

PERFIL DO OUVIDOR

OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO - OGE

SECRETARIA
DE GOVERNO - SEGOV



GOVERNO DO
PIAUI
AQUI TEM TRABALHO.
AQUI TEM FUTURO.



RAFAEL TAJRA FONTELES

Governador do Estado do Piauí

IVANOVICK FEITOSA DIAS PINHEIRO

Secretário de Governo do Estado do Piauí

RAIMUNDO DUTRA DE ARAUJO

Ouvidor-Geral do Estado do Piauí

COMISSÃO DE ELABORAÇÃO

Raimundo Dutra de Araújo

Edmundo Ximenes Rodrigues Neto

Sebastian Pinheiro dos Santos

APRESENTAÇÃO

Este guia apresenta, de forma clara e objetiva, as principais qualidades e habilidades que um Ouvidor deve possuir para desempenhar adequadamente suas funções, em conformidade com as diretrizes da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí, estabelecidas pelo Decreto nº 22.698, de 24 de janeiro de 2024, que institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Assim, cada ponto é explicado em detalhes, com exemplos práticos e ideias para melhorar, sempre em linguagem acessível, considerando que o Ouvidor é uma figura essencial na administração pública, servindo como um elo entre os cidadãos e o governo, pois ele recebe, analisa e encaminha manifestações das pessoas, como solicitações, elogios, reclamações, sugestões ou denúncias, com o objetivo de melhorar os serviços públicos e aumentar a confiança da população.

Nesta perspectiva, o foco deste trabalho é contribuir para formar um Ouvidor proativo, ético e colaborativo, que trabalhe em equipe e transforme as demandas dos cidadãos em oportunidades de aprimoramento.

1. CONHECER BEM A ÁREA EM QUE ATUA

O Ouvidor deve entender profundamente o funcionamento do órgão público onde trabalha. Isso inclui saber como os serviços são oferecidos, quais são as leis e regras que regem o setor e as demandas e problemas mais comuns que aparecem no dia a dia.

Por que isso é importante?

Quando o Ouvidor conhece bem o setor, ele consegue entender melhor o que as pessoas estão dizendo em suas mensagens e propor soluções práticas, evitando respostas vagas ou genéricas. Isso ajuda a resolver problemas de forma eficiente.

Exemplo prático:

Se um cidadão reclama de um atraso em um serviço público, o Ouvidor precisa saber como esse serviço funciona, quais são os prazos normais e o que pode ter causado o problema. Se já trabalhou em funções relacionadas, como analista ou gestor, ele terá mais facilidade para identificar soluções.

Como melhorar?

- Participar de reuniões com as equipes do órgão para aprender sobre os processos.
- Fazer visitas técnicas para ver de perto como o trabalho é feito.
- Estudar as leis, normas e manuais que regem o funcionamento do órgão.

2. SABER DIALOGAR E RESOLVER CONFLITOS

O Ouvidor precisa ser habilidoso em ouvir as pessoas, entender diferentes pontos de vista e ajudar a resolver problemas entre cidadãos e o governo, sempre de forma justa e imparcial.

Por que isso é importante?

Muitas reclamações surgem de mal-entendidos ou frustrações. Um diálogo bem conduzido pode resolver o problema rapidamente, evitando que ele se transforme em algo maior, como uma ação na justiça, e melhora a imagem do órgão público.

Exemplo prático:

Se alguém reclama de uma demora em um atendimento, o Ouvidor pode ouvir com atenção, repetir o que entendeu para confirmar (técnica chamada escuta ativa) e conversar com o setor responsável para entender o motivo do atraso. Depois, ele explica ao cidadão o que aconteceu e como o problema será resolvido.

Como melhorar?

- Fazer cursos sobre comunicação não violenta ou escuta ativa.
- Participar de oficinas sobre atendimento ao público.
- Estudar casos em que os problemas foram resolvidos com efetividade ou permaneceram sem solução em razão de falhas na comunicação.

3. SEGUIR OS PRINCÍPIOS DO SERVIÇO PÚBLICO

O Ouvidor deve trabalhar com base em cinco princípios fundamentais da Constituição Brasileira: legalidade (agir dentro da lei), impessoalidade (tratar todos igualmente), moralidade (agir com ética), publicidade (ser transparente) e eficiência (fazer o trabalho com qualidade e rapidez).

Por que isso é importante?

Esses princípios garantem que o Ouvidor seja justo, honesto e confiável, o que aumenta a confiança das pessoas no governo.

