

**Gestão, Inovação e
Desenvolvimento das Ouvidorias**

Claudio Augusto Montoro Puglisi
Consultor
Gestão de Relacionamento
Conselheiro ABO

Linha do tempo da cidadania

**EMENDA CONSTITUCIONAL
Nº19 – 1998**

Art. 37 – Inclui a regulamentação das formas de participação do usuário na Administração.

§3º- I. As reclamações relativas a prest. de Serviço público, deverão assegurar mecanismo de avaliação periódica da qualidade II. Acesso às informações de governo. III. Responsabilização p/ omissão e negligência no exercício da função.



1990

Influenciaram o governo paulista

LEI ESTADUAL 10.294 – 1999
Regime paulista p/ usuário do serv. público. Esta lei se tornou referência para as Ouvidorias públicas, pois além do Controle da Administração, possibilitava a Participação do cidadão na Administração Pública

**Modelo Gerencial
Cidadão como Cliente**

+

**Accountability
Forma de controle do poder público**



Reforma Administrativa

**Resultado Esperado.
Maior transparência e Melhor qualidade.**

Empoderamento das Ouvidorias

LEI FEDERAL 13.460 – 2017
Participação dos usuários na Administração Pública.

Ouvidorias Públicas e Privadas - Sinergia pela Cidadania

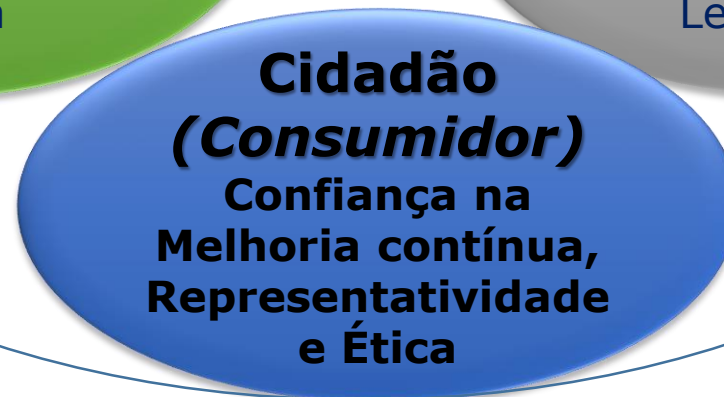
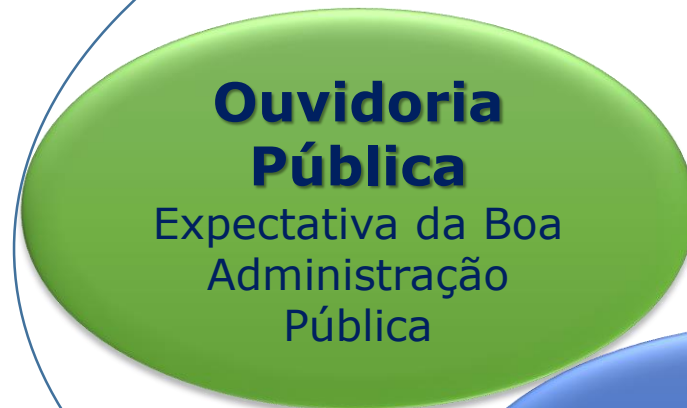
Os Usuários de serviços públicos tem novos anseios.

A tecnologia força os setores a se modernizarem.

É criada por Lei a participação dos Usuários do Serviço Público, na administração.

O Setor público passa a ouvir o Cidadão para que as políticas possam ser melhor desenvolvidas.

Instituto da Ouvidoria *(na figura do Ouvidor)*



Foco do cliente para conhecer suas reais necessidades.

A entrega de valor é o diferencial das empresas para fidelizar seus clientes.

Os negócios estão sendo reformatados em função da mudança de pensamento da sociedade.

Visão de Helicóptero

Ser um Canal
Estratégico

Elaborar Relatórios
Quantitativos e
Qualitativos

Conhecer a
entidade que atua,
Pública ou Privada.

