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 e outros 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.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

162 OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

APRESENTAÇÃO DA UNIDADE

- NOME DAINICIATIVA/PROJETO: **OUVIDORIA ATIVA**
- DATA DA IMPLEMENTAÇÃO DA INICIATIVA/PROJETO: **26/10/2020**
- ÓRGÃO: **Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal– SEJUS**
- SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO:

Nome	Área/Órgão	Cargo	Matrícula
Alinne Paula Fernandes Moreira	Ouvidoria/SEJUS	Ouvidora	224.666-X

- EQUIPE DE TRABALHO:

Nome	Área/Órgão	Cargo	Matrícula
Rejane da Silva Carvalho Cunha Rego	Ouvidoria/SEJUS	Assessora/Ouvidoria	0242507-6
Rillary Bertolini Ferrari	Ouvidoria/SEJUS	Técnico em Assistência Social	0248091-3
Lorena de Souza Marques Diniz	Ouvidoria/SEJUS	Técnico em Assistência Social	0247514-6

- DADOS PARA CONTATO (telefone e endereço eletrônico):

Nome	Área/Órgão	E-mail	Telefone
Alinne Paula Fernandes Moreira	Ouvidoria/SEJUS	ouvidoria@sejus.df.gov.br	2104-4234
Rejane da Silva Carvalho Cunha Rego	Ouvidoria/SEJUS	ouvidoria@sejus.df.gov.br	2104-4234
Rillary Bertolini Ferrari	Ouvidoria/SEJUS	ouvidoria@sejus.df.gov.br	2104-4234
Lorena de Souza Marques Diniz	Ouvidoria/SEJUS	ouvidoria@sejus.df.gov.br	2104-4234

DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

1. INTRODUÇÃO: IDEIA SUCINTA DO PROJETO

São atribuições das ouvidorias seccionais, dentre outras: *"III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF; IV – responder às manifestações recebidas"*, conforme dispõe o artigo 9º da Lei nº 4.896, de 31 de Julho de 2012.

Neste contexto, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania visando aprimorar as atribuições já definidas em lei, adotou uma nova rotina de trabalho, por meio do projeto "Ouvidoria Ativa".

O objetivo é viabilizar a escuta ativa do cidadão que utiliza do Sistema OUV-DF para registrar suas manifestações sobre os serviços públicos ofertados pela Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania – SEJUS; bem como, aproximar o cidadão, acolhendo e compreendendo as suas demandas e buscando solucioná-las, quando estas forem viáveis, seja a curto ou a longo prazo; e como conseqüência, aumentar os indicadores e a credibilidade do serviço de ouvidoria da SEJUS.

2. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA O PROJETO

Em consulta ao Sistema OUV-DF, identificamos que muitas manifestações tiveram suas respostas avaliadas como "Não Resolvida" sem informações sobre o motivo da insatisfaçao do cidadão, uma vez que, na maioria dos casos, o cidadão não realiza a pesquisa de satisfação. Constatamos, também, que muitas manifestações, mesmo sendo respondidas no prazo, não tiveram suas respostas avaliadas, impossibilitando o conhecimento da opinião do cidadão.

As ações consistem na realização de contato telefônico com os cidadãos (autores das demandas), que classificaram as respostas dadas às suas manifestações como "Não Resolvida", e aos cidadãos que tiveram suas demandas respondidas pela Ouvidoria, porém não avaliaram a resposta. Além destas ações, integra a rotina de trabalho da ouvidoria o contato telefônico com o cidadão (autores das demandas), quando os relatos não estão claros, quando ausentes elementos de informações, quando necessária autorização de

dados para competente apuração, e sempre que necessário para o atendimento da demanda.

Na prática, as ações consistem em:

Respostas classificadas como "Não Resolvida":

- Acompanhamento diário das avaliações das manifestações classificadas como "Não Resolvidas" no Sistema OUV-DF;
- Realização de contato telefônico com o cidadão para compreender a sua insatisfação;
- Após o contato com o cidadão, sendo a sua insatisfação plausível, é realizado contato com a área técnica a fim de verificar a viabilidade de solucionar a demanda, respondendo posteriormente ao cidadão por meio de "resposta complementar". Não sendo possível, e a depender do motivo: a Ouvidoria esclarece ao cidadão as razões da negativa; ou sugere o registro de manifestação vinculada; ou sugere o registro de outra manifestação direcionando para o órgão competente, como ocorre em algumas vezes nos assuntos relacionados ao "Atendimento nas Agências do Na Hora;
- Durante o contato, é solicitada ao cidadão a reavaliação da resposta e a realização da pesquisa de satisfação.

Respostas sem classificação:

- A cada trimestre é feito um levantamento das demandas que não receberam classificação e tiveram como forma de entrada o Sistema OUV-DF;
- Destina-se 1 dia para a equipe de ouvidoria realizar o contato telefônico com o cidadão, numa espécie de "mutirão, para saber se a demanda foi atendida ou não por meio da resposta dada;
- Sendo positiva a resposta, a Ouvidoria solicita ao cidadão que avalie a resposta dada e realize a pesquisa de satisfação;
- Em caso negativo e ciente da motivação do cidadão:

  1) a Ouvidoria tenta auxiliá-lo na solução da demanda junto à área técnica; ou

2) sugere o registro de manifestação vinculada, se for o caso; ou

3) sugere o registro de outra manifestação direcionando para o órgão competente, como ocorre em algumas vezes nos assuntos relacionados ao "Atendimento nas Agências do Na Hora"; ou

4) esclarece a razão da negativa, após esclarecimentos adicionais e complementares da área técnica sobre a impossibilidade de resolver a demanda, por exemplo: o cidadão reclama de um procedimento que é previsto em ato normativo.

Em resumo, a realização do projeto "Ouvidoria Ativa" consiste em realizar as seguintes ações: **acompanhamento diário** das manifestações classificadas como "Não Resolvidas" no Sistema OUV-DF; **trimestralmente** realiza o levantamento das demandas que não receberam classificação e tiveram como forma de entrada o Sistema OUV-DF; e **continuamente** liga para os cidadãos (autores das demandas) e realiza tratativas com as áreas técnicas, por meio de contato telefônico e reuniões, para verificar a viabilidade de solucionar as demandas.

A título de exemplo, no dia 16 de março de 2021, um cidadão registrou a manifestação Re-066875/2021 no Sistema OUV-DF, pois adquiriu um jazigo em 2014 e, no ato de assinatura do contrato, a contratada condicionou a aquisição a um contrato de manutenção autorrenovável e por tempo indeterminado, conforme o relato do manifestante. Ainda, o cidadão informou que, em 2018, procurou a administração do cemitério, pagou os débitos e encerrou o contrato de manutenção. Só que em 2019 a administração entrou em contato com o contratante informando que os débitos do contrato de manutenção – para ele, já encerrado – estavam atrasados, o que seria passível de negativação de seu nome. Diante disso, na manifestação, o cidadão pede o apoio para sanar a questão, pois, segundo ele, já teria buscado atendimento no cemitério e nada havia sido resolvido.

Com o recebimento da manifestação, a Ouvidoria a encaminhou para a Subsecretaria de Assuntos Funerários – SUAF, a qual buscou respostas perante a concessionária do cemitério. No entanto, a resposta não foi satisfatória para o cidadão, o qual a classificou como "Não Resolvida" (figura 1) e avaliou negativamente a "Pesquisa de Satisfação" (figura 2), contida no Sistema OUV-DF.

Figura 1: Manifestação classificada como "Não Resolvida"

Protocolo Re-066875/2021 Não Resolvida

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 15 de setembro de 2021.

Figura 2: Avaliação da Pesquisa de Satisfação da manifestação Re-066875/2021 realizada pelo cidadão.

Pesquisa de Satisfação

Após a Resposta Definitiva

Você ficou satisfeito com o atendimento prestado por esta ouvidoria?

Não tive contato direto com o atendimento de Ouvidoria

Você ficou satisfeito com o sistema informatizado de ouvidoria?

Sim

Você ficou satisfeito com a resposta recebida?

Não

O que te desagradou?

Você recomendaria o serviço de ouvidoria deste órgão?

Não

O que te desagradou?

Por favor, nos ajude respondendo porque sua manifestação não foi resolvida.

Porque a empresa simplesmente respondeu o que queria, na forma que queria e fica por isso mesmo sem dar a devida atenção aos fatos. O Procon também se abstém de qualquer coisa apenas se passando por órgão informador e não mediador. Já informei que a empresa se utiliza de meios escusos e várias reportagens já foram feitas a respeito inclusive com o descaso do cemitério em relação aos jazigos e suas manutenções. Lamentavelmente o cidadão está aquém as vontades de empresas que n"ao tem um pingo de respeito.

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 15 de setembro de 2021.