Exemplo prático:

- Legalidade: Seguir leis como a Lei de Acesso à Informação (LAI) - https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm e Lei do Usuário do Serviço Público - https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm ao responder pedidos de informação e manifestações de ouvidoria.
- Impessoalidade: Não dar tratamento especial a pessoas conhecidas.
- Moralidade: Recusar qualquer favor que possa influenciar decisões.
- Publicidade: Publicar relatórios anuais sobre o trabalho da ouvidoria.
- Eficiência: Responder às demandas no prazo, com respostas claras e úteis.

Como melhorar?

- Criar um compromisso pessoal para seguir esses princípios, revisando suas ações a cada três meses.
- Participar de eventos ou cursos sobre ética no serviço público.
- Estudar a Constituição e outras leis importantes para reforçar o conhecimento.

4. INCENTIVAR A PARTICIPAÇÃO DOS CIDADÃOS

O Ouvidor deve divulgar os canais de ouvidoria, colocando-os à disposição da população para envio de solicitações, sugestões, reclamações, denúncias ou elogios, além de explicar a importância desse processo. Dessa forma, contribui para que a sociedade participe ativamente das decisões do governo.

Por que isso é importante?

Quando os cidadãos se envolvem, o governo entende melhor o que precisa melhorar. Esse processo, chamado controle social, está previsto na Constituição e ajuda a criar serviços mais justos e eficazes.

Exemplo prático:

O Ouvidor pode usar redes sociais para explicar o que é a ouvidoria e como ela funciona. Também pode organizar encontros online ou presenciais, como audiências públicas, para ouvir ideias sobre como melhorar um serviço público.

Como melhorar?

- Estabelecer parcerias com conselhos gestores, ONGs e órgãos de outros setores do Executivo, bem como dos Poderes Legislativo e Judiciário, a fim de ampliar o alcance junto à população.
- Criar materiais simples, como vídeos ou panfletos, explicando como usar a ouvidoria.
- Participar de eventos em bairros e comunidades por meio da Ouvidoria Itinerante, com o objetivo de ouvir diretamente os cidadãos.

5. ESTAR SEMPRE APRENDENDO

O Ouvidor deve estar aberto ao aprendizado contínuo, participando de cursos, palestras e oficinas oferecidos gratuitamente pela ENAP, conforme recomendação dos gestores e/ou da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí, e também pode tomar iniciativas para buscar outras oportunidades de formação.

Por que isso é importante?

O serviço público muda constantemente, com novas leis, tecnologias e formas de atender. Aprender continuamente ajuda o Ouvidor a se manter atualizado e melhorar seu trabalho.

Exemplo prático:

Participar de um curso online sobre como ouvir melhor os cidadãos ou de uma palestra sobre ética no serviço público. Isso pode ensinar novas formas de organizar demandas ou usar sistemas digitais.

Como melhorar?

- Criar um plano com metas, como fazer um curso por semestre.
- Aplicar o que aprendeu no dia a dia, como usar uma nova técnica de atendimento.
- Buscar cursos gratuitos oferecidos por instituições públicas e privadas

6. SABER USAR PLATAFORMAS DIGITAIS

O Ouvidor precisa ter noções básicas de informática para usar sistemas digitais, como o Fala.BR ou outras plataformas onde as demandas dos cidadãos são registradas.

Por que isso é importante?

Hoje, quase todo o trabalho da ouvidoria é feito em sistemas digitais. Saber usar essas ferramentas ajuda a registrar, acompanhar e responder demandas de forma rápida e organizada.

Exemplo prático:

Usar o Excel para organizar informações sobre reclamações, navegadores para acessar sistemas online ou filtros para encontrar demandas que estão atrasadas.

Como melhorar?

- Fazer cursos básicos de informática.
- Aprender novas funções das plataformas digitais com tutoriais ou colegas.
- Praticar o uso de planilhas e relatórios para acompanhar o trabalho.

7. ACOMPANHAR AS DEMANDAS COM ESTRATÉGIA

O Ouvidor deve organizar as demandas, respeitar os prazos legais (como 30 dias, segundo a Lei 13.460/2017) e criar formas de evitar que os mesmos problemas aconteçam novamente.

Por que isso é importante?

Trabalhar com estratégia economiza tempo, melhora os serviços e evita que os cidadãos fiquem frustrados com problemas que se repetem.

Exemplo prático:

Usar o painel do Fala.BR para verificar quais demandas estão próximas do prazo e criar uma planilha para acompanhar as respostas dos setores. Se muitas pessoas reclamam do mesmo problema, o Ouvidor pode sugerir um treinamento para os funcionários.

Como melhorar?

- Fazer reuniões com os setores para discutir respostas mais claras e rápidas.
- Usar planilhas ou sistemas para identificar problemas que aparecem várias vezes.
- Propor mudanças simples nos setores para evitar novas reclamações.

