



# 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