



Ouvidoria em revista

Ministério
da Fazenda



Palavra do Ouvidor

Na enquete promovida no mês de novembro pelo Portal da Ouvidoria do MF, foi feita a seguinte pergunta: "Qual o seu nível de satisfação com o atendimento prestado pelo 0800 da Ouvidoria do MF?" Foram apresentados os seguintes itens de qualificação: ótimo, muito bom, bom, regular.

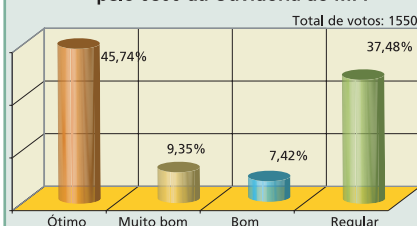
Dos 1550 votos computados, o cidadão atribuiu o status de "ótimo" (45,74%) aos serviços prestados pelo 0800 do MF, enquanto o status "regular" veio logo em seguida com 37,48% dos votos, o que nos incentiva a continuar promovendo enquetes promovidas pelo Portal da Ouvidoria com o intuito ouvir a sociedade a fim de aprimorar os serviços prestados.

Para maior comodidade do cidadão o MF oferece o atendimento 0800 702 1111, um serviço telefônico gratuito. Através dele o cidadão registra a sua mensagem, consulta sobre o andamento de sua solicitação e, ainda, pode esclarecer dúvidas e pedir informações relacionadas ao que compete ao Ministério da Fazenda.

A Ouvidoria do MF trabalha no sentido de oferecer um serviço de qualidade e desburocratizado à sociedade. O atendimento 0800 é de fácil acesso e a otimização dos serviços prestados à sociedade pelo MF é um compromisso da Ouvidoria.

Para registrar uma reclamação, sugestão, elogio ou denúncia basta ligar para o número 0800 702 1111, de 2ª a 6ª feira (exceto feriados), das 8 às 20 horas, que você conversará com um de nossos atendentes.

Qual o seu nível de satisfação com o atendimento prestado pelo 0800 da Ouvidoria do MF?



Estrutura do atendimento 0800 da Ouvidoria do MF

Neste mês o Em Revista conversou com André Valladares, gerente de Teleadendimento da Ouvidoria do MF.

A estrutura de atendimento aglutina os meios de acesso e de processamento interno de informações utilizados pelas ouvidorias. Entretanto, vale destacar que os canais de comunicação (pessoal, físico, eletrônico e telefônico) devem se relacionar com o tipo de usuário ou cliente que se pretende atender.

Quais os propósitos do serviço 0800? Seus objetivos imediatos?

Proporcionar conforto, agilidade e segurança ao cidadão que necessitar manifestar-se sobre os serviços prestados pelo MF.

Como é feito o atendimento?

Sempre com cortesia, atenção e presteza. Os profissionais são treinados e qualificados de forma a atender prontamente o cidadão na sua necessidade imediata.

A qualidade dos atendimentos é analisada? De que forma? (por Ana Darla Arruda - psicóloga)

A gestão de qualidade é feita em duas etapas: a qualitativa e a quantitativa. A primeira envolve o monitoramento feito pela supervisão do call center (profissionais treinados para tal) em que a escuta aleatória de ligações e o feedback, garantem uma primeira avaliação de como está sendo feito o atendimento. A quantitativa envolve uma análise pessoal de cada funcionário como as faltas, o comprometimento, comportamento.

Existe ainda o acompanhamento a cada três meses em que é feito uma média de atuação do profissional para analisar como o serviço está sendo desenvolvido para está sempre capacitando o profissional.

Há, também, o período de expe-

riência em que a capacidade do profissional é avaliada antes de efetivado como operador de telemarketing, o que requer aptidões específicas.

Quais os assuntos mais registrados?

Conforme dados colhidos na operação são: ligações a serem encaminhadas para o 0300 da Receita Federal, e referente aos pensionistas do MF.