8. ENTENDER O ÓRGÃO COMO UM TODO E SE RELACIONAR BEM

O Ouvidor precisa compreender como o órgão funciona de forma geral e criar boas relações com colegas de trabalho e com os cidadãos.

Por que isso é importante?

Entender o órgão como um todo ajuda a resolver problemas de forma mais ampla, sem ficar preso a um só setor. Boas relações agilizam respostas e aumentam a confiança das pessoas.

Exemplo prático:

Mapear como as áreas do órgão trabalham juntas, como o setor de atendimento e o de administração. Conversar com colegas para entender os desafios e conseguir respostas mais rápidas.

Como melhorar?

- Participar de reuniões com outros setores do órgão.
- Fazer pesquisas de satisfação com cidadãos para entender o que melhorar.
- Criar canais de comunicação, como grupos de WhatsApp, para facilitar o contato interno.

9. TRABALHAR BEM COM A EQUIPE

O Ouvidor deve colaborar com colegas e outros setores para dar respostas completas e satisfatórias, aproveitando os conhecimentos de diferentes áreas.

Por que isso é importante?

Nenhuma reclamação é resolvida sozinha. Trabalhar em equipe garante que as respostas sejam corretas e úteis para o cidadão.

Exemplo prático:

Se uma denúncia envolve um problema complexo, o Ouvidor pode reunir técnicos do setor para entender a situação e dar uma resposta clara ao cidadão.

Como melhorar?

- Criar regras claras para comunicação com outros setores, como prazos para respostas.
- Organizar reuniões regulares com a equipe para discutir casos difíceis.
- Compartilhar conhecimentos com colegas para aprender mais.

10. ORGANIZAR E ANALISAR DADOS

O Ouvidor deve coletar informações das demandas, analisá-las e criar relatórios que ajudem a melhorar os serviços e as políticas públicas.

Por que isso é importante?

Os dados mostram o que está funcionando bem e o que precisa melhorar, ajudando o governo a tomar decisões mais inteligentes.

Exemplo prático:

Fazer um relatório a cada três meses mostrando quais serviços geram mais reclamações, como atrasos em atendimentos, e sugerir soluções, como contratar mais funcionários ou melhorar processos.

Como melhorar?

- Aprender a usar ferramentas como Excel ou Power BI para criar relatórios.
- Analisar tanto números (quantidade de manifestações, tipos, porcentagem de manifestações dentro e fora do prazo, tempo médio de resposta) quanto textos (principais temas e assuntos das manifestações).
- Apresentar relatórios claros e úteis para os gestores do órgão.

11. CONHECER OS DIREITOS DOS CIDADÃOS

O Ouvidor não precisa ser advogado, mas deve entender os direitos sociais, políticos, civis e humanos para orientar os cidadãos e garantir que o órgão respeite esses direitos.

Por que isso é importante?

Saber sobre esses direitos ajuda a proteger as pessoas e garantir que o governo aja de forma justa, especialmente em casos de denúncias graves.

Exemplo prático:

Se alguém denuncia um caso de discriminação, o Ouvidor deve saber acolher a pessoa, encaminhar a denúncia para o setor certo e sugerir ações, como campanhas de conscientização.

Como melhorar?

- Fazer cursos sobre Direitos Humanos.
- Participar de eventos sobre proteção aos cidadãos.
- Estudar leis como a Constituição e tratados internacionais.

12. TRABALHAR EM REDE COM OUTRAS OUVIDORIAS

O Ouvidor deve colaborar com outras ouvidorias e instituições, compartilhando ideias e boas práticas para melhorar o atendimento.

Por que isso é importante?

Trabalhar em rede ajuda a resolver problemas mais rápido, padroniza o atendimento e melhora o trabalho de todas as ouvidorias do estado.

Exemplo prático:

Participar de encontros da Rede de Ouvidorias do Governo do Estado do Piauí para aprender com outros Ouvidores e saber para onde encaminhar demandas que não são da competência do seu órgão.

Como melhorar?

- Conhecer bem a Rede de Ouvidorias e o sistema Fala.BR.
- Participar de fóruns e eventos para trocar experiências.
- Criar canais de comunicação com outras ouvidorias, como e-mails ou grupos.

MENSAGEM FINAL

O Ouvidor ideal é proativo, ético e capaz de trabalhar em equipe. Ele transforma as manifestações dos cidadãos em oportunidades para aprimorar os serviços públicos. A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí oferece este guia com o objetivo de fortalecer uma rede de profissionais comprometidos e engajados.

Raimundo Dutra

Ouvidor-geral do Estado do Piauí

**OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO - OGE**

**SECRETARIA
DE GOVERNO - SEGOV**

