GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

FORMULÁRIO DESCRITIVO – EDITAL Nº 01, DE 09/06/2021

"6º CONCURSO MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA"

OBSERVAÇÕES:

1. O material apresentado para fins de inscrição não será restituído ao candidato, e passará a fazer parte do acervo da Ouvidoria para fins de divulgação.
2. Cada iniciativa inscrita deverá ser encaminhada, em formato PDF, pelo Sistema Eletrônico de Informações - SEI, para endereço: CGDF/OGDF/COPLA/DIPRO, em processo específico e com acesso restrito, justificado pela hipótese legal: "documento preparatório", dentro do mesmo período de inscrição.
3. Cada Ato de Inscrição corresponderá a uma prática e a um preenchimento deste Formulário.
4. Poderão ser inscritas práticas que tenham sido efetivamente desenvolvidas pelo órgão ou entidade proponente e que tenham sido implementadas a partir **de 01/01/2019, que tenham resultados concretos.**
5. Não serão aceitos projetos ou iniciativas que ainda não estejam efetivamente implantados.
6. Além do preenchimento deste formulário, deverão ser encaminhados relatórios eoutros documentos que possam comprovar o efetivo resultado da prática inscrita.
7. As ouvidorias poderão inscrever até 3 (três) iniciativas desenvolvidas pela instituição que representa, desde que se refiram a iniciativas diferentes.
8. Os órgãos e entidades poderão associar-se na apresentação de iniciativas em parceria, identificando, no momento da apresentação quais as unidades envolvidas na iniciativa.

APRESENTAÇÃO DA UNIDADE

- NOME DA INICIATIVA/PROJETO:

  Sistematização das Recomendações de Ouvidoria

- DATA DA IMPLEMENTAÇÃO DA INICIATIVA/PROJETO:

  Maio/2021

- ÓRGÃO:

  Companhia de Saneamento Ambiental do DF - Caesb

- SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO

  Eduardo Romualdo Soares, Ouvidor, Mat. 51.422-5
  Jefferson Lucas, Gerente de Inteligência Competitiva, Mat. 53.414-5

- EQUIPE DE TRABALHO:

  Gabriela Figueiredo, Gerente de Atendimento ao Cliente, Mat. 51.427-6
  Elisângela Calixto, Supervisora de Equipe, Mat. 85.642-1
  Eduardo Ramon, Analista de Dados, Mat. 87.278-4
  João Pedro, Analista de Dados, Mat. 88.947-8

- DADOS PARA CONTATO:

  3213-7260 / pro@caesb.df.gov.br

DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

1. INTRODUÇÃO: IDEIA SUCINTA DO PROJETO

   Projeto idealizado pela Ouvidoria da Caesb visando a sistematizar, ou seja, imprimir caráter contínuo e organizado do procedimento de Recomendações de Ouvidoria e Proposição de ajustes e melhorias de serviços e/ou processos relacionados ao Atendimento ao Cliente da Caesb.

   A iniciativa surgiu da percepção, no ambiente do atendimento e tratativa de demandas de Ouvidoria, da necessidade de consolidar o fluxo de encaminhamento de levantamento, análise e encaminhamento de propostas de melhorias, com o fim

de aperfeiçoar os serviços prestados pela Caesb, reduzir o índice de reclamações e aumentar a satisfação do cliente.

Constatamos que o método de abordagem tradicional, restrito ao envio de relatórios periódicos, análises de pesquisas de satisfação e outras proposições formais poderia ser dinamizado, buscando obter maior adesão e efetividade, bem como a agilidade ansiada pelo cidadão com relação à melhoria contínua dos serviços prestados.

Buscamos ainda ampliar o campo de análise, inserindo os atendimentos de primeiro nível (Call Center) no processo.

A concepção do projeto respaldou-se no inciso III do artigo 13 da Lei nº 13.460/2017, que versa sobre as atribuições precípuas das Ouvidorias:

> *Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:*
>
> *III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*

2. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA O PROJETO

O desenvolvimento do projeto se deu por meio de cinco ações principais, descritas a seguir:

1. Criação e operacionalização de código específico com o assunto "Ajuste e melhoria de procedimentos", agregando-o à rotina da tramitação de demandas por meio do sistema interno de Ouvidoria – GOUVI;

2. Reuniões de esclarecimento e treinamento com a equipe de Ouvidoria;

3. Criação e operacionalização de código específico com o mesmo fim, no CRM da Companhia, GCOM, para utilização pela equipe do Call Center.

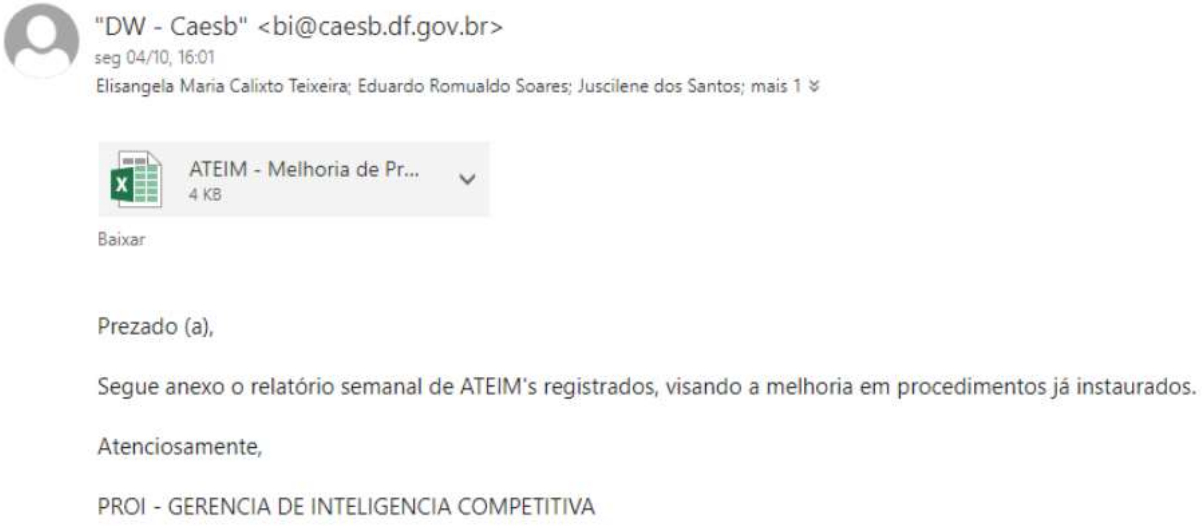
4. Reuniões de esclarecimento e treinamento com a equipe de Call Center (1º nível de atendimento);

5. Divulgação do procedimento junto às áreas internas, executoras dos serviços objeto das propostas de aperfeiçoamento, se utilizando de contatos diretos e material de divulgação corporativa.

Conforme explicitado no item anterior, as recomendações de Ouvidoria deixaram de ser encaminhadas somente por documentos formais e passaram a ser tramitadas seguindo ao padrão estabelecido para as demandas ordinárias de atendimento, com o devido acompanhamento de prazo e de efetividade das respostas.

De modo a consolidar a iniciativa e esclarecer sobre o conceito e a motivação do projeto foram realizadas reuniões de sensibilização e treinamento com as equipes de atendimento de 1º nível e da Ouvidoria. Adicionalmente, o projeto contou com a realização de ampla divulgação junto às áreas internas da Companhia, respondentes das demandas de Ouvidoria, sensibilizando quanto à importância da implementação de melhorias e, ao mesmo tempo, motivando a participação no projeto com a apresentação de proposições.

Na prática, o próprio colaborador ou o cidadão registra a sua proposição no sistema. As proposições são avaliadas e as recomendações elaboradas pela equipe de Ouvidoria, para envio às áreas responsáveis, atentando-se à viabilidade operacional e econômica da proposta. Abaixo, demonstra-se e-mail de alerta, oriundo da ferramenta de BI, de sugestões da equipe de Call Center, para ser analisada pela Ouvidoria, antes do envio às unidades internas.


"DW - Caesb" <bi@caesb.df.gov.br>
seg 04/10, 16:01
Elisangela Maria Calixto Teixeira; Eduardo Romualdo Soares; Juscilene dos Santos; mais 1

ATEIM - Melhoria de Pr...
4 KB

Baixar

Prezado (a),

Segue anexo o relatório semanal de ATEIM's registrados, visando a melhoria em procedimentos já instaurados.

Atenciosamente,

PROI - GERENCIA DE INTELIGENCIA COMPETITIVA

Figura 1 - e-mail de alerta Sugestões de Melhoria

No retorno das demandas, verifica-se se a recomendação foi atendida de maneira plena ou parcial com a seguinte gradação: "acatada", "não acatada" e "sob análise" (atendida parcialmente ou sobrestada para ajustes de viabilidade).

Os idealizadores externos das sugestões, sejam clientes ou empregados da empresa, são reportados do desfecho da sugestão após retorno da unidade responsável, por meio de resposta padrão de Ouvidoria dentro dos prazos estabelecidos.

3. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS

Inicialmente, é importante destacar que o projeto teve boa aderência dos

empregados da Ouvidoria desde a sua implementação e a apresentação de sugestões teve alta mais expressiva após a abertura deste canal para os colaboradores da Central 115, conforme verificamos no gráfico a seguir:

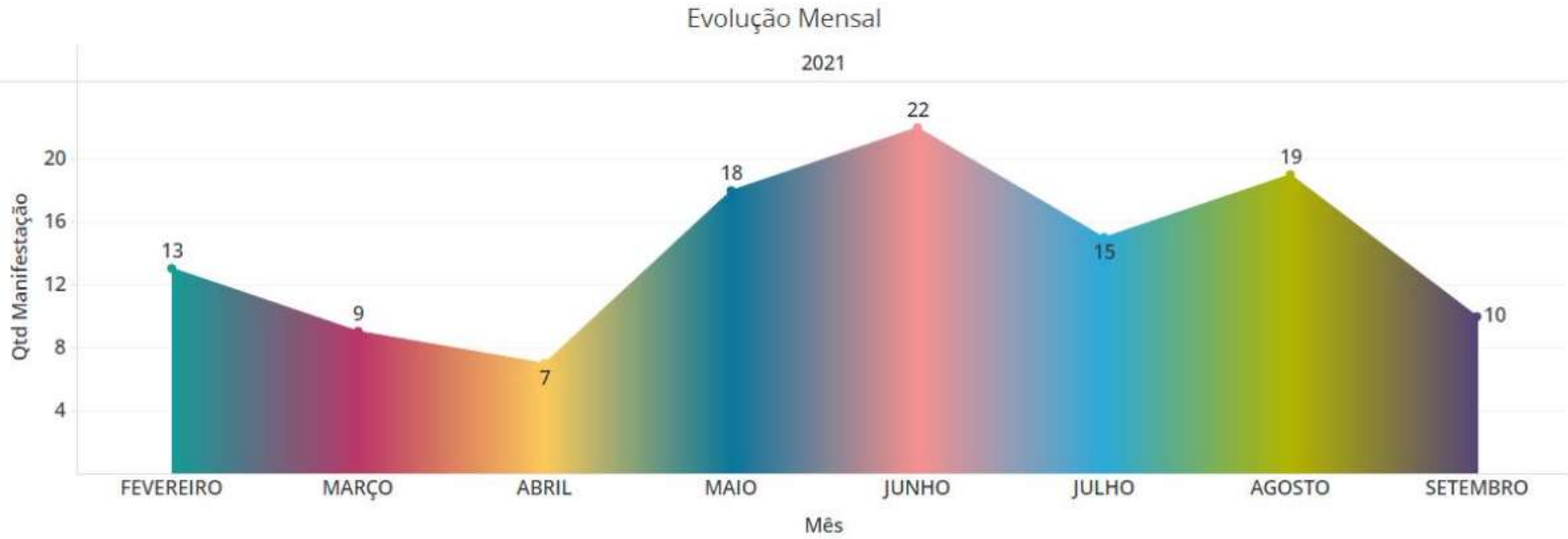


Figura 2 - Evolução Mensal Sugestões de Melhoria

Dentre os diversos registros apresentados, destacam-se as sugestões de melhoria para procedimentos comerciais da Companhia, tal como alteração de titularidade de conta, cadastro de cliente e consumo de Água (assuntos bastante demandados na Ouvidoria), melhorias nos processos pós obra (recomposições e entulho), melhoria para o autoatendimento do site Caesb (atendidos com o lançamento do Novo Portal de Serviços) e também, em caráter interno, apontamentos pontuais quanto aos sistemas de registro de pontos e de telefonia da empresa.

