

FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR DO SERVIDOR

CARGO 4: ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR – ÁREA 4: COMERCIAL, MARKETING E COMUNICAÇÃO SOCIAL

Prova Discursiva

Aplicação: 09/02/2025

PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

1. A ouvidoria tem um papel crucial na mediação das relações entre os cidadãos e os serviços públicos, sendo responsável por garantir que as queixas e insatisfações sejam adequadamente tratadas e por buscar soluções de melhoria da qualidade do atendimento ao público. A ouvidoria deve seguir as seguintes etapas para atuar de forma reativa e solucionar o problema.
 - Recebimento e registro da reclamação: o primeiro passo é registrar a reclamação do cidadão de forma detalhada, anotando todos os pontos mencionados, como o comportamento do servidor e as falhas no atendimento; é fundamental que todas as informações sejam documentadas para garantir um acompanhamento eficaz.
 - Apuração dos fatos: a ouvidoria deve abrir uma investigação interna para apurar o ocorrido, o que envolve ouvir a versão do servidor citado, verificar os registros relacionados ao atendimento e examinar os procedimentos padrões para esse tipo de solicitação; a ouvidoria deve identificar se houve falhas de comunicação ou outros fatores que contribuíram para a insatisfação do cidadão.
 - Análise de contexto: a ouvidoria, também, pode analisar o contexto em que o atendimento foi realizado, como a carga de trabalho do servidor, a clareza nas instruções fornecidas e a existência de ferramentas ou materiais de apoio para o atendimento ao público.
2. A seguir, são apresentadas ações corretivas que podem ser propostas.
 - Treinamento de servidores: uma medida importante seria a capacitação dos servidores envolvidos no atendimento ao público, **com foco** em habilidades de comunicação, empatia e clareza nas informações prestadas; além disso, a capacitação pode incluir o treinamento sobre os procedimentos administrativos, para garantir que todos os servidores estejam alinhados às diretrizes de orientação aos cidadãos.
 - Revisão de processos e materiais informativos: a ouvidoria pode sugerir uma revisão nos processos internos de atendimento, **o que inclui** a criação de materiais informativos mais claros e acessíveis aos cidadãos, que possam ser facilmente consultados durante a realização dos procedimentos administrativos, o que pode reduