

Manual de Atendimentos em Ouvidoria



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.



EXPEDIENTE

Marconi Muzzio
Ouvidor Geral do Estado e Secretário da Controladoria Geral do Estado

Elisa Andrade
Diretoria da Ouvidoria Geral do Estado

Maria Luiza Trindade
Coordenadora da Rede de Ouvidorias

Ana Luiza Trapiá
Chefe da Rede de Ouvidorias

Vanessa Lins
Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão

Zélia Correia
Coordenadora do Atendimento ao Cidadão

ELABORAÇÃO
Alécia Guimarães
Assistente de Ouvidoria

SUPERVISÃO
Zélia Correia
Coordenadora do Atendimento ao Cidadão

ORIENTAÇÕES GERAIS:

As Ouvidorias Públicas são esferas de controle e participação social, cuja responsabilidade é interagir com os cidadãos para aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

Antes de conhecermos sobre as modalidades de Atendimentos em Ouvidoria e sabermos como prosseguir com os trâmites de cada tipo de manifestação, é importante lembrarmos que existem padrões de linguagens específicos, bem como formas de manter um comportamento apropriado para uma Ouvidoria que devem ser levados em consideração.

Abaixo vejamos algumas dessas orientações:

Linguagem cidadã e inclusiva.

A linguagem deve ser de fácil compreensão, ou seja, clara e acessível. Evitar siglas, jargões e termos técnicos, proporcionando um atendimento adaptado às necessidades do cidadão. Jamais usar expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos ou grupos, como “cabelo ruim”, “inválido”, “homossexual”.

Linguagem corporal.

A postura do atendente deve ser aberta e receptiva. Por exemplo: braços cruzados podem indicar contrariedade em relação a quem está falando.

Registro das informações.

Todas as manifestações, seja qual for o meio de comunicação utilizado, devem ser registradas no sistema informatizado de ouvidorias, registro obrigatório pelo artigo 12 da Lei Estadual Nº 16.420/2018. Isso permite que cada manifestação receba um número de protocolo e seja acompanhada tanto pela ouvidoria como pelo cidadão.

O registro adequado no sistema de ouvidorias é essencial para gerar uma base de dados consistente para extrair informações e gerar relatórios, além de fazer recomendações aos gestores e prestar contas à sociedade.

Princípios.

- Agir com independência, imparcialidade e ética;
- Manter o senso de justiça social, ser coerente;
- Abandonar os julgamentos;
- Ser gentil, e ter compromisso com a verdade.

CANAIS DE ATENDIMENTO

O atendimento é a essência da ouvidoria. É através dele que realizamos o importante papel de mediar o diálogo entre o cidadão usuário do serviço público e o estado. Portanto, é fundamental seguirmos processos claros e objetivos a fim de obtermos celeridade e solução ao atendimento.

Trataremos a seguir as diversas formas de atendimento ao cidadão disponibilizadas na Ouvidoria-Geral do Estado: contato telefônico tridígito 162, internet (formulário eletrônico, e-mail, Reclame Aqui) e atendimento presencial.

1. Contato telefônico gratuito tridígito 162

Vamos ao passo a passo!

1. A ligação é recebida através do canal de atendimento telefônico oficial, Central 162;
2. Diga seu nome, pergunte qual o nome do cidadão e de que forma pode ajudá-lo. Trate-o pelo nome, assim ele se sentirá acolhido.
3. Escute-o com atenção, a fim de redigir a manifestação e dar entrada no sistema informatizado de ouvidorias.

Atenção!! Use um tom de voz adequado, não se alimente neste momento, nem mastigue chiclete ou chupe bombom. Lembre-se de que para oferecer um bom atendimento, é preciso cuidado com a voz e a escuta precisa ser de qualidade.



