

ENCONTRO DE FORMAÇÃO

PARA INTERLOCUTORES DA REDE DE OUVIDORIA

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO (CGE)

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO (OGE)

ORIENTAÇÃO:

COORDENADORIA DE PROJETOS E MOBILIZAÇÃO SOCIAL (CPMS)

COLABORADORES: COORDENAÇÃO DE ANÁLISE E CONSOLIDAÇÃO DE DEMANDAS (CACD)

COORDENAÇÃO DE ANÁLISE E ESTATÍSTICA (COAE)

OUVIDORIA SETORIAL ESPECIALIZADA DA SSP/DEFESA SOCIAL (OSE-SSP/SEDS)

Proposta



- ▶ Sensibilizar os servidores no processo de definição e implementação da Ouvidoria Geral, na otimização das ações, na racionalidade no modo de fazer e na avaliação dos serviços prestados ao cidadão e à sociedade, sob a ótica da qualidade e da excelência.
 - ▶ Reconhecer, aprimorar e buscar oportunidades para servir à missão organizacional.
-
- ▶ Início: 14h - Carga horária: 3h
 - ▶ Local/Data: CGE – 21/MAR/2014
 - ▶ Público Alvo: Interlocutores/GOL e Servidores da OGE.

Objetivos Específicos

- Conhecer a área de ouvidoria, definir, entender princípios e objetivos, assim como, benefícios e funções;
- Evidenciar a legislação que regulamenta a OGE/CGE;
- Definir os elementos essenciais para a boa prática do atendimento, sob a ótica da qualidade e da excelência;
- Analisar precisamente as informações relativas à percepção do cidadão sobre como a OGE realiza o atendimento, para orientar as ações pela melhoria contínua;
- Compor perfil profissional e atribuições necessárias ao Interlocutor.

Conteúdo Programático



- ▶ I – Ouvidoria Pública
- ▶ II – Criação e Regulamentação da OGE/TO
- ▶ III – Instrução Normativa N° 003, de 20/08/2013
- ▶ IV – Análise e Estatística dos Dados
- ▶ V – Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO)
- ▶ VI - Atendimento ao Cidadão
- ▶ VII - Análise e Consolidação de Demandas
- ▶ VIII – Perfil Profissional e Atribuições do Interlocutor

I – Ouvidoria Pública



Buscar soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, visando o aprimoramento da prestação de serviço e a contribuição para formulação de políticas públicas.

• Finalidades

Lógica colaborativa e compartilhada; ênfase na eficácia e na efetividade e gestão articulada.

• Princípios

Efetivo atendimento de excelência ao cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria.

• Objetivo-estratégico



- **Benefícios**

Construção de espaços plurais abertos à afirmação e à negociação das demandas do cidadão, [...] interlocutores legítimos e necessários no cenário público estadual.



▶ **MISSÃO:**

Responder às demandas com rapidez e eficiência formando um canal de comunicação eficaz entre o Governo e o cidadão, atuando com elevado padrão ético e de qualidade no atendimento às manifestações dos usuários.

▶ **VISÃO:**

Ser reconhecida como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços públicos, na defesa do interesse social e do zelo na Administração Pública.

II - CRIAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO



- ▶ PROJ. DE IMPLANTAÇÃO
- ▶ DIAGNÓSTICO
- ▶ PROJ. 'LAYOUT DA WEB'
- ▶ PLANO DE AÇÃO
- ▶ FLUXO DE TRABALHO
- ▶ FLUXO DAS DEMANDAS
- ▶ PLANO DE AÇÃO-SUS
- ▶ PORTARIA N. 135
- ▶ INST. NORM. N. 003
- ▶ REGIMENTO INTERNO
(EM ELABORAÇÃO)
- ▶ RES. CONJUNTA SESAU-CGE
(MINUTA)

LEI Nº 2.735/2013



[...] **Art. 3º** À Controladoria-Geral do Estado compete:

I – assistir direta e imediatamente ao Chefe do Poder Executivo em assuntos e providências pertinentes [...] às **atividades de ouvidoria** ¹[...]:

XIII – **estabelecer os procedimentos e as metodologias** destinados à [...] **ouvidoria do Poder Executivo**; [...]

XIX – **requisitar** a entidades e órgãos públicos as **informações** e os documentos necessários à **atividades de ouvidoria**; [...]

Art. 12. As Ouvidorias dos demais órgãos e entidades do Poder Executivo são extintas a partir da data da vigência desta Lei.

