

Gestão da Informação e Suporte à Decisão

Paulo Xavier
Eduardo Ramos

Principais Experiências

- Solução de ouvidoria da Secretaria de Educação de PE;
- Solução de ouvidoria do HC-PE/UFPE;
- Consultoria em integração de ouvidorias para o Ministério de Educação de El Salvador;
- Ouvidoria Geral da União
- Ministério da Saúde:
 - OuvidorSus: Integração das Ouvidorias do SUS
 - Gestão de Conteúdo

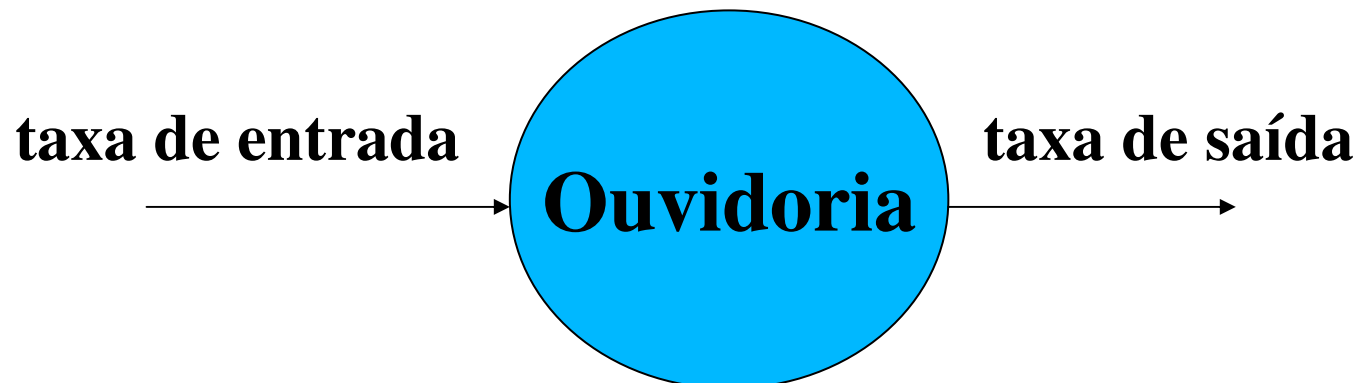
Geração da informação

- A ouvidoria processa e gera um novo fluxo de informações (manifestações) através dos diversos setores que compõe a instituição, da mesma forma que um shopping center gera um novo trânsito de clientes pelas diversas estradas que interligam as residências ao centro comercial.

Eficiência de um sistema de atendimento

- Sistema equilibrado

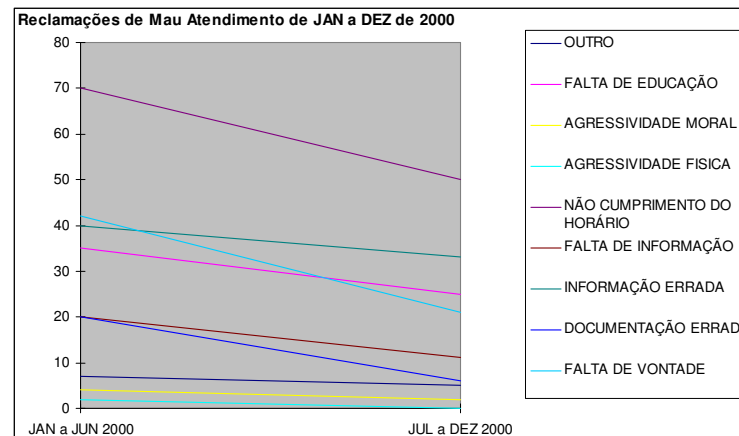
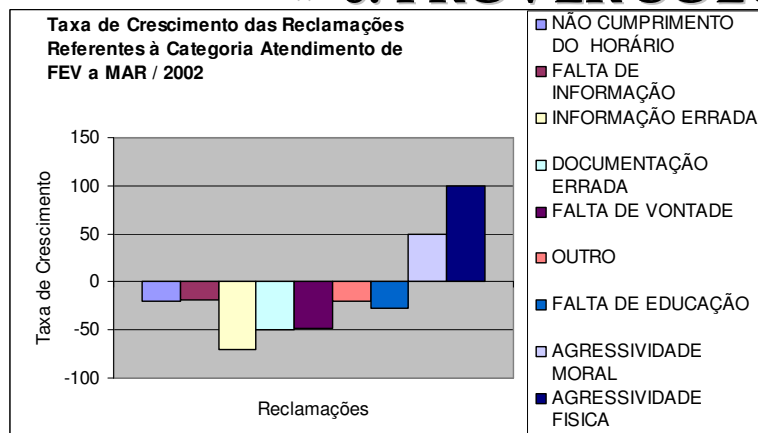
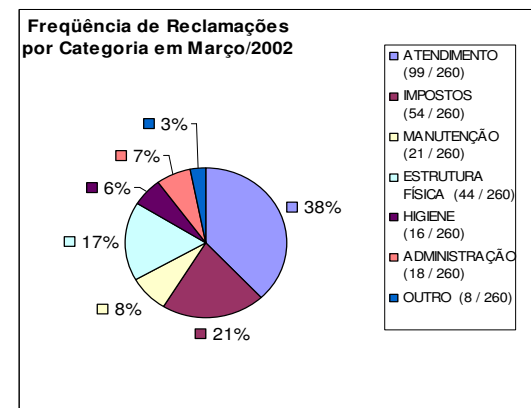
- taxa de entrada < taxa de saída
- F (fator de utilização sistema) = taxa entrada / taxa saída < 1
- Qualidade do serviço executado