Então, diante do *feedback*, a Ouvidoria da SEJUS realizou contato telefônico com o cidadão, a fim de melhor compreender o seu problema e a sua insatisfação, para então pontuá-los de forma clara e direta para apuração da área técnica. Para isso, esta pasta orientou o cidadão a abrir uma nova manifestação no OUV-DF e anexar os documentos

que comprovassem o seu pedido, o qual gerou a manifestação Re-078131/2021. Então, com o recebimento desta, a Ouvidoria repassou a situação para a SUAF, a qual realizou tratativas com a concessionária, que cancelou o contrato de serviços no nome do manifestante, cancelou os seus débitos e retirou o CPF do cidadão dos serviços de proteção ao crédito. Diante disso, por meio da "Ouvidoria Ativa", esta pasta auxiliou o cidadão na sua demanda, o qual, em resposta, classificou a demanda como "Resolvida" (figura 3) e avaliou positivamente o serviço prestado por esta Ouvidoria (figura 4).

Figura 3: Manifestação classificada como "Resolvida" APÓS o Projeto "Ouvidoria Ativa"

Protocolo Re-078131/2021 Resolvida

Figura 4: Avaliação da Pesquisa de Satisfação da manifestação Re-078131/2021 APÓS o Projeto "Ouvidoria Ativa"

Pesquisa de Satisfação

Após a Resposta Definitiva

Você ficou satisfeito com o atendimento prestado por esta ouvidoria?

Sim

Você ficou satisfeito com o sistema informatizado de ouvidoria?

Sim

Você ficou satisfeito com a resposta recebida?

Sim

Você recomendaria o serviço de ouvidoria deste órgão?

Sim

Por favor, deixe o seu comentário sobre essa experiência com a ouvidoria.

Estou tentando resolver essa demanda a mais de 1 ano, agradeço a equipe que me auxiliou neste processo para que a solução fosse feita de maneira amigável. Muito obrigado a equipe e que continuem prestando esse serviço de excelência a nossa população. Caso queiram, autorizo desde já a divulgação desse atendimento por qualquer meio de comunicação, com objetivo da população saber que temos uma equipe pronta para nos auxiliar quanto as nossas demandas, sejam elas quais forem. Muito obrigado a todos os envolvidos.

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 15 de setembro de 2021.

Com o exposto, o trabalho realizado visa pontuar e direcionar as demandas dos cidadãos, para que sejam resolvidas nas áreas técnicas, aumentando a satisfação e aproximando os usuários dos serviços públicos ofertados pela Secretaria de Justiça.

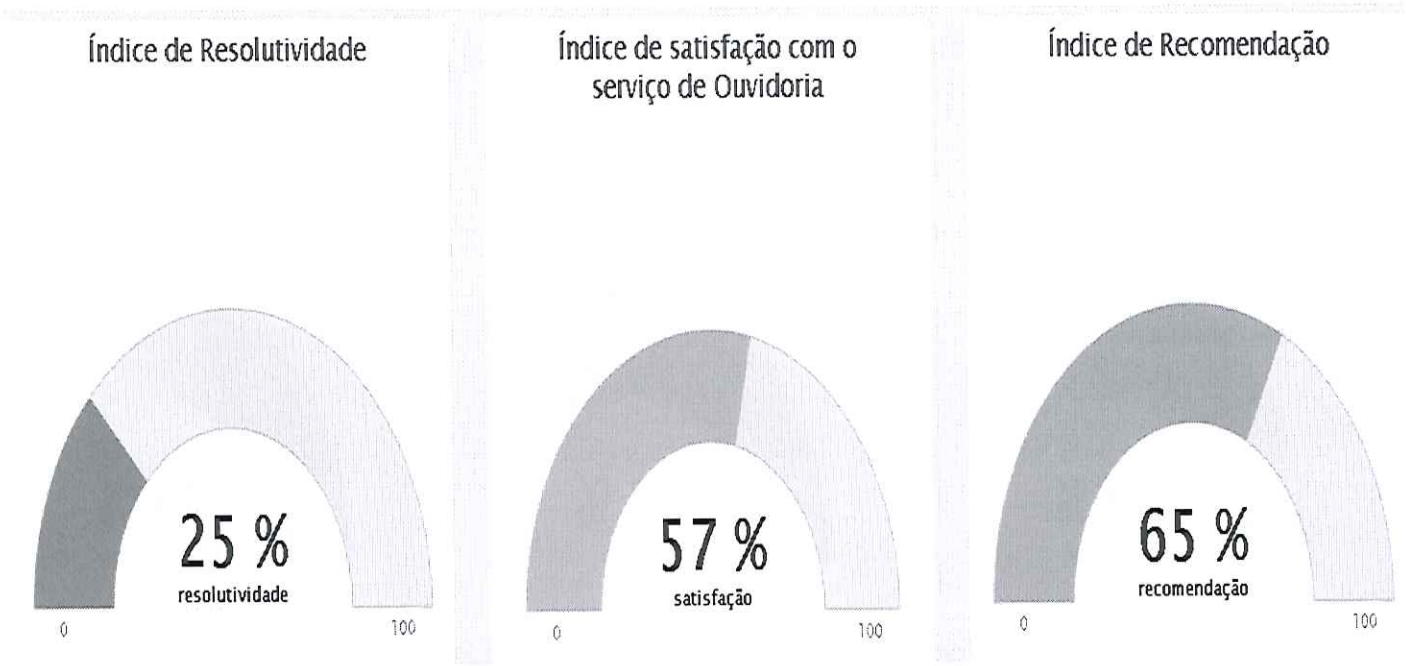
2. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS

Os benefícios alcançados por meio do projeto "Ouvidoria Ativa" foram:

- ✓ Aproximar o cidadão dos serviços públicos através da escuta ativa
- ✓ A satisfação do cidadão
- ✓ A partir da melhor compreensão do interesse do cidadão é possível melhorar a qualidade das respostas da Ouvidoria da SEJUS
- ✓ Acolher o cidadão
- ✓ Compreender as demandas do cidadão
- ✓ Envolvimento das áreas técnicas
- ✓ Buscar soluções às demandas, quando estas forem viáveis, seja a curto ou a longo prazo
- ✓ Diminuição do prazo de resposta das demandas da Ouvidoria da SEJUS
- ✓ Elevação dos indicadores da Ouvidoria da SEJUS
- ✓ Credibilidade do serviço de Ouvidoria da SEJUS
- ✓ Dar visibilidade para os serviços prestados pela SEJUS
- ✓ Dar visibilidade para a Ouvidoria da SEJUS
- ✓ incentivo à realização da pesquisa de satisfação

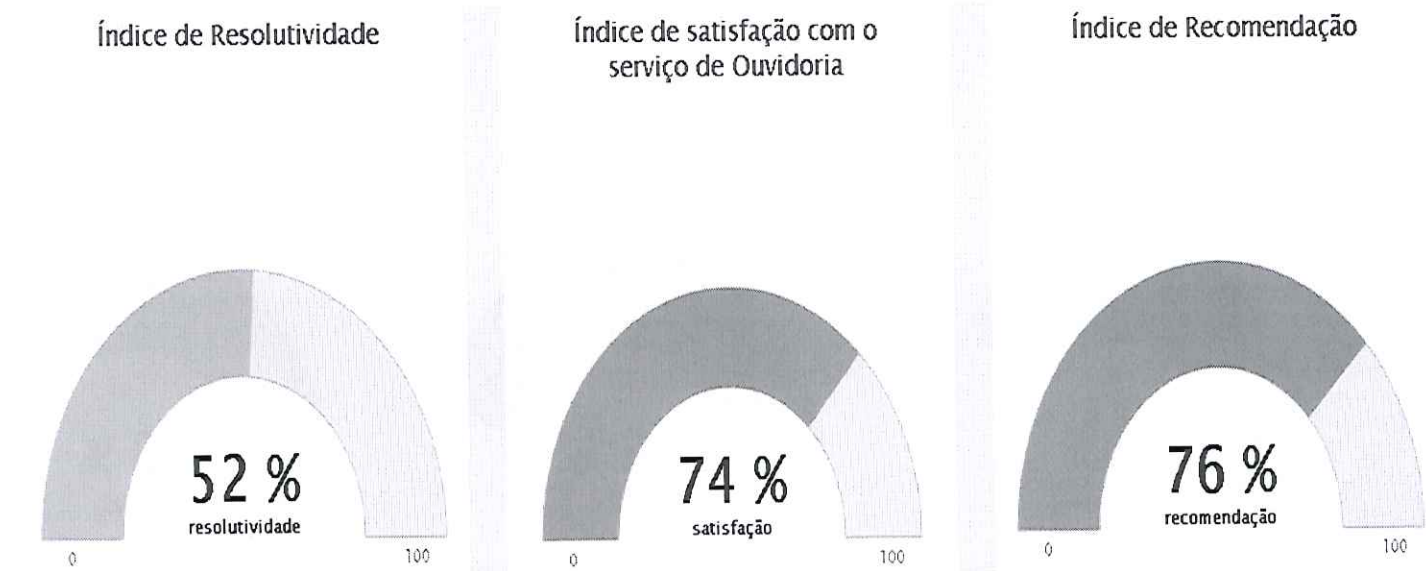
Retratando em números os benefícios alcançados por este projeto, os indicadores de resolutividade e satisfação com a resposta, avaliados no período de **26/10/2019 a 25/10/2020** (antes do projeto) e **26/10/2020 a 03/10/2021** (depois do projeto), constantes do Sistema OUV-DF apontam que:

Gráfico 1: Indicadores **ANTES** do Projeto Ouvidoria Ativa



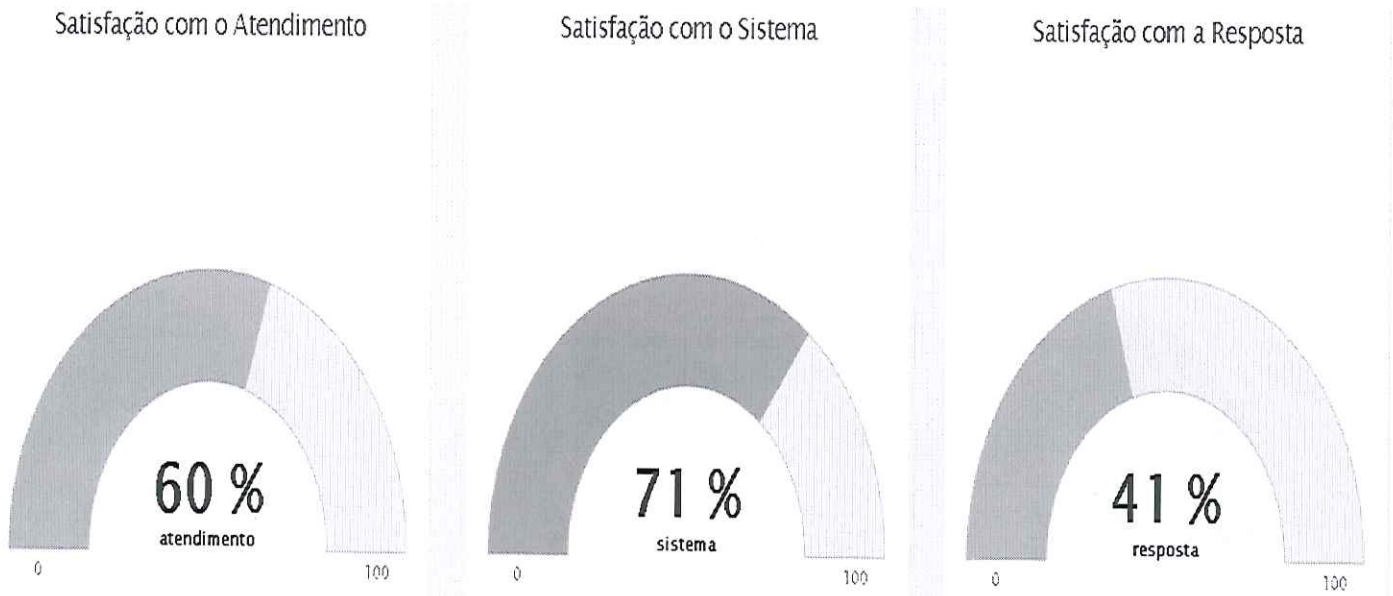
Fonte: Sistema OUV-DF 26/10/2019 à 25/10/2020