Parágrafo único. Cabe às entidades e órgãos do Poder Executivo, que dispunham de Ouvidoria [...] **transferir para a Controladoria-Geral do Estado** [...] bancos de dados, informações, cadastros e demandas em andamento, inclusive, os sistemas informatizados [...].

¹Legenda: [...] – supressões; grifo nosso – em negrito, opção p/ atribuir ênfase.

III – I. N. CGE Nº 003/2013



Dispõe e organiza o Sistema de Gestão de Ouvidoria e dá outras providências.

[...] Art. 2º Integra o SGO/TO:

I. A **Controladoria-Geral do Estado (CGE)**, como Órgão Superior do Sistema de Gestão;

II. A **Ouvidoria Geral do Estado (OGE)**, como Unidade Central do Sistema de Gestão;

III. os **Gestores** dos órgãos e entidades do **Poder Executivo** como representante superior e imediato do Sistema de Gestão de Ouvidoria e **servidores** por estes designados.

[...]

Art. 4º Compete à Ouvidoria Geral disponibilizar os seguintes **canais gratuitos de atendimento**:

- I - formulário eletrônico (www.ouvidoria.to.gov.br);
- II - telefone;
- III - endereço eletrônico (ouvidoriageral@cge.to.gov.br);
- IV – presencial;
- V - carta.

[...]

III – I. N. CGE Nº 003/2013



[...]

Art. 5º Os serviços prestados [...]:

I - atendimento de todo e qualquer tipo de manifestação, [...]:

Denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica **irregularidade** na administração [...].

Reclamação: comunicação verbal ou escrita que relate **insatisfação** em relação às ações e serviços prestados [...].

Elogio: comunicação verbal ou escrita que demonstra **satisfação** ou **agradecimento** por serviço prestado.

Sugestão: comunicação verbal ou escrita que **proponha** ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados [...].

Informação: **solicitação** de **orientação** ou ensinamento relacionado à área de atuação do Poder Executivo.

[...]

III – I. N. CGE Nº 003/2013



[...] Art. 6º A Ouvidoria atenderá a solicitações **anônimas**, desde que o cidadão forneça elementos necessários para apuração possibilitando a resolução da manifestação.

Art. 7º As manifestações relacionadas a objetos de processos em tramitação na esfera **judicial** não serão apuradas pelos órgãos e entidades do Sistema de Ouvidoria.[...]



Art. II. As **Ouvidorias Setoriais Especializadas** são vinculadas à estrutura operacional da Controladoria-Geral do Estado, cabendo a esta designar servidores responsáveis para responder pelos seguintes setores:

- I – OSE da Saúde;**
- II – OSE da Educação;**
- III – OSE da ATR;**
- IV – OSE da SSP;**
- V – OSE da SEDS;**
- VI – OSE da AEM;**
- VII – OSE do Detran. [...]**

III – I. N. CGE Nº 003/2013



Art. 12. [...]

§1º As Ouvidorias Setoriais Especializadas têm por finalidade **receber, tramitar e encaminhar reclamações, denúncias, elogios, sugestões e pedidos de informação** referentes aos serviços e atividades relativas a sua área temática demandada pela OGE. [...]

§3º Caberá à OGE verificar a pertinência da resposta enviada pelos órgãos ou entidades e, em caso de indícios do não atendimento à manifestação do cidadão, a resposta será **novamente tramitada para complementação ou justificativa.**
[...]

III – I. N. CGE Nº 003/2013



Art. 13. Em cada órgão ou entidade do Poder Executivo será designado um responsável, subordinado diretamente ao titular, para receber, responder e enviar as manifestações no prazo legal à OGE, e será considerado **Interlocutor** com a finalidade de dar agilidade e eficiência na comunicação das demandas.

§1º Cabe ao gestor designar, pelo menos, um servidor de sua estrutura para assumir a função de interlocutor da OGE e **divulgá-lo internamente**. [...]

§3º [...] interlocutor possui **subordinação² técnica e normativa** à OGE.

§4º [...] deve garantir a todos os usuários caráter de sigilo, discrição e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações.

§5º [...] primar pela **qualidade no atendimento** dado ao cidadão, contribuindo para a contínua melhoria da prestação dos serviços. [...]

²Elaboração de material ou similar é de competência da OGE.

III – I. N. CGE Nº 003/2013



Art. 14. [...] prazos para atendimento das manifestações:

§1º Até **10 (dez) dias** para os órgãos e entidades responderem às manifestações registradas, quando a elas não puderem atender prontamente.

§2º Os casos **devidamente justificados** [...] poderão **solicitar um prazo** de, no máximo, 05 (cinco) dias.