Objetivo

Ter e saber usar os conhecimentos no momento certo

- // Pressupõe as etapas:
- // 1. OUVIR
- // 2. AVALIAR
- // 3. CRITICAR
- // 4. INTEGRAR
- // 5. PLANEJAR
- // 6. PROVER SOLUÇÕES



Gestão do Conhecimento

- Ouvidoria adquire, cria e compartilha conhecimentos .

Interage na:

- Criação de uma base de conhecimentos
- Transferência de conhecimentos
- Melhores práticas de administração
- Criação de novos canais de comunicação com os usuários
- Novas formas de aprendizado
- Melhor avaliação dos serviços ofertados

Funcionamento da ouvidoria

- **A Ouvidoria investiga os casos de má administração;**
- **A instituição não atua de acordo com um princípio ou código de direitos e deveres:**
 - **1- Não faz o que deveria fazer;**
 - **2- Faz mal feito;**
 - **3- Não faz nada.**

- **O que deve fazer o Ouvidor:**
 - **1- Informar o setor relacionado, para que o problema seja solucionado;**
 - **2- Quando o setor não consegue resolver o problema, tentar uma mediação ou solução amigável;**
 - **3- Se fracassar, fazer uma recomendação administrativa;**
 - **4- Se o setor não aceitar as recomendações, então apresentar um relatório especial a administração superior da instituição.**

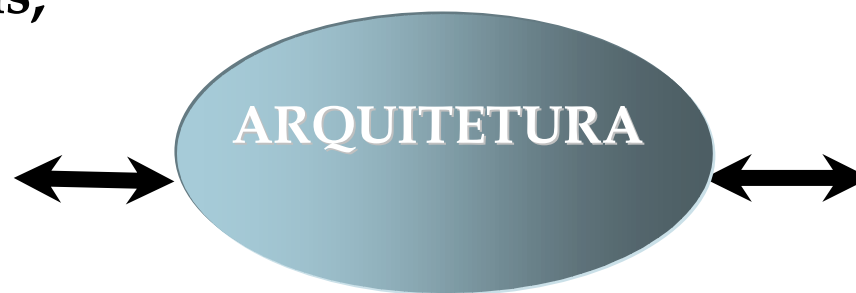
- *O Ouvidor deve dar um bom exemplo de administração pública.*
- Seu objetivo deve ser:
 - 1- Acusar a recepção da manifestação;
 - 2- Fazer uma previsão da sua conclusão;
 - 3- Decidir sobre a melhor maneira de resolver o problema, caso seja pertinente;
 - 4- Otimizar o tempo de conclusão do trabalho

Ouvidoria adota um modelo de gestão da informação

- Processo mais rápido de registro, encaminhamento e análise das reclamações ou sugestões dos usuários;
- Facilidades no acompanhamento do processamento das manifestações e das providências tomadas;
- Facilidades na visualização macro e micro dos resultados;
- Facilidades de localizar com precisão os pontos de congestionamento do sistema administrativo.

