

Ouvidoria Prodesp/Poupatempc

Memória de 10 anos

O estabelecimento de canais de participação, inerentes a uma Ouvidoria, não se encerra apenas na possibilidade do fluxo de comunicação aberto com a sociedade, mas, sobretudo, no que ela está nos dizendo. Trazer essa voz para dentro da corporação - e decodificá-la - pode ser a chance de incorporar um ensinamento que, em sua visão interna, pode não ser percebido.

Ouvidoria:
Um Instrumento de
Gestão e de Democracia

A publicação Memória da Ouvidoria Prodesp é muito mais que o registro de um projeto bem-sucedido. A apresentação desta importante história, os desafios enfrentados e as soluções encontradas, sempre focadas na melhoria dos serviços prestados à sociedade, consolidam-se como um verdadeiro manual de como implantar e desenvolver uma Ouvidoria.

O Estado de São Paulo está fortemente comprometido em utilizar as manifestações dos cidadãos como instrumento efetivo e democrático de desenvolvimento gerencial. Ninguém melhor que o próprio usuário do serviço público para informar sobre a qualidade do atendimento recebido e fornecer sugestões valiosas sobre como melhorá-lo. O aperfeiçoamento na prestação de serviços do Estado está, portanto, intrinsecamente relacionado à participação de toda a sociedade, no acompanhamento e controle dos serviços que utiliza. E, para que este acompanhamento

seja possível, é necessário que o Estado estimule o cidadão, disponibilizando canais acessíveis para apresentação de suas manifestações.

A Rede Paulista de Ouvidorias foi criada em abril de 1999, pela Lei de Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos. Em setembro de 2007 a Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos foi transferida para a Secretaria de Gestão Pública, a cargo da Udemo - Unidade de Desenvolvimento e Melhoria das Organizações. Desde então, temos nos empenhado na condução de um projeto de Fortalecimento das Ouvidorias, para que todas possam cumprir da melhor forma suas funções.

O trabalho da Ouvidoria Prodesp merece ser valorizado. É um exemplo de autonomia e independência que já tem a mais importante recompensa que uma ouvidoria pode almejar: o reconhecimento do cidadão.

Sidney Beraldo

Secretário de Estado de Gestão Pública



Dez anos se passaram desde que o Estado de São Paulo criou a Lei 10.294, de 20/04/1999. Proposta à luz da Constituição de 1988, a chamada Constituição Cidadã, a legislação colocou em prática um objetivo nobre: o da proteção e defesa do usuário do serviço público com a obrigatoriedade de que cada órgão estadual tenha a sua Ouvidoria. Apenas dois anos antes, este Estado havia promovido uma quebra de paradigmas no que se entende por serviço público e por atendimento ao cidadão com a criação do Poupatempo, programa de governo administrado pela Prodesp desde a sua criação em 1997.

Em curto espaço de tempo, a população paulista começou a colher os benefícios de um atendimento público eficiente, com documentos sendo entregues em algumas horas, colocando no esquecimento os costumeiros dias e dias de espera de antes. A visão de oferecer um espaço para a discussão e o controle dos serviços públicos pelo cidadão era algo essencial em uma empresa que ajudou a construir uma referência no conceito de cidadania para o Brasil. Nada mais coerente do que unir os dois e proporcionar ao cidadão esta figura que estará sempre em sua defesa. Nascia a Ouvidoria Prodesp/Poupatempo.

Uma década depois, os desafios da Ouvidoria permanecem fortes e presentes. É a voz do cidadão e do cliente dentro da Prodesp e do Poupatempo. Sua atuação permite aos gestores da empresa proporcionar melhorias e perceber que existe um ser humano a ser considerado no desenvolvimento de nossos serviços e produtos. Que no lugar de bits e processos há expectativas por um atendimento benfeito, pela qualidade de informação, de resposta aos seus questionamentos... Expectativa por cidadania, a real cidadania, que ampara uma sociedade que aprendeu a fazer valer os seus direitos e que conta com canais estruturados para defendê-los. Uma estrutura que garante a transparência nas relações entre governo e população.

