

A Ouvidoria tem como competência:

## OUVIR E COMPREENDER O USUÁRIOS

Para isso desenvolve ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito do Cefet/RJ.

- Escutar com atenção e paciência
- Utilizar recursos de informação e comunicação adequados à realidade das pessoas que procuram os serviços da ouvidoria
- Prevenir e mediar conflitos
- Orientar os usuários quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito das unidades de ouvidoria
- Verificar se o usuário demanda cuidados especiais
- Identificar a relação entre o problema apresentado pelo usuário e suas condições de vida
- Identificar situações que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou resolução do problema apresentado

## RECONHECER OS USUÁRIOS COMO SUJEITOS DE DIREITOS

Desenvolvendo ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos usuários como sujeitos de direitos, visando ao desenvolvimentos de sua autonomia.

- Realizar ações que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das ouvidorias
- Informar aos usuários quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta pode ser cobrada
- Realizar atividades educativas
- Orientar a população quanto aos seus direitos de cidadania

## QUALIFICAR AS EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS DE FORMA ADEQUADA

Realizar, em conjunto com a equipe, atividade de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários.

- Decodificar a expectativa do usuário em uma solicitação clara e objetiva
- Realizar ações de coleta e registro das informações fornecidas pelos usuários conforme critérios estabelecidos pela unidade de ouvidoria
- Consolidar e analisar as informações obtidas por meio do atendimento ao usuário

## RESPOSTA AOS USUÁRIOS

Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar resposta adequadas e tempestivas.

- Promover a interação entre a ouvidoria e as áreas técnicas parceiras
- Orientar as áreas técnicas sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas
- Realizar o acompanhamento da resposta junto às áreas técnicas
- Organizar e interpretar as informações colhidas nas áreas técnicas sobre assuntos de sua competência
- Acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução necessária ao caso
- Encaminhar ao usuário resposta de qualidade e fácil compreensão
- Estabelecer articulação com equipamentos sociais

## DEMOSTRAR OS RESULTADOS PRODUZIDOS

Desenvolver atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao usuário, visando à melhoria da qualidade destes serviços, ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.