Modelo de gestão

Presidente,
Administração Geral,
Coordenadorias,
Ouvidoria



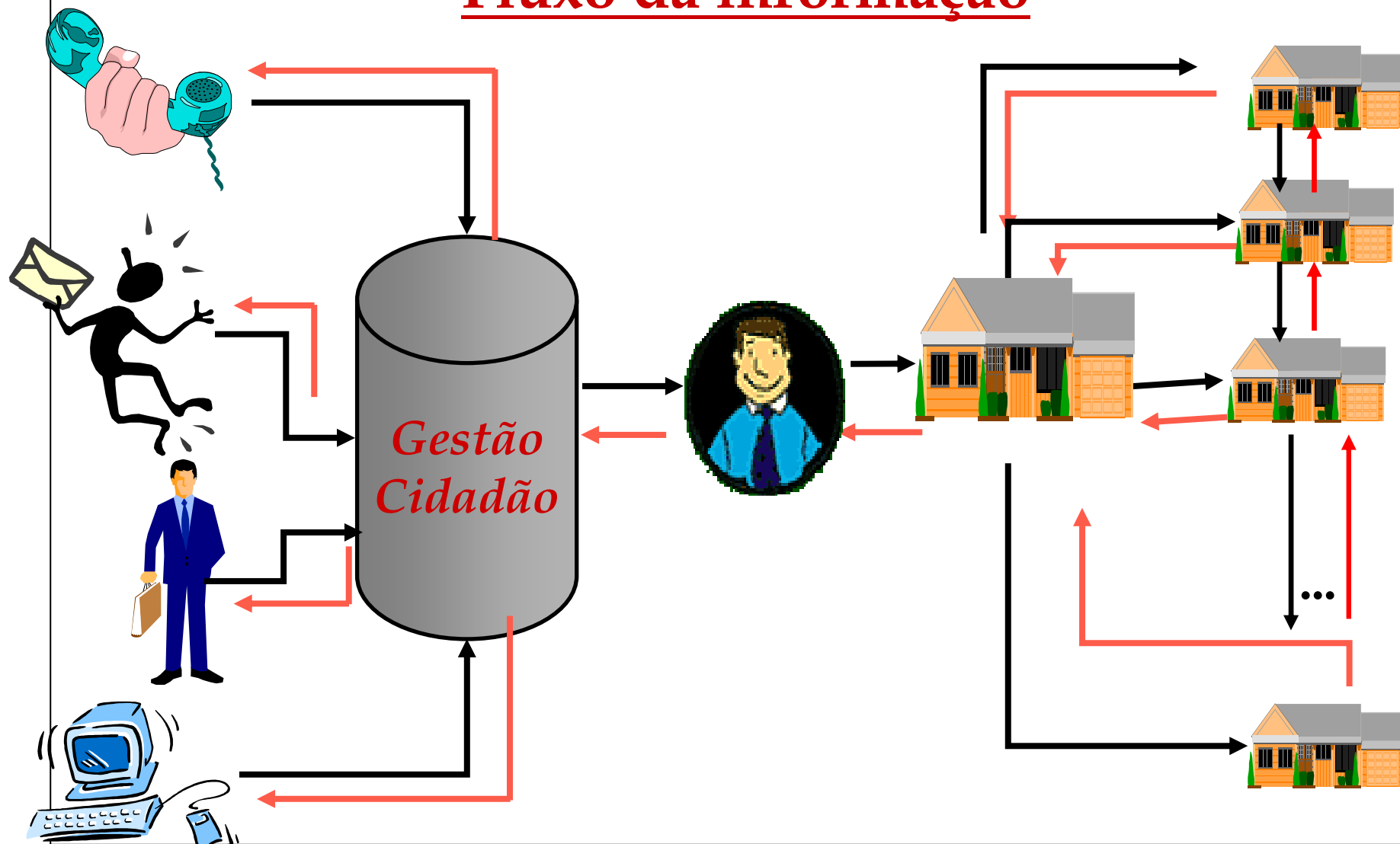
Funcionários,
Parceiros e
Fornecedores

Comunidade - Cidadão

Integração com os cidadãos, funcionários e fornecedores.

Ouvidoria, Gestão da Informação e Suporte à Decisão

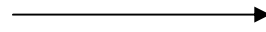
Fluxo da informação



Níveis de gestão da informação

- Ouvidoria → Cidadão
- Ouvidoria → Departamentos
- Ouvidoria → Planejamento
- Ouvidoria → Ouvidoria

Gestão Ouvidoria



Cidadão

- 1. Criar um canal de comunicação com o cidadão: telefone, Internet, carta, pessoal**
- 2. Considerando:**
- 3. Equidade de sexo, raça e sócio-econômico;**
- 4. Facilidade de acesso;**
- 5. Acompanhamento do processo**
- 6. Resposta ao cidadão**

Proposta de um formulário

para apresentação de uma

manifestação

- Nome
- Endereço
- Telefone
- E-mail
- Contra qual órgão se manifesta
- Qual a decisão que motiva sua manifestação

- Quando foi tomada essa decisão
- Quando tomou conhecimento dessa decisão
- Que resultado espera obter
- Já contactou outro setor para tentar obter uma reparação
- Especifique:
- Já expirou o prazo de resposta
- Sua manifestação pode ser tratada publicamente
- Manifestação

Gestão Ouvidoria

Departamentos

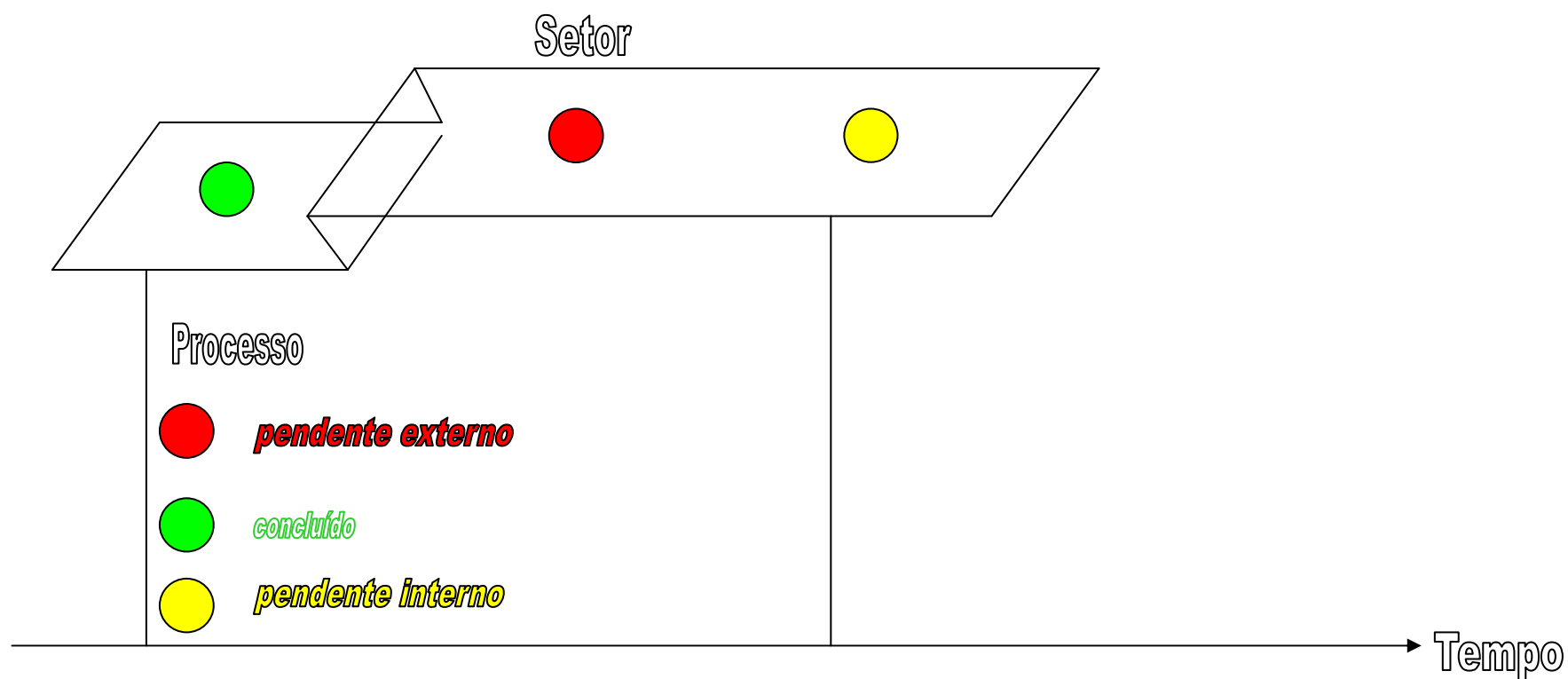
- Adm Interna:

- **Pertinência;**
- **Prioridade;**
- **Tipificação;**
- **Distribuição;**
- **Histórico;**
- **Confidencialidade**

Adm Externa

- **Andamento do processo**
 - **Status (pendência interna e externa, concluído)**
 - **Localização;**
 - **Duração.**

Histórico do Processo

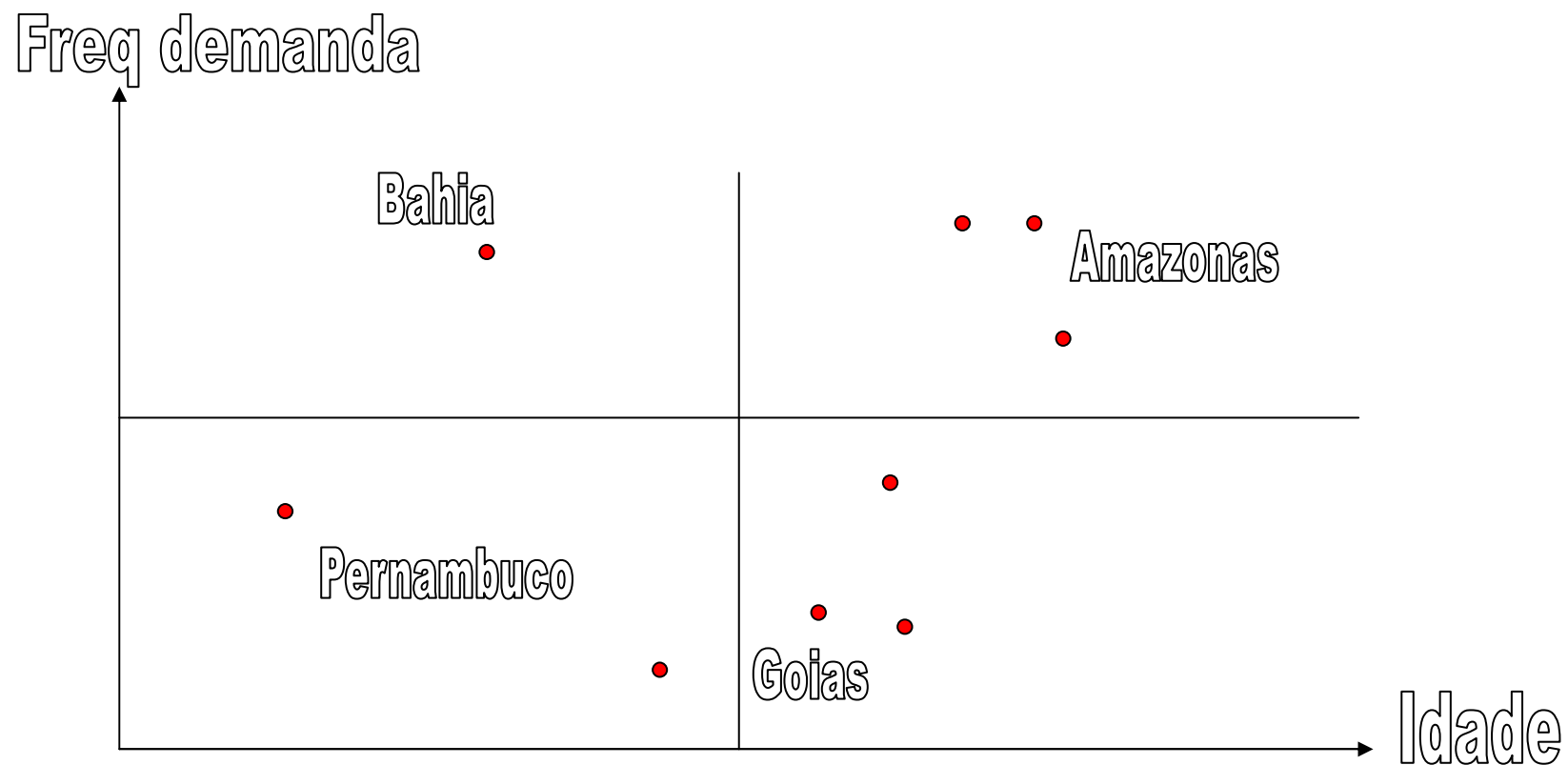


Ouvidoria

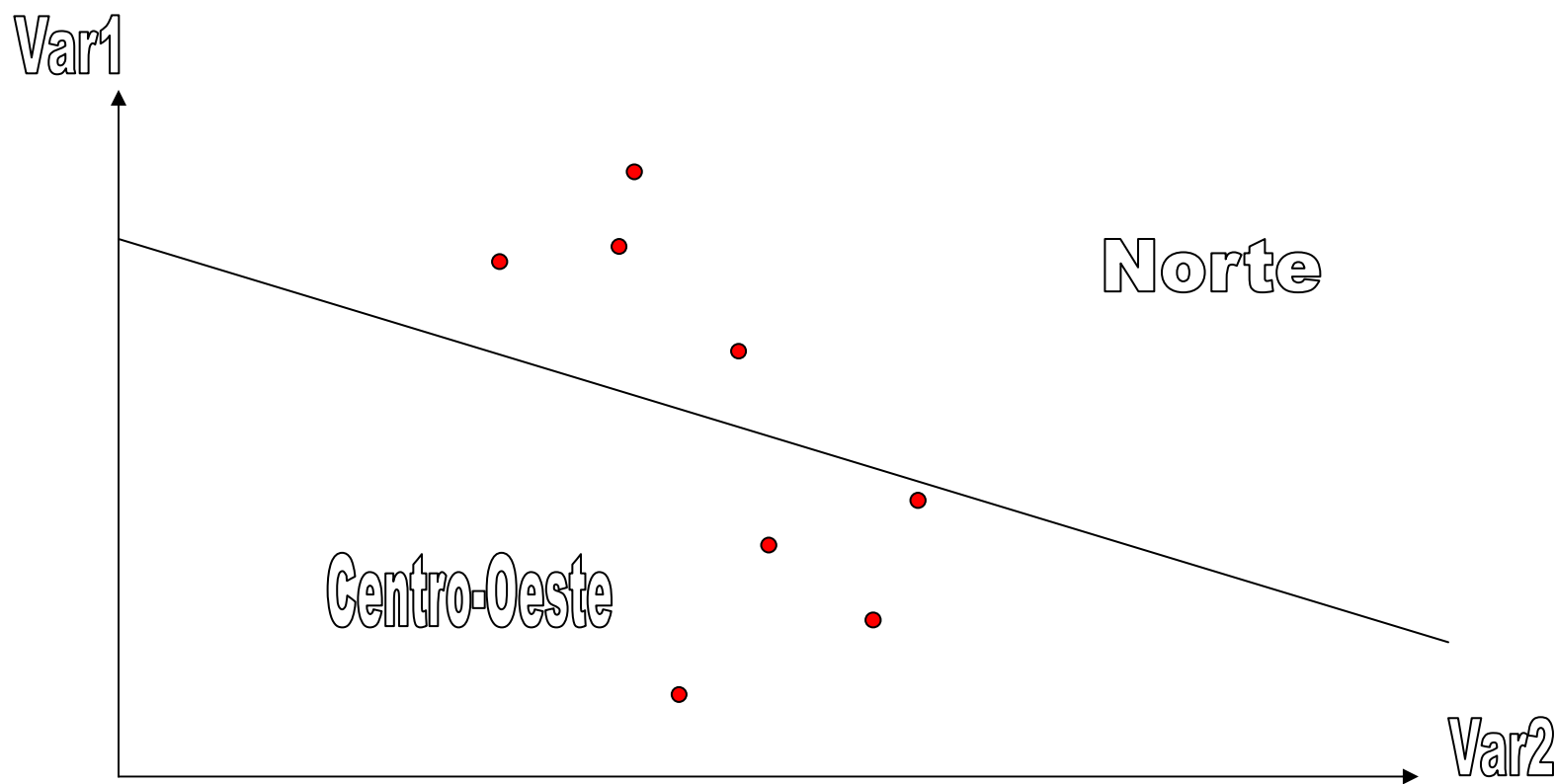
Planejamento

1. **Quais são os tipos de manifestações que ocorreram com mais frequência;**
2. **Onde estas informações estão localizadas;**
3. **Qual o comportamento temporal dessas informações ;**
4. **Quais são as possíveis causas da ocorrência dessas informações ;**
5. **Estas informações estão relacionadas com que tipo de usuário;**
6. **Quanto tempo está sendo necessário para tratar essas informações;**
7. **Qual é o fluxo dessas informações na rede de comunicação do sistema;**
8. **Quais os pontos da rede de comunicação que apresentam maior grau de congestionamento.**

Análise estatística



Análise Discriminante



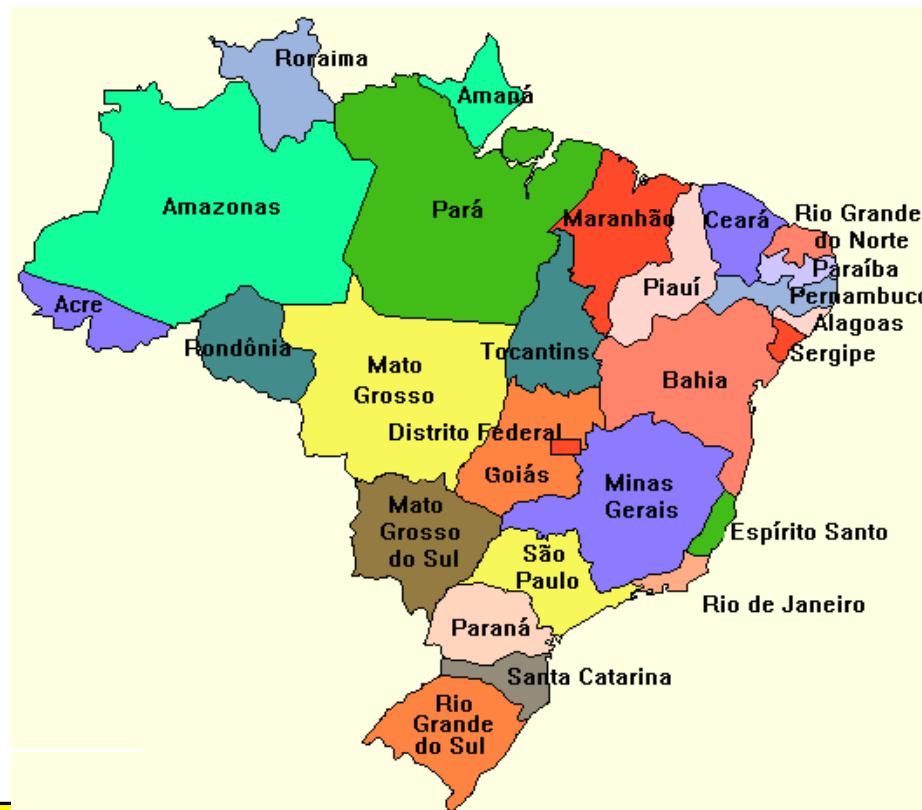
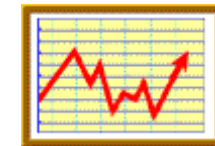
Ouvidoria, Gestão da Informação e Suporte à Decisão

Análise geográfica

- Freq. de Processos a nível Nacional, Regional, Estadual e Municipal

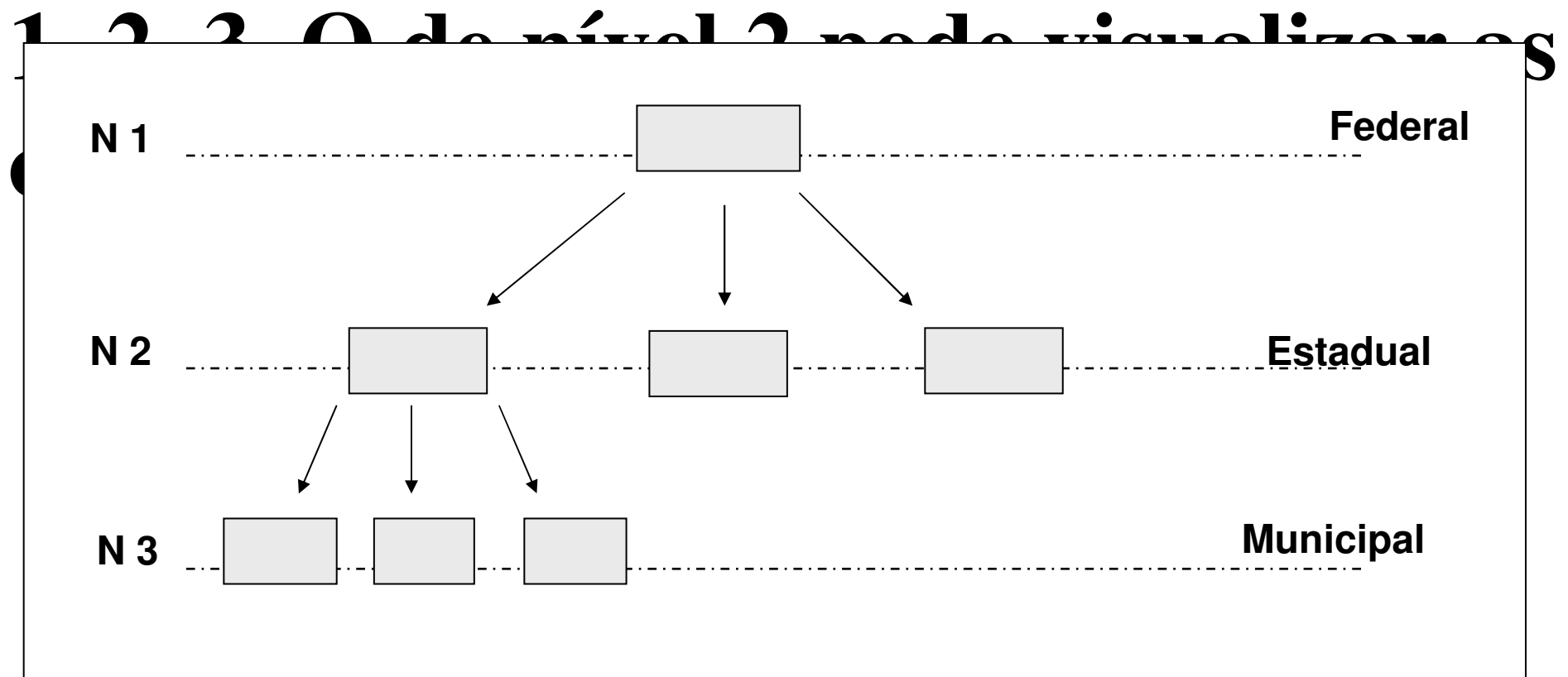


- Taxa de Crescimento das manifestações
- Freq. de Processos por Categoria e Assunto



