



Casa da Criança Nossa Senhora do Desterro

(11)4586-5328

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATENDIMENTO

OUVIDORIA DA CASA DA CRIANÇA NOSSA SENHORA DO DESTERRO



Exercício 2021



PALAVRA DA OUVIDORIA

Objetivando aprimorar os serviços, prestados pela Casa da Criança Nossa Senhora do Desterro, foi criado o sistema de ouvidoria, seguindo a Lei 14.485, de 30 de janeiro de 2014.

O sistema visa responder às demandas com rapidez e eficiência formando um canal de comunicação eficaz, atuando com elevado padrão ético e de qualidade no atendimento às manifestações dos usuários.

Convictos da satisfação de quem sonha ter feito o melhor que podia e da humildade de quem sabe que, ainda assim, muito pode ser melhorado, apresentamos o Relatório Estatístico da Ouvidoria da Casa da Criança Nossa Senhora do Desterro - Exercício 2021, de forma a dar transparência aos serviços prestados à sociedade e buscar o cumprimento integral da nossa Missão Institucional.





APRESENTAÇÃO

Tendo em vista a necessidade de melhorar e qualificar o serviço prestado pela Casa da Criança Nossa Senhora do Desterro, foi desenvolvido um sistema de ouvidoria para coletar com maior precisão os dados quantitativos referentes às demandas, recebidas pela entidade.

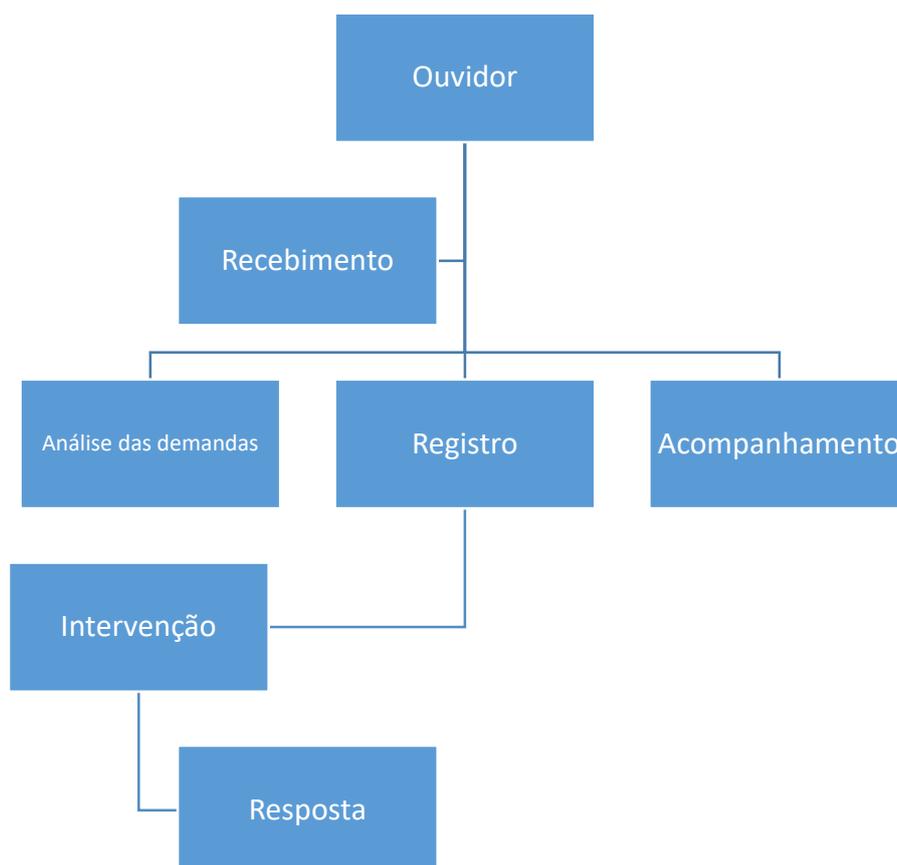
Tal sistema de foi implantado em setembro de 2020, sendo realizado através do acesso ao canal de atendimento eletrônico no site da entidade (<https://casadacriancajundiai.org/contato/>) ou de forma presencial. Este permite que os usuários e/ou cidadão encaminhe solicitação, sugestão, reclamação e elogio.

O sistema permitiu mensurar as demandas encaminhadas através do recebimento, registro, acompanhamento e resposta ao cidadão e assim, fornecer um Relatório Estatístico para que a sociedade acompanhe o trabalho realizado pela Ouvidoria da Casa da Criança Nossa Senhora do Desterro, garantindo o controle de qualidade do serviço ofertado ao seu público. A missão do canal de ouvidoria não se reduz apenas ao papel de simples ouvinte, mas prioriza a prestação de serviços de qualidade, privilegiando e promovendo a cidadania.

Desta forma, os dados registrados pela ouvidoria podem ser transformados em valiosas informações gerenciais, capazes de entender que a Casa da Criança deve primar sempre pela satisfação de seus usuários. Além disso, a ouvidoria é um rico instrumento de gestão participativa, na medida em que desenvolve um trabalho de transformação das manifestações dos usuários em diagnósticos capazes de identificar as áreas que exigem intervenção, favorecendo, assim, o aperfeiçoamento dos serviços e a demonstração pública do compromisso da entidade com a melhoria contínua do atendimento. É o usuário/cidadão, a mola propulsora deste instrumento da democracia, tendo em vista que, sugerindo medidas, elogiando, reclamando, denunciando, contribui para a adoção de medidas que venham de encontro aos interesses coletivos.