4. Ao final, releia todo o relato para concordância do cidadão. Questione se o mesmo deseja se identificar.
Atenção! Existem manifestações que a identificação é necessária, converse com o cidadão se for o caso.
5. Mantenha a urbanidade e o respeito durante todo o atendimento. Afinal, somos o canal que serve de ponte entre a sociedade e a gestão pública!
6. Caso o cidadão se mostre muito prolixo ou confuso, traga-o à objetividade, conduzindo o atendimento por meios de perguntas ou parafraseando o que o cidadão tenta dizer. Quando repetimos o que o cidadão relatou ou questionamos algo que não ficou claro, trazemos uma comunicação mais amena e clara.
7. Caso a manifestação não seja de competência do Poder Executivo Estadual, converse com o cidadão e informe sobre a atuação da Ouvidoria-Geral do Estado.
8. Ao final de cada registro, leia para o cidadão e pergunte se ele está de acordo com o que foi registrado. Confirme sempre!
9. O cidadão confirmou o seu registro, então é hora de se colocar à disposição e agradecer!!

“Ouvidoria é a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua, na busca de soluções definitivas.”

2. Internet

A maior parte das manifestações entram na ouvidoria pela internet, nas seguintes formas: formulário eletrônico do sistema informatizado de ouvidorias disponibilizado nos sites dos órgãos estaduais; por e-mail através do ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br e através da plataforma Reclame Aqui.



2.1 Formulário Eletrônico

1. Manifestações chegam à ouvidoria por meio de formulário eletrônico no sistema informatizado de ouvidorias;
 2. Inicie o tratamento da manifestação: analise se o conteúdo é de competência do Poder Executivo Estadual, verifique se órgão pode atender àquela manifestação e dê início à classificação;
 3. Após prévia análise, trate a manifestação, que pode ser: Manifestação, Pedido de Acesso à Informação e Pedido Relacionado a Dados Pessoais e siga as classificações disponibilizadas no sistema. Preste atenção em cada item a ser classificado, pois essa ação é muito importante para a construção de banco de dados fidedigno.
- Pode haver necessidade de alterar o tipo da manifestação, esse é o primeiro item, anterior à classificação. Nesse caso, alterar o tipo, classificar e encaminhar para a devida Ouvidoria;
 - Classificar colocando o órgão responsável, enviar resposta parcial ao cidadão, e encaminhar para a ouvidoria do devido órgão (pode ser órgão externo ou nossos setores). Consultar modelos de textos de encaminhamentos salvos em documento do Google Drive;
 - Monitorar a manifestação;
 - Cumprir o prazo legal de resposta;
 - Observar a pertinência entre a manifestação e resposta enviada ao cidadão;
 - Organizar e monitorar as ações.

2.2 Atendimento Reclame Aqui

I. Acesso:

O cidadão, através do site **Reclame Aqui**, poderá registrar sua reclamação ao Governo do Estado, ao invés de optar pelo atendimento na Ouvidoria Geral do Estado.

Link: <https://www.reclameaqui.com.br/cadastro/>

II. Entrada:

Ao receber a notificação da nova reclamação na plataforma do Reclame Aqui no e-mail da OGE, registrar no Sistema

- Utilizar o cabeçalho específico de Reclame Aqui (**Manifestação recebida através do Site RECLAME AQUI:**)
- Acrescentar o número do **ID** da reclamação junto ao cabeçalho. Ex: (**Manifestação recebida através do Site RECLAME AQUI: ID nº xxxxxxxx:**)
- Selecionar “**Reclame Aqui**” no campo de origem da manifestação.

OBS: Em relação à classificação e encaminhamento, não há alterações. Segue o mesmo padrão do formulário eletrônico.

2.3. Atendimento Por E-mail

Acesso:

O cidadão poderá acessar a Ouvidoria Geral do Estado, através do nosso e-mail institucional, ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br.

Entrada:

- Ao receber um e-mail do cidadão, observar se seu teor é passível de registro. Sendo, verificar se o mesmo contém anexos. Dar entrada no sistema incluindo os anexos, <http://www.sistemadeouvidoria.pe.gov.br>, e gerar um protocolo.
- Acrescentar no teor: “*Manifestação recebida através do e-mail da Ouvidoria-Geral do Estado*”.
- Encaminhar o e-mail à Coordenação, com o número do protocolo, órgão responsável e informar se o mesmo seguiu com ou sem anexos. Isso serve para contribuir no monitoramento.