Art. 15. Está excluída do prazo citado no § 1º do art. 14, a **manifestação do tipo denúncia que envolva uma investigação mais apurada**, que necessite de envio a outras instâncias, de sindicância [...]

Parágrafo único. O prazo de que trata o § 1º do art. 14 ficará suspenso, sendo **comunicado** à Ouvidoria Geral a situação do andamento da manifestação até o envio da resposta final.

[...]



III – I. N. CGE Nº 003/2013



[...]

Art. 18. Caberá à Ouvidoria Geral a elaboração, consolidação e divulgação de Relatório Semestral com dados qualitativos e quantitativos do desempenho dos órgãos e entidades no âmbito do Poder Executivo.

Parágrafo único. Os relatórios semestrais deverão ser publicados em www.ouvidoria.to.gov.br proporcionando conhecimento sobre os resultados dos trabalhos desenvolvidos pela OGE para promoção da transparência pública.

[...]

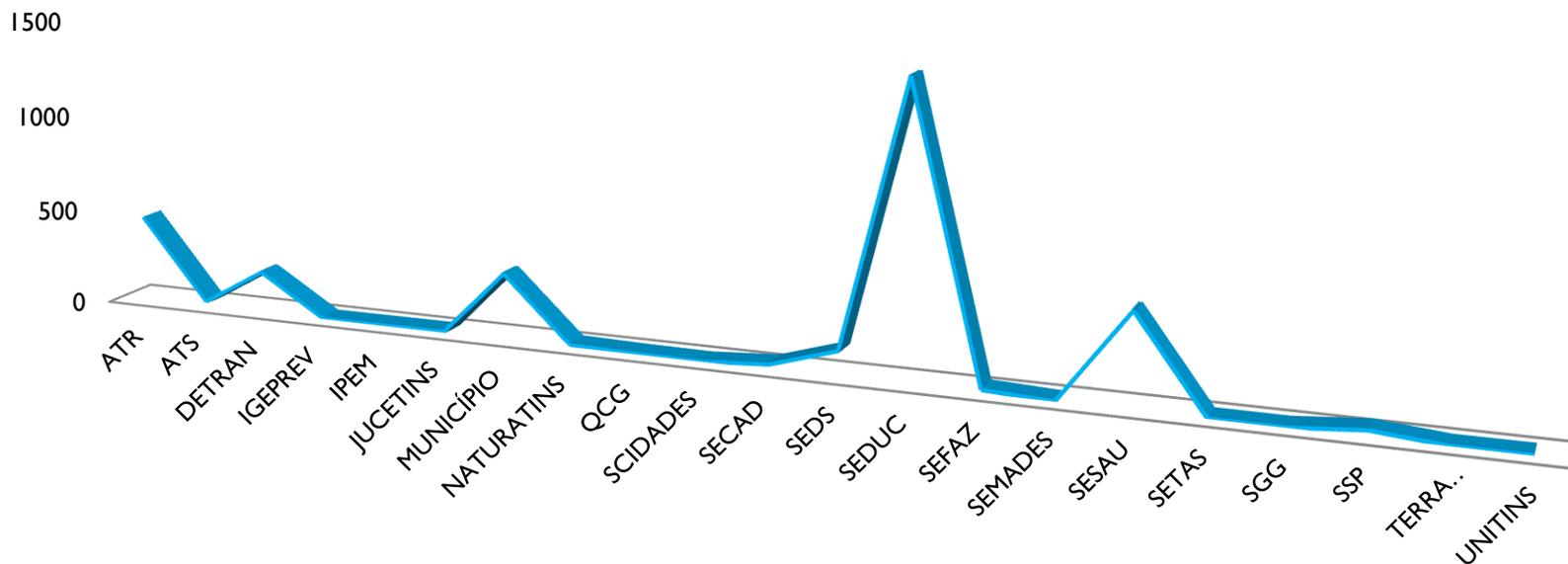
IV - Análise e Estatística de Dados



Com a análise dos dados pela OGE é possível identificar as áreas que exigem intervenção, favorecendo, assim, o aperfeiçoamento dos serviços públicos e a demonstração pública do compromisso dos gestores com a melhoria da qualidade do atendimento dado ao cidadão.

IV - Análise e Estatística de Dados

TOTAL DE DEMANDAS



Fonte: Levantamento de dados das unidades de Ouvidoria e da COAE/OGE.

