

PROCEDIMENTOS DAS OUVIDORIAS

1. REGISTRO:

- Registrar no sistema as manifestações recebidas na Ouvidoria, na tela do solicitante, classificando-as na tela do atendimento. O campo O QUE é obrigatório, os campos Quem, Como e Quando não são obrigatórios, porém, eles destacam algumas informações chaves da manifestação.
- Na tela do atendimento, classificar as manifestações, observando cuidadosamente a natureza da manifestação.
- Observar no Menu principal item Manifestações Recebidas, aquelas manifestações encaminhadas por outras Ouvidorias ou registrada através do Site, classificando-as e procedendo ao tratamento devido.
- Observar as respostas das áreas encaminhadas à Ouvidoria, para os procedimentos necessários de conclusão.

2. ENCAMINHAMENTO:

- Proceder ao encaminhamento para a área competente. Quando for encaminhamento de uma Ouvidoria para outra Ouvidoria, clicar no link Órgão. Quando for um encaminhamento para uma área interna ou Órgão externo, clicar em Setor.
- Ao encaminhar para uma Ouvidoria, é necessário concluir a manifestação na sua própria Ouvidoria, informando ao cidadão para qual Ouvidoria está sendo encaminhada a manifestação (nome, e-mail, número de telefone, etc.).
- As manifestações encaminhadas por outra Ouvidoria e recebidas na sua Ouvidoria deverão ser previamente classificadas e encaminhadas para as Áreas competentes/Órgãos externos.

3. RESPOSTA PARCIAL:

- Quando encaminhar a manifestação para uma Área/Órgão, enviar uma resposta parcial, informando as providências tomadas pela Ouvidoria.
- Observar se houve resposta parcial informando ao (a) cidadão (ã) para onde foi encaminhada a sua manifestação.
- Observar a aba Manifestações Recebidas nesta opção poderão constar manifestações encaminhadas por outras Ouvidorias ou registradas através do Site, todos os registros devem ser encaminhados em tempo hábil, com a devida resposta parcial aos cidadãos.
- No caso de manifestação anônima, não é necessário enviar resposta parcial, considerando que não houve identificação por parte do cidadão.

4. DESPACHOS/REITERAÇÃO:

- Após o prazo de 08 (oito) dias, enviar despachos para a Área/Órgão responsável pela solução da demanda.
- O não registro dos despachos significa que o banco de dados da Ouvidoria referente a esse campo estará em branco, denotando ausência de procedimentos necessários quanto à cobrança da solução.
- Quando a funcionalidade do despacho automático estiver implantada pela ATI, esse procedimento não será mais necessário.

5. CONCLUSÃO:

- Observar na tela manifestações recebidas, as respostas das manifestações enviadas pelas Áreas/Órgãos, procedendo à análise da resposta e conseqüente conclusão da manifestação.
- Nos casos em que o (a) cidadão (ã) não tenha e-mail, proceder a informação da resposta conclusiva através de telefone, finalizado por script, carta, etc.
- A conclusão da manifestação deverá ser comunicada ao (a) cidadão (ã), no sentido de que ele (ela) venha a ter conhecimento do teor da conclusão, com exceção das manifestações anônimas.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO:

- Com relação ao preenchimento da Pesquisa de Satisfação, quando a manifestação é concluída e o cidadão forneceu o seu e-mail para contato, o sistema envia automaticamente o formulário da Pesquisa, podendo o cidadão preenchê-lo ou não. Quando o cidadão recorrer à Ouvidoria através de atendimento presencial, telefone, caixa de sugestão, fax, carta ou ofício, a Ouvidoria poderá preencher a Pesquisa de Satisfação manualmente, seguindo os seguintes passos:
- Localizar a manifestação, abrir a mesma e clicar na aba do atendimento, clicar no botão de satisfação, preencher os itens da pesquisa e salvar.
- Caso a Pesquisa já tenha sido preenchida pelo cidadão e a Ouvidoria queira alterar alguma informação, em decorrência de mudança de opinião do cidadão em relação à prestação dos serviços por parte da Ouvidoria, deverá o Ouvidor localizar a manifestação, clicar na aba do atendimento e clicar em satisfação. O sistema exibirá o formulário de Pesquisa já realizado, quando poderá ser alterado o item e clicar em salvar no final da Pesquisa.