Qual o risco de perder ligações? Existe uma política para isso? Por que algumas chamadas não são prontamente atendidas?

O não dimensionamento correto impacta diretamente no abandono de ligações. Para evitar perda de ligações, sistematicamente uma equipe de analistas acompanha as estatísticas de atendimento, bem como o posicionamento de gestores responsáveis acerca das análises.

Qual a média de tempo de espera?

O tempo médio de espera (TME) nos últimos 3 meses foi de 1:44 (um minuto e quarenta e quatro segundos).

O registro feito pelo cidadão é seguro?

Nossa rede é protegida por firewall e antivírus, tecnicamente, a possibilidade de ocorrer um vazamento indevido é mínima, assim como o registro das informações.

Qual a tecnologia utilizada?

Utilizamos as soluções Avaya para a central de atendimento, Unidade de Resposta Audível e Computer Telephony Integration, utilizando a telefonia digital e voz sobre ip, com gravação em sistema NiceLog, softwares apoiados em servidores de marca, como IBM e DELL.

Em relação à melhoria, nossa central de atendimento recentemente sofreu um upgrade, evoluindo do antigo IP600 para nova solução Multi Vantage Media Server S8500, upgrades também foram feitos na parte de gravação, servidores, ativos de rede, link de comunicação e softwares utilizados. Acreditamos que podemos fazer melhor uso da

tecnologia, porém, ela já se encontra bem atualizada.

Quais as ações que poderiam ser adotadas para melhorias dos serviços?

“Melhorias”, essa é a palavra que faz parte da nossa rotina. Diariamente são feitas análises dos serviços, e sempre que identificadas situações que possam agregar melhorias aos serviços, é elaborado um conjunto de medidas e ações que após a apreciação dos gestores e responsáveis pelo acompanhamento dos serviços, são implantadas.



ANDRÉ VALLADARES
Gerente de Teletendimento
da Ouvidoria do MF

GLOSSÁRIO

FIREWALL: é um programa especial que o protege de intrusos controlando a transferência de dados entre seu computador, Internet e sua rede local. Um firewall filtra programas e pacotes maliciosos e também previne a conexão de aplicativos da área protegida à Internet.

AVAYA: é a fabricante da central de atendimento, mais informações no site: www.avaya.com.br

COMPUTER TELEPHONE INTEGRATION (CTI): Integração computador-telefone. Designa os sistemas em que um computador controla as chamadas telefônicas, redirecionando-as automaticamente conforme indicações do usuário e/ou apresentando respostas a partir da consulta a um banco de dados. Permite capturar eventos da central de atendimento e comandar diversos de seus aspectos via software.

UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL: Sistema de CTI, em que um computador conectado à linha telefônica interage com o usuário apresen-

tando respostas audíveis a partir da reunião de trechos de gravações, comandada por um banco de dados. Exemplo: a informação de saldo e extrato bancário por telefone.

IP: significa Internet Protocol, Voz sobre IP permite ligações telefônicas utilizando uma rede de computadores, como a Internet. Voz sobre IP converte o sinal de voz do telefone em pacotes de dados que trafegam pela rede e então é novamente convertido em sinais de voz para que o usuário possa conversar com qualquer pessoa do outro lado que possua a mesma tecnologia ou compatível.

NICELOG: é o nome do fabricante do gravador digital. Mais informações no site: <http://www.nice.com>

IP600/MULTI VANTAGE MEDIA SERVER S8500: os dois são modelos de central de atendimento da Avaya. O IP600 é um modelo mais antigo, anteriormente usado. O modelo S8500 media server, é o que atualmente se usa.

GESTÃO SOCIAL

Banco do Brasil promove a inclusão digital para mais de um milhão de pessoas



Com um ano e cinco meses de funcionamento, o Programa de Inclusão Digital do Banco do Brasil propiciou a instalação de 1.164 telecentros beneficiando mais de um milhão de brasileiros que vivem em comunidades carentes, incluindo as quilombolas, pesqueiras, assentamentos rurais, aldeias e presídios. Os telecentros localizados em 526 municípios dos 27 estados do país consistem em salas equipadas com computadores com acesso à internet onde são oferecidos cursos básicos de informática. Trata-se do maior programa de inclusão digital existente no país, que vai atingir a marca de 1.500 telecentros até o final do ano.

