

Melhoria da qualidade das respostas de Ouvidoria

Guia para os agentes de Ouvidoria que fazem o tratamento das manifestações dos usuários e para os avaliadores das respostas do Sistema de Ouvidorias do Estado de Goiás



Introdução

O trabalho de um Ouvidor é repleto de desafios. Ao atender às demandas do cidadão e ser instrumento do relacionamento entre este e a administração pública, o ouvidor garante um direito constitucional.

A interlocução das pessoas com o Estado se tornou possível porque a Constituição compatibilizou princípios da democracia representativa e participativa. Estabeleceu os princípios da impessoalidade e da publicidade dos atos da administração pública e lançou os fundamentos para uma nova forma de expressão de interesses e representação de demandas de atores e grupos junto ao Estado.

A institucionalização das Ouvidorias Públicas nas últimas três décadas e a aprovação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017) e da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) são frutos desse processo de democratização do Estado brasileiro, que materializou a participação social como um dos elementos-chave para a garantia de direitos humanos e para a organização das políticas públicas.

Em Goiás, complementa a legislação federal as seguintes normativas voltadas ao trabalho de ouvidoria:

- Lei 18.025/2013 (LAI estadual) e Decreto 7.904/2013 (regulamenta a LAI estadual);
- Decreto 10.092/2022 (regulamentação da LGPD em Goiás);
- Decreto 10.466/2024 (Sistema Estadual de Ouvidorias);
- Instrução Normativa 32/2106 – CGE (utilização do Sistema Informatizado de Ouvidoria);
- Instrução Normativa 02/2021 – CGE (admissibilidade de denúncias).

Neste sentido, a Ouvidoria Pública tem como finalidade estimular a participação e a conscientização da população sobre o **direito de receber um serviço público de qualidade**. Além disso, ela deve auxiliar o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua demanda ou problema.

Vejam agora com atenção o que o que cabe à Ouvidoria fazer em seu trabalho cotidiano.

- **Receber manifestações** dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para cada caso, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de prestação do serviço público;
- **Contribuir para melhorar a qualidade dos serviços** prestados e buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;
- **Informar** adequadamente à direção do órgão público sobre os indicativos de satisfação ou insatisfação dos usuários; informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados para a resolução de suas demandas, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;
- **Funcionar** como instrumento de interação entre o órgão público e a sociedade;
- **Contribuir para o fortalecimento** da cultura de direitos humanos, privilegiando a visão do cidadão como sujeito de direitos e estimulando sua autonomia.

Linguagem Simples¹

Todos os agentes de ouvidoria devem ter conhecimento do trabalho que compete a essa área, no seu dia a dia. Nosso foco, neste material, será na resposta dada ao cidadão. **Será que efetivamente o cidadão compreende as respostas que são passadas pelas ouvidorias? Até que ponto nossa linguagem contribui, ou não, para a efetividade da resposta nas ouvidorias e, por conseguinte, para a plena satisfação e entendimento do cidadão quanto ao retorno obtido?** Por conta disso, vamos abordar o tema Linguagem Simples.

O que é linguagem simples? É uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva. Uma comunicação é simples quando a pessoa que lê o documento ou escuta a mensagem consegue entender o conteúdo de forma fácil, sem precisar reler o texto várias vezes ou pedir explicações para outra pessoa.

Podemos considerar que um texto tem linguagem simples quando ele apresenta suas ideias, palavras, frases e estrutura de forma organizada para que quem lê. Dessa forma, a pessoa:

1. encontra facilmente a informação que procura;
2. compreende a informação que encontrou;
3. consegue usar a informação.

É importante lembrar que linguagem simples não é uma linguagem informal. É possível escrever de forma simples e acessível, seguindo as normas da língua portuguesa. O setor público brasileiro possui algumas iniciativas de linguagem simples, como o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017).

¹ DISTRITO FEDERAL. Escola de Governo do Distrito Federal. Curso Qualidade da resposta em Ouvidoria. Brasília, 2021. (Apostila).

