

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

OUVIDORIA MUNICIPAL DE AFOGADOS DA INGAZEIRA

PIONEIRA NO SERTÃO DO PAJEÚ

PRÁTICAS PARA IMPLANTAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE AFOGADOS DA INGAZEIRA JUNTO À GESTÃO E SOCIEDADE

1° SEMINÁRIO REDE OUVIR – PE
SERRA TALHADA - PE



OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

"OUVIDORIA MUNICIPAL: OUVIDORIA CIDADÃ

SEU DIREITO A VOZ ATIVA, PARTICIPAÇÃO E DEMOCRACIA"

1° SEMINÁRIO REDE OUVIR – PE
SERRA TALHADA - PE

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

Como realizamos a implantação da Ouvidoria de Afogados da Ingazeira?

IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

Visita para reconhecimento das atividades nas ouvidorias já existentes.

SALGUEIRO PARTICIPA
Queremos ouvir você!
VOCÊ PODE PLANEJAR E CONSTRUIR JUNTO COM A GENTE!
Salgueiro | Terra de amor e trabalho.

Pernambuco
Ouvidoria do Estado

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

Participação em curso para Implantação e Implementação de Ouvidorias oferecidos pelo Centro de Formação de Servidores e Empregados Públicos de Pernambuco - CEFOSPE

Cefospe

IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

Elaboração do Plano para Instalação da Ouvidoria Municipal de Afogados da Ingazeira.

Reuniões para compartilhar conhecimentos sobre a Ouvidoria, seus objetivos e vantagens:

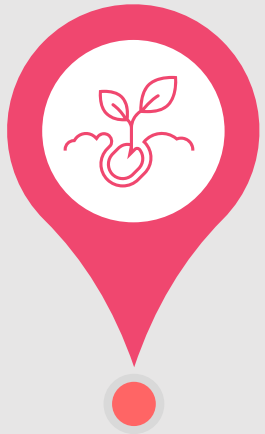
IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO



“Ouvidoria é instrumento de gestão. Ouvidor não trabalha sozinho, mas integrado aos demais órgãos e áreas de atuação do município.”

- OGU

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

Reunião com Secretários:

IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO



Durante a reunião foi solicitado que cada um informasse, posteriormente e por ofício, **um membro da equipe para ser responsável** por: receber, encaminhar e responder as demandas enviadas pela Ouvidoria.

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

Reuniões com os Vereadores e com os Representantes dos Conselhos de Bairro



A reunião serviu para alinhar e difundir conhecimentos sobre o **funcionamento e importância da Ouvidoria em um município**

IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

Conversas e debates em Rádio



Essas ações tiveram grande importância na divulgação dos trabalhos da Ouvidoria, seus objetivos e funcionamento. As conversas também contribuíram para formação de parceria entre Rádio e Ouvidoria.

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

Implantação do Projeto Ouvidorias Itinerantes

IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO



O Projeto Ouvidorias Itinerantes tinha como objetivo levar a Ouvidoria e a Gestão para determinado bairro, com ampla divulgação para facilitar a participação do cidadão daquele bairro.

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

"...uma Ouvidoria bem estruturada, respaldada pela alta administração, com independência para apresentar suas sugestões e autonomia em verificar as causas das reclamações, é um **ótimo suporte para auxiliar na melhoria da qualidade de serviços e produtos**"

- PASSONE et al., 2018 apud VISMONA, 2015

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

Dotar a Ouvidoria com Infraestrutura física e pessoal adequada

- Sala adequada com móveis;
- Placas de divulgação;
- Telefone próprio;
- Computador com acesso à internet;
- Sistema informatizado;
- Composição com: Ouvidor e um assistente, no mínimo (podendo aumentar de acordo com sua realidade e número de demanda).

IMPACTOS
DIVULGAÇÃO
APERFEIÇOAMENTO
CONSOLIDAÇÃO
IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

Filiação à Associação Brasileira de Ouvidores / Ombudsman – Seccional Pernambuco - ABO-PE

A ABO proporciona diversas vantagens para os associados, dentre elas:

- Programas de capacitação continuada por meio de cursos e palestras;
- Debate sobre temas e normas relevantes no âmbito da Ouvidoria;
- Curso para certificação de Ouvidor;
- Divulgação e participação conjunta em evento nacionais e internacionais.

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

IMPACTOS

DIVULGAÇÃO



"...a competência profissional do Ouvidor está diretamente relacionada com o seu comprometimento com os estudos e a consciência de que estará na constante condição de eterno aprendiz, mediante a edificação e a busca de um itinerário formativo eficiente e contínuo."