Errando ou acertando, é essa transparência e o diálogo estabelecido com a sociedade que fazem com que a empresa evolua em seu atendimento como um todo. E a Ouvidoria é parte fundamental desse processo de melhoria contínua. Por meio dela, temos acesso ao olhar do cidadão, que nos leva a progredir, a nos aprimorarmos e a sempre lembrarmos que, lá na ponta, usando nossos serviços, há uma pessoa real: o cidadão paulista.

Mário Bandeira

Diretor-Presidente da Prodesp

A percepção de democracia entre nós na América Latina é muito baixa ainda. Democracia aqui e em muitos outros países do continente significa ainda a existência de eleições regulares, limpas e transparentes, e alguma liberdade. Inúmeras pesquisas – entre elas: www.latinobarometro.org – apontam que quase metade dos brasileiros sequer sabe definir democracia. Assim, a existência de políticas públicas que enfatizem valores democráticos merece sempre ser lembrada e festejada.

Desse naipe é a lei paulista que tutela os direitos do usuário do serviço público. Idealizada por Mario Covas e implantada em seu período de governo, a Lei nº 10.294/1999 reconheceu os direitos de o cidadão ter acesso a um bom serviço público, o direito à informação e o direito de seu controle. Nada mais democrático. A Constituição da República determinou, por meio de

emenda, que uma lei nacional fosse ditada nos mesmos moldes, o que ainda não ocorreu, e instituiu uma série de Ouvidorias onde haja público e o dever de bem atendê-lo. As Comissões de Ética criadas pela mesma norma ainda aguardam implementação.

Essa lei completa dez anos. É tão importante comemorar a data quanto visitar a lei e tomá-la como ótica para analisar o serviço público, do ponto de vista ético, sob o ângulo da qualidade, tomando-o como polo cumpridor dos direitos humanos, em sua face de liberdade, de igualdade e de solidariedade. A lei deve ser um instrumento para reforçar nossas noções de democracia. Essa revisita, para implementar aspectos ainda no papel e aperfeiçoar outros mecanismos já tão atuantes, seria uma boa homenagem para um instrumento tão criativo quanto o foi a Lei 10.294/99.

Belisário dos Santos Júnior

Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo (1995-2000), responsável pela implantação das Ouvidorias Públicas no Estado de São Paulo



Índice

A apresentação	7
Prefácio	8
Conceito e História	9
O Contexto Institucional	18
Linha do Tempo	25
Resultados e Transformações - Com a Palavra o Cidadão	27
Publicações	34
Eventos	40
Sistema de Gestão das Manifestações do Cidadão	45
Pesquisas de Satisfação	51
Anexos	61



A apresentação

Apresentamos neste documento a memória de alguns momentos, situações e realizações vivenciadas nesses dez anos pela equipe da Ouvidoria Prodesp/Poupatempo.

Nossa caminhada está focada no compromisso fundamental de representar o cidadão/usuário do serviço público dentro da Prodesp, como determina a Lei 10.294/99, e, também, aprimorar a ação da Ouvidoria para, cada vez mais, torná-la um instrumento de gestão e melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Ousamos dizer que, integrados à Rede Paulista de Ouvidorias, nos colocamos como uma importante referência, tendo construído uma trajetória que nos permite contar uma pequena história. Ainda assim, reconhecemos que há muito por melhorar.

Por essa pequena história e em busca da melhoria contínua, agradecemos e contamos com o apoio de todas as

pessoas, parceiros e dirigentes, que contribuíram para o aprimoramento desta Ouvidoria.

Nosso agradecimento especial a nossa colaboradora Cíntia Futema pelo compromisso, entusiasmo e pela dedicação sempre presentes. Lembramos também das importantes colaborações de Ana Luiza Mendonça, Eliza Trindade, Gisele dos Santos, Luciana Formes e Tereza Haerbe, que já trabalharam nesta Ouvidoria, e agora os novos integrantes da equipe, Duane Seraphim, Janaína Silveira e Lincoln de Castro.

Agradecemos também a Fabíola de Paiva, assessora de comunicação do Poupatempo, e ao Lincoln de Castro o tão importante apoio para a finalização deste trabalho.

Finalmente, nosso agradecimento ao cidadão, usuário do serviço público, pelo seu reconhecimento crescente da Ouvidoria como um meio de construção da cidadania e um instrumento de fortalecimento da democracia.

José De Ambrosis Pinheiro Machado e Getúlio César de Paula

Outubro de 2009



Prefácio

Dez anos se passaram. Muitas foram as histórias e muitos os aprendizados.

Aprendizado, aliás, é algo que se encaixa perfeitamente a uma Ouvidoria.

O estabelecimento de canais de participação, inerentes a uma Ouvidoria, não se encerra apenas na possibilidade do fluxo de comunicação aberto com a sociedade, mas, sobretudo, no que ela está nos dizendo. Trazer essa voz para dentro da corporação – e decodificá-la – pode ser a chance de incorporar um ensinamento que, em sua visão interna, pode não ser percebido.

Quando alguém nos diz que um determinado procedimento pode ser menos burocratizado, ou nos aponta que um atendimento foi mal realizado, está fornecendo

possibilidades reais de mudança.

À Ouvidoria cabe como canal associar-se ao dinâmico, àquilo que não pode estagnar, ao movimento ininterrupto, que pode dizer sempre: “isso pode ser melhorado”.

A Ouvidoria Prodesp/Poupatempo, que surgiu inicialmente como um projeto dentro da Superintendência do Poupatempo, tem procurado aprender, não só com os seus interlocutores externos – cidadãos e clientes – mas também com os seus desafios internos, apresentando a viabilidade de mudanças ou ajustes e mensurando melhor os seus resultados.

Precisamos fazer o tempo. Nós já temos história, mas ainda somos jovens.

Jovens aprendizes.



Conceito e História

CONCEITO

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta entre o cidadão e o poder público ou entre o cliente e uma determinada instituição privada. É um instrumento que, ligado à alta direção do órgão e com autonomia, estabelece a interlocução com a sociedade, recebendo manifestações de caráter crítico, como sugestões, reclamações, denúncias e elogios, com a preocupação de estimular a participação do cidadão no controle e na avaliação da prestação de serviços.

A Ouvidoria é, portanto, um importante instrumento de transformação permanente de qualidade, favorecendo as mudanças e os ajustes das instituições em sintonia com as demandas da sociedade e uma instância de aprimoramento da democracia.

Algumas ouvidorias enfatizam em sua ação a defesa dos direitos humanos e do cidadão. A Ouvidoria tem o papel de internalizar em sua organização a dimensão do Valor Humano, resgatar a ideia de que somos todos cidadãos.

Uma tendência mais recente faz da Ouvidoria um lugar de mediação de conflitos ou como a porta de entrada deste processo.

Tanto nas organizações públicas quanto nas privadas, este é um papel muito importante, pois, ao trazer questões caras e lentas do Judiciário para canais mais rápidos, mais baratos e menos burocratizados, traz também resultados significativos em relação à imagem do órgão.

Além de ser um sensor da percepção do cidadão/cliente, as informações canalizadas pela Ouvidoria contribuem de forma única na melhoria contínua dos processos.



OS PRIMEIROS PASSOS

A Ouvidoria Prodesp foi criada em junho e entrou em operação em outubro de 1999, após o curso coordenado pela Fundap - Fundação do Desenvolvimento Administrativo, realizado em setembro de 1999, destinado a todos os Ouvidores Públicos do Estado.

O conceito geral do instituto Ouvidoria também já vinha sendo discutido no âmbito da Superintendência do Poupatempo. Vários ensaios de projetos e propostas foram elaborados e submetidos à alta direção da Prodesp e à Secretaria de Governo e Gestão Estratégica. Outras tantas reuniões ocorreram, buscando um formato definitivo de compatibilização de um programa de trabalho que conciliasse uma composição para a Ouvidoria e o Poupatempo.

As dinâmicas cotidianas da Ouvidoria Prodesp, no entanto, fizeram com que ela continuasse se dedicando às demandas de cidadãos usuários do Poupatempo, feitas pelos canais do correio eletrônico e das fichas de manifestação disponíveis nos Postos.

No curso realizado na Fundap, além de José De A. Piniheiro Machado e de Getúlio César de Paula, efetivos da Ouvidoria, todos os Postos Poupatempo estiveram representados por um funcionário da Coordenação de Atendimento, com a convicção de que o conhecimento sobre o novo Instituto das Ouvidorias seria tido como um avanço complementar ao inovador Padrão de Atendimento do Programa Poupatempo.



QUADRO DE PENDÊNCIAS

Os canais abertos com o cidadão sempre propiciaram sugestões interessantes para a melhoria dos atendimentos.

Essas, por sua vez, sempre foram encaminhadas às áreas responsáveis para estudos de viabilidade. Em 1999, a Ouvidoria criou um quadro que mostrava o andamento do estudo de cada uma das questões levantadas pelos cidadãos.

Atualmente, as recomendações são monitoradas através de sistema informatizado: SRO - Sistema de Recomendações da Ouvidoria.

O SISTEMA DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES DO CIDADÃO

O SGMC - Sistema de Gestão das Manifestações do Cidadão foi criado em 2000, ano seguinte à criação da Ouvidoria Prodesp/Poupatempo. Foi a somatória das experiências ante-



riores do Poupatempo, de registro e resposta às manifestações do cidadão, denominada Cartas CID, e dos novos preceitos trazidos pela Lei de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, aprovada por grande maioria na Assembleia Legislativa.

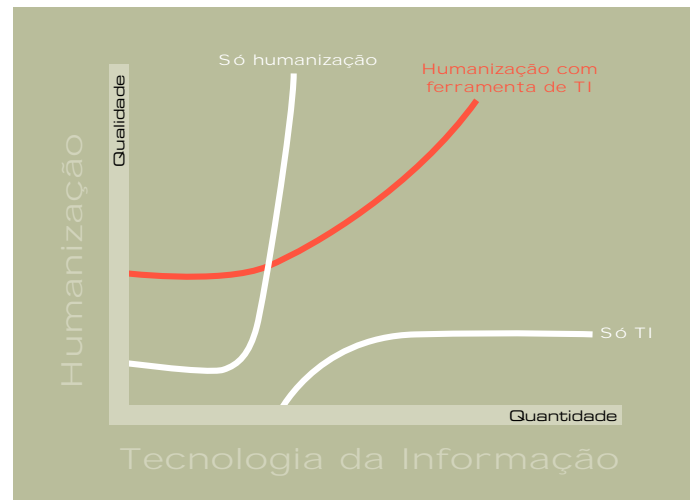
O Poupatempo trazia, desde seu início, a aplicação de princípios quanto ao direito à informação e à qualidade do serviço, haja vista a criação do Guia de Informações sobre Serviços Públicos e, notadamente, do Padrão de Qualidade do Poupatempo.

No padrão de qualidade do Poupatempo está inserido um dos mecanismos de autocontrole da qualidade da prestação de serviços. O Poupatempo oferece ao cidadão a possibilidade de dar a sua contribuição de forma espontânea por escrito, por meio das fichas de manifestação disponíveis no Espaço Opinião.

A Ouvidoria, além de tratar das manifestações encaminhadas diretamente, também supervisiona todo o processo de recebimento e resposta às manifestações do SGM, que englobam as presenciais, as feitas pela Internet e as oriundas do Teletendimento (Disque Poupatempo).

Desde o início, o manejo das Fichas de Manifestação e a resposta às cartas eletrônicas já apontavam para o crescente apelo de criação e sistematização da participação do cidadão com a sua opinião.

