



**IMPORTÂNCIA DA
COMUNICAÇÃO
NA OUVIDORIA**



O QUE É UMA OUVIDORIA?

Órgão de apoio
estratégico e
especializado

Canal de comunicação imparcial
e independente e instrumento de
democracia participativa

Órgão atento aos princípios
constitucionais de legalidade,
moralidade, impessoalidade e
eficiência

Agente
promotor de
mudanças

Mediadora na
busca de soluções
de conflitos



PARA QUE SERVE A OUVIDORIA?



As ouvidorias públicas são estratégicas para o êxito das políticas públicas, para a defesa dos direitos individuais e coletivos e ajudam a minimizar demandas administrativas e jurídicas, contribuindo para a prática da boa governança corporativa.

Oferecer a devida atenção aos clientes, por meio de bom atendimento com boa comunicação, única maneira de utilizar os recursos públicos de forma adequada, de modo a alcançar bons resultados

Como canais de comunicação do Estado com a sociedade, devendo transmitir para a instituição pública as percepções, preocupações, descontentamentos, sugestões ou elogios por parte dos cidadãos.



COMO ATUA O OUVIDOR?

Promove a eficiência, a qualidade e a resolutividade das respostas às demandas dos usuários, no menor prazo possível, acompanhando-as até o encerramento, com respeito, empatia, isonomia e transparência

O ouvidor defende os direitos e os interesses do cidadão dentro da instituição

Recebe, avalia e encaminha as demandas, buscando soluções, observando rigorosamente as determinações legais relativas ao sigilo da identidade dos denunciantes e à privacidade dos dados pessoais dos usuários

Busca ativamente opiniões, percepções e expectativas da sociedade para subsidiar os gestores da entidade com informações tempestivas e qualificadas para a tomada de decisões



QUEM PODE RECORRER À OUVIDORIA?

- **Qualquer pessoa** pode recorrer à Ouvidoria para defender seus direitos, buscar informações sobre a entidade pública, reclamar, sugerir ou mesmo elogiar.
- Pessoas de diversos perfis e interesses, **para tratar de assuntos variados**, desde questões mais simples até as mais complexas.

BOM TRATAMENTO

- As pessoas que recorrem à Ouvidoria **devem ser tratadas e consideradas sem distinção** de etnia, poder econômico, condição social, escolaridade, sexo, identificação religiosa etc.
- Os demandantes **devem ser tratados com empatia, respeito e atenção**, buscando a resolutividade ou a orientação sobre o local adequado para o alcance do objetivo ou a justificativa clara da impossibilidade.





PECULIARIDADES DA OUVIDORIA

Em todos os casos, a comunicação, seja escrita, oral, remota ou presencial, deve ser efetiva, acessível, ou seja, cidadã.

A autonomia é um dos principais pilares da atuação da Ouvidoria.

A ouvidoria, como guardiã da identidade dos denunciantes, deve ter credibilidade perante a sociedade, para a efetiva promoção do controle social.

As pessoas precisam se sentir seguras para denunciar, e as denúncias são de suma importância para apoiar a Administração na identificação de fragilidades, prevenção e correção de irregularidades.



DICAS PARA O BOM ATENDIMENTO



DAR “BOAS-VINDAS”

Como o atendimento pela Ouvidoria pode envolver situações de tensão/reclamação, deve-se iniciar a conversa de forma cortês, quebra a frieza.

OUVIR COM ATENÇÃO E EDUCAÇÃO

Saber ouvir é uma qualidade que precisa ser exercitada. O contato pode ser agressivo por parte do reclamante e até mesmo ofensivo, mas o profissional deve manter sempre uma postura equilibrada, ouvir todas as reclamações com atenção e ser extremamente educado.

ENCONTRAR SOLUÇÕES

O profissional de Ouvidoria deve sempre buscar oferecer soluções e ser conciliador, sabendo que as reclamações devem sempre vir acompanhadas de ansiedade, pela vontade do cidadão ter sua questão prontamente resolvida. 1

EVITE TERMOS TÉCNICOS

O cliente não tem conhecimento técnico sobre determinados processos internos. Por esse motivo, evite, ao máximo e sempre que possível, a utilização de termos técnicos e de siglas internas no atendimento.

EVITE EXPRESSÕES NEGATIVAS

Esta regra não serve apenas para a Ouvidoria, mas para a vida de todos.

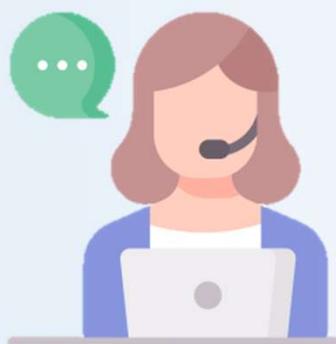
Evite expressões negativas, como “não é possível”, “não temos previsão”, “não existe protocolo para essa situação”, “não”, “impossível”, elas só intensificam as reações desfavoráveis.

SÓ DEVEM SER DITAS VERDADES

Para melhorar a confiança por parte do cliente, devem sempre ser utilizadas verdades. As mentiras, mesmo que usadas como justificativas, destroem a credibilidade e costumam gerar prejuízos em vários setores da organização. Por isso, fale sempre a verdade, ainda que não seja a melhor resposta.



