

OUVIDORIA - OUV

- Receber as manifestações com presteza e imparcialidade, encaminhando, caso necessário, aos setores responsáveis para os esclarecimentos;
- Intermediar os interesses e necessidades dos usuários dos serviços públicos junto aos gestores das instituições;
- Identificar, por meio das manifestações recebidas, oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos e sugerir ações de melhorias, por meio de relatórios ou outro documento;
- Analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços prestados;
- Divulgar, de forma ampla e transparente, as ações desenvolvidas, inclusive internamente, para servidores do órgão/entidade, para uma melhor compreensão quanto o papel da ouvidoria na instituição;
- Integrar grupos de trabalhos para a realização de projetos especiais sob a coordenação da Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO);
- Monitorar o prazo de resposta das manifestações, encaminhando comunicações aos gestores, em busca de atender ao prazo estabelecido na Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei n. 12.527/2011) e no Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - CDU (Lei n. 13.460/2017).
- Cadastrar e recepcionar as demandas da ouvidoria;

- Auxiliar na elaboração de respostas claras e objetivas aos questionamentos do cidadão;
- Auxiliar na elaboração dos relatórios;
- Realizar os procedimentos operacionais relativos ao recebimento, registro, tratamento preliminar, encaminhamento das manifestações e envio de respostas parciais aos manifestantes;
- Acompanhar a execução da demanda;
- Acompanhar os prazos das manifestações;
- Realizar pesquisa de satisfação;
- Emitir requisição de material e/ou pedido de contratação de serviço, conforme o caso;
- Executar outras atividades correlatas;
- Manter em dia o processamento dos documentos recebidos e expedidos através do programa SIGED.