O desenvolvimento do SGM aprimorou a operacionalização das manifestações dos cidadãos e a confecção de relatórios qualitativos e quantitativos, que permitem a análise e o entendimento das expectativas dos cidadãos usuários dos serviços do Poupatempo e da Prodesp.



FERRAMENTAS DE T.I.

Tanto as ferramentas de Tecnologia de Informação, como a organização, o planejamento das ações e a melhoria contínua dos processos são fatores importantes para garantir o bom funcionamento da Ouvidoria. É imprescindível, porém, que haja a clara visão de que a atuação da Ouvidoria é, em essência, uma ação de relacionamento, de fortalecimento do diálogo e do valor humano.

Não há contradição entre a ação da Ouvidoria e o uso das modernas tecnologias de gestão, de tecnologia da informação e de comunicação. Sem o fator humano não há Ouvidoria e sem as ferramentas de TI perde-se a eficiência.

CERTIFICAÇÃO ISO 9001

Uma etapa importante para a Ouvidoria Prodesp/Poupatempo foi participar e se organizar para a obtenção da Certificação ISO 9001.

Essa ação fez parte de uma estratégia maior de integração da Ouvidoria com a área de produção da Prodesp e pode interagir nos processos de qualidade e melhoria contínua dos serviços oferecidos pela empresa.

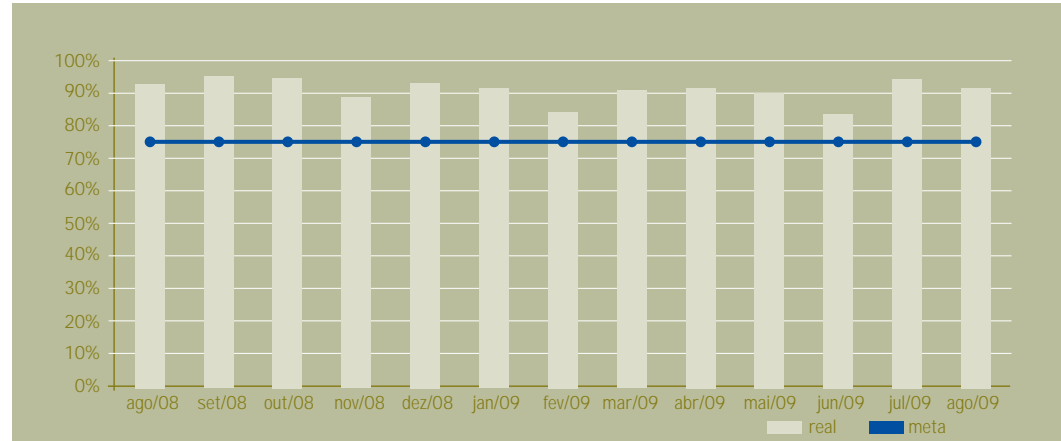
A certificação trouxe o amadurecimento dos procedimentos internos da Ouvidoria e a criação de dois indicadores de qualidade: o Indicador do Prazo, que estabelece uma meta de até três dias, nos casos do Poupatempo, e até cinco dias,

nos casos da Prodesp, para a primeira resposta ao usuário; e o Indicador de Satisfação, que mede trimestralmente o nível de satisfação do manifestante em relação aos serviços da Ouvidoria.

