

Guia de Orientações Técnicas

Qualidade das Respostas das Demandas de Ouvidoria



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

Campanha da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da CGE

Expediente

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE/CE

Conteúdo

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da CGE

Projeto Gráfico e divulgação

Assessoria de Comunicação da CGE

Brasil. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE/CE.
Guia de Orientações acerca da Qualidade da Resposta das
Demandas de Ouvidoria. Fortaleza, novembro, 2020.

1 PÙBLICO ATENDIDO

O cidadão que procura o atendimento pela ouvidoria, em sua maioria, quer ter assegurado o direito à prestação de serviços de qualidade e à ampliação do espaço de participação e controle social. Percebe-se que mais de 50% dos usuários da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, usam o meio telefônico da Central de Atendimento 155 para registrar as suas demandas. O objetivo de disponibilizar esse meio de entrada para os usuários é proporcionar redução de tempo e tempestividade no atendimento ao usuário do serviço público.

VOCÊ PODE REGISTRAR TAMBÉM ATRAVÉS DOS CANAIS:



INSTAGRAM

FACEBOOK

TWITTER

EMAIL

Contudo, o cidadão também poderá registrar a sua demanda de forma presencial, na própria CGE, em um ambiente agradável, climatizado, com espaço para espera e agendamento de horário. Após o registro da manifestação a demanda é enviada para análise e resposta pela área responsável pela prestação do serviço.

Linguagem simples – uso adequado da linguagem no atendimento ao cidadão com a finalidade de aproximá-lo do Estado. A linguagem deve ser clara, acessível, objetiva e de fácil compreensão, evitando termos técnicos e jargões.

EXEMPLOS DE JARGÕES E TERMOS TÉCNICOS QUE DEVEM SER EVITADOS:



Linguagem inclusiva - é aquela que não usa expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos ou grupos. Esse cuidado deve ser tomado com diversos grupos sociais. Por exemplo, várias expressões comumente usadas têm origem racista e continuam reproduzindo o racismo.

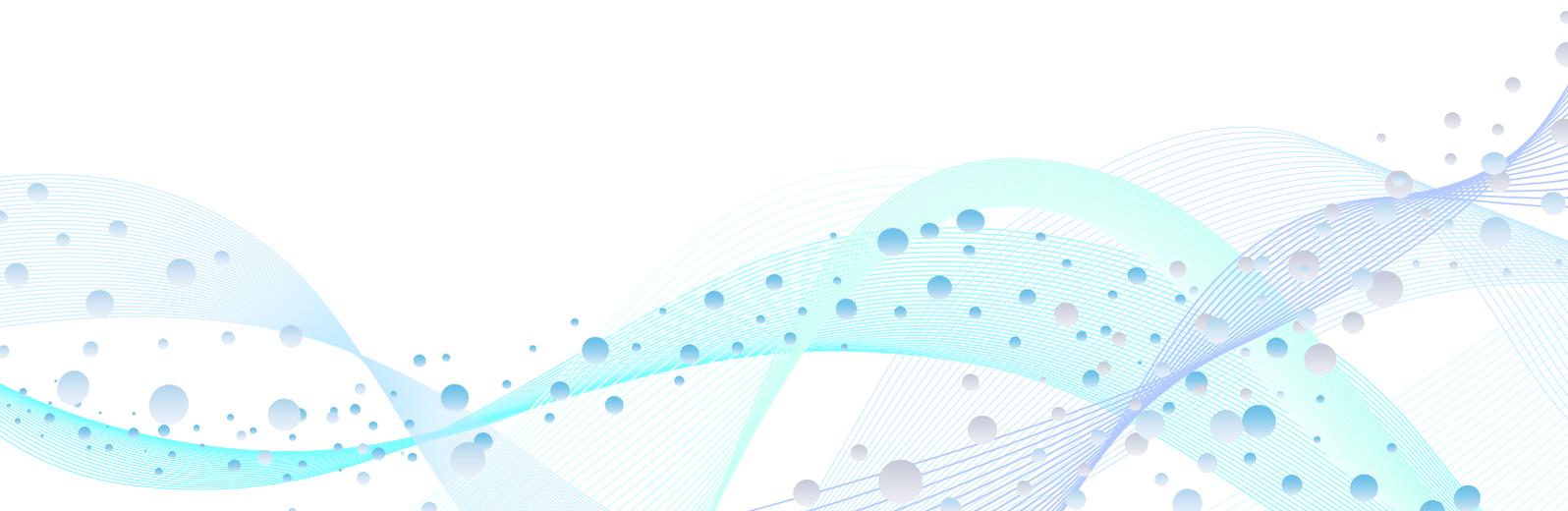
Exemplos:

