

GESTÃO DE RISCOS
TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA
MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO - MCTI

INTRODUÇÃO

Uma das formas de participação social e de contato da sociedade com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) é a manifestação de ouvidoria. Essas manifestações podem ser registradas pelos cidadãos como elogios, sugestões, solicitações, reclamações, comunicações, denúncias ou pedidos de simplificação administrativa. Elas podem ser cadastradas por diversos canais de atendimento: internet (Fala.BR), e-mail, carta e atendimento presencial.

Com o compromisso de atender ao cidadão de forma clara, oportuna e eficiente, a OUV/MCTI analisa o conteúdo de cada manifestação recebida. O objetivo é identificar o responsável pela resposta e definir qual setor do Ministério ou qual instituição realizará o atendimento da demanda. Isso evita que a demanda seja reencaminhada diversas vezes entre setores ou instituições, tornando o atendimento ao cidadão mais ágil e resolutivo.

ETAPAS PREVISTAS:

Para melhor operacionalizar o tratamento das Manifestações no Ministério, estão as etapas:

1. Formação da equipe da ouvidoria;
2. Capacitação para uso do Fala.BR e tramitação das demandas;
3. Disponibilização no site do MCTI dos canais de atendimento da ouvidoria;
4. Identificação dos pontos focais de ouvidoria nas áreas técnicas;
5. Instruções às áreas técnicas sobre o tratamento das manifestações;
6. Criação do fluxo de tratamento de manifestações de ouvidoria;
7. Estabelecimento dos modelos de resposta para cada tipo de manifestação;
8. Desenvolvimento do fluxo de denúncias;
9. Supervisão dos prazos de resposta;

10. Verificação das providências adotadas pelas áreas técnicas;
11. Fiscalização do tratamento das denúncias pela Corregedoria para comunicação ao cidadão;
12. Análise da satisfação do usuário quanto ao atendimento da Ouvidoria.

Na sequência, será realizado o **gerenciamento dos riscos do processo de tratamento das manifestações de ouvidoria** com o intuito de alcançar seu objetivo de viabilizar a participação e o controle sociais na prestação dos serviços públicos, contribuindo para a melhoria contínua da gestão pública.

METODOLOGIA

O processo de tratamento das Manifestações será mapeado e registrado em um fluxo aprovado pelo Comitê, constituído com esta finalidade, a fim de que o gerenciamento dos riscos das Manifestações considere a metodologia de gestão de riscos do MCTI.

Sugere-se a utilização do método bow-tie, no qual são levantados os riscos do processo, suas causas e consequências para, na sequência, serem definidas as medidas de tratamento ou controle a serem adotadas.

Assim, estão previstas reuniões semanais com a participação de toda a equipe da Ouvidoria, quando será possível identificar os riscos do processo e definir suas medidas de controle.

MEDIDAS PROPOSTAS

Alguns riscos podem ser avaliados previamente, quais sejam:

1. Dificuldade enfrentada pelo cidadão para acessar os canais de atendimento da Ouvidoria;
2. Baixa qualidade das respostas ao cidadão (resposta genérica, insuficiente, contraditória, sem clareza, sem linguagem cidadã);
3. Tratamento inadequado das manifestações (resposta, tramitação, encaminhamento, arquivamento, solicitação de complementação, classificação do tipo de Manifestação, providências);

4. Ausência de providências em relação às manifestações recebidas;
5. Tratamento inadequado de denúncias/comunicações;
6. Ausência de proteção do denunciante;
7. Insatisfação do cidadão;
8. Não cumprimento dos prazos de resposta às manifestações.

Como medidas para mitigar, compartilhar, evitar ou transferir esses riscos, as propostas iniciais são:

1. Capacitar equipe da ouvidoria, área técnica e pontos focais para tratamento das Manifestações (clareza, objetividade, completude, coerência, suficiência, linguagem cidadã, uso do Fala.BR);
2. Instruir a equipe da ouvidoria sobre o tratamento de dados pessoais (como identificar dados pessoais, conceito de anonimização/pseudonimização, como utilizar a ferramenta de anonimização/pseudonimização);
3. Orientar a equipe da recepção, na portaria, sobre o atendimento presencial da Ouvidoria;
4. Orientar as áreas técnicas do Ministério quanto à necessidade de consolidação e definição de ações para atendimento das manifestações;
5. Desenvolver o Guia de Boas Práticas do Tratamento das Manifestações para as áreas técnicas;
6. Elaborar check list de verificação do processo de tratamento de Manifestações;
7. Acompanhar as respostas do cidadão ao pedido de consentimento para encaminhamento da denúncia;
8. Monitorar periodicamente o tratamento/apuração das denúncias para resposta ao cidadão;
9. Encaminhar à CGU, para apuração, as denúncias relativas às práticas de retaliação contra o denunciante.

CONCLUSÃO

A implementação desse projeto de gestão de riscos no tratamento das manifestações de ouvidoria no MCTI visa a garantir uma resposta mais eficiente e eficaz às demandas dos cidadãos, promovendo a participação social e melhorando continuamente a gestão pública.