• Passos para a linguagem simples

1 Pense no documento

- Qual o motivo pelo qual ele será escrito?
- Quais resultados quer produzir?
- Quais são as informações principais?

Esse tempo para pensar sobre o documento antes de começar a escrever é fundamental e ajuda muito a organizar melhor as ideias e simplificar o conteúdo.



2 Pense no público-alvo do documento

- Quem são as pessoas que precisam ler o documento ou vão ter acesso a ele?
- O que as pessoas precisam saber?

Busque padrões, pois a descoberta de padrões ajuda a conhecer os diferentes tipos de usuários e usuárias, entendendo contextos, comportamentos e necessidades individuais.



3 Aplique as 10 orientações de escrita em linguagem simples

- Evite o uso de siglas, jargões e termos técnicos;
- Evite o uso de termos que sejam pejorativos e discriminatórios bem como palavras estrangeiras;
- Não use termos sexistas;
- Evite usar palavras “difíceis” para seu público;
- Use verbos que expressam ação direta;
- Escreva as frases na ordem direta;
- Evite escrever frases com mais de 20 palavras;
- Use títulos e subtítulos para organizar o seu documento;
- Use elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos;
- Use marcadores de tópicos quando precisar separar informações dentro de um parágrafo.

4 Revise o documento. Algumas dicas são:

- Ortografia e gramática - verifique se as palavras e as frases estão escritas da forma certa;
- Pontuação - preste atenção nas vírgulas e nos pontos e faça as correções necessárias;
- Conteúdo - confira se todas as informações necessárias estão no texto, elimine as desnecessárias e confira se estão corretas;
- Organização das informações - confira a ordem das informações;
- Apresentação do documento - revise a formatação dos títulos e dos subtítulos e a apresentação dos elementos visuais, como gráficos, tabelas e diagramas.

Saiba mais:

Linguagem simples na gestão pública: https://www.mg.gov.br/sites/default/files/planejamento/documentos/gestao-governamental/guia_de_linguagem_simples.pdf

Rede Linguagem Simples Brasil: <http://www.redelinguagensimplesbrasil.org/>

Vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=NOkxc8L82Ng&t=3s>

Resposta ao usuário de ouvidoria

Após compreendermos melhor o que é a linguagem simples, vamos analisar alguns pontos nos quais a resposta ao usuário de ouvidoria deve ser pautada:

- **Linguagem simples** - a linguagem deve ser clara, acessível, objetiva e de fácil compreensão, evitando termos excessivamente técnicos e jargões.
- **Linguagem inclusiva** - é aquela que não usa expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos ou grupos. Esse cuidado deve ser tomado com diversos grupos sociais.
- **Elaboração da resposta** - para efeito da elaboração da resposta, devem ser observados os seguintes aspectos:
 1. A resposta está completa? É preciso avaliar se a resposta cobre todos os pontos que foram questionados ou apresentados pelo usuário;
 2. Foi produzido ou recebido da área responsável algum documento que complementa o texto e ele foi anexado?
 3. A linguagem está clara e adequada ao contexto apresentado ao perfil do usuário? Às vezes, a resposta recebida de uma outra área é muito técnica, ou muito extensa. A Ouvidoria tem a oportunidade de revisá-la antes de enviar ao usuário, no entanto as áreas técnicas devem elaborar suas respostas da forma mais clara possível.

Qualidade da Resposta

- **Satisfação:** a satisfação está relacionada ao que foi percebido pelo cidadão durante a experiência no atendimento, comparado com as suas expectativas antes de contatar a Ouvidoria. O atendimento das expectativas está relacionado ao tipo de linguagem utilizada, ao prazo de resposta e à eficácia do tratamento da demanda.