IV - Análise e Estatística de Dados

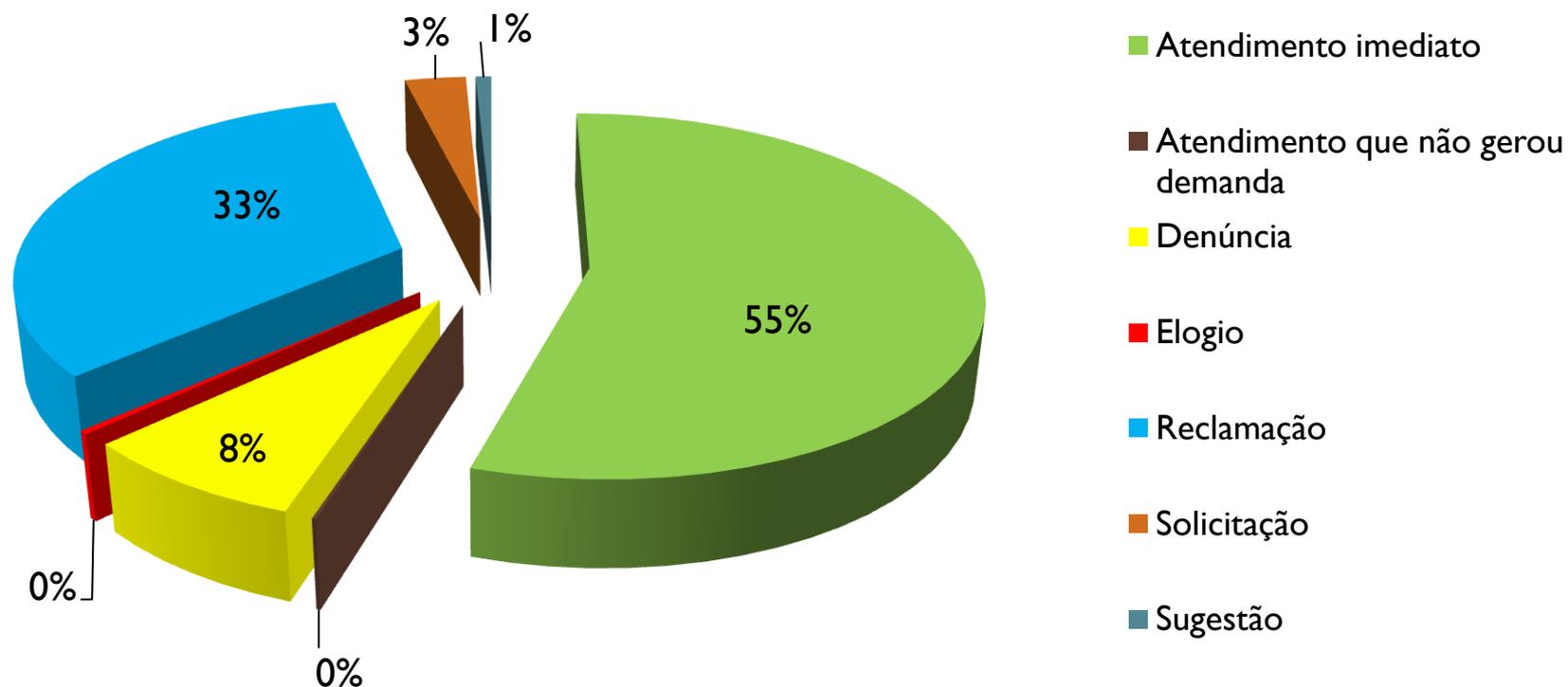


TIPOS DE ACIONAMENTOS	
Atendimento imediato	3913
Atendimento que não gerou demanda	11
Denúncia	576
Elogio	23
Reclamação	2343
Solicitação	216
Sugestão	56
TOTAL	7138

Fonte: Levantamento de dados das unidades de Ouvidoria e da COAE/OGGE.

IV - Análise e Estatística de Dados

TIPO DE ACIONAMENTOS



Fonte: Levantamento de dados das unidades de Ouvidoria e da COAE/OGGE.