OBS: Em relação à classificação e encaminhamento, não há alterações. Segue o mesmo padrão do formulário eletrônico.

3. Atendimento Presencial

Além do zelo para com o ambiente no qual o cidadão será atendido: privacidade, lugar acolhedor, por exemplo, é muito importante atentar também para:

Um atendimento de qualidade é aquele que busca cumprir com as expectativas dos cidadãos e ainda atender às demandas referentes a direitos da população;

Entender que um atendimento de qualidade não significa apenas assistir ao cidadão em suas necessidades, mas prezar por um atendimento humanizado, no qual se estabeleça uma relação de confiança em que o “outro” é reconhecido e respeitado em suas especificidades.

Agora, vamos ao passo a passo para o atendimento presencial:

O atendimento presencial é um canal importante de contato e acolhimento ao cidadão. Costuma ser procurado em situações cujas demandas são de maior complexidade, por cidadãos mais conservadores, ou a depender da facilidade de acesso ao ponto de atendimento da ouvidoria.

Observar o ambiente do atendimento nos pontos a seguir:

- Considerar a acessibilidade do local;
- Observar os móveis distribuídos de forma organizada;

- Manter as instalações físicas em boas condições;
- Manter a limpeza e conforto das dependências;
- Deixar uma temperatura agradável no ambiente;
- Equipamentos eletrônicos funcionando de forma suficiente para o registro da manifestação; e
- Sinalização clara e visível nas dependências internas (placa no corredor e na porta de entrada da Ouvidoria-Geral do Estado).

Passo a passo sobre o que fazer ao prestar um atendimento:

- Receba o cidadão com uma saudação: “Bom dia!”, “Boa tarde!”, demonstrando cordialidade e educação.
- Apresente-se, pergunte o nome do cidadão e a forma como ele deseja ser tratado. O cidadão deve ser tratado da forma desejada.
- Sempre inicie a conversa com uma atitude amigável e prestativa: “Em que posso ajudá-lo?”.
- Esvazie a mente de ideias pré-concebidas e julgamentos.
- Somente exija a certificação da identidade do cidadão quando a resposta à manifestação ou ao pedido implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros (representante legal).
- Registre a manifestação no sistema informatizado de ouvidorias iniciando pelos dados necessários (por exemplo: nome, e-mail, telefone para contato). Se for pedido de acesso à informação ou pedido relacionado a dados pessoais, o registro é realizado no formulário

específico. Atentar para os campos obrigatórios dos pedidos de acesso à informação.

- Tenha paciência ao ouvir o cidadão. Jamais o interrompa, discuta ou seja agressivo com ele. Mantenha a calma mesmo com pessoas menos educadas.
- Lembre-se de que problemas que possam parecer pequenos para nós, tornam-se grandes para quem está em uma situação delicada ou de estresse emocional.
- Procure identificar de forma precisa as necessidades do cidadão e se esforce para orientá-lo, auxiliá-lo e conduzi-lo ao atendimento de sua demanda.
- Trate a todos com igualdade, cortesia, respeito e urbanidade.
- Pronuncie as palavras de maneira clara, correta e compreensível, use um tom de voz moderado.
- Ao se expressar, utilize linguagem cidadã, ou seja, clara, acessível e de fácil compreensão.
- Seja assertivo. Procure transmitir as informações de maneira rápida e correta.
- Complete o registro com o resumo da situação, precedentes e pendências, se houver. Confirmar o conteúdo da manifestação, lendo.
- Ao finalizar o atendimento, despeça-se com frases gentis e que demonstrem disponibilidade: “Tenha um bom dia”, “Até logo”, “Continuamos à disposição”.

Todas as manifestações são registradas no sistema de informatizado de ouvidorias e seguem as etapas de classificação, encaminhamento e conclusão previstas na portaria SCGE N° 03/2022.