



**Instituto de Física de São Carlos**

**Programa de Qualidade e Produtividade**



## **“Proposta para a Ouvidoria no Instituto de Física de São Carlos”**



### **Equipe:**

**Isabel A. Possatto de Oliveira**

**Isabel Rosani Constantino**

**Maria Cristina Vieira Ligo da Silva**

**Ademir Soares**

[isabelp@if.sc.usp.br](mailto:isabelp@if.sc.usp.br)

[isabelrc@if.sc.usp.br](mailto:isabelrc@if.sc.usp.br)

[mcristin@if.sc.usp.br](mailto:mcristin@if.sc.usp.br)

[soares@if.sc.usp.br](mailto:soares@if.sc.usp.br)

**Ramal 9876**

**Ramal 9827**

**Ramal 9877**

**Ramal 9825 - 226**



Comissão de Gestão  
da Qualidade e  
Produtividade do IFSC



## **“Proposta para a Ouvidoria no Instituto de Física de São Carlos”**

### **Diagnóstico**

- **“O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade”, art. 6º e “O usuário tem direito ao controle adequado do serviço”, art. 8º da Lei 10.294 de 20 de abril de 1999 - Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo .**
- **Para assegurar esses direitos em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Estado de São Paulo foi instituída a OUVIDORIA por Lei, em 1999.**
- **Na Universidade de São Paulo, para atender à determinação da Lei, em 2001 e no Instituto de Física de São Carlos, em 2002.**
- **Foi designada como Ouvidora do IFSC a Profa. Dra. Yvonne Primerano Mascarenhas, que também é Ouvidora do Campus USP São Carlos.**





## “Proposta para a Ouvidoria no Instituto de Física de São Carlos”

### Diagnóstico

- Ao Ouvidor, caberia receber queixas e sugestões, reclamações e denúncias sobre o desempenho dos serviços da Universidade e encaminhá-las, acompanhadas de parecer, aos órgãos competentes. Estes disporiam de tempo limitado para responder ao Ouvidor, sob pena de responsabilidade administrativa. Seria, obviamente, dada ampla publicidade às atividades desenvolvidas pelo Ouvidor, que não teria qualquer poder decisório e sim o poder irrestrito de encaminhar e debater toda matéria que fosse submetida à sua apreciação, bem como o de formular sugestões e críticas aos diversos níveis e setores da administração universitária. Acrescente-se, ainda, que, no exercício de sua função de mediador, o Ouvidor coloca em prática um processo de resgate da cidadania na âmbito da comunidade acadêmica, criando condições para que todos compreendam a necessidade de cumprir os seus deveres e exigir seus direitos. (LYRA, 1990).





## *“Proposta para a Ouvidoria no Instituto de Física de São Carlos”*



# Diagnóstico

- Para que nossa Ouvidora possa agir de acordo com o estabelecido em Lei e cumprir o papel a que se propõe a Ouvidoria é preciso desenvolver um trabalho grandioso de organização e divulgação institucional.