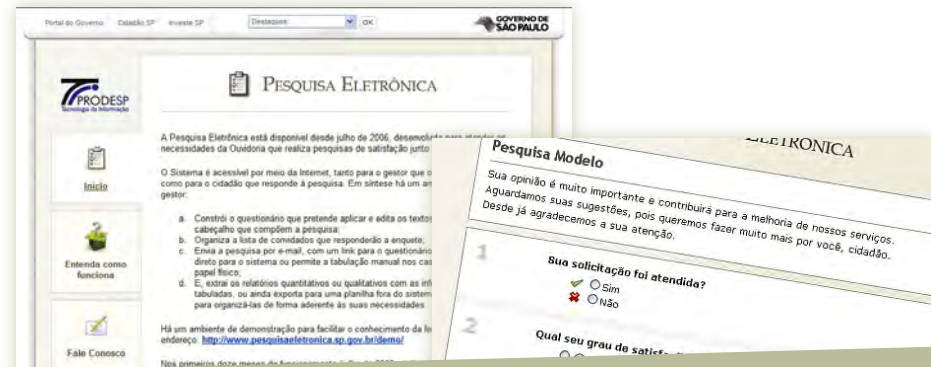


A PESQUISA ELETRÔNICA

A Ouvidoria Prodesp/Poupatempo desenvolveu, com apoio do Escritório de Projetos e Sistemas Internos, o Sistema de Pesquisa Eletrônica, que permite a realização da pesquisa por meio da Internet. Essa ferramenta é de fácil manejo e pode ser customizada para várias situações em que enquetes sejam necessárias.



Em 2004, momento em que a Ouvidoria Prodesp/Poupatempo buscou a certificação ISO 9001, definiu como indicador de qualidade o nível de satisfação de seus usuários. Viu-se diante do grande desafio de realizar pesquisas periódicas, iniciando com uma feita por telefone, com apoio de áreas internas da empresa.



Estava claro que o esforço era grande e fazia-se necessário buscar alternativa para realizá-lo. Ao mesmo tempo, a Ouvidoria sempre pensou que as inovações em TI que a Prodesp desenvolve poderiam beneficiar a Rede de Ouvidores do Estado e, neste sentido, após ter contribuído com o desenvolvimento do Sistema de Ouvidorias, baseado em grande parte no Sistema de Gestão das Manifestações do Cidadão, dedicou-se à construção de uma ferramenta que facilitasse a aferição da satisfação de seus usuários.

A partir dessa necessidade, desenvolveu juntamente com a área de Projetos e Sistemas da Prodesp o sistema de Pesquisa Eletrônica da Ouvidoria.

SISTEMA DE AVALIAÇÃO PERIÓDICA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Atendendo aos Objetivos Estratégicos da Prodesp de melhoria da imagem da empresa junto aos clientes, a Ouvidoria Prodesp implantou um processo inovador, denominado Sistema de Avaliação Periódica da Satisfação do Cliente.

Esse processo consiste no envio periódico, pela Internet, de questionários eletrônicos concebidos para captar a percepção do cliente e o seu nível de satisfação, com o objetivo de reunir informações que apoiem a gestão da qualidade dos serviços prestados pela empresa.

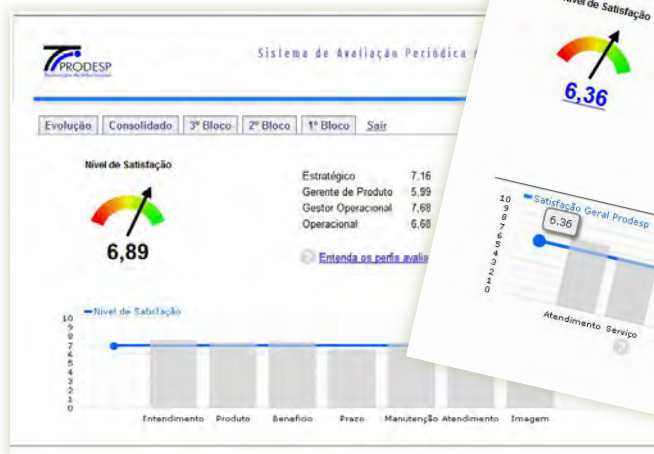
Em 2008, o processo foi realizado com o uso de uma ferramenta informatizada de interação via Web – um



módulo extraído do Sistema de Pesquisa Eletrônica da Ouvidoria – e um conjunto de interações internas à empresa que consolidaram a metodologia e o conceito do sistema.