Ouvidoria, Gestão da Informação e Suporte à Decisão (Integração de Ouvidorias)

O ouvidor de nível 1 pode visualizar as ouvidorias de nível



Modelos de integração das ouvidorias

- 1. As manifestações são enviadas a uma única ouvidoria centralizada;**
- 2. As manifestações são enviadas as ouvidorias regionais e periodicamente são consolidadas pela ouvidoria centralizada;**
- 3. As manifestações são enviadas as ouvidorias regionais e em tempo real são consolidadas pela ouvidoria centralizada;**

Princípios de base do modelo de gestão

- Eficiência no armazenamento e recuperação da Informação;
- Organização dos Conhecimentos (aquisição, utilização e distribuição);
- Suporte à decisão (recomendações administrativas, com base em informações estatísticas).

Modelo de gestão

- Padronização Universal.
- Manter a Administração Informada a nível micro, macro, geográfico e temporal.
- Administração distribuída e centralizada.
- Otimização de Registro, Consulta, Encaminhamento e despacho dos processos.

Requisitos de qualidade

- **Adaptabilidade:** permite incorporar terminologias específicas do cliente para tipificação das demandas;
- **Segurança:** controle de acesso com permissões de uso específicas para cada tipo de usuário (cidadão, técnico, administrador, RH ...);
- **Performance:** garante um tempo médio de resposta para acessar as informações dos usuários.

Desenvolvimento dos indicadores de avaliação

- *1- Indicador de tratamento das manifestações:*
- **F=Fator de utilização do sistema de ouvidoria**
- **Seja X o número de manifestações, recebidas no intervalo de tempo T pela ouvidoria;**
- **Seja Y_j a capacidade de atendimento de manifestações do técnico j, no intervalo de tempo T.**
- **Seja $Y =$ soma dos Y_j , a capacidade total de atendimento das manifestações dos técnicos da ouvidoria.**
- **Então $F = X/Y$ indica o fator de utilização do sistema de ouvidorias.**

- **Interpretação dos resultados**
- **Se $F < 1$, então indica eficiência do sistema de ouvidorias;**
- **Se $F > = 1$, indica que o sistema de ouvidorias esta congestionado ou passando por um estado transitório.**

Ouvidoria, Gestão da Informação e Suporte à Decisão

- Exemplo 1

- Suponha que um técnico da ouvidoria atende uma manifestação em 2 horas e que chegam a ouvidoria 80 manifestações por mês. Qual a situação da ouvidoria.

- Solução

- $Y=4$ atendimentos/dia = 100 atendimentos/mês (1 mês = 25 dias úteis)

- $X= 80/\text{mês}$

- $F=80/100 = 0.8$

Ouvidoria, Gestão da Informação e Suporte à Decisão

- Exemplo 2
- Suponha no exemplo anterior que um técnico atenda uma manifestação em 4 horas.
- A) Qual a situação da ouvidoria.
- B) Qual o número mínimo de funcionários que seriam necessários para evitar o congestionamento da ouvidoria e um longo tempo de espera.
- Solução
- A) $X = 80/\text{mês}$
- $Y = 2 \text{ manifestações/dia} = 50 \text{ manifestações/mês}$
- $F = X/Y = 80/50 = 1.6$ (ouvidoria congestionada)
- B) Com 2 funcionários, $Y = 50 + 50 = 100$ manifestações/mês
- $F = X/Y = 80/100 = 0.8$ (ouvidoria equilibrada)

Conclusão

- **Gerencia as informações (Reclamações, Elogios...)** possibilitando **Avaliar e Ajustar novas estratégias de ação;**
- **Monitora continuamente as manifestações;**
- **Permite a Tomada de Decisão respaldada em Informações Estatísticas;**
- **Fornece Indicadores do Grau de Satisfação dos serviços oferecidos pela instituição, permitindo identificar Prioridades de Ação;**
- **Maior qualidade e rapidez no atendimento;**
- **Dirige Atenção e Providências para Setores, Pessoas e Processos que necessitam de Melhorias e Aperfeiçoamento;**
- **Redução de custos de espera;**
- **Linguagem Universal, respeitando a regional;**
- **Avaliação global e local;**

OBRIGADO

◊ **PAULO XAVIER**

» **61-92151666**

» **paulo@infoexpert.com.br**