

Gestão da Informação e Suporte à Decisão

Paulo Xavier
Eduardo Ramos

Principais Experiências

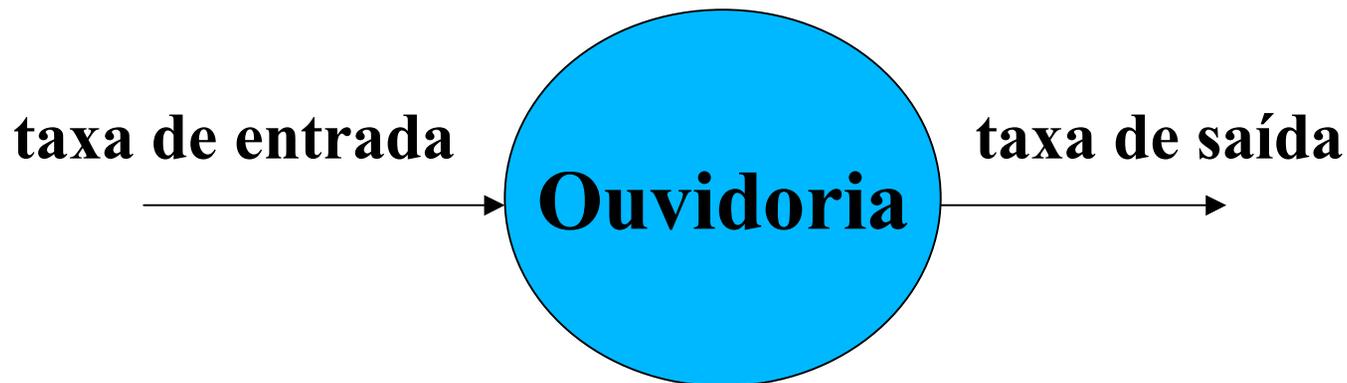
- **Solução de ouvidoria da Secretaria de Educação de PE;**
- **Solução de ouvidoria do HC-PE/UFPE;**
- **Consultoria em integração de ouvidorias para o Ministério de Educação de El Salvador;**
- **Ouvidoria Geral da União**
- **Ministério da Saúde:**
 - **OuvidorSus: Integração das Ouvidorias do SUS**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

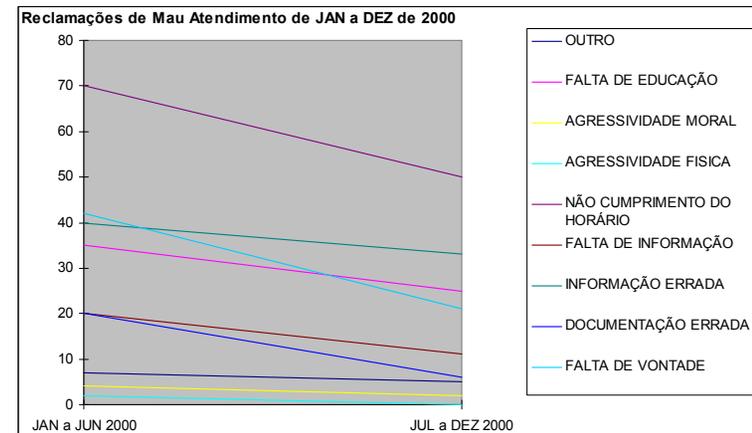
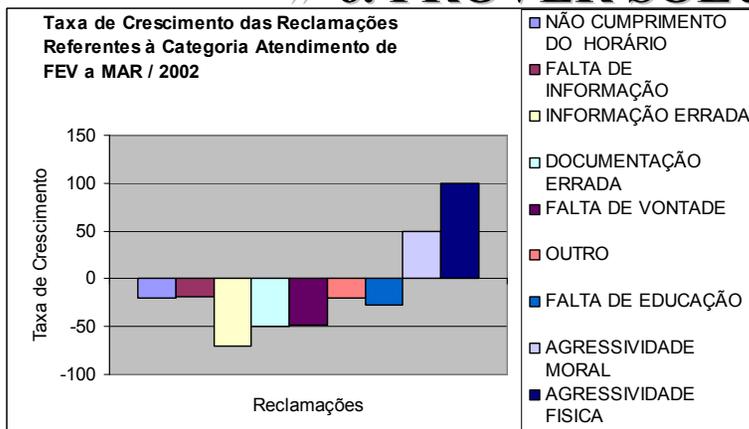
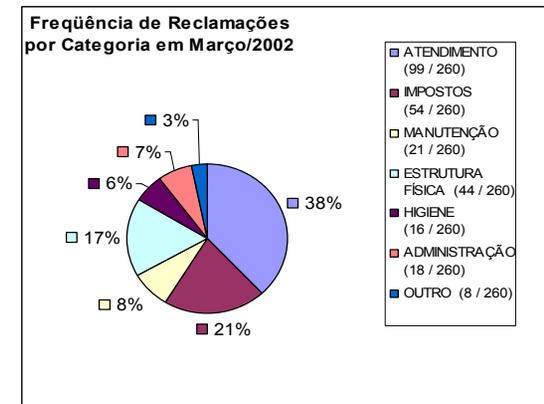