Em 2009, o Ibope foi contratado pela Prodesp para aprimorar, dar continuidade e elevar o grau de independência do processo de Pesquisa de Satisfação implantado em 2008. A partir de então, a pesquisa passou a ser realizada diretamente pelo Ibope, mantidos os critérios metodológicos da ponderação empresa/cliente e cliente/perfil.

No primeiro semestre de 2009 foi realizada a pri-



meira onda de pesquisas pelo Ibope. O processo se concluirá com a segunda onda de pesquisas que será aplicada no segundo semestre de 2009.

AIO - ANDAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

O projeto piloto do sistema AIO foi implantado no início do segundo semestre de 2009. O sistema tem como objetivo otimizar as interações com as áreas em busca de subsídios para a resposta e solução dos problemas dos usuários. O aplicativo permite o acompanhamento da interação com as áreas no fornecimento de subsídios.

SRO - SISTEMA DE RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

Juntamente com a AIO, a Ouvidoria implantou o SRO, cuja função é registrar as recomendações e criar um fluxo de validação das mesmas junto à alta administração e, na sequência, realizar o acompanhamento das ações cabíveis junto às áreas responsáveis até seu desfecho conclusivo.

REDES SOCIAIS NA WEB 2.0

Um novo marco nas relações da Ouvidoria junto à população está na utilização de ferramentas de Web 2.0. A Ouvidoria da Prodesp/Poupatempo já iniciou estudos

PRODESP
Andamento Interno da Ouvidoria

Editar documento Nova Manifestação

Pesquisar na visão 'Por Data'

Andamento Interno da Ouvidoria

Ano	Mes	Dia	Res	Sit	Di	Estado	ANDAMENTO	Prazo Res.	Prazo And.	Protocolo SGMC	Breve Descrição
2009	Setembro										
	Agosto										
		31	[Res]			Finalizado	Info. no Prazo	08/09/2009	02/09/2009	0101020090000584	Renovação de carteira de Habilitação
		24	[Res]			Finalizado	Info. no Prazo	08/09/2009	02/09/2009	0201020090000557	Plato S4 - Atendimento
		05	[Res]			Finalizado	Info. FORA do Prazo	29/08/2009	26/08/2009	0101020090000374	DESRESPEITO A CIDADÃ
		04	[Res]			Finalizado	Info. FORA do Prazo	29/08/2009	26/08/2009	0101020090000432	CHN
		05	[Res]			Finalizado	Info. FORA do Prazo	29/08/2009	26/08/2009	0201020090000029	Atendimento Procon
		04	[Res]			Finalizado	Não Informado	10/08/2009	07/08/2009	0101020090000068	Elogio
		04	[Res]			Finalizado	Info. no Prazo	09/08/2009	06/08/2009	0101020090000053	Siguro Desemprego - Segunda reclamação
		04	[Res]			Finalizado	Info. no Prazo	09/08/2009	06/08/2009	0101020090000057	Crh.
	Julho										
		31	[Res]			Finalizado	Info. no Prazo	05/08/2009	03/08/2009	0101020090700436	Servico p/ RG
		30	[Res]			Finalizado	Info. no Prazo	05/08/2009	03/08/2009	0101020090700504	POUPATEMPO - CARTEIRA DE IDENTIDADE
		30	[Res]			Finalizado	Info. no Prazo	04/08/2009	03/08/2009	0101020090700471	Renovação CHN por S'edex
		28	[Res]			Finalizado	Info. no Prazo	04/08/2009	03/08/2009	0101020090700489	Siguro Desemprego

PRODESP
Andamento Interno da Ouvidoria

Cadastro de Recomendação

Autor desta recomendação: Carla Tereza Kawana Futuro/PRODESP/BR - 04/03/09/2009 15:12

Estado desta Recomendação: **Em Análise**

Título: **CHN DETRAN**

Descrição: Sistema Detran

Assessor: **Associação**

Atenção: Este campo é atualizado automaticamente a partir do formulário de Manifestações, quando aquela é indicada como geradora de Recomendação. Porém, poderá ser editado a critério do Gestor.

acompanhamento das ações: **aberto**

Data de abertura: 04/09/2009 09

Alerta: (com Alertas de Andamento)

Restringir Finalização

para a utilização dessas ferramentas, com o objetivo de estabelecer um contato mais direto com o usuário dos serviços públicos, utilizando linguagem adequada a este meio, que possui características de maior espontaneidade.

