

CARTILHA DE BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO PARA OUVIDORIAS EM INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR



PRODUTO TÉCNICO

MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE NACIONAL – PROFIAP /UFRPE

- Autor: Leonardo Carrera Campos Leal
- Coautores: Jorge da Silva Correia Neto, Alessandra Carla Ceolin



CARTILHA

Boas Práticas de Gestão para Ouvidorias em Instituições Federais de Ensino Superior

Diante da legislação atinente ao funcionamento das Ouvidorias nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), bem como do conceito de Valor Público, conforme prescrito por Mark Moore, esta cartilha tem o objetivo de sumarizar um rol de boas práticas a serem implementadas nas Ouvidorias das IFES para promover Valor Público e assim entregar um melhor serviço público.

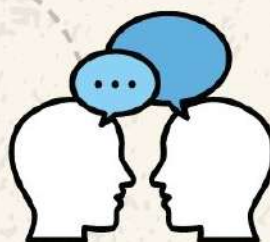


PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Elaborar planejamento estratégico, com objetivos e metas alinhados à missão e visão com suporte de indicadores. Também é fundamental realizar feedback e análise do desempenho atingido

FOCO NO CIDADÃO

Estabelecer canais de comunicação diversos, acessíveis, públicos, gratuitos, claros, com garantia de anonimato para acolher, orientar e defender os direitos do cidadão

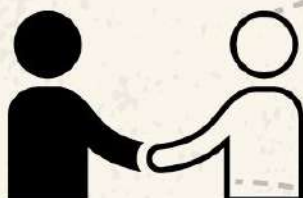
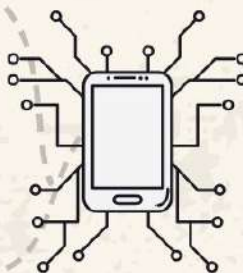


SERVIDORES

Selecionar servidores com o perfil adequado para as diversas atividades da ouvidoria. Realizar capacitação contínua dos mesmos para promover melhor atendimento e atualização frente à legislação

TECNOLOGIAS

Implementar o uso de novas tecnologias com o objetivo viabilizar melhor gestão dos processos, para tratar os dados e, conseqüentemente, analisar melhor para assim gerar resultados positivos



PARCERIAS E INTEGRAÇÃO

Estabelecer parcerias com unidades internas e órgãos externos para troca de informações, boas práticas e para prestar um melhor serviço

TRANSPARÊNCIA

Promover transparência ativa e passiva, garantindo o fácil acesso às informações de maneira gratuita, clara, ágil e eficiente





PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

- A partir da legislação pertinente à Ouvidoria, elaborar planejamento estratégico, com objetivos, desdobrados em metas, alinhados à missão e visão.
- Discutir este planejamento com quadro de servidores, e, a partir das reflexões, estabelecer indicadores que orientem as rotinas diárias para atingir o planejamento estabelecido.
- Aplicar o índice de valor público (IVPOuv), a partir de média aritmética simples dos indicadores de resolatividade, tempo de resposta e satisfação do usuário, presentes no painel "RESOLVEU?"



FOCO NO CIDADÃO

- Estabelecer canais de comunicação diversos, acessíveis, públicos, gratuitos, claros, com garantia de anonimato para acolher, orientar e defender os direitos do cidadão. Sugestões: sítio eletrônico, whatsapp, telefone, plataforma Fala.BR, atendimento presencial.
- Estabelecer programa de Ouvidoria Itinerante, de forma periódica, para propagar o trabalho da unidade e se aproximar da comunidade
- Cumprir o atendimento de maneira cordial, dentro dos parâmetros éticos, propiciando ambiente de segurança ao usuário



SERVIDORES

- Selecionar servidores com o perfil adequado para as diversas atividades da ouvidoria.
- Realizar capacitação contínua dos mesmos para promover melhor atendimento e atualização frente à legislação.
- Promover cursos de atualização às legislações atinentes ao trabalho da unidade.
- Zelar pela construção de ambiente de trabalho interno agradável aos servidores



TECNOLOGIAS

- Identificar, através de benchmarking, quais tecnologias estão sendo utilizadas na prestação deste serviço em ambiente público e privado para adaptar à realidade da ouvidoria a fim de implementá-las.
- Capacitar e conscientizar servidores da importância de fazer uso das novas tecnologias instituídas, como forma de promover melhor serviço público.
- Focar na aplicação de tecnologias que possam aproximar a unidade de atingir o que foi planejado em seu planejamento estratégico.



PARCERIAS E INTEGRAÇÃO

- Estabelecer parcerias com unidades internas que possuem relação direta com os objetivos e metas traçados no planejamento estratégico.
- Realizar benchmarking com unidades, internas e externas, de referência na prestação do serviço público de ouvidoria.
- Estabelecer parcerias de treinamento para servidores compreenderem rotinas dos setores internos mais interligados com o serviço prestado.



TRANSPARÊNCIA

- Promover transparência ativa, publicizando as atividades prestadas, os canais de comunicação, e demais temáticas pertinentes ao serviço ofertado, bem como produzir relatórios para evidenciar seu desempenho.
- Promover transparência passiva, garantindo o fácil acesso às informações de maneira gratuita, clara, ágil e eficiente, cumprindo a legislação pertinente.