Conhecer os seus
processos

Conhecer o planejamento
estratégico e/ou plano diretor

Promover a melhoria contínua da
qualidade do serviço

Ter o foco do
cliente/cidadão

Conhecer os indicadores
de qualidade



Arquitetura do fluxo de melhoria



Melhoria da Qualidade

Amostragem



Sistêmico

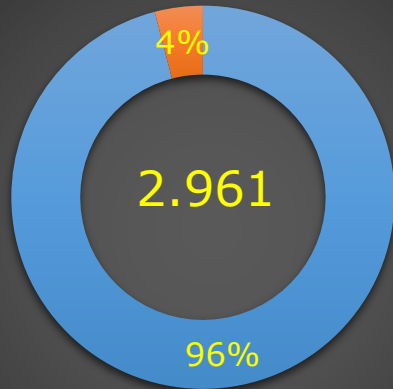


Consequências



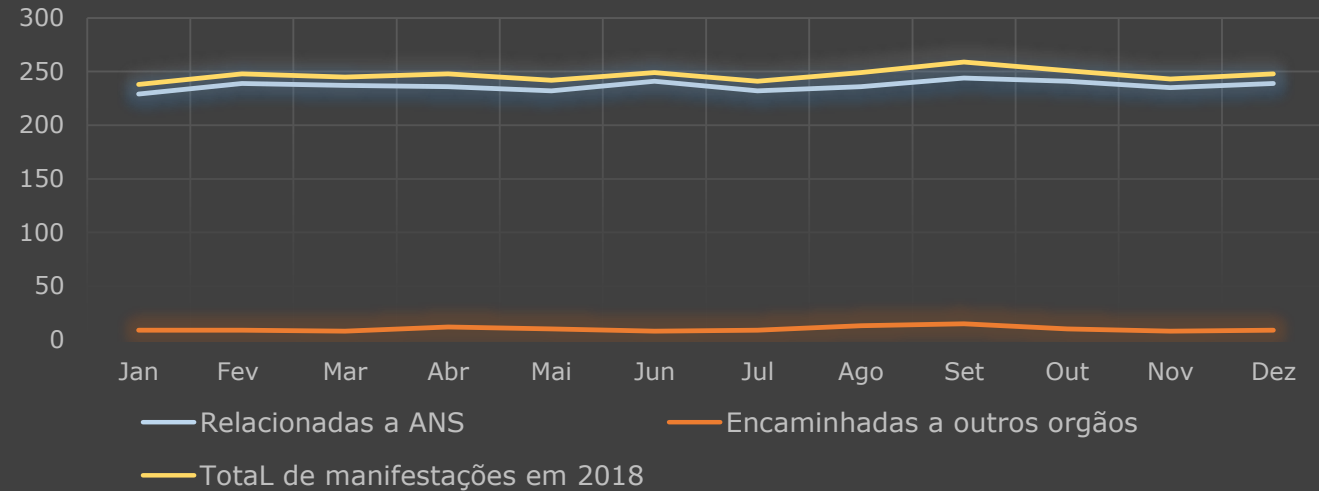
XXII – Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman Salvador – BA - 2019