- BRITO e AGUIAR, 2019, p.19

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

O Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO

IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

- A Participação em cursos do PROFOCO também foi um importante aliado na aquisição de conhecimento para desenvolver as atividades da Ouvidoria com maior qualidade e eficiência.

profoco

Programa de Formação Continuada em Ouvidoria

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

Capacitação continuada no âmbito de Ouvidoria

IMPACTOS
DIVULGAÇÃO
APERFEIÇOAMENTO
CONSOLIDAÇÃO
IMPLANTAÇÃO







- Com o compartilhamento de outras experiências apresentadas nos eventos, congressos e palestras, é possível adaptar as ações e aplicar DE ACORDO COM A SUA REALIDADE.

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

Participação em reuniões de Monitoramento e Gestão Municipais e Criação de Grupo de Trabalho (GT) da Ouvidoria Municipal



O GT foi formado com o objetivo específico de planejar ações para fortalecimento da Ouvidoria.

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE



"A Ouvidoria é um exercício de cidadania; é um canal pelo qual os cidadãos podem se manifestar. É o exercício da **Democracia Participativa**"

Antônio Rito – Ouvidor do IPEA

IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

Realização de Pesquisa de Satisfação na Área da Saúde:



A Pesquisa de Satisfação foi utilizada para em todos os níveis da prestação de serviço: Coordenadores, Funcionários e Usuários.

Com a consolidação dos dados coletados através de aplicação de questionários In Loco, foi possível ter diversos conhecimentos a respeito da prestação e satisfação de todos os envolvidos nos serviços de saúde.

IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

Elaboração e distribuição Material Gráfico em todos os equipamentos do Município





IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

Elaboração e distribuição Material Gráfico em todos os equipamentos do Município



IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

Elaboração e distribuição Material Gráfico em todos os equipamentos do Município



IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

Elaboração e distribuição Material Gráfico em todos os equipamentos do Município



IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

Elaboração e distribuição Material Gráfico em todos os equipamentos do Município



IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

Elaboração e distribuição Material Gráfico em todos os equipamentos do Município



IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

Participação em todas as reuniões na Zona Urbana e Rural para elaboração do Novo Plano Diretor Municipal









IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO



"Através da Ouvidoria é possível identificar pontos de carência no processo administrativo e desta forma propor melhorias em virtude do conhecimento mais próximo da gestão".

IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

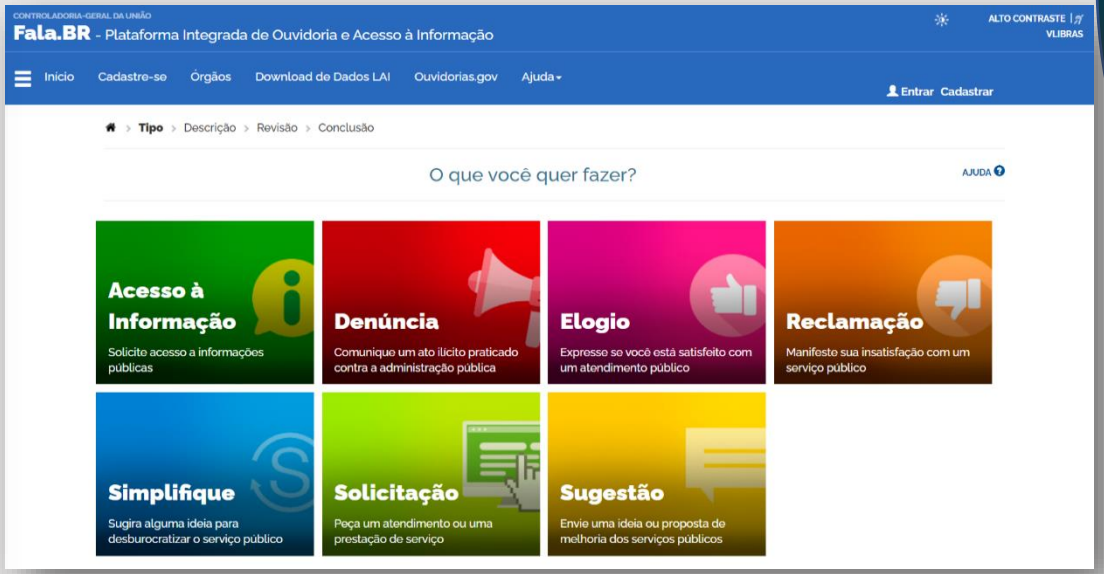
SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

SISTEMAS INFORMATIZADOS PARA GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