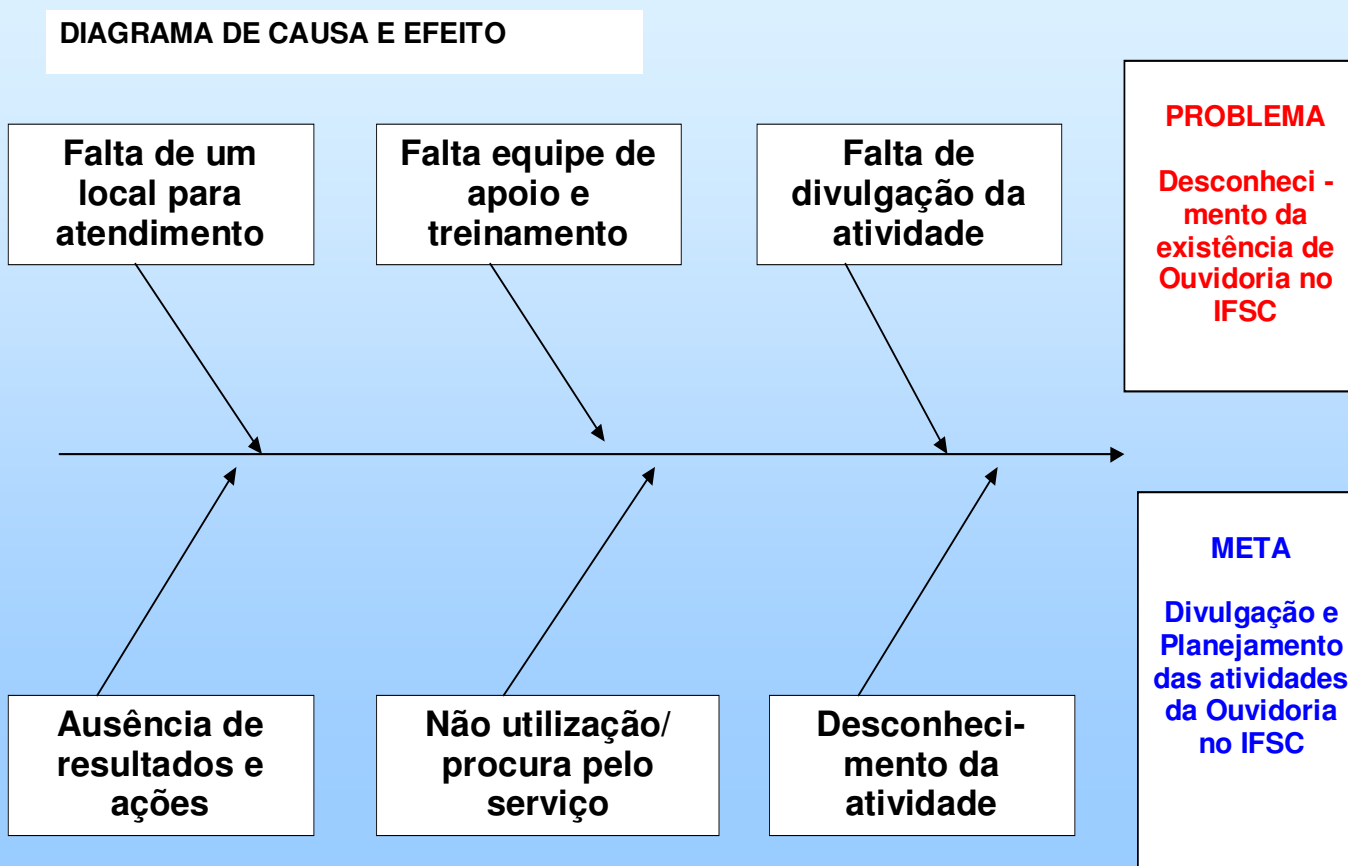




## “Proposta para a Ouvidoria no Instituto de Física de São Carlos”

### Diagrama de Ishikawa

### Metodologia





## “Proposta para a Ouvidoria no Instituto de Física de São Carlos”

### Matriz GUT

### Metodologia

	<b>PROBLEMA</b>	<b>G</b>	<b>U</b>	<b>T</b>	<b>TOTAL GxUxT</b>
<b>1</b>	Desconhecimento da existência de Ouvidoria no IFSC	5	5	5	<b>125</b>
<b>2</b>	Falta de planejamento das atividades e metas a serem alcançadas	4	5	5	<b>100</b>
<b>3</b>	Falta de meios de acesso Usuário - Ouvidoria	4	5	5	<b>100</b>
<b>4</b>	Falta de equipe de apoio e treinamento	3	3	5	<b>45</b>