OUVIDORIA INTERNA E CLIENTE

Buscando a melhoria e o aprimoramento das atividades da Ouvidoria em 2007, surgiu a oportunidade de se potencializar a sua ação em Clientes e a implantação da

Ouvidoria Interna. Esta diretriz vem ao encontro da nova tendência de Governo de valorizar a Ouvidoria como um instrumento de gestão e melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Prodesp.

Em relação à Ouvidoria em Clientes, a proposta é fortalecer a interação da Ouvidoria com os clientes para buscar informações sobre o nível de satisfação, anseios e demandas dos mesmos, identificar os pontos positivos e negativos, as ameaças e as oportunidades na atuação da Prodesp, criar mecanismos de verificação periódica e emissão de relatórios.

Em relação à Ouvidoria Interna, a proposta visou à interação direta com o funcionário, e, principalmente, pretendeu consolidar as informações sobre o conjunto de manifestações, demandas e anseios dos funcionários, recebidas por outros canais existentes na Prodesp (CRE, RH etc.). Preliminarmente, estabeleceu-se forte interação com o CRE - Conselho de Representantes dos Empregados, e se fez publicar na intranet da empresa um novo canal de comunicação denominado Ouvidoria Interna.



Ouvidoria Interna

A Ouvidoria da Prodesp foi criada atendendo à determinação da **Lei 10.294, de 20.04.99**, de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

A tarefa da Ouvidoria, que está diretamente ligada à Presidência da Prodesp, é a de representar o cidadão dentro da Empresa, de forma independente e autônoma, estabelecendo com ele um canal direto de comunicação.

A Ouvidoria também é um canal aberto para a manifestação de clientes, fornecedores e funcionários.

Em 2007, a Ouvidoria, a pedido da Direção, realizou estudos e interações com várias áreas internas, especialmente CRE – Conselho de Representantes dos Empregados, visando a construção de um meio de interação com o funcionário que possa receber, registrar, dar encaminhamento interno e responder as manifestações de interesse do funcionário.

A potencialização desta dimensão da Ouvidoria, não substitui os canais ordinários de comunicação com outras áreas, tais como: "canal aberto" do RH, "incidente de segurança" da área de Segurança da Informação e, principalmente, os vários meios de atuação de CRE, que tem seus representantes em cada unidade da Empresa. Houve várias reuniões entre a Ouvidoria e CRE e o entendimento preferido por CRE foi colaborar com a Ouvidoria Interna sem ter uma maior aproximação. Desta forma as manifestações que a Ouvidoria Interna receber e for objeto de análise de CRE será enviada ao Representante dos Empregados que dará os encaminhamentos cabíveis.

O Ouvidor receberá as manifestações, sejam de orientação, elogio, sugestão ou reclamação, comprometendo-se a respondê-las com presteza e atenção, caso o funcionário deseje se identificar e indicar seu endereço eletrônico para a resposta.

Para a Prodesp, toda manifestação é importante, uma vez que contribuirá para a constante melhoria de nossos serviços.

Escritório da Ouvidoria: R. Florêncio de Abreu, 848 - 2º andar - Luz - São Paulo CEP: 01030-000 - Fone: 3315-0962
Equipe: José De A. Pinheiro Machado (Ouvidor), Getúlio César de Paula e Cintia T. K. Futema

Para acessar o Formulário Eletrônico da Ouvidoria Interna é só clicar no link abaixo:
<http://www.sgmc.poupatempo.sp.gov.br/FormularioEletronicoOuvidoriaInterna.aspx>



Linha do Tempo



