



DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES

Subgrupo 3, GT Ouvidorias na Governança de Serviços
Renouv, 13 de setembro de 2024

REFLEXÕES INICIAIS

Propósito

Intenção de fazer algo; projeto, desígnio; Aquilo que se busca alcançar quando se faz alguma coisa; Objetivo, finalidade, intuito. Aquilo a que alguém se propôs, por que se decidiu; Decisão, determinação, resolução.

Missão

Propositivo, ação de enviar, remessa; Mover, tocar, fazer andar, impelir, dirigir, lançar, atirar, introduzir, enviar; Incumbência que alguém deve executar a pedido ou por ordem de outrem. Encargo. Comissão ou conjunto de pessoas a quem se confere uma tarefa. Dever a cumprir. Obrigação.

ALINHAMENTO DAS MISSÕES

Missão Organizacional

É o propósito de uma organização existir. É a sua razão de ser para a Sociedade.

Missão Administração Pública (Proposta)

Prover acesso à bens e serviços como meio de promover o potencial de seus cidadãos e o desenvolvimento social e econômico da Sociedade.

Missão Ouvidoria Pública

Promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.



A OUVIDORIA PÚBLICA NA ORGANIZAÇÃO

A clareza da missão da organização pública proporciona o ambiente que leva à adaptações e melhorias dos serviços e produtos existentes, bem como a criação de novos, adequando continuamente a administração pública à realidade atual.

Sabemos que a Ouvidoria Pública tem um grande potencial de contribuição para o aprimoramento dos serviços e produtos fornecidos aos cidadãos, cuja responsabilidade seja da Administração Pública.

Mas como realizar esse potencial?



REALIZANDO O POTENCIAL DA OUVIDORIA

Compreender que a Ouvidoria possui perfil reativo e perfil proativo em suas atividades, permite ampliar o impacto deste órgão de Controle Social no aprimoramento dos resultados da Administração Pública na qual está inserida.

O perfil reativo registra e tramita demandas de reclamações, de elogios, de denúncias e de sugestões, buscando o cumprimento dos prazos e qualidade nas respostas, solicitando providencias em reclamações recorrentes.

REALIZANDO O POTENCIAL DA OUVIDORIA

O perfil proativo amplia a participação no aprimoramento da gestão, pois além de identificação e qualificar as não conformidades apontadas pelos cidadãos, auxilia as equipes das unidades administrativas e dos equipamentos públicos na identificação de ferramentas de gestão e técnicas administrativas.

Esse auxílio proporciona a superação destes desafios, fornecendo consistência na qualidade e no prazo de entrega dos serviços e produtos das várias políticas públicas.

Como conhecer essas ferramentas e técnicas?



“A educação e o aprendizado deixam de ser algo que ocorre apenas nas escolas e se tornam um processo permanente, renovado continuamente ao longo das vida. A educação também não pode ficar separada do local de trabalho, cabendo às organizações aprender e ensinar.”

Conceitos Fundamentais da Excelência em Gestão

Fundação Nacional da Qualidade - FNQ



PROPOSTA SUBGRUPO 3

Entendemos que o ponto de partida de uma trilha de desenvolvimento de habilidades às equipes das Ouvidorias deva partir do autoconhecimento organizacional e de habilidades que permitam realizar o perfil proativo junto as demais áreas da Organização Pública.

Colocar essas capacitações em uma sequência lógica proporciona um aprendizado progressivo e o desenvolvimento consistente destas habilidades necessárias à criação de valor público.

PROPOSTA SUBGRUPO 3 - TEMAS

1.Autoconhecimento:

1.1.Organizacional: áreas e atribuições;

1.2. Da Ouvidoria: como Controle Social em uma República Democrática.

2.Técnicas de Liderança Servidora (James Hunter);

3.Técnicas de Negociação;

4.Técnicas de Delegação;

PROPOSTA SUBGRUPO 3 - TEMAS

5.Técnicas de Análise e Priorização (Pareto - 80/20);

6.Técnicas Administrativas:

6.1.Análise pelas fases do processo administrativo (planejar; organizar; gerir e controlar resultados);

6.2.Modelagem de processos e atualização da Carta de Serviços;

7.Técnicas para confeccionar relatórios gerenciais das atuações e contribuições da ouvidoria na organização.

“As espécies que sobrevivem não são as mais fortes, nem as mais inteligentes, e sim aquelas que se adaptam melhor às mudanças.”

Charles Darwin





Agradecidos pela Oportunidade de Servir!

GT GovServ - Subgrupo 3

Cleber Castanho
Fernanda Oliveira
Mohara Guimarães
Robson Silva