Percepção do Atendimento

- **Confiabilidade:** a Ouvidoria se responsabiliza por repassar ao cidadão todas as informações contidas na resposta enviada pela área técnica, além de garantir o cumprimento de prazos e a realização das etapas que foram informadas na resposta intermediária. A confiança também envolve o respeito à diversidade, ou seja, a ausência de julgamentos e o foco nas necessidades apresentadas;
- **Credibilidade:** honestidade quanto às possibilidades ou limitações, e empenho na busca por informação/solução (presteza);
- **Segurança:** garantia de sigilo das informações pessoais e clareza sobre quem está respondendo;
- **Comunicação:** clareza nas respostas fornecidas e gentileza no tratamento;
- **Outras características importantes:** resposta completa, avaliar se a resposta cobre todos os pontos que foram questionados ou apresentados, adequação ao contexto apresentado pelo usuário e tempestividade (resposta fornecida dentro do prazo legal).

Resumo

- Tratar o usuário pelo nome;
- Iniciar pelas informações mais importantes;
- Escrever frases curtas e diretas;
- Replicar os termos usados pelo usuário;
- Evitar palavras preconceituosas ou ofensivas;
- Encerrar demonstrando disponibilidade;
- Solicitar o preenchimento da pesquisa de satisfação.

Avaliação das respostas

As respostas serão classificadas em três categorias pela equipe de avaliação da qualidade de resposta:

1. Atende - finaliza
2. Atende parcialmente - registra
3. Não atende - devolve

Segue abaixo o quadro com os critérios utilizados na análise da qualidade das respostas pela Ouvidoria. As respostas classificadas como “Não Atende” serão devolvidas à Ouvidoria Setorial/Adjunta para a correção das irregularidades.

Atende	Atende Parcialmente	Não Atende
Resposta preliminar enviada até o 5º dia.	Sem resposta preliminar ou resposta preliminar fora do prazo.	Informa anexo, mas não sobe o documento, ou sobe documento errado ou inacessível.
Documentos anexados com data e assinatura.	Documentos anexados sem assinatura/data.	Resposta conclusiva trata de assunto diferente do solicitado ou contém termos ofensivos.
Solicita a Pesquisa de Satisfação na resposta conclusiva.	Não solicita a Pesquisa de Satisfação na resposta conclusiva.	Denúncia respondida pelo próprio denunciado.
A resposta oferece soluções e orientações para resolver o problema do usuário.	Classificação incorreta do Assunto/Subassunto/Tipologia.	A resposta não ofereceu soluções ou orientações para resolver o problema do usuário.
Classificação correta de Assunto/Subassunto/Tipologia	O prazo do Art. 16º, § 1º do Decreto nº 9.270/2018 não foi respeitado.	Não responde ao que foi solicitado.
Resposta com Linguagem Cidadã.	A resposta encaminhada ao manifestante não foi clara e compreensível e/ou não utilizou linguagem simples.	
Em caso de denúncia, o ouvidor avaliou a admissibilidade, considerando a IN 002/2021 CGE.	Ouvidor não avaliou a admissibilidade da denúncia considerando a IN 002/2021 CGE.	
O agente elogiado e a chefia imediata são cientificados do elogio.	A resposta a elogio não científica o agente que recebeu o elogio nem a chefia imediata.	
A resposta à sugestão indica se ela será acatada ou não pelo Poder Público.	A resposta não informa se a sugestão do cidadão será acatada pelo Poder Público.	

REFERÊNCIAS

CEARÁ. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE. Guia de Orientações Técnicas: Qualidade das Respostas das Demandas de Ouvidoria. Fortaleza (Apostila)

DISTRITO FEDERAL. Escola de Governo do Distrito Federal. Curso Qualidade da resposta em Ouvidoria. Brasília, 2021. (Apostila).

SÃO PAULO. Prefeitura. Curso 10 dicas de linguagem simples. São Paulo, 2020. (Apostila).

_____. Prefeitura. Curso Linguagem simples. São Paulo, 2020. (Apostila).

_____. Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia. Guia de Revisão de Documentos. São Paulo, 2020. (Apostila).



CGE
Controladoria
Geral do Estado