Ouvidoria, Gestão da Informação e Suporte à Decisão

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.**

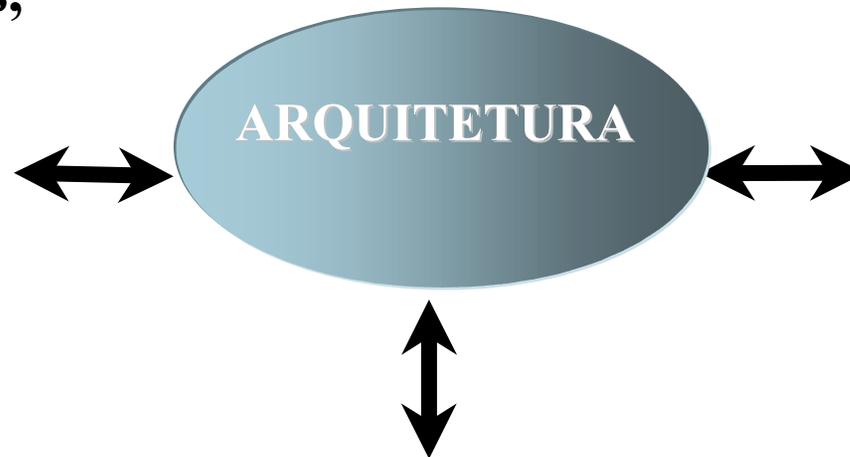
- ***O Ouvidor deve dar um bom exemplo de administração pública.***
- **Seu objetivo deve ser:**
 - **1- Acusar a recepção da manifestação;**
 - **2- Fazer uma previsão da sua conclusão;**
 - **3- Decidir sobre a melhor maneira de resolver o problema, caso seja pertinente;**
 - **4- Otimizar o tempo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