IV - Análise e Estatística de Dados

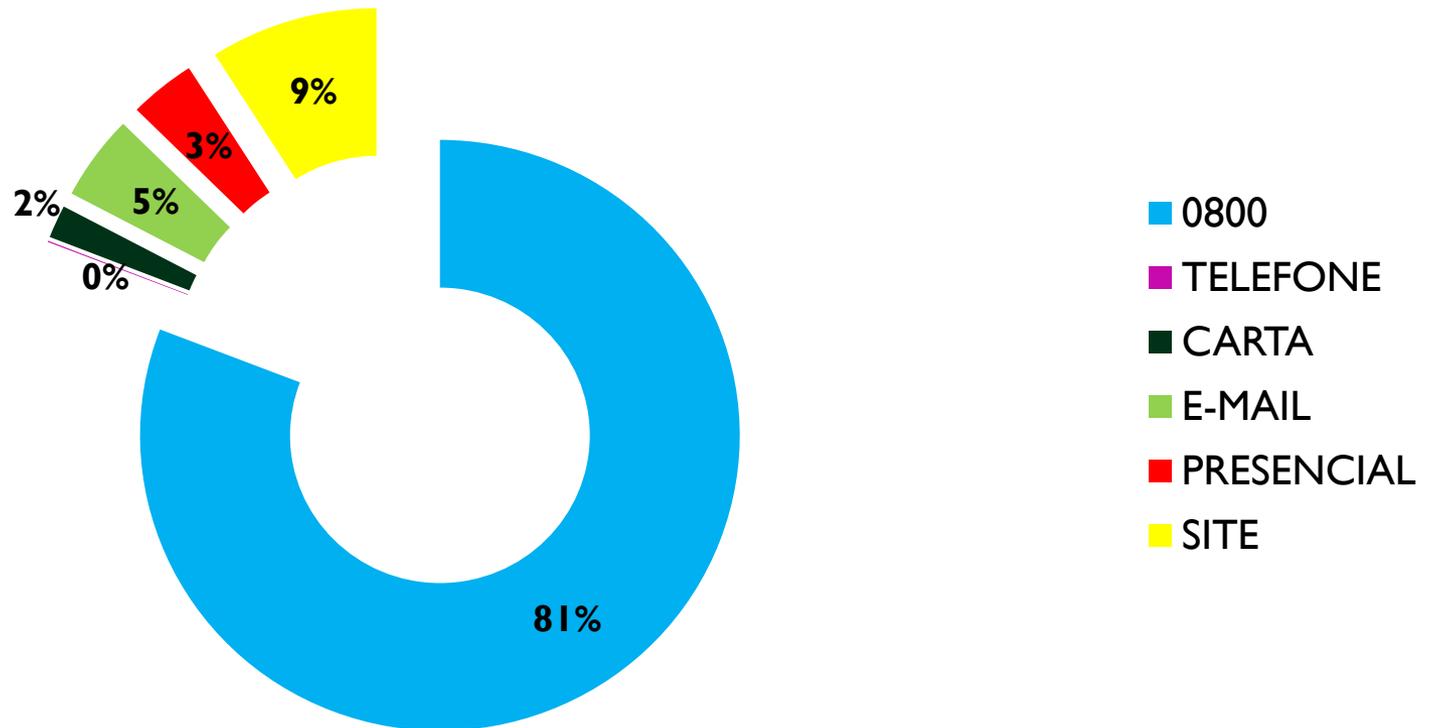


As informações solicitadas:

- ▶ na OGE/TO devem ser referentes às questões administrativas e de gestão dos órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual, que exijam mediação (**atuação estratégica**);
- ▶ no SIC devem ser referentes às atividades fim de cada unidade administrativa (**atuação operacional**);
- ▶ no SAC devem ser referentes às atividades fim das entidades privadas.

IV - Análise e Estatística de Dados

Média de atendimento



Fonte: Levantamento de dados das unidades de Ouvidoria e da COAE/OGÉ.