MANIFESTAÇÕES

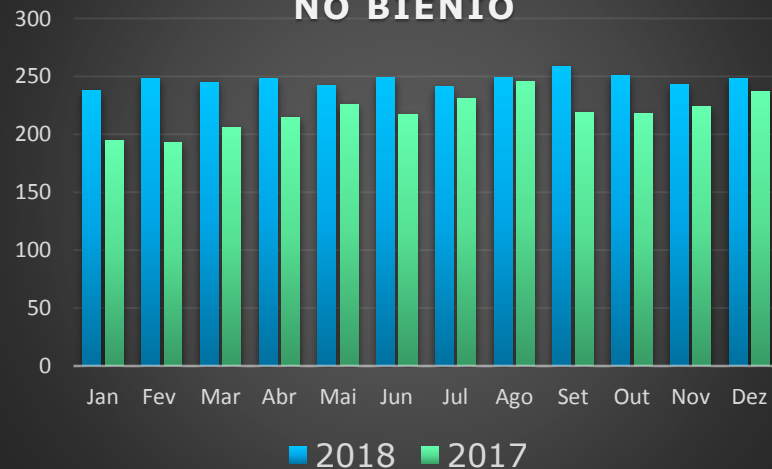


- Relacionadas a ANS
- Encaminhadas a outros órgãos

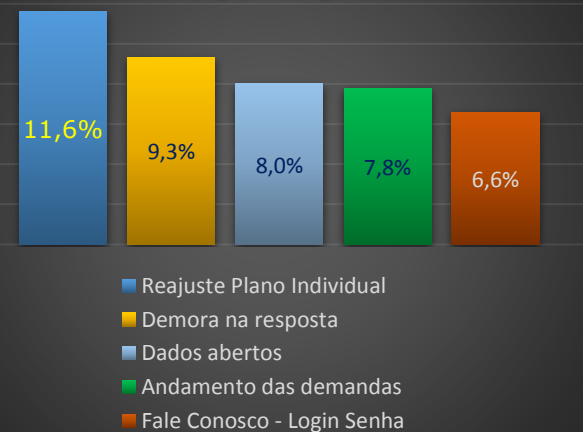
MANIFESTAÇÕES - 2018



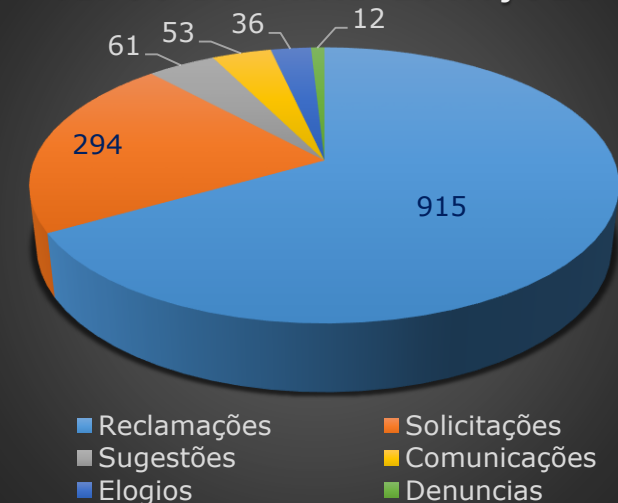
MANIFESTAÇÕES NO BIÊNIO



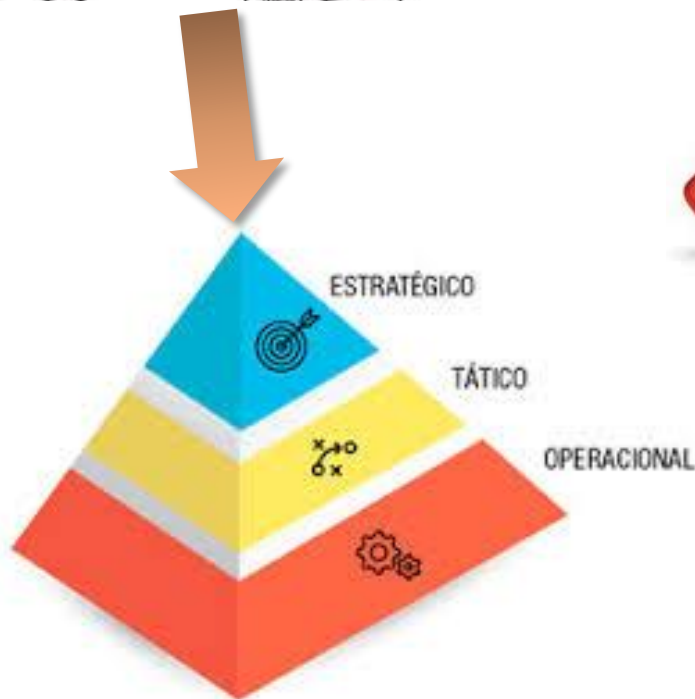
MANIFESTAÇÕES DE 2018 TOP " 5 "



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



XXII – Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman Salvador – BA - 2019



Indicadores

Objetivo ►	Horizonte	Eficácia ► Idealizado = Realizado Eficiência ► Forma/Maneira/Método Efetividade ► Mudança Impactante
Indicador ►	Algo mensurável	
Meta ►		

Objetivo: Campanha de vacinação infantil

Meta = Vacinar 100 crianças com base em 4 procedimentos até o final do outono.

Resultado = foram vacinadas 100 crianças e o processo foi reduzido em 2 etapas.