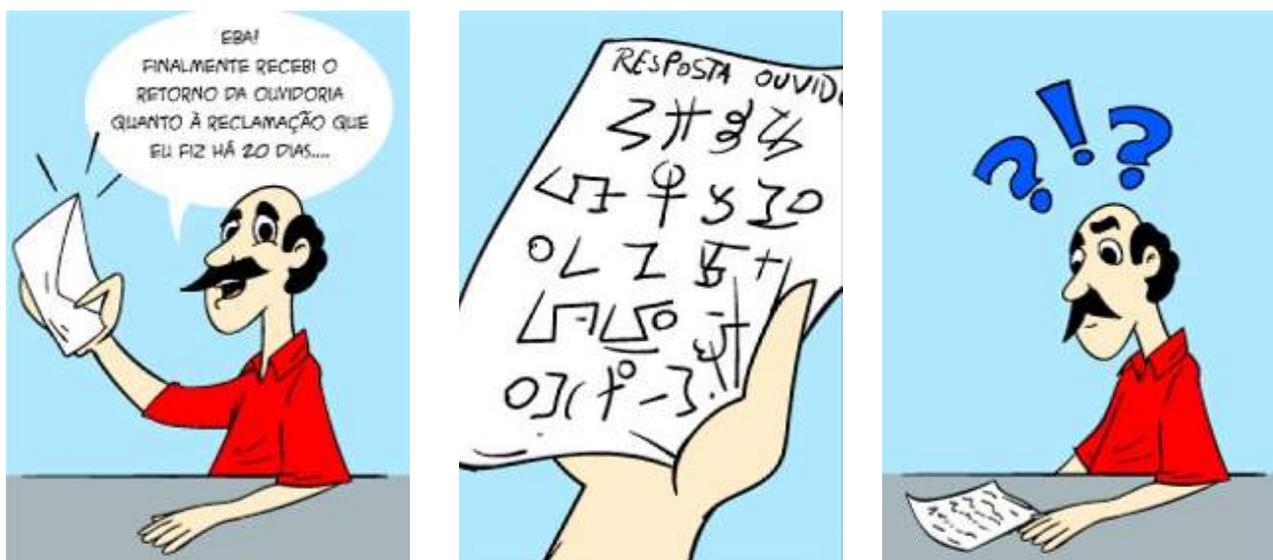
‘a coisa está preta’, ‘inveja branca’, ‘cabelo ruim’. Para se referir a pessoas com deficiência, jamais usar termos pejorativos como ‘aleijado’ ou ‘inválido’, usar, preferencialmente, a expressão ‘pessoa com deficiência’, que é a adotada pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Usar o termo ‘homossexualidade,’ ao invés de ‘homossexualismo’. Em relação aos transexuais, que usam o nome social, diferente daquele que consta nos documentos oficiais, nesse caso, perguntar como a pessoa gostaria de ser chamada.

Sempre que possível, as respostas devem ser personalizadas, dirigindo-se ao usuário pelo nome. Se houver uma grande quantidade de manifestações semelhantes, as respostas-padrão são úteis, desde que funcionem como um modelo, sendo feitos os devidos ajustes de acordo com o caso, para que não soem mecanizadas e contemplem adequadamente as informações que devem ser transmitidas.

Elaboração da resposta – Uma das mais marcantes características da ouvidoria é o compromisso de prestar alguma satisfação a todos que entram em contato. Para que esse compromisso seja respeitado, é importante que as respostas sejam elaboradas e enviadas adequadamente.