IV - Análise e Estatística de Dados



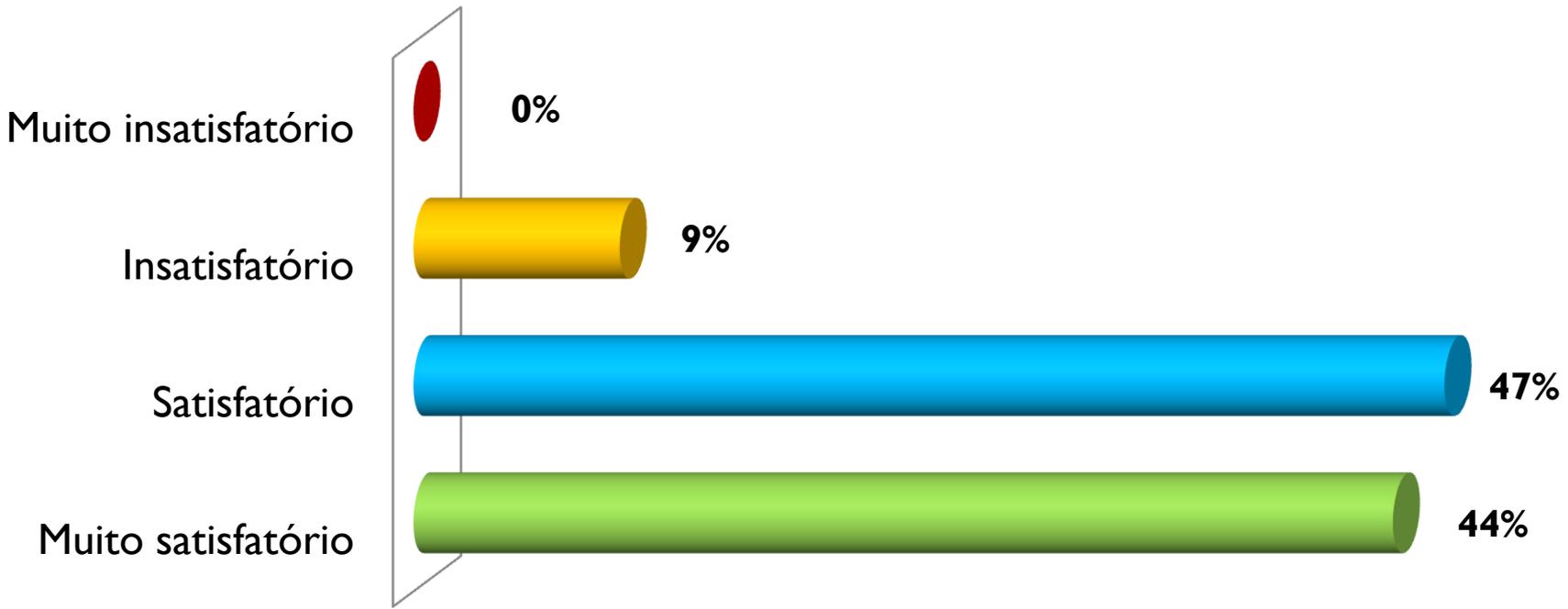
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES	
Em andamento	0
Sobrestadas	12
Pendentes	401
Concluídas	6725
TOTAL	7138

Fonte: Levantamento de dados das unidades de Ouvidoria e da COAE/OGE.

IV - Análise e Estatística de Dados



Pesquisa de Satisfação



Fonte: Levantamento de dados das unidades de Ouvidoria e da COAE/OGGE.

IV - Análise e Estatística de Dados



- **RECEBE** a demanda do cidadão;
- **REGISTRA** no SGO.



- **REVISA** a demanda inserida no SGO;
- **DEFERE** a demanda;
- **INSERE** a demanda no SGD.



- **AUTORIZA** a demanda;
- **ENCAMINHA** ao órgão/entidade demandado(a).

IV - Análise e Estatística de Dados



ÓRGÃO/
ENTIDADE

- **RECEBE** a demanda encaminhada pela OGE/Gabinete no SGD.

INTERLOCUTOR

- **ENCAMINHA** a demanda ao setor responsável pela APURAÇÃO;
- **ACOMPANHA** o andamento da apuração, considerando prazo estabelecido em instrução normativa.
- **ENCAMINHA** a resposta da demanda ao Gestor da Pasta.

*

- **INSERE** a resposta da demanda no SGD;
- **ENCAMINHA** à CGE/Gabinete.

IV - Análise e Estatística de Dados



OGE

- **ANALISA** a resposta da demanda encaminhada pelo órgão/entidade;
- **VALIDA** a resposta.

OGE

- **CONTATA** com o demandante para dar retorno de sua demanda;
- **REALIZA** Pesquisa de Satisfação.

OGE

- **CONCLUI** a demanda no SGO;
- **ARQUIVA** o processo gerado.

V – Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO)



Firefox | OuvidorSus - Login | ledabaires - Yahoo! Mail | menuAciona

www.gestao.cge.to.gov.br/ouvidoria/menuAciona/

Controladoria Geral do Estado
Governo do TOCANTINS
O Estado da Livre Inicitiva e da Justiça Social

SGO
Sistema de Gestão de Ouvidoria

[Manifeste-se aqui](#) [Acompanhe](#)

Iniciar | Internet Explorer | Arquivos | Vídeos | Google Chrome | Microsoft Edge | Impressora | Word | PowerPoint

16:39
12/03/2014

V – Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO)



Firefox - OuvidorSus - Login | ledabaires - Yahoo! Mail | menuAciona

www.gestao.cge.to.gov.br/ouvidoria/menuAciona/ | MyPlayCity

Controladoria Geral do Estado | Governo do TOCANTINS | O Estado da Livre Iniciativa e da Justiça Social | SGO Sistema de Gestão de Ouvidoria