Gráfico 2: Indicadores **APÓS** o Projeto Ouvidoria Ativa



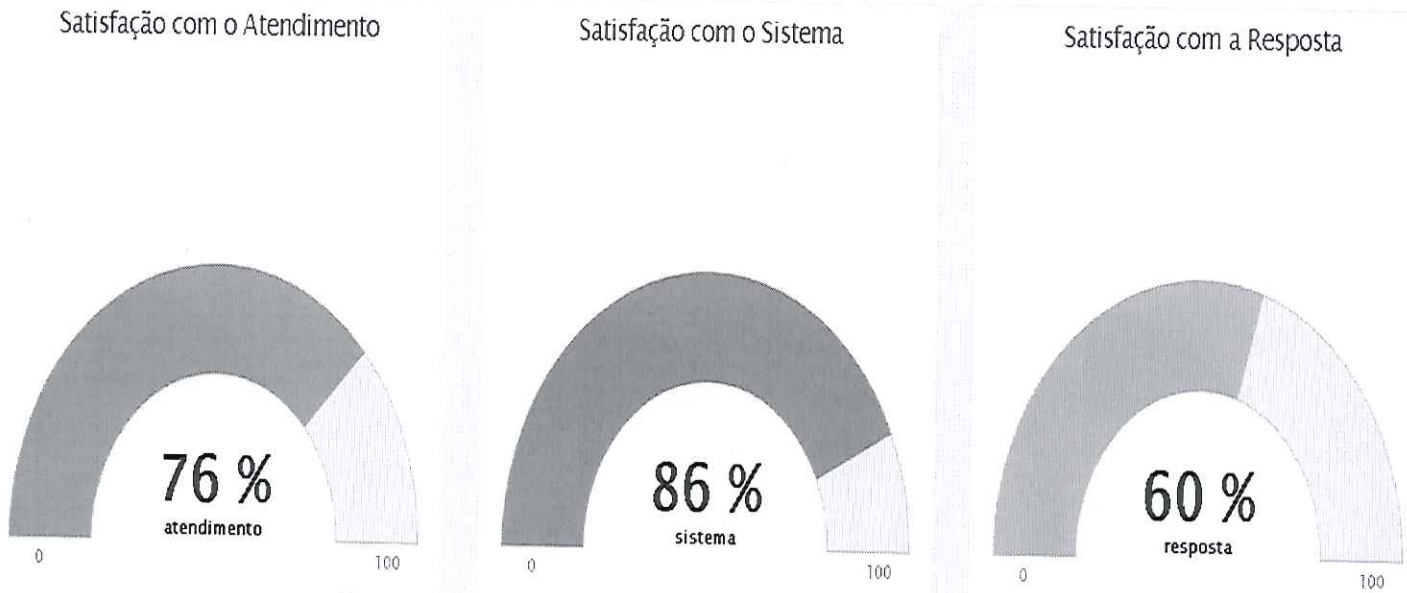
Fonte: Sistema OUV-DF 26/10/2020 à 03/10/2021

Gráfico 3: Indicadores **ANTES** do Projeto Ouvidoria Ativa



Fonte: Sistema OUV-DF 26/10/2019 à 25/10/202

Gráfico 4: Indicadores **APÓS** o Projeto Ouvidoria Ativa



Fonte: Sistema OUV-DF 26/10/2020 à 03/10/2021

Observa-se um aumento em todos os indicadores de ouvidoria após a implementação do Projeto Ouvidoria Ativa, os quais superam as metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

3. RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO

Por meio da escuta ativa, este projeto visa aproximar o cidadão dos serviços prestados pela Secretaria de Justiça, acolhendo e compreendendo as suas demandas. A Ouvidoria realiza o atendimento ao público embasado nos princípios da Administração Pública, com zelo, imparcialidade e tratando o cidadão-usuário dos serviços públicos da melhor forma possível, respeitando os seus direitos e opiniões. Além do mais, a pasta também prioriza o bom relacionamento com as áreas técnicas, pois elas são de suma importância para que as manifestações sejam respondidas no prazo e na forma adequada.

O resultado das ações deste projeto reflete no cidadão, que se sente acolhido e tem a possibilidade de resolver suas demandas, e também na sociedade, pois a partir da percepção de um cidadão é possível implementar melhorias que beneficiará toda sociedade.

O projeto não tem custo, porém, é necessário fazer um mapeamento de todo processo organizacional, a fim de: a) identificar as falhas; b) planejar ações de melhoria; c) organizar as ações entre a equipe de ouvidoria; d) estabelecer um fluxo de trabalho; e e) definir as prioridades a curto, médio e longo prazo. A título de conhecimento, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça fez o mapeamento de seus processos.

Por fim, conforme já demonstrado nas ações realizadas no âmbito deste projeto, as informações de ouvidoria (indicadores, pesquisas de satisfação realizada pelo cidadão, o contato telefônico realizado e as manifestações de ouvidoria) foram fundamentais para a implementação e execução do Projeto "Ouvidoria Ativa".

Assinatura do servidor responsável

Assinatura do Ouvidor do órgão

Assinatura do titular do órgão da Ouvidoria