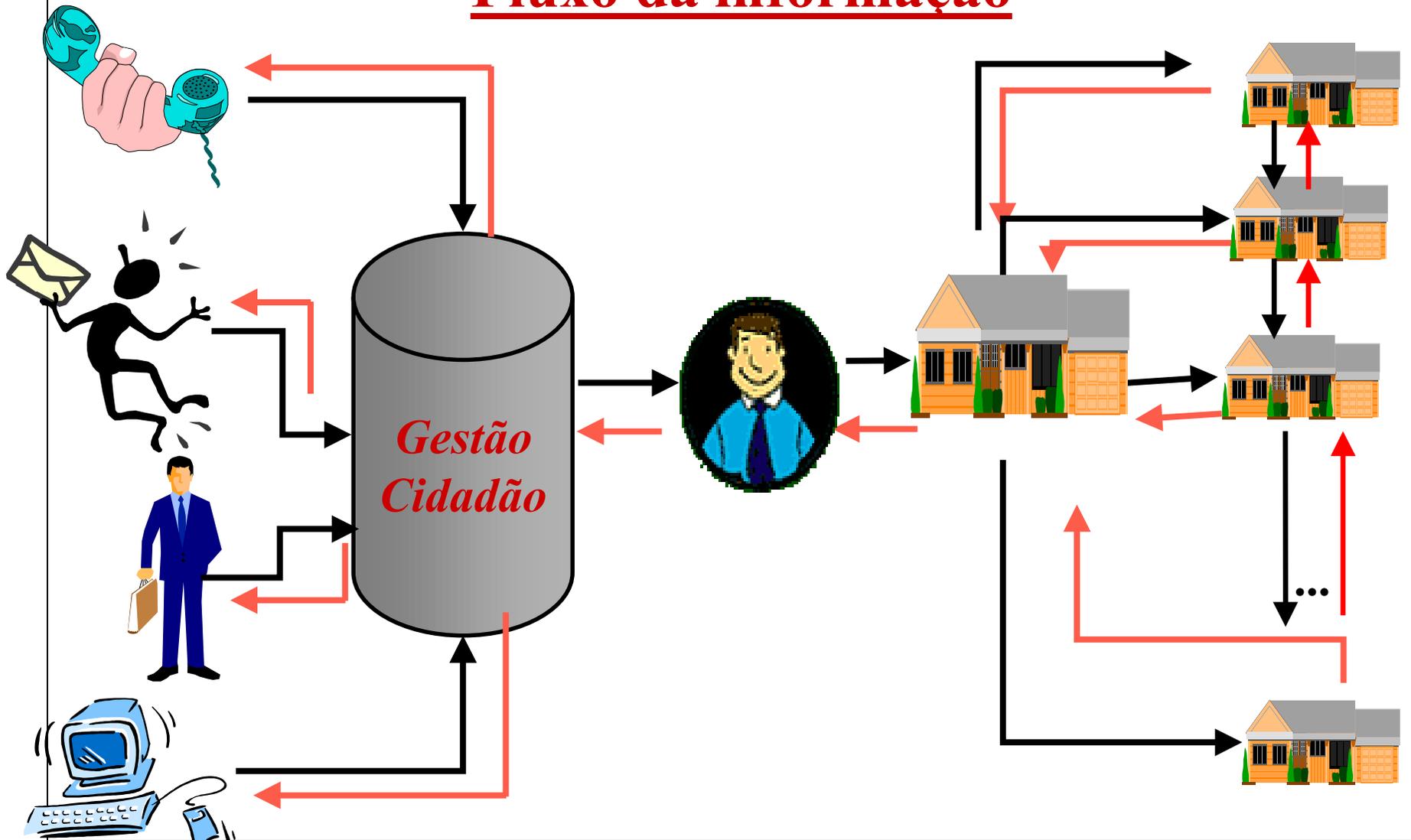
**Funcionários,
Parceiros e
Fornecedores**

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**

- **Criar um canal de comunicação com o cidadão: telefone, Internet, carta, pessoal**
- **Considerando:**
 - **Equidade de sexo, raça e sócio-econômico;**
 - **Facilidade de acesso;**
 - **Acompanhamento do processo**
 - **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**