7. MONITORAMENTO DO PROCESSO:

- A revisão sistemática dos procedimentos realizados pela Ouvidoria quanto às manifestações recebidas, possibilitará evitar a reincidência de erros que não foram identificados e se identificados não corrigidos em tempo hábil, assim como a permanência de manifestações que sequer foram classificadas e encaminhadas para as áreas responsáveis. Enviar respostas parciais e conclusivas ao manifestante em tempo hábil possibilitará ao mesmo ter acesso às informações quanto à sua manifestação, constituindo-se tal providência, a garantia da credibilidade dos serviços da Ouvidoria e, portanto da própria Rede de Ouvidorias. Nos casos em que as respostas não foram enviadas em tempo hábil pela Área/Órgão competente, deixar registrado no sistema através de despachos.
- Ao gerar o relatório mensal, torna-se necessário revisar também o próprio banco de dados contido no Relatório, observando as manifestações que não foram classificadas, as manifestações que estão sem resposta parcial e sem despacho, o percentual de manifestações em aberto fora do prazo, etc.
- O preenchimento do campo Proposição de Ações de Melhoria e Pontos Fortes possibilitará à Ouvidoria contribuir com a gestão, no que tange às informações cadastradas no seu banco de dados (reincidência de assuntos, número de elogios, dados comparativos quanto ao percentual de reclamações, denúncias, as informações mais relevantes, etc.), assim como em relação às questões pertinentes à própria Ouvidoria (equipamentos, composição de equipe, remuneração, capacitação, oficialização, etc.), à gestão (cumprimento ou não dos prazos de resposta por parte dos gestores, ações implementadas no Órgão/Área em decorrência das manifestações, eventos de disseminação da cultura da Ouvidoria dentro do próprio Órgão, etc.). Assim, mediante o diagnóstico realizado, tendo por base as informações oriundas das manifestações recebidas, será possível propor algumas ações de melhoria para o próprio Órgão e para um melhor funcionamento da Ouvidoria.

SUGERIMOS PREENCHER O CAMPO PROPOSIÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DA SEGUINTE FORMA:

- Para elaborar o diagnóstico clicar em Relatórios, no item “Atendimento por Assunto”. Selecionar o período e o tipo de gráfico que deseja e clicar em Gerar Relatório. Copiar os assuntos com as respectivas quantidades e percentuais e colar no Word. Clicar novamente em Relatórios, selecionando “Atendimento por Natureza”. Copiar a descrição da natureza das manifestações e colar no Word. Destacar os assuntos mais relevantes e reincidentes de cada natureza. Analisar essas informações relevantes do ponto de vista da reincidência de assuntos, número de elogios, destacando o cumprimento ou não dos prazos de resposta por parte dos gestores. No que se refere ao funcionamento da própria Ouvidoria, poderão ser enfatizados os pontos fracos (equipamentos, composição de equipe, remuneração, capacitação, oficialização, divulgação, etc.), que vem dificultando um melhor resultado de suas ações. O Ouvidor deverá colar todo esse conteúdo copiado inicialmente no Word, transcrevendo-o para o campo Proposição de ações de Melhoria.
- Mediante o levantamento do referido diagnóstico, identificando os pontos fracos, a Ouvidoria poderá propor as ações de melhoria para uma melhor prestação de serviços e atendimento por parte do Órgão e da própria Ouvidoria.
- É necessário que se tenha um conhecimento quanto aos objetivos estratégicos que constam no Mapa da Estratégia, contendo os focos prioritários do Governo.
- No campo Pontos Fortes, poderão ser enfatizadas as ações implementadas pelo Órgão por sugestão da Ouvidoria, bem como as ações desenvolvidas pela própria Ouvidoria. Também poderão ser destacadas a participação nos eventos (reuniões técnicas, fóruns, palestras) e cursos promovidos pela Ouvidoria Geral do Estado, pelas Ouvidorias que compõe a Rede de Ouvidores e de outras esferas de Poder no âmbito Estadual e Nacional. Os avanços conquistados pela Ouvidoria que refletem os seus resultados também deverão ser destacados.

Karla Júlia Marcelino
Ouvidora Geral do Estado
Secretaria de Articulação Social e Regional