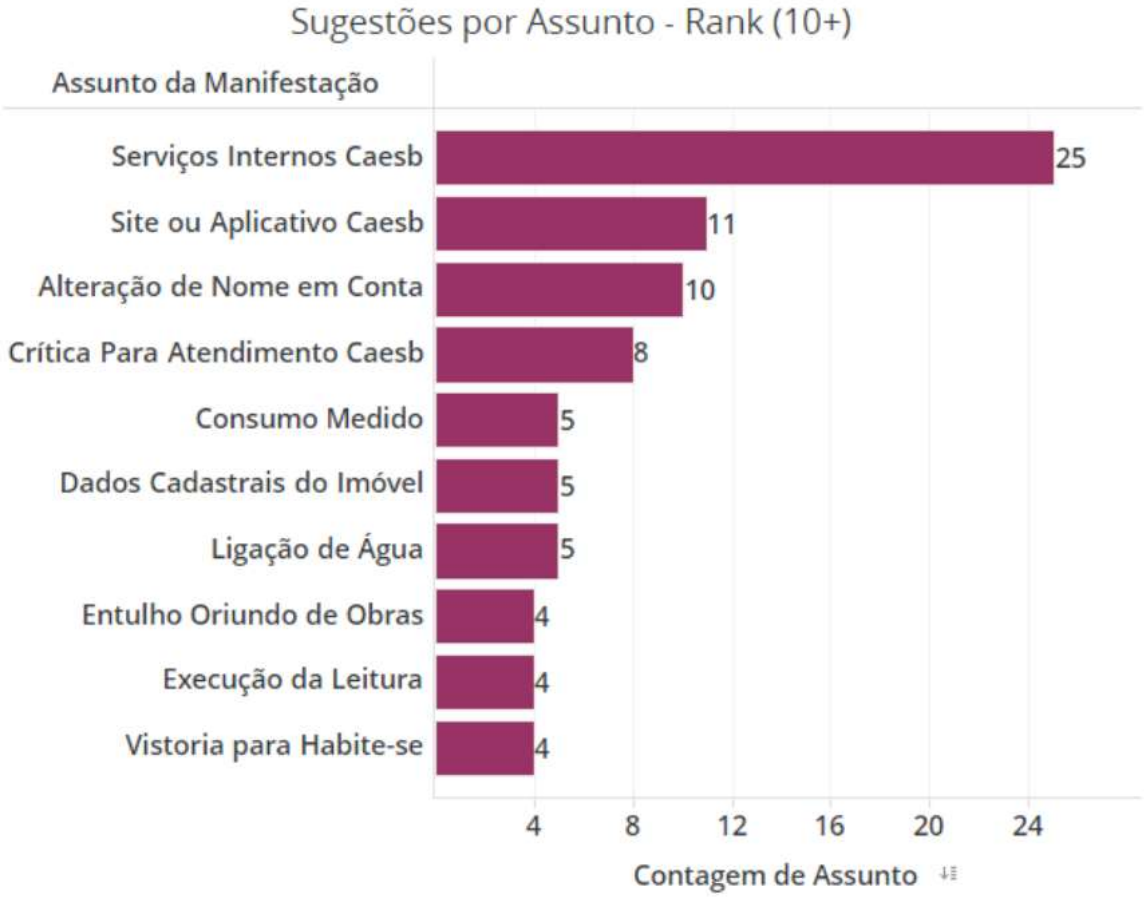


Figura 3 - Assuntos mais demandados

Desde o início do projeto até meados de setembro/2021 foram registradas 113 sugestões de melhoria e/ou ajuste de procedimento, sendo 44,25% delas acatadas (aplicadas, em desenvolvimento ou já existia), 44,25% não acatadas (Sem necessidade, viabilidade técnica ou operacional), além de 11,50% ainda estarem sob análise do setor responsável.