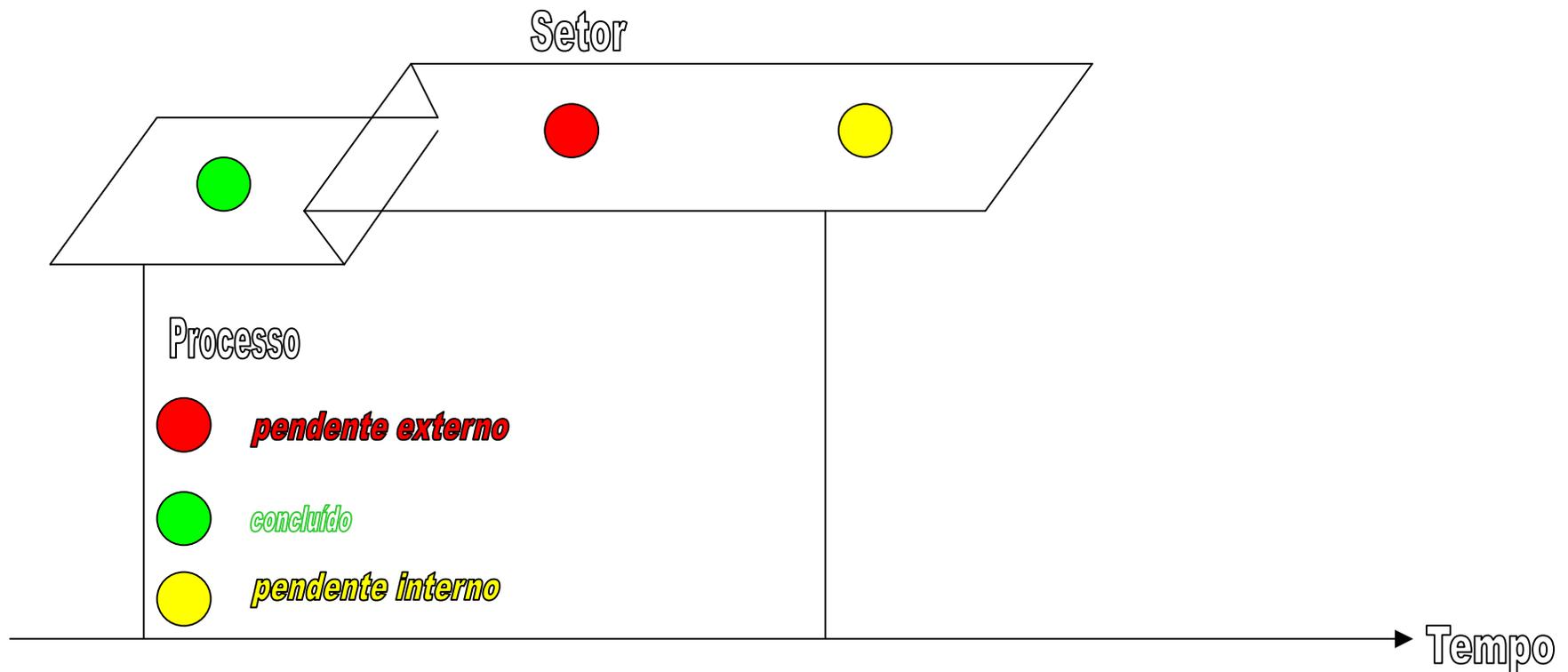
Gestão Ouvidoria —————→ **Departamentos**

- **Adm Interna:**
 - **Pertinência;**
 - **Prioridade;**
 - **Tipificação;**
 - **Distribuição;**
 - **Histórico;**
 - **Confidencialidade**