Considerando o uso do software livre, e a doação pelo Banco dos micros usados, o custo médio de cada telecentro gira em torno de apenas R\$ 4 mil. O BB doa os computadores e, por intermédio de parcerias com as prefeituras, secretarias de Educação, Ongs etc, man-

tém o local em funcionamento, treina monitores de informática e garante a presença de instrutores responsáveis pelos cursos oferecidos. Até o momento, o banco já doou mais de 25 mil computadores. Até o final de 2006 serão destinadas 50 mil máquinas ao programa. “Antes os computadores que não eram mais utilizados pelo banco iam a leilão e agora estão contribuindo para o combate à exclusão digital no Brasil. A ausência de conhecimentos em informática é um grande obstáculo para a colocação no mercado de trabalho”, diz a coordenadora do programa, Rosana Melo.

Com acesso ao computador e à internet, estudantes podem realizar pesquisas escolares sob a orientação do monitor e desenvolver seus trabalhos com mais riqueza de conteúdo. Os telecentros colocam à disposição dos seus usuários a utilização dos computadores para edição, digitalização e impressão de documentos, além da

popularização de e-mails.

Conforme Rosana Melo, no primeiro semestre de 2006 estará funcionando um portal na internet, específico para o Programa de Inclusão Digital. Com o portal, cada comunidade onde há um telecentro poderá incluir conteúdos e serviços de interesses próprios, como classificados e bancos de currículos. “No próximo ano também vamos intensificar o investimento em capacitação de monitores”, afirma. Cada telecentro conta com, no mínimo, dois monitores.

**MAIS INFORMAÇÕES
SOBRE O PROGRAMA
DE INCLUSÃO DIGITAL DO BB:**

vitec.inclusaodigital@bb.com.br

Relatório Anual de Atividades do IPEA

As ações implementadas ao longo do primeiro ano da Ouvidoria do IPEA visavam, especialmente, “criar mecanismos eficientes e ágeis de contato com o ouvidor; dar publicidade à atuação da Ouvidoria junto ao seu público-alvo; e qualificar a ação da Ouvidoria”. Tais objetivos, esmiuçados no relatório apresentado ao término dos primeiros seis meses do efetivo exercício do mandato da Ouvidoria (artigo 8º, IN 03/2004), foram traçados e, em larga medida alcançados, a partir do entendimento de que a criação e consolidação de mecanismos eficazes de comunicação entre as instituições, principalmente as públicas, e a sociedade configuravam-se como importante instrumento de fortalecimento da democracia, além de contribuírem para a melhoria dos serviços públicos prestados direta e indiretamente.

Este entendimento não é só do IPEA e de sua Ouvidoria, ele vai ao encontro das ações implementadas

em outras esferas do governo. Nesse sentido, observou-se uma ampliação dos debates relacionados ao tema, assim como a criação de novos fóruns específicos.

Ao longo do primeiro semestre de 2005 foram realizados diversos encontros, destacando-se os promovidos pela Ouvidoria Geral da União e pela Associação Brasileira de Ouvidores, e recentemente foi criada a Associação Nacional de Ouvidores Públicos (Anop), cujos principais objetivos são estimular a implantação de ouvidorias em todos os órgãos públicos, criar uma identidade própria dos ouvidores e estabelecer diretrizes de atuação a partir da construção de um código de ética e normas de conduta. Participaram dessa construção o município de São Paulo, Caixa Econômica Federal,

Anatel, Ministério dos Esportes, Banco do Brasil, Ibama, Radiobrás, BNDES e Petrobrás, entre outras.