Portanto:

Meta = **Eficaz** ► Idealizado = Realizado

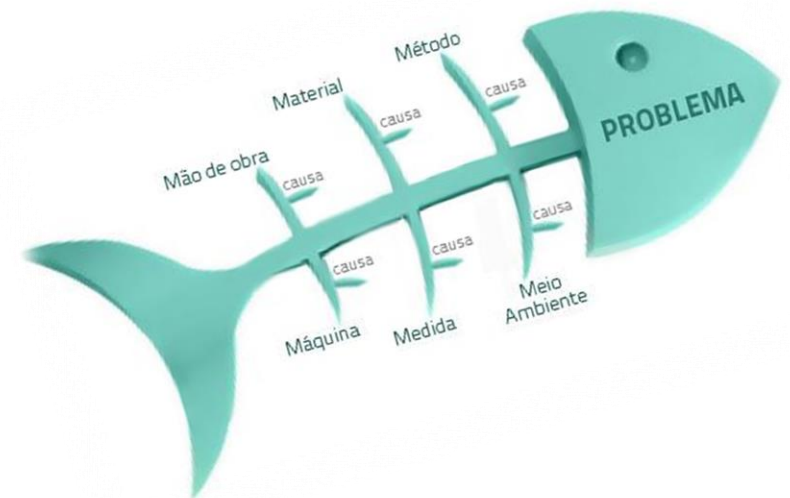
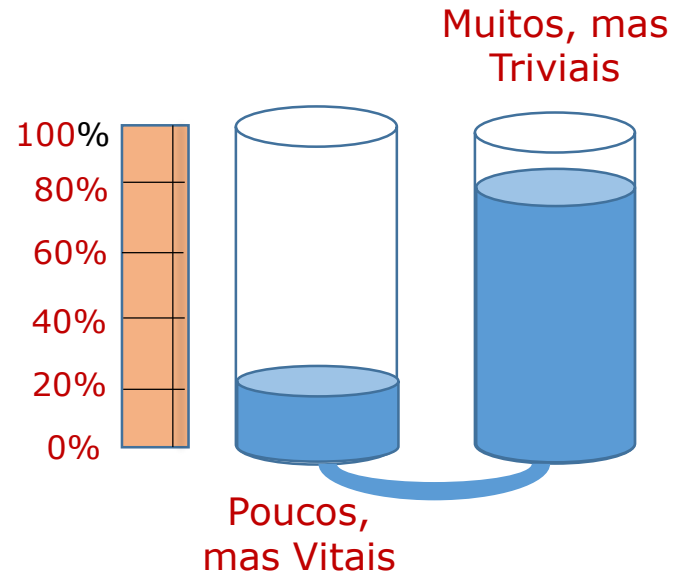
Reduziu de 4 para 2 procedimentos melhorando o custo x benefício, portanto, foram também **Eficientes**.

O impacto gerado foi positivo, pois as crianças vacinadas não contraíram a virose.

Então houve uma mudança impactante alcançando o estágio de **Efetividade**.