Adm Externa

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

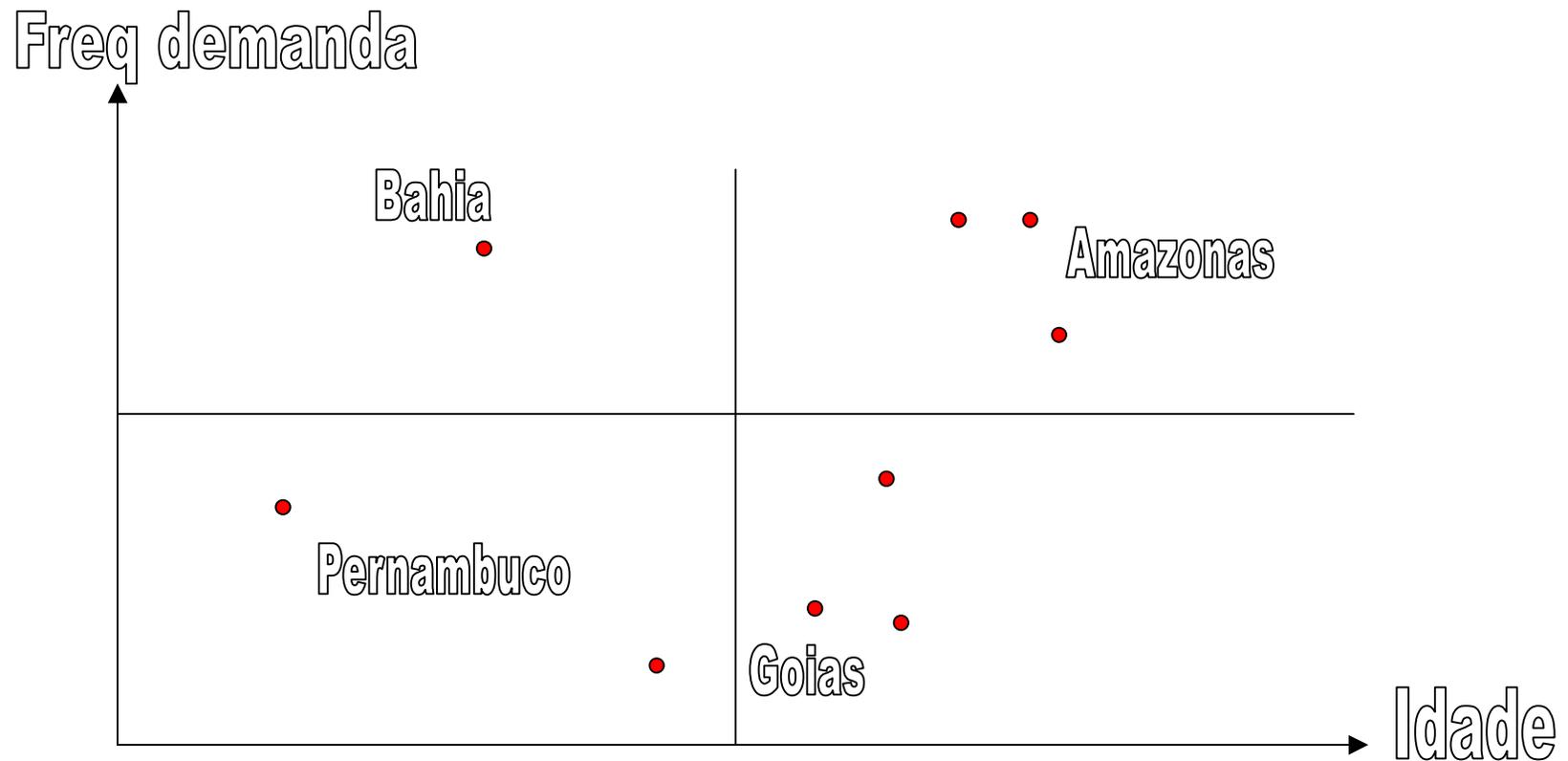
Histórico do Processo



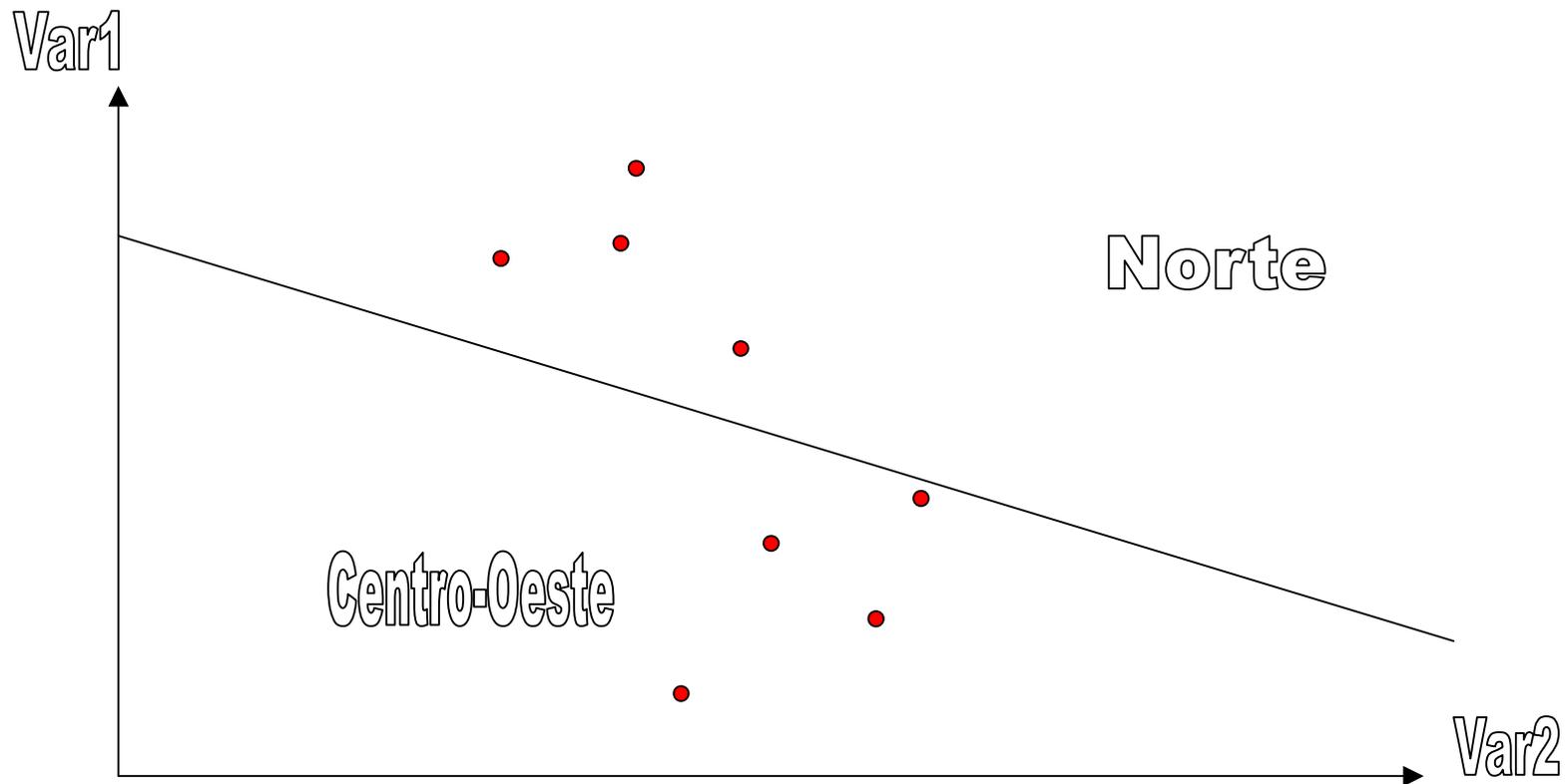
Ouvidoria → Planejamento

- 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



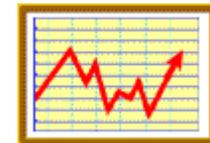
Análise Discriminante



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