MAIS INFORMAÇÕES:

<http://www.ipea.gov.br>



Relatório da Ouvidoria da Anatel

O cenário nacional vem registrando uma série de movimentos positivos que apontam para responsabilidade social, direitos coletivos, direitos do consumidor, consultas e audiências públicas, bem como para instalação de novas ouvidorias, todos eles evidenciando uma sociedade altamente questionadora. Estes movimentos impõem aos administradores uma

postura cidadã, exigindo gestão transparente, honestidade de propósitos e de atos e alinhamento exclusivo com os direitos do cidadão.

Esses direitos quando feridos, quer seja por omissão ou pela ação determinada da organização, têm, através dos canais da sociedade, o encami-

nhamento de suas insatisfações junto à Administração. Esse novo cidadão, em nome dos procedimentos transparentes assegurados em lei, quer saber do Estado se seus interesses estão sendo considerados, por isso exige publicidade das contas, qualidade na prestação de serviços, respeito às prioridades e

tante junto aos órgãos de defesa do consumidor; ampla recomendação para melhoria dos serviços público e privado; ponderações preventivas junto à alta administração da Agência e com prestação de contas aos nossos superiores.

Dentro desse contexto foi lançado o relatório institucional do período



compreendido entre junho de 2004 a junho 2005, período que marca o primeiro ano de gestão do ouvidor Aristóteles dos Santos. O Relatório tem como condão registrar fatos, críticas, sugestões e recomendações que possam resultar em melhorias na atuação da Anatel.

postura cidadã, exigindo gestão transparente, honestidade de propósitos e de atos e alinhamento exclusivo com os direitos do cidadão. Esses direitos quando feridos, quer seja por omissão ou pela ação determinada da organização, têm, através dos canais da sociedade, o encami-

nhamento de suas insatisfações junto à Administração. Esse novo cidadão, em nome dos procedimentos transparentes assegurados em lei, quer saber do Estado se seus interesses estão sendo considerados, por isso exige publicidade das contas, qualidade na prestação de serviços, respeito às prioridades e

ÚLTIMAS

CÂMARA INAUGURA PROGRAMA NA INTERNET QUE DISPONIBILIZA AO PÚBLICO MAIS DE 200 MIL NORMAS LEGAIS

Houve um tempo em que uma determinação legal poderia ser literalmente escrita em formato de carta. Foi assim com o ato que pela primeira vez permitiu que o Brasil – ainda uma colônia portuguesa – pudesse começar a fazer comércio com outras nações. Foi entre salamaques e declarações de estima e amizade que o país começou a ser construído. Por isso mesmo, o ato que abriu os portos brasileiros "às nações amigas" é chamado exatamente de Carta Régia. Data de 28 de janeiro de 1808.

É uma carta ao Conde da Ponte, capitão geral da Capitania da Bahia. Junto com o Rio de Janeiro, ali estava o mais importante porto brasileiro à época. Reclamara o Conde da Ponte da proibição do comércio da colônia com outros países. E é em resposta a ele que o príncipe regente, Dom João VI, resolve abrir os portos. "Eu, o Príncipe Regente vos envio muito saudar, como aquelle que amo", principia Dom João VI, respeitada a ortografia da época. "Querendo dar sobre este importante objecto alguma providencia prompta e capaz de melhorar o progresso de taes damnos", o príncipe regente ordena enquanto não consolida "um systema geral que effectivamente regule semelhantes materias" que sejam "asmissiveis nas alfândegas do Brazil todos e quaesquer gêneros, fazendas e mercadorias transportados, ou em navios estrangeiros da Potencias que se conservam em paz e harmonia com a minha Real Coroa, ou em navios dos meus vassallos, pagando por entrada vinte e quatro por cento."

A Carta Régia que em 1808 abriu os portos brasileiros às nações amigas é o mais antigo documento que passará a estar disponível ao público no site da Câmara dos Deputados na Internet. A Câmara inaugura seu Sistema de Legislação Informatizada (Legin). De acordo com Cassia Regina Botelho, assessora de Projetos Especiais, desde 1996 a Câmara vem trabalhando na catalogação e recuperação dos principais documentos, leis e normas legislativas do país. O Legin é um programa que facilitará a pesquisa dessas normas. Instrumento importante para

estudantes e pesquisadores nas áreas de direito e história.