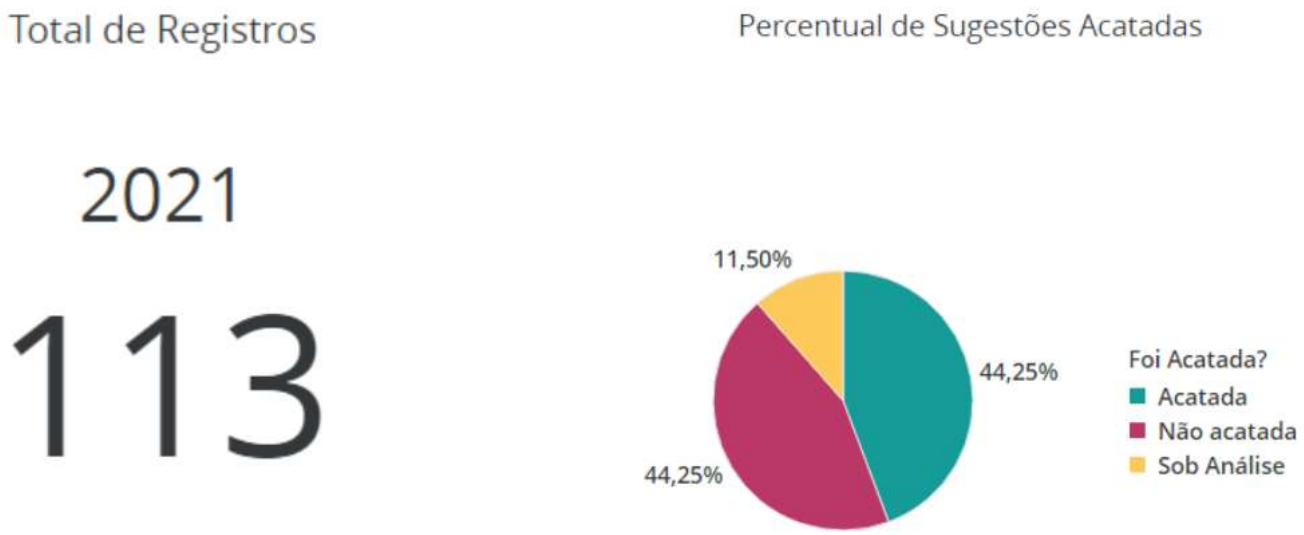


Figura 4 – Percentual de demandas Acatadas

Em meio aos 113 registros, apresentaremos 3 casos, onde a sugestão foi acatada e colabora indireta ou diretamente com a melhoria dos serviços prestados pela Caesb e, consequentemente, com a satisfação do cliente.

Protocolo nº 690052021 – Foi sugerido que a Caesb alterasse em seu site, os termos de solicitação de serviço que estavam em PDF para o tipo Formulário Eletrônico, visando facilitação para cliente, visto que em PDF ele precisaria imprimir, preencher e depois anexar o pedido novamente.

Protocolo nº 1158072021 – Foi sugerido que para os casos de religação de um corte indevido, cujo prazo de atendimento é de 3 horas, seja realizado imediatamente um contato telefônico com a área executora da religação para agilizar o atendimento prestado. Após a sugestão apresentada em julho/2021, os resultados foram imediatos, pois o percentual de atendimento no prazo para a Religação de Corte Indevido aumentou consideravelmente, conforme mostra a figura abaixo:

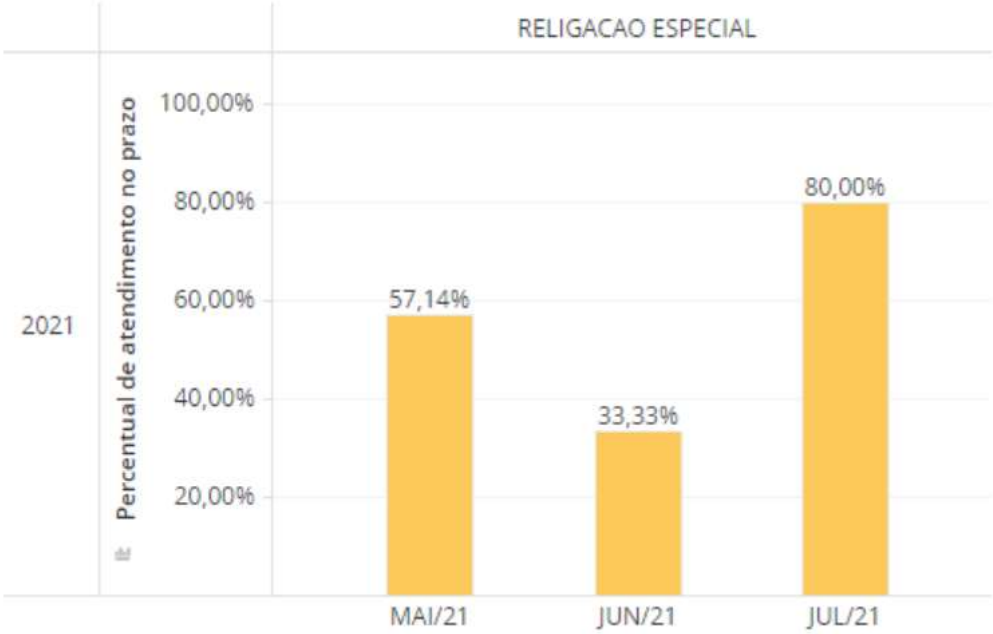


Figura 5 - Percentual de Atendimento no Prazo

Protocolo nº 1173052021 – Por meio deste atendimento foi sugerida alteração na resposta dada ao cliente, quando da sua solicitação de cadastramento no portal de serviços da Caesb. Tal sugestão foi apresentada devido ao grande número de clientes que reclamaram do site, pois achavam que a resposta recebida sobre "Cadastro Ativado" era o deferimento no seu pedido de "Alteração de Titularidade". Após ajuste na mensagem, os números de reclamações reduziram consideravelmente. Vide:

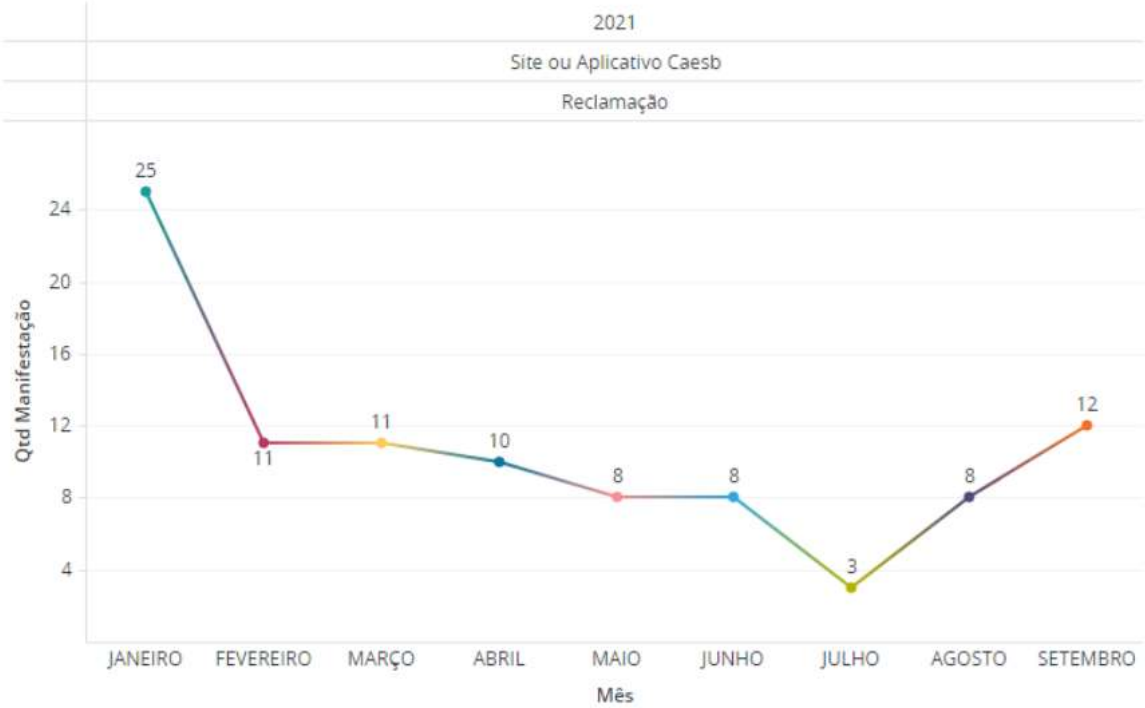


Figura 6 - Quantidade de Reclamações sobe Alteração de Titularidade

Um dos maiores legados do projeto até o momento é a adesão dos colaboradores do atendimento e gestores das áreas responsáveis pelo serviços objeto das recomendações.

Entendemos que essa aceitação está contribuindo para uma mudança de cultura dentro da Companhia, onde todos se vêem como responsáveis e se engajem na melhoria das entregas ao nosso cliente/cidadão.

À título exemplificativo e comprobatório, apresentamos abaixo a série histórica do recebimento de manifestações classificadas como sugestão antes e depois da implementação da presente iniciativa que se deu em fevereiro de 2021. Na figura abaixo podemos observar que com exceção de Outubro, que ainda não findou-se e Abril, todos os outros meses apresentaram número superior à média do recorte temporal.