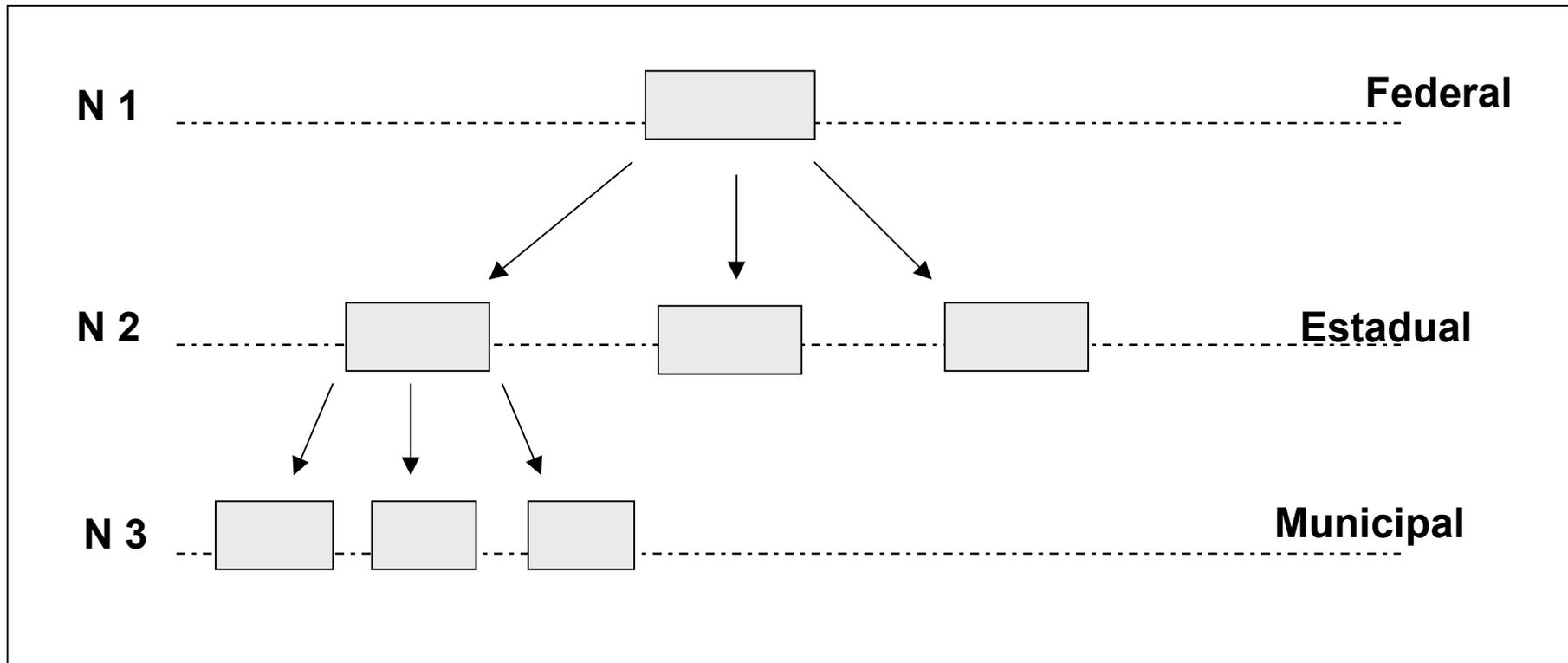


Ouvidoria, Gestão da Informação e Suporte à Decisão

Ouvidoria → Ouvidoria

(Integração de Ouvidorias)

O ouvidor de nível 1 pode visualizar as ouvidorias de nível 1, 2, 3. O de nível 2 pode visualizar as ouvidorias de nível 2,3.



Modelos de integração das ouvidorias

- **As manifestações são enviadas a uma única ouvidoria centralizada;**
- **As manifestações são enviadas as ouvidorias regionais e periodicamente são consolidadas pela ouvidoria centralizada;**
- **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 Yj a capacidade de atendimento de manifestações do técnico j, no intervalo de tempo T.**
- **Seja Y = soma dos Yj, 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)**
- **$X= 80$ /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**