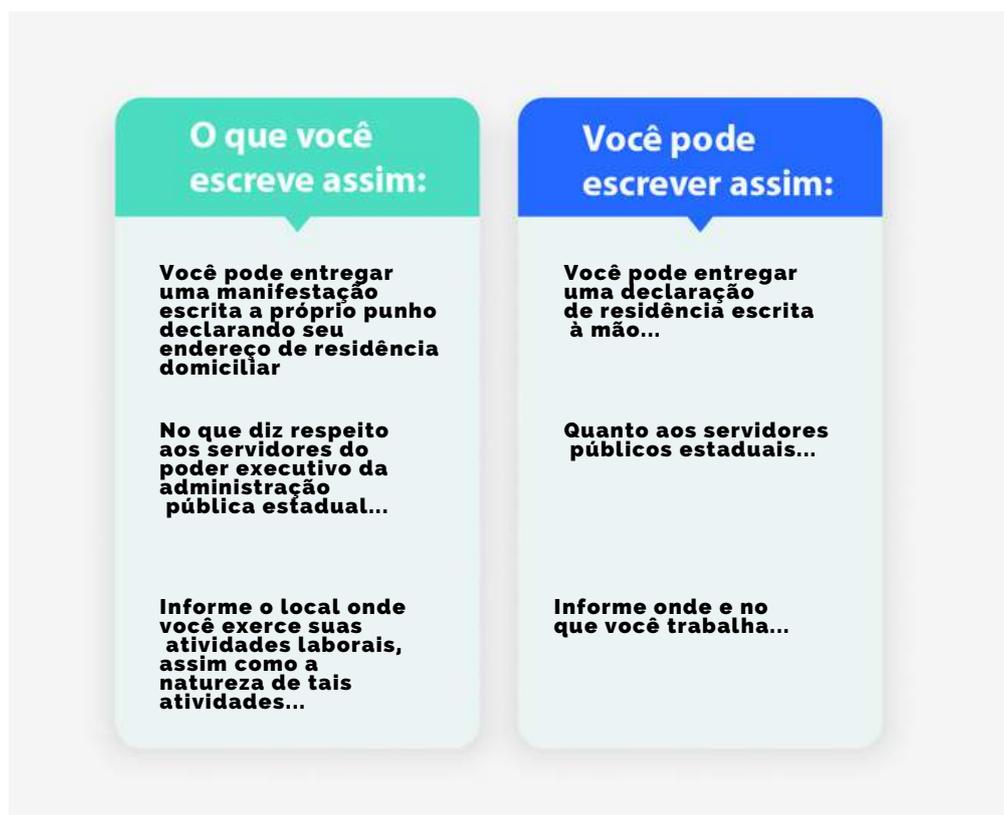
Fonte: ENAP

Na charge podemos perceber que o cidadão não compreendeu o conteúdo da resposta fornecida, provavelmente porque a ouvidoria não percebeu o excesso de termos técnicos. Por isso, é interessante ressaltar que a elaboração das respostas é uma das etapas mais importantes do processo de atendimento ao cidadão e demonstra toda a atenção que a ouvidoria deu ao seu trabalho.

A resposta deve ser elaborada levando-se em conta o perfil do cidadão. A linguagem deve ser sempre cidadã, e inclusiva, ou seja, de fácil compreensão e isenta de expressões preconceituosas ou ofensivas.

Na medida do possível, elabore respostas personalizadas e que sejam enviadas preferencialmente por meio do canal indicado pelo próprio cidadão. Para efeito da elaboração da resposta, devem ser observados os seguintes aspectos:

- ➡ **A resposta está completa?** É preciso avaliar se a resposta cobre todos os pontos que foram questionados ou apresentados;
- ➡ **Foi produzido ou recebido da área responsável algum documento que complementa o texto?** Lembre-se de que a Plataforma Ceará Transparente permite a inclusão de anexos pelo respondente;
- ➡ **A linguagem está clara e adequada ao contexto apresentado ao perfil do usuário?** Às vezes, a resposta recebida de uma outra área é muito técnica, ou muito extensa. A ouvidoria tem a oportunidade de revisá-la antes de enviar ao usuário, no entanto as áreas técnicas devem elaborar suas respostas da forma mais clara possível;



Fonte: Cartilha Gespública – Fugindo do “burocratês”: como facilitar o acesso do cidadão ao serviço público.

