

Questões Gerais para Discussão Inicial – Casos

AS QUESTÕES ABAIXO FORAM PREPARADAS PARA SERVIR COMO “ROTEIRO” DA DISCUSSÃO DOS ESTUDOS DE CASO DISPONÍVEIS NA CASOTECA DE OUVIDORIAS PÚBLICAS. SÃO PERGUNTAS GERAIS, APLICÁVEIS A QUAISQUER UM DOS ESTUDOS, E NÃO EXCLUEM OPORTUNIDADES DE DISCUSSÃO ESPECÍFICAS DE CADA ESTUDO DE CASO EM PARTICULAR.

1. QUAIS SÃO OS ENVOLVIDOS NO CASO RELATADO? É POSSÍVEL IDENTIFICAR E COMPREENDER SEUS REAIS INTERESSES, SEUS PRINCIPAIS ARGUMENTOS?
2. POR QUE E COMO A OUVIDORIA ATUA NO CASO? QUAIS INTERESSES, DE FATO, REPRESENTA?
3. A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA CARACTERIZA UM PROCESSO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO? VOCÊ CONHECE MÉTODOS E TÉCNICAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO QUE TENHAM SIDO UTILIZADOS NO CASO SOB DISCUSSÃO?
4. QUAL O PAPEL DA OUVIDORIA NA PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES E RESULTADOS EFETIVOS? COMO A OUVIDORIA PODERIA CONTRIBUIR PARA O APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS E/OU DAS POLÍTICAS RELACIONADOS AO CASO?
5. A OUVIDORIA CONTRIBUI PARA O APERFEIÇOAMENTO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO NO ÂMBITO DO ÓRGÃO NO QUAL SE SITUA?
6. A OUVIDORIA BUSCOU O APOIO DE ÓRGÃOS INTERNOS E/OU EXTERNOS (MINISTÉRIO PÚBLICO, PODER EXECUTIVO MUNICIPAL/DISTRITAL/ESTADUAL, PODERES LEGISLATIVO E JUDICIÁRIO, POR EXEMPLO) PARA A RESOLUÇÃO DO CONFLITO?
6. QUAL A AVALIAÇÃO QUE OS ENVOLVIDOS FAZEM DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA? COMO A OUVIDORIA AVALIA SUA PRÓPRIA ATUAÇÃO? E VOCÊ, COMO AVALIA A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA?
7. A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NO CASO SOB ESTUDO GEROU APERFEIÇOAMENTO EM SEU PROCESSO DE TRABALHO?
8. SE VOCÊ FOSSE O OUVIDOR/FUNCIÓNÁRIO DESSA OUVIDORIA, TOMARIA AS MESMAS DECISÕES? QUE OUTRAS SOLUÇÕES PARA O CASO PODERIAM TER SIDO ADOTADAS?