EXECUÇÃO

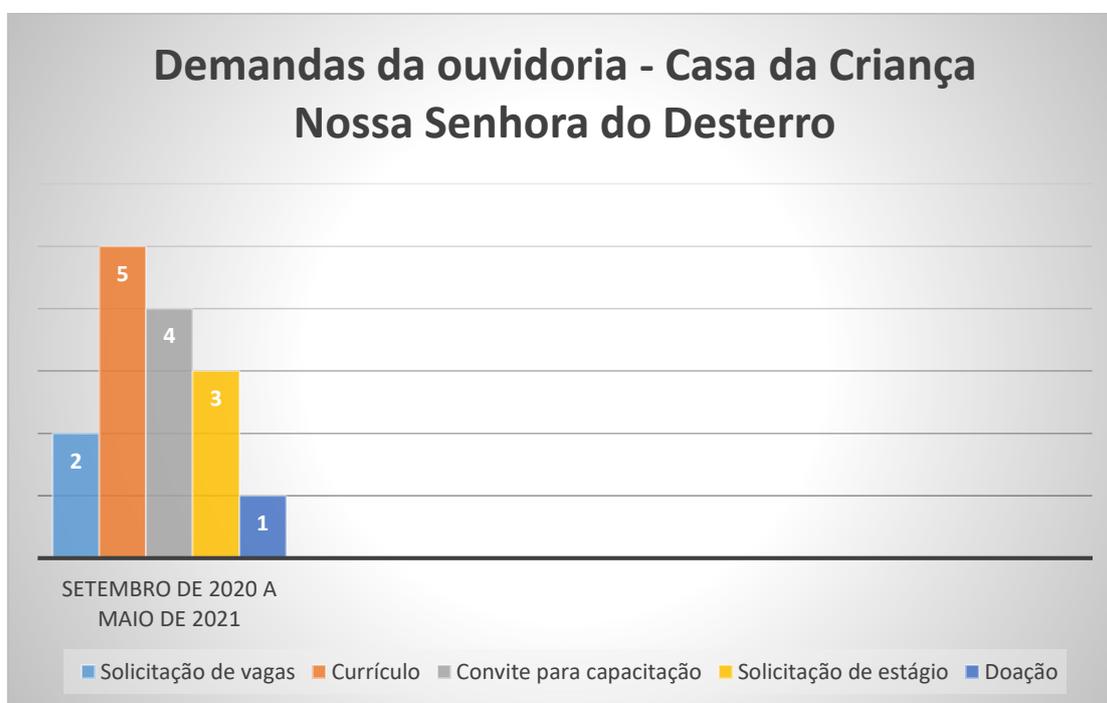


As demandas chegam de forma presencial ou através do nosso canal de ouvidoria (<https://casadacriancajundiai.org/contato/>). O ouvidor (Irmã Alcinda) recebe as demandas, analisa, registra e acompanha o processo. É realizada a devida intervenção e logo após a resposta é enviada ao usuário/cidadão.



1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 de setembro de 2020 a 31 de maio de 2021 a Ouvidoria da Casa da Criança Nossa Senhora do Desterro contabilizou 15 (quinze) registros de manifestações. Foram registradas 02 (duas) Solicitações de vaga, 05 (cinco) Currículos, 04 (quatro) Convite para capacitações, 03 (três) Solicitações de estágio e 01 (uma) Doação e, por fim, todas as manifestações recebidas encontraram-se Fora do Escopo de Ouvidoria.



2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

O canal de ouvidoria do site foi a única forma de acesso utilizada pelos manifestantes com 15 (quinze) manifestações e nenhuma manifestação presencial.



3. DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA

Uma das atividades da Ouvidoria é receber as demandas sobre a prestação de serviços da Casa da Criança Nossa Senhora do Desterro e por seus colaboradores. Todas as demandas são analisadas e enviadas aos pontos focais indicados pelo gestor das áreas técnicas e administrativa. Quando o conteúdo de uma demanda, ainda que pontual, traz um diferencial que exija a apreciação de níveis estratégicos, envia-se o mesmo documento para ser analisado em assembleia pela diretoria. O processamento das manifestações, no seu agregado, tende a se transformar em subsídios no aprimoramento das atividades da Casa da Criança Nossa Senhora do Desterro.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da leitura deste Relatório constata-se o esforço despendido pela Ouvidoria da Casa da Criança Nossa Senhora do Desterro, ao longo do segundo semestre de 2020 e primeiro semestre de 2021. Apesar das demandas estarem fora do escopo da Ouvidoria, foi possível observar o reconhecimento da alta gerência da Casa na sua importância relativa e no aprimoramento dos serviços prestados, pela dedicação e compromisso dos seus colaboradores e, por fim, do reconhecimento e da importância com que deve ser tratada toda e qualquer manifestação advinda da sociedade e, principalmente, dos seus atendidos. A conquista alcançada, evidentemente, requer por parte da Ouvidoria um maior entrosamento com a sociedade, buscando outros meios de ampliar a participação social, e, internamente, na conscientização sobre o seu papel e os benefícios que ela poderá proporcionar nas atividades corriqueiras de cada uma das áreas técnicas. Assim atuando, poderemos alcançar nossa meta de justificar o marco legal que garante e sustenta nossa missão.