Estarão disponíveis 215.512 normas. Cerca de 80 mil, que correspondem ao período entre 1968 e 2005, estarão em texto integral. Mas também estão incluídos documentos históricos, anteriores a 1900. Além dos primeiros atos de Dom João VI, estão disponibilizados o decreto que no dia 13 de dezembro de 1889 estabeleceu a República como regime de governo ou a Lei nº 3.353, de 13 de maio de 1888, que declarou extinta a escravidão no Brasil. Para pesquisar a partir do novo programa o usuário deve, após acessar o site da Câmara: <http://www2.camara.gov.br/> - buscar o item Legislação.

Fonte: Correio Braziliense

CURSO DE MULTIPLICADORES DA ÉTICA

OBJETIVO GERAL:

- Preparar servidores e empregados públicos para atuar como disseminadores do tema ética pública no âmbito dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Contribuir para a consolidação da rede de profissionais com responsabilidades pela multiplicação da ética pública nas entidades e órgãos do Poder Executivo Federal;
- Estabelecer um marco de referência para a disseminação da ética pública, abrangendo conceitos sobre ética pública, princípios e normas de conduta no setor público para a alta administração e para os servidores e empregados públicos e a estrutura de administração da ética pública;
- Capacitar os multiplicadores em didática pela inclusão de módulo específico.

METODOLOGIA:

O curso será dividido em duas fases. A primeira fase ocupará 6 horas de atividades e compreenderá os conteúdos referentes à gestão da ética e ao trabalho desenvolvido pela CEP. A segunda fase ocupará 10 horas com a abordagem dos conteúdos de didática para multiplicadores. Na primeira fase, aplicar-se-á aulas dialogadas e trabalho em equipe.

MAIS INFORMAÇÕES:

Anexo II do Palácio do Planalto, ala B, sala 202, CEP 70150-900
Fones: (61) 3411-2070/2952
Fax: (61) 3411.2951
e-mail: eticase@planalto.gov.br

EXPEDIENTE

Dezembro de 2005

Copyright © 2005 by Ministério da Fazenda

Permitida a reprodução desde que citada a fonte.

Ouvidoria-Geral

Ouvidor-Geral:
Diniz de Oliveira Imbroisi

Assessoria:
Erasmus Castro
Adriana Martins Ximenes

Suporte:
Viviane Carrilho da Costa
Simone Riguetti Bandeira
Gabrielle Boaventura – estagiária

Atendente:
Cintiane de Araújo Moreira
Denise Gonçalves Guimarães

Jornalista
Simone Riguetti Bandeira
MTb Nº DF 02526 JP

MINISTÉRIO DA FAZENDA
SECRETARIA-EXECUTIVA
OUVIDORIA-GERAL
SAS Quadra 6 – Bloco "O" – 7º Andar
CEP 70070-917
Brasília – Distrito Federal – Brasil
Fones: 55-61- 3412-5728 / 9981-9545
Fax: 3412-5726 – 0800 702-1111
e-mail: ouvidormf@fazenda.gov.br
<http://portal.ouvidoria.fazenda.gov.br>

OUVIDORIA EM NÚMEROS

ÓRGÃO	Acumulado Jun/02 a Nov/05	
	Quantidade	%
SECEX	28.182	33,6%
SRF	48.773	58,2%
STN	1.113	1,3%
SEAE	131	0,2%
SAIN	47	0,1%
SPE	284	0,3%
PGFN	1.470	1,8%
SPOA	2.637	3,1%
ESAF	1.105	1,4%
COAF	74	0,1%
Total	83.816	100,0%

Observação:

- "Sistema Ouvidor I", de 12.06.2002 a 30.06.2005, totalizaram 68.407 ocorrências válidas;