QUALIDADE DE RESPOSTA

Satisfação: a satisfação está relacionada ao que foi percebido pelo cidadão durante a experiência no atendimento, comparado com as suas expectativas antes de contatar a ouvidoria. O atendimento das expectativas está relacionado ao tipo de linguagem utilizada, ao prazo de resposta e à eficácia do tratamento.

PERCEPÇÃO DO ATENDIMENTO

Competência: capacitação e preparo do(a) ouvidor(a) diante do tema apresentado;

Confiabilidade: cumprimento de prazos e realização das etapas que foram informadas na resposta intermediária. A confiança também envolve o respeito à diversidade, ou seja, a ausência de julgamentos e o foco nas necessidades apresentadas;

Credibilidade: honestidade quanto às possibilidades ou limitações, e empenho na busca por informação/solução (presteza);

Segurança: garantia de sigilo das informações pessoais e clareza sobre quem está respondendo;

Comunicação: clareza nas respostas fornecidas e gentileza no tratamento.

Outras características que são consideradas importantes para a qualidade da resposta são: resposta completa, adequação ao contexto apresentado pelo usuário e tempestividade (resposta fornecida dentro do prazo legal).

ELEMENTOS DA RESPOSTA

São as técnicas de escrita. As características mais importantes são:

- ⇒ Vocativo: tratar o usuário pelo nome;
 - ⇒ Iniciar pelas informações mais importantes;
 - ⇒ Frases em ordem direta;
 - ⇒ Replicar os termos usados pelo usuário, demonstrando a ele que a demanda foi lida e analisada;
 - ⇒ Agradecer de forma específica;
 - ⇒ Alinhar entre diferentes canais de atendimento e colegas da equipe, garantindo a coerência das informações;
 - ⇒ Encerrar demonstrando disponibilidade;
 - ⇒ Solicitar o preenchimento da pesquisa de satisfação.
- 

ENCAMINHAMENTOS DE RESPOSTAS CONCLUSIVAS

Quando a ouvidoria Setorial recebe um elogio, envia-o juntamente com a resposta para a gerência superior da CGE, para o colaborador ou servidor que prestou o atendimento, assim como às respectivas chefias imediatas. Neste caso, a resposta conclusiva é aquela que comunica ao usuário que este encaminhamento foi realizado, ou seja, que o elogio chegou aos envolvidos.

Quando a manifestação for do tipo sugestão, encaminha-se à área responsável pela prestação do atendimento ou do serviço. A principal pergunta a ser respondida pela área seria se a sugestão poderá ser adotada ou não. Em caso positivo, a resposta conclusiva deverá ser clara, detalhada, e quando for possível a implementação da medida sugerida, deve-se informar como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar o andamento.

IMPORTÂNCIA DOS ATORES PARA A QUALIDADE DA RESPOSTA

A garantia da qualidade da resposta às demandas de ouvidoria requer a atenção de todos os atores envolvidos. As áreas técnicas da CGE, ao elaborar suas respostas, devem estar atentas às orientações contidas neste guia, acerca do tipo de linguagem utilizada, do prazo de resposta e da eficácia do tratamento. Dessa forma, estarão contribuindo para o adequado desempenho das atividades pelo Ouvidor Setorial e, por conseguinte, para a satisfação do cidadão.



REFERÊNCIAS

https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/arquivos/sis-ouv-atendimento-personalizado-e-qualidade-da-resposta_.pdf

<http://www.gespublica.gov.br/content/cartilha-sobre-linguagem-cidadã>

<https://estrategiadeconteudo.com.br/midia-e-performace/escaneabilidade-e-seo-uma-combinacao-com-foco-na-experiencia-do-leitor/>

<https://www12.senado.leg.br/manualdecomunicacao/redacao-e-estilo/estilo/linguagem-inclusiva>

<https://respostas.sebrae.com.br/pergunta/como-melhorar-a-qualidade-no-atendimento-ao-cliente/>

https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3147/1/M%C3%B3dulo_2_Atendimento%20ao%20cidad%C3%A3o%20nas%20ouvidorias%20p%C3%ABlicas%20%28final%29.pdf





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*