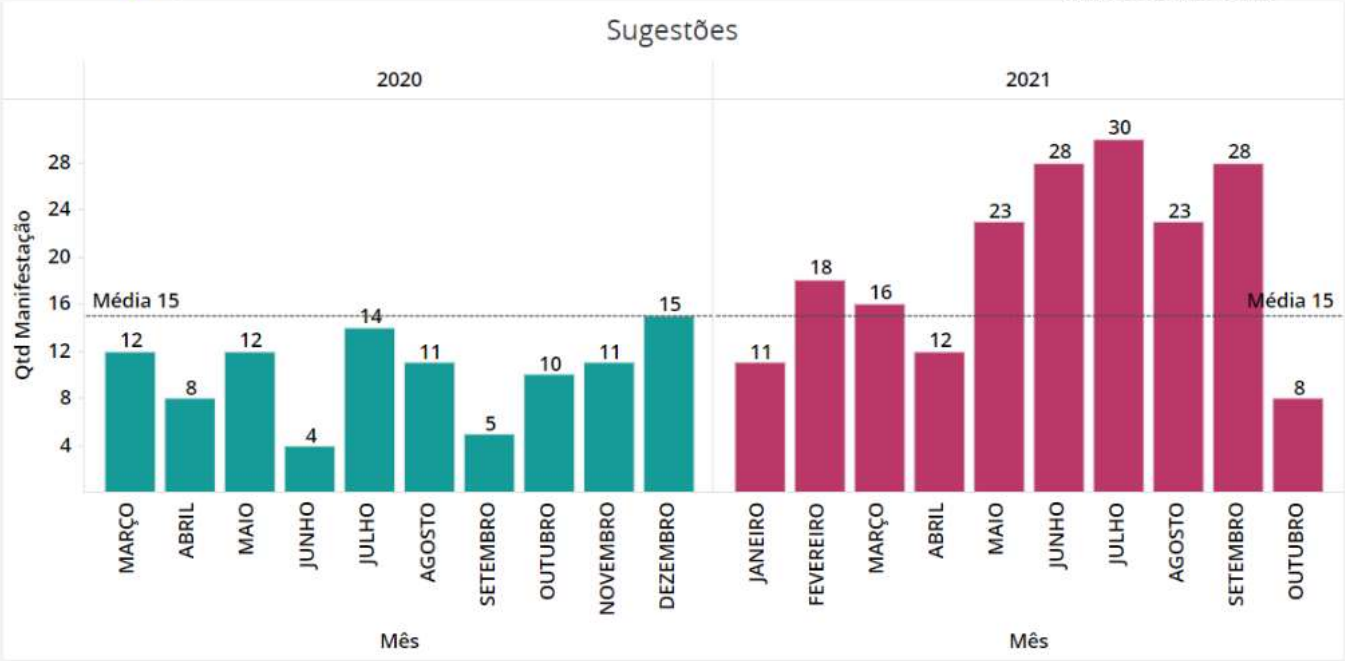


Figura 7 - Série histórica manifestações classificadas como sugestão

O projeto é dotado de um enorme potencial: o de dar voz a todos aqueles que detém a visão da centralidade do cliente/cidadão e da importância da melhoria contínua.

4. RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO:

Inovação

A inovação do projeto pode ser vista na evolução do método de abordagem para emissão de recomendações de Ouvidoria, com a implementação de um fluxo dinâmico e ágil e que permite um controle efetivo, tal qual das demandas ordinárias de Ouvidoria.

Ainda, agrega o incentivo à análise crítica com foco no aperfeiçoamento de e implementação da cultura de melhoria contínua de serviços ao cliente e processos internos em âmbito corporativo, buscando, em maior escala, uma mudança de cultura institucional.

Além disso, tal iniciativa foi pensada considerando a potencialidade de emissão de recomendações e sugestões visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Caesb no ambiente contínuo de atendimento e tratamento de demandas, em virtude da riqueza de informações que podem ser extraídas no contato com o cliente/cidadão. Tal potencialidade não era totalmente aproveitada pela inexistência de mecanismo de registro e controle. Com essa metodologia, o "desperdício" de informações minimiza-se.

Participação Social

Projeto dotado do objetivo maior de primoramento nos processos e procedimentos da Caesb, o que reflete diretamente na qualidade do serviço prestado, bem como na satisfação do cliente. Nos exemplos de sugestões mencionados, o foco é a facilitação dos processos para os diversos clientes Caesb, bem como na modernização e melhoria de procedimentos e serviços prestados, o que deixa explícito que o maior beneficiado com o projeto é o Cidadão.

Ademais, o próprio cidadão dispõe de canal adequado e fluxo operante pra apresentar suas próprias sugestões, tendo garantido o retorno em tempo hábil e a efetividade da análise da proposição.

Simplicidade e Replicabilidade

Um projeto de recebimento de sugestões de melhoria é muito simples e fácil de se implementar. Na Caesb utilizamos dos sistemas de registro, de ferramentas modernas de BI (Business Intelligence), mas a verdade é que este procedimento pode ser adaptável a qualquer Órgão.

O mais importante é modelar o processo, divulgar às equipes, engajar os funcionários e dar vazão às sugestões apresentadas, pois com tudo isso bem estruturado, não importa se os registros serão recebidos por um portal, e-mail ou até mesmo uma caixa de sugestões.

Desta feita, entendemos que toda a estrutura já encontra-se disponível, bastando apenas a criação do assunto e a sensibilização dos atores envolvidos no processo.

Utilização das Informações de Ouvidoria

Projeto pautado e alimentado por informações, percepções e sentimentos oriundos do tratamento de demandas do cliente/cidadão.

Figura 8 - Divulgação Novo portal de Serviços

FIQUE DE OLHO

Sugestões de Melhorias

"A Ouvidoria da Caesb sistematiza proposição de aperfeiçoamento de serviços"

Você já se deparou com um procedimento ou processo que poderia ser melhorado, trazendo maior praticidade, comodidade ao cliente ou economia à Caesb?

Conforme as **Leis nº 13.460/2017** e **6.519/2020,** compete às Ouvidorias a proposição de aperfeiçoamento de serviços que tenham como foco o atendimento ao cliente.