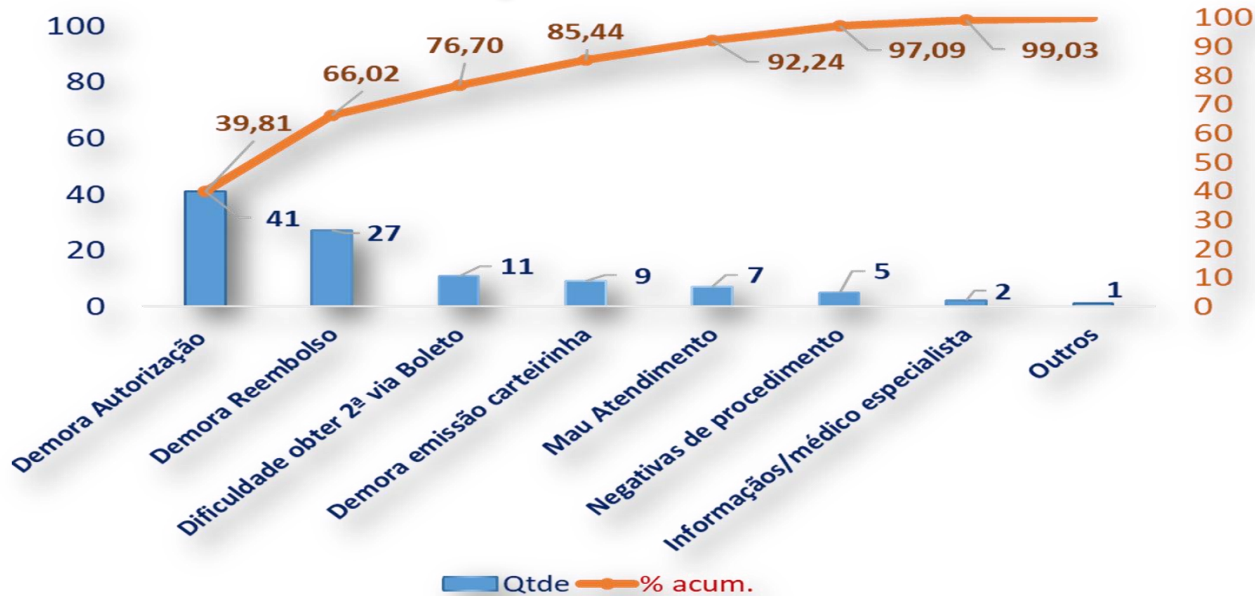
XXII – Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman Salvador – BA - 2019

Diagrama de Pareto Regra 80 - 20



XXII – Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman Salvador – BA - 2019

Diagrama de Pareto
Regra 80 - 20



	Problemas	G	U	T	Total	Priori- dade
1	Demora p/autorizar serviço	3	4	4	48	3 ^a
2	Demora p/realizar reembolso	3	3	3	27	4 ^a
3	Dificuldade para emitir 2 ^a via do boleto	2	4	3	24	5 ^a
4	Demora emissão carteirinha	2	3	3	18	6 ^a
5	Atendimento ruim	5	5	5	125	1 ^a
6	Negativas de procedimento	4	5	5	100	2 ^a
7	Informação s/médico especialista na região	1	3	2	6	7 ^a

Causa
Excesso de burocracia
Alta demanda de processos
Erro no cadastro
Problemas com fornecedor
Despreparo do atendente
Normativos
Problemas cadastrais

Problema (Reclamação)
Demora p/autorização de serviço
Demora p/ realizar reembolso
Dificuldade em emitir 2 ^a Via de Boleto
Demora na emissão de carteirinha
Atendimento ruim
Negativas de Procedimento
Informação s/médico especialista na Região

Efeito
Atraso no Atendimento
Dificuldades no fluxo de caixa
Atraso no pagamento
Indisponibilidade de serviço
Irritação do beneficiário
Agravamento da doença
Insatisfação do beneficiário



Plano de Melhoria

RECLAMAÇÃO Nº xyz/19	Demora para autorização de serviço.			
PLANO DE AÇÃO	MÊS	ÁREA	VENC	STATUS
CAUSA: Excesso de burocracia				
P.A: Criar alçada de decisão por tipo de serviço prestado	set/19	Adm	nov/19	(1)

RECLAMAÇÃO Nº xab/19	Demora para realizar o reembolso.			
PLANO DE AÇÃO	MÊS	ÁREA	VENC	STATUS
CAUSA: Alta demanda de processos				
P.A: Reestruturar a área contratando e treinando pessoas.	set/19	Finan ceira	fev/20	(1)

(1) Em andamento (2) Pendente (3) Solucionado



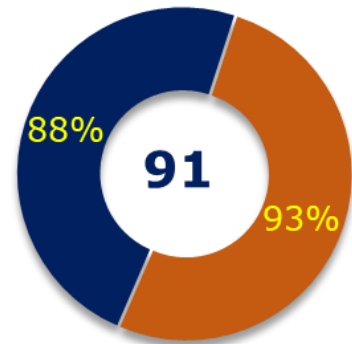
Plano de Melhoria

RECLAMAÇÃO Nº xbc/19	Atendimento ruim no SAC			
PLANO DE AÇÃO	MÊS	ÁREA	VENC	STATUS
CAUSA: Despreparo do atendente.	set/19	SAC/ UGP	dez/19	(1)
P.A: Criar programa de capacitação comportamental para pessoal do SAC.				