De 2010 à 2018 utilizávamos o sistema privado SIQ

Em 2018 entramos para a RENOUV – Rede Nacional de Ouvidorias. Com a RENOUV, em 2019 começamos a utilizar o sistema Fala.br





IMPACTOS
DIVULGAÇÃO
APERFEIÇOAMENTO
CONSOLIDAÇÃO
IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

MANIFESTAÇÕES AO LONGO DOS ANOS

1.130
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1
UNIDADES MUNICIPAIS

RESPONDIDAS
1.049
57,11
TEMPO MÉDIO (DIAS)
65% DENTRO DO PRAZO
35% FORA DO PRAZO

EM TRATAMENTO
68
34% DENTRO DO PRAZO
66% FORA DO PRAZO

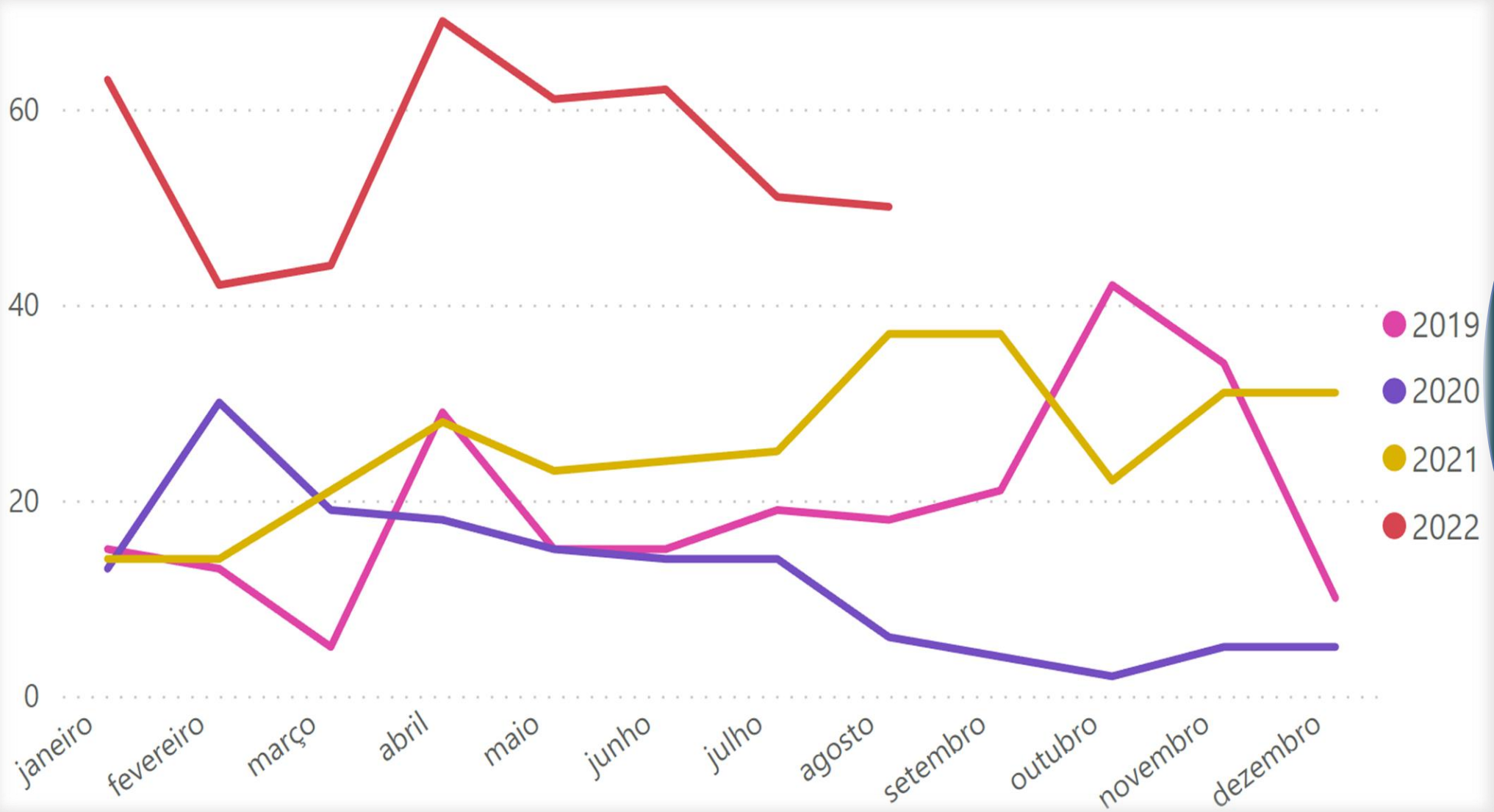
ARQUIVADAS
13
ENCAMINHADAS PARA ÓRGÃO EXTERNO
0