<b>Valor</b>	<b>Gravidade</b>	<b>Urgência</b>	<b>Tendência</b>
5	Elevação de custos	Ação imediata	Agravar rápido
4	Insatisfação	Ação rápida	Aumentar
3	Atrasos de 1 a 2 dias	Decidir com o Reitor	Estabilizar
2	Desorientação	Acompanhar	Ajustar
1	Algumas reclamações	Pode esperar	Acomodar





## *“Proposta para a Ouvidoria no Instituto de Física de São Carlos”*

### **Plano de Ação 5W2H**

## **Metodologia**

### **O QUE?**

Fazer funcionar a Ouvidoria como uma unidade responsável por receber, registrar, conduzir internamente, responder e/ou solucionar as manifestações (denúncias, reclamações, críticas, sugestões, elogios, consultas e pedidos de informação) de cidadãos-usuários, internos ou externos, e de instituições acerca das atividades e serviços de competência da Instituição, com o intuito de aprimorar ou corrigir os serviços prestados.

### **QUANDO?**

6 meses – 1 ano





## *“Proposta para a Ouvidoria no Instituto de Física de São Carlos”*

### **Plano de Ação 5W2H**

## **Metodologia**

#### **ONDE?**

**Instituto de Física de São Carlos - USP**

#### **POR QUÊ?**

**Desconhecimento pelos usuários internos e externos da existência do Serviço de Ouvidoria no IFSC e, portanto, sua finalidade não é alcançada.**

#### **QUEM?**

**Diretor, Ouvidora e Grupo de Multiplicadores/Projeto Ouvidoria do IFSC.**







## *“Proposta para a Ouvidoria no Instituto de Física de São Carlos”*

### Plano de Ação 5W2H

## Metodologia

### COMO?

- Sugere-se uma equipe de apoio com, no mínimo, um assistente e/ou um secretário; local apropriado; materiais e ferramentas necessários ao trabalho.
- Promover treinamentos para o Ouvidor e sua equipe; visitas a organizações que já possuem a Ouvidoria, ou seja, fazer Benchmarking.
- Fazer uma efetiva divulgação da existência da Ouvidoria no IFSC e seus objetivos através de cartazes, boletins informativos, etc.
- Criar um canal de comunicação direta entre o usuário interno e externo e o IFSC através da Home Page do IFSC: um link Ouvidoria.





## **“Proposta para a Ouvidoria no Instituto de Física de São Carlos”**

### **Plano de Ação 5W2H      Metodologia**

- Colocar caixas de sugestões e reclamações em locais visíveis e estratégicos; criar formulários.
- Promover um trabalho junto à equipe de atendimento (guardas/vigias, recepcionistas; telefonistas), pois eles são o primeiro contato da instituição.
- Incentivar a participação dos usuários internos e externos.
- Divulgar dos resultados e ações da Ouvidoria por meio de relatórios, indicadores, etc.





*“Proposta para a Ouvidoria no  
Instituto de Física de São Carlos”*

**Plano de Ação 5W2H**

**Metodologia**

**CUSTO?**

**Baixo, levando-se em conta que temos uma infra-estrutura privilegiada e pessoas qualificadas.**

**O gasto seria com material de apoio; treinamentos.**





## ***“Proposta para a Ouvidoria no Instituto de Física de São Carlos”***

# **Resultados Esperados**

- **Contribuir para a melhoria do desempenho/ imagem institucional;**
- **Contribuir para o aprimoramento das ações e serviços prestados;**
- **Tornar a informação mais acessível ao usuário;**
- **Identificar falhas, omissões, desvios ou abusos nos serviços prestados;**
- **Promover mudanças, mediante a recomendação de modificação, adaptação e aperfeiçoamento das normas e procedimentos;**
- **Incentivar e valorizar o relacionamento com os usuários;**
- **Valorização do elemento humano;**
- **Melhoria da satisfação do usuário interno e externo;**
- **Gerência Participativa;**
- **Dar transparência aos procedimentos administrativos e gerenciais;**
- **Auxiliar o planejamento estratégico da instituição.**