(1) Em andamento (2) Pendente (3) Solucionado

XXII – Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman Salvador – BA - 2019

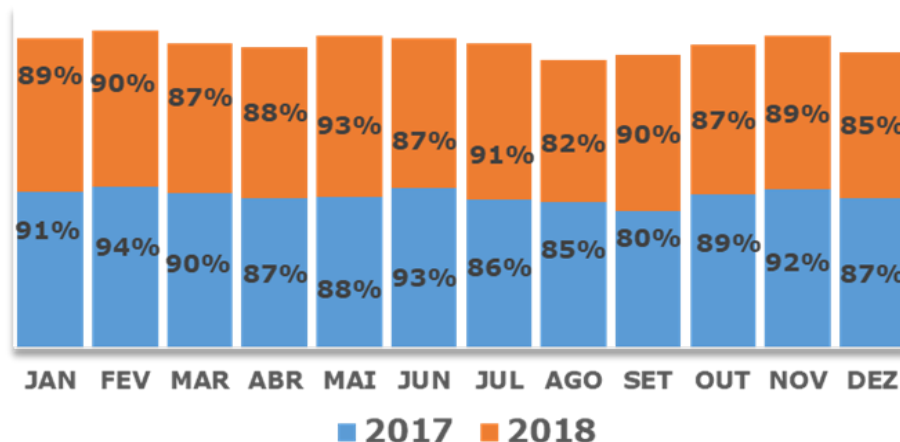
MELHORIA DE PRODUTOS E/OU SERVIÇOS



■ Finalizadas no exercício ■ Problema não retornou

Eficácia	100% das reclamações foram respondidas aos manifestantes
Eficiência	93% das reclamações tratadas foram finalizadas e respondidas
Efetividade	88% das reclamações tratadas foram solucionadas em definitivo

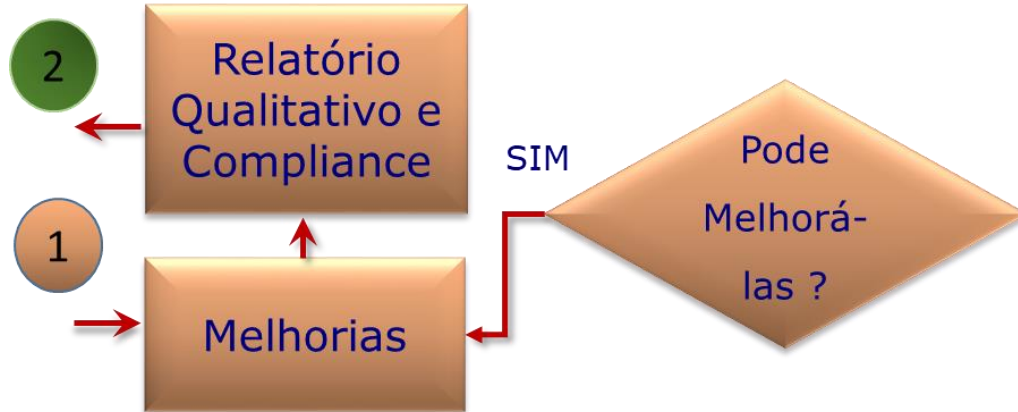
Índice de Satisfação



SUGESTÕES IMPLANTADAS		
Natureza	Qtde	Perc.
Total de sugestões	55	
Sugestões acatadas	5	9%



Mudança de Patamar



- N° de oportunidades de melhorias identificadas, que foram mediadas pela Ouvidoria.
- Indicador de resolutividade= Quantidade de reclamações tratadas / total reclamações no período.
- Identificação de cada plano de ação, mediado com as áreas, com o devido status.
- Índice de renitência das reclamações= N° de reclamações que retornaram à Ouvidoria / N° reclamações tratadas na Ouvidoria.
- Quantidade de Planos de Ação que foram finalizados no mesmo período.
- Indicador "Foco do Cliente"= N° de sugestões implantadas/ N° total de sugestões

**Gestão, Inovação e
Desenvolvimento das Ouvidorias**

Claudio Augusto Montoro Puglisi
Consultor
Gestão de Relacionamento
Conselheiro ABO