IMPACTOS
DIVULGAÇÃO
APERFEIÇOAMENTO
CONSOLIDAÇÃO
IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES



IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

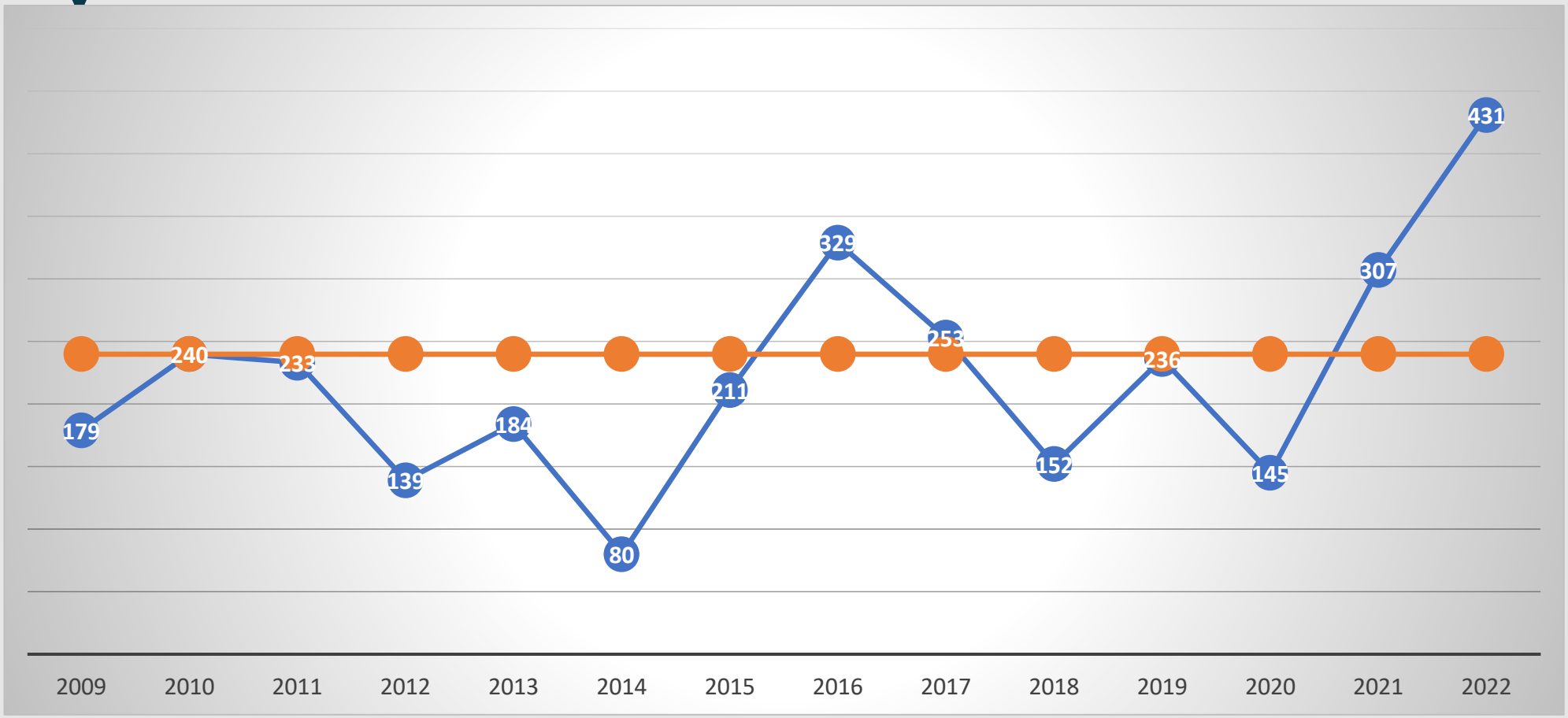
CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES AO LONGO DOS ANOS



IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

MANIFESTAÇÕES EM 2022

442
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1
UNIDADES MUNICIPAIS

RESPONDIDAS
386
15,51
TEMPO MÉDIO (DIAS)
84% DENTRO DO PRAZO
16% FORA DO PRAZO

EM TRATAMENTO
55
42% DENTRO DO PRAZO
58% FORA DO PRAZO

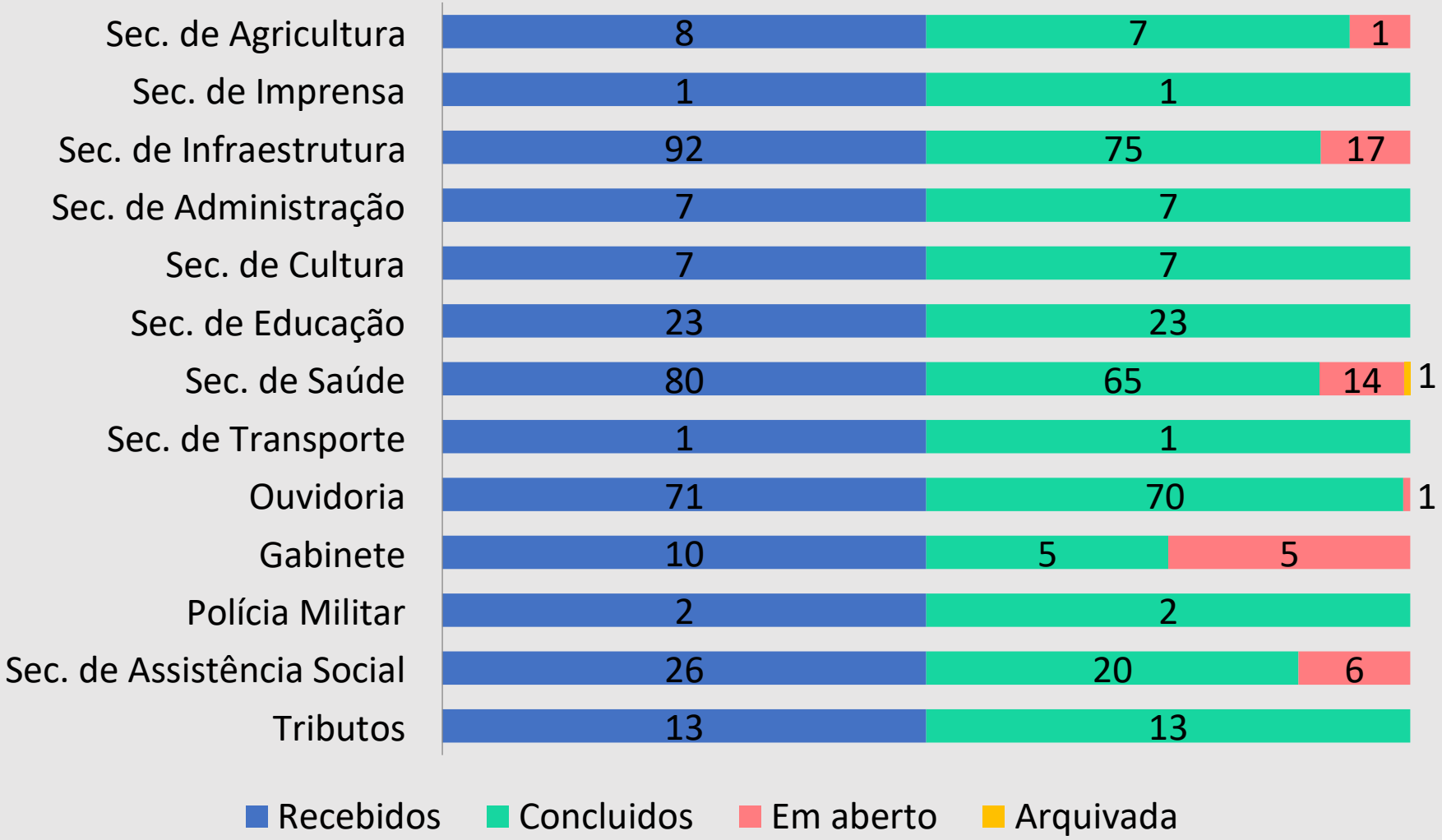
ARQUIVADAS
1
ENCAMINHADAS PARA ÓRGÃO EXTERNO
0

IMPACTOS
DIVULGAÇÃO
APERFEIÇOAMENTO
CONSOLIDAÇÃO
IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES E RELATÓRIOS



IMPACTOS

DIVULGAÇÃO

APERFEIÇOAMENTO

CONSOLIDAÇÃO

IMPLANTAÇÃO

OUVIDORIA AFOGADOS

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

“Quando um cidadão se manifesta e alerta sobre a inadequação na prestação de um serviço público, a administração “conserta o erro” e, principalmente, “a causa do erro.” Com isso, toda a sociedade e a própria administração são beneficiadas.”

Afirma a Ouvidora Geral da União.

IMPACTOS
DIVULGAÇÃO
APERFEIÇOAMENTO
CONSOLIDAÇÃO
IMPLANTAÇÃO