DICAS PARA O BOM ATENDIMENTO



ATENDIMENTO ÁGIL

É o que todos esperam. Para isso, é importante contar com as ferramentas tecnológicas mais adequadas para melhorar a prestação dos serviços e dinamizar os procedimentos relativos ao cliente. 2

COMUNICAÇÃO EFICIENTE

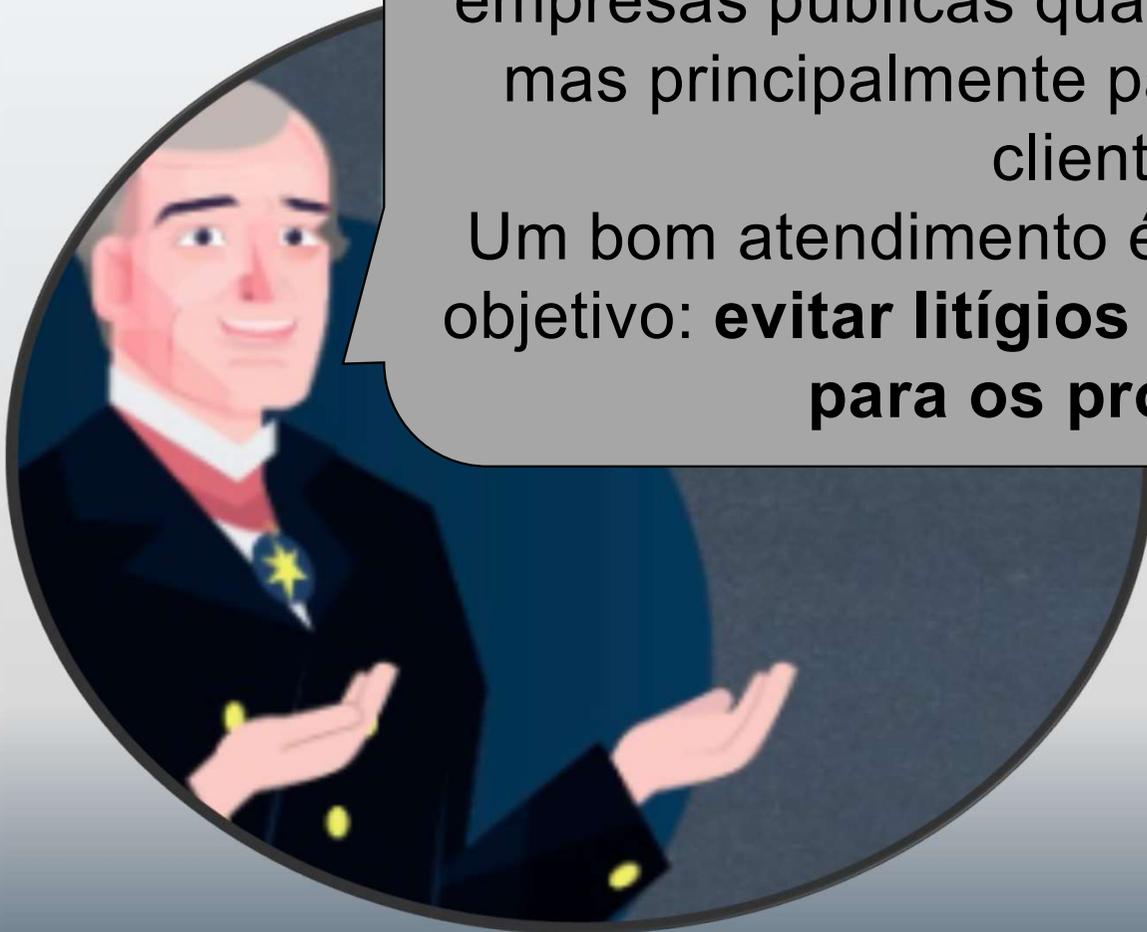
Bons resultados e bom atendimento identificam uma comunicação eficiente com o cliente. Deve ser mantida uma comunicação objetiva e focada em resolver os problemas, nunca em dar desculpas.

NÃO DÊ ORDENS

Um erro comum de ouvidorias é a forma como os profissionais se dirigem e se comunicam com os clientes. Evite dar ordens como: *“o sr. deve ligar depois das 15h”*, substitua por *“o sr. teria condições de retornar a ligação depois das 15h para que eu busque uma alternativa?”*. Cordialidade e educação sempre contam pontos. 3

MANTENHA O AMBIENTE DE TRABALHO AGRADÁVEL

Um ambiente de trabalho agradável torna profissionais mais felizes e motivados, e facilita os processos internos. Portanto, preze por um ambiente leve e tranquilo para que os seus profissionais de ouvidoria tenham condições de dar o seu melhor no atendimento aos clientes.



*As Ouvidorias são importantes, tanto para as empresas públicas quanto para as privadas, mas principalmente para os cidadãos, os clientes.

Um bom atendimento é essencial para este objetivo: **evitar litígios e alcançar soluções para os problemas.**