Manifeste-se aqui | Acompanhe

Acionamento

Acionador: Pessoa Física | Resposta: E-Mail | Tipo mensagem*: Seleccione uma opção

Órgão*: Seleccione um órgão

Assunto:

Cadastro

Nome: _____

CPF: _____

Telefone: _____ Celular: _____

Email: _____ Sexo: Feminino

Escolaridade: Alfabetizado | Faixa etária: Acima de 65 anos

Endereço

CEP: _____ CEP ? | Logradouro: _____

Número: _____ | Bairro: _____

Cidade: _____ | UF: _____

Windows Taskbar: Iniciar | Internet Explorer | Firefox | Chrome | Word | PowerPoint | 16:40 12/03/2014

VI - Atendimento ao Cidadão



- ▶ **QUEM É O CIDADÃO-USUÁRIO DA OGE?**
- **É A PESSOA MAIS IMPORTANTE DA OUVIDORIA, portanto precisa ser tratado com RESPEITO;**
- **Ele não depende de nós, NÓS É QUE DEPENDEMOS DELE;**
- **Ele não interrompe o nosso trabalho, ELE É O NOSSO PROPÓSITO.**

VI - Atendimento ao Cidadão



▶ **COMO QUER SER TRATADO O CIDADÃO-USUÁRIO EM RELAÇÃO À OGE?**

DESEJA SER TRATADO COM:

- **RAPIDEZ** – prazo atendido;
 - **EFICIÊNCIA** – atendido em todas as suas necessidades;
 - **QUALIDADE** – fazer o melhor que pode para atender;
 - **CORTESIA** – sempre estabelecer o respeito e a educação.
-
- ❖ **CRITÉRIOS QUE DEMONSTRAM QUE O ORGÃO ESTÁ TOTALMENTE VOLTADO PARA O CIDADÃO-USUÁRIO.**

▶ Tratamento:

diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido.

VI - Atendimento ao Cidadão



▶ **Atendimento:**

diz respeito a satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços apresentados pelo cidadão.

VI - Atendimento ao Cidadão



▶ **Um atendimento de qualidade inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas por ele apresentadas.**

VII - Análise e Consolidação de Demandas



- ❑ Após posicionamento do setor demandado do órgão, a respeito da manifestação do cidadão, o Gestor enviará resposta à OGE para que esta finalize o atendimento, junto ao cidadão, considerando as ações de:
 - ▶ **Análise** (aspectos de clareza, objetividade e coerência).
 - ▶ **Validação** (a resposta deve demonstrar real atendimento à manifestação do cidadão).
 - ▶ **Tempestividade** (acompanhar os prazos, em atendimento a I.N. CGE N° 003).

VII - Análise e Consolidação de Demandas



- ▶ A OUVIDORIA BUSCA VIABILIZAR O BEM ESTAR E A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO.

POR MEIO DA EQUAÇÃO:

- **TRANSMISSÃO - RESPOSTA AO CIDADÃO:** TRANSPARÊNCIA, ÉTICA, DEFESA DOS INTERESSES DO CIDADÃO E ZELO PELA EFICIÊNCIA.

- **RECEPÇÃO - PESQUISA DE SATISFAÇÃO:** PERCEPÇÃO EM RELAÇÃO À COMPREENSÃO DO REAL PAPEL DA OUVIDORIA PELO CIDADÃO.

VII - Análise e Consolidação de Demandas



▶ **IMPORTANTE:**

- ▶ **Que as partes envolvidas – CIDADÃO e GOVERNO – por intermédio da OGE, encontrem o ponto de equilíbrio e a melhor solução para as questões/manifestações levantadas.**
- ▶ **Que busquemos a realização de um atendimento de excelência à população tocantinense.**

VIII - PERFIL PROFISSIONAL E ATRIBUIÇÕES DO INTERLOCUTOR



INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE N° 003/2013:

Art. 13. [...]

§2° [...] deve ser **proativo**, ter fácil **acesso** aos setores, boa comunicação, conduta **ética** e **moral** e **compromisso** com a participação cidadã.

ATRIBUIÇÕES:

- ▶ **Receber a (s) demanda (s) encaminhada (s) pela OGE atinente (s) ao serviço público prestado pelo órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual;**
- ▶ **Direcioná-la (s) ao setor responsável no órgão pela apuração/atendimento da demanda;**

VIII – VIII - PERFIL PROFISSIONAL E ATRIBUIÇÕES DO INTERLOCUTOR



- ▶ **Acompanhar o andamento da apuração/atendimento da demanda;**
- ▶ **Registrar a resposta dada à demanda, no prazo estabelecido pela I. N. CGE N° 003/2013, no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO);**
- ▶ **Manter estreito contato com o Ouvidor Setorial Especializado (OSE), responsável pelo seu órgão, para que as demandas sejam apuradas/atendidas e respondidas tempestivamente;**

VIII - PERFIL PROFISSIONAL E ATRIBUIÇÕES DO INTERLOCUTOR



- ▶ **Participar de atividades de formação e/ou capacitação propostas pela OGE;**
- ▶ **Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades;**
- ▶ **Executar outras atividades inerentes a sua área de competência ou que lhe forem designadas pelo Ouvidor Geral.**

CONCLUINDO ...



[...] um serviço de ouvidoria auxilia o cidadão em suas relações com o Estado possibilitando-lhe exercer o controle de qualidade do serviço público. Fundamenta-se a ouvidoria no tripé: **qualidade, informação e controle (grifo nosso)**, sendo, portanto, um canal legítimo para coparticipação do cidadão na gestão da administração pública. A ouvidoria tem por objetivo manter e aprimorar o canal de diálogo e o foco das atenções no cidadão-usuário. [...]

(Projeto de Implantação de Ouvidoria - SEAS, 2007, p. 6)



**Nossos mais sinceros
agradecimentos a todos
que participaram ou
colaboraram, em
alguma instância, para
que fosse possível a
realização deste
trabalho.**

**EQUIPE DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO**

2014

Equipe Técnica da OGE



Secretário-Chefe da Controladoria Geral do Estado

Ricardo Eustáquio de Souza

Secretário Executivo da Controladoria Geral do Estado

José Pedro Dias Leite

Ouidora Geral

Ioná Bezerra Oliveira de Assunção

Coordenadora de Análise e Consolidação de Demandas

Stelamar do Amordivino

Coordenador de Operação e Serviço de Informática

Douglas Moreira Rezende

Coordenadora de Análise e Estatística

Lêda Oliveira Batista Aires

Coordenadora de Projetos e Mobilização Social

Patricia Martins Bühler Tozzi

Coordenadora de Atendimento ao Cidadão

Clarice Giglio Sardinha Machado

Ouidores Setoriais Especializados

Adrielle Pessoa Motta

Claudiana Alves dos Santos

Geni Falcão Valadares Lima

Gisele de Souza Almeida

José Antônio Pereira da Silva

Assessoras Técnicas

Ianna Miranda Mascarenhas Costa Nardes

Priscyla Rodrigues Vieira

Marcela Ramos Alves

Maria Zuleide Alves Pedroza Tenório

Referências



- ▶ CARDOSO, A. S. R. Ouvidoria e mediação: reflexões sobre um conflito. Publ. 2006. Disponível em: <http://www.clientesa.com.br>. Acesso em: 14 dez. 2013.
- ▶ CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO; OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO. Orientações para implantação de uma unidade de ouvidoria: rumo ao sistema participativo. Brasília: Controladoria-Geral da União; Ouvidoria-Geral da União, 2012.
- ▶ LYRA, R. P. (Org.) Autônomas x Obedientes. A Ouvidoria Pública em Debate. João Pessoa. Ed. Universitária da Universidade Federal da Paraíba, 2004, p.140.
- ▶ NACFUR, A. A realidade de uma Ouvidoria. Net. São Paulo. Seção Ponto de Vista. Disponível em: http://www.ouvidoria.unicamp.br/textos/A_realidade_de_uma_Ouvidoria.pdf. Acesso em: 16 mar. 2014.
- ▶ OLIVEIRA, J. E. Ouvidoria Pública Brasileira: A Evolução de um Modelo Único. In: VISMONA, E. L. (Org.) A Ouvidoria Brasileira. Dez anos de Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo; Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, 2005.
- ▶ _____. Ouvidoria Pública Brasileira: a evolução de um modelo único. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/artigo.php?codigo=28>. Acesso em: 8 dez. 2013.
- ▶ Revista Científica da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco. Recife, 2010.
- ▶ Secretaria de Articulação Social do Estado de Pernambuco. Projeto de Implantação de Ouvidoria - SEAS, 2007.
- ▶ VISMONA; E. L. (Org.) A Ouvidoria Brasileira – Ouvidorias Judiciárias, Des. Gonçalves; H. F. São Paulo, 2005, p. 83.
- ▶ _____. A Ouvidoria Brasileira. Dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman. São Paulo: Imprensa Oficial, 2005, p. 107.