Desde fevereiro de 2021, a Ouvidoria da Caesb já elaborou e recepcionou mais de 110 proposições de melhoria de serviços, registrando-as com código específico e encaminhando às áreas responsáveis para tratamento.

As proposições são oriundas da análise de reclamações no ambiente de atendimento.

Ajude a Caesb a manter o nível de excelência. Ao receber proposições de melhoria, avalie a viabilidade da proposta e se engaje na implementação de soluções.

Ou, faça sua própria sugestão, por meio do telefone **3329-9090**, formulário eletrônico disponível na intranet ou presencialmente na Ouvidoria da Caesb.

caesb Ouvidoria

Figura 9 - Comunicação interna encaminhada via e-mail corporativo

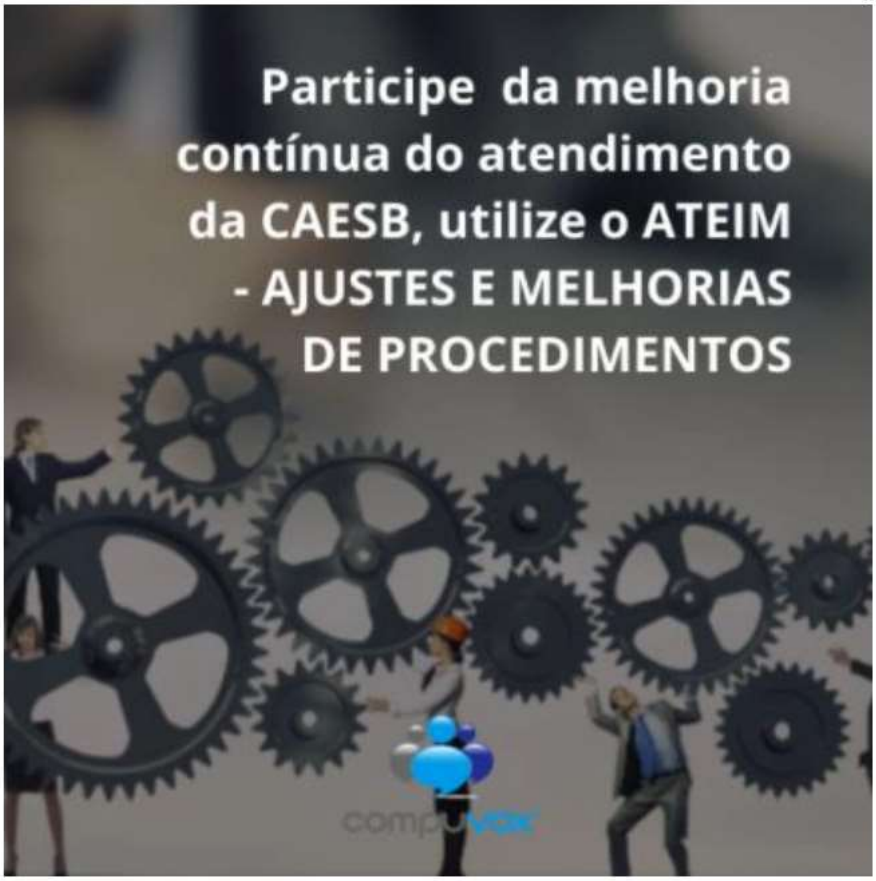


Figura 10 - Comunicação interna Atendentes

Figura 11 – Comunicação interna Atendentes

Figura 12 - Comunicação interna Atendentes

ASSINATURAS

Assinatura do servidor responsável

Assinatura do Ouvidor do órgão

Assinatura do titular do órgão
(SECRETÁRIO, ADMINISTRADOR, PRESIDENTE,
DIRETOR-GERAL, ...)

Página de assinatura(s) do documento

Dados do Documento	
Domínio:	http://sistemas.caesb.df.gov.br/gdoc/Verificador
Id do Item Arquivístico:	72384
GDOC Nº:	0467844
Quantidade de Páginas:	14
Documento:	Formulário
Assunto :	Encaminha Relatórios Descritivos - 6º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública
Classificação:	995 - PEDIDOS, OFERECIMENTOS E INFORMAÇÕES DIVERSAS
Interessado:	Ouvidoria - GDF

Nenhum anexo.:

Lista de Signatário(s):

Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO ROMUALDO SOARES, Ouvidor - PRO (PRO), Mat.: 514225**, em 10/10/2021 as 14:26, conforme horário oficial de Brasília, fundamento no art 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **CARLOS EDUARDO BORGES PEREIRA, PRESIDENTE substituto (PR), Mat.: 504629**, em 10/10/2021 as 16:29, conforme horário oficial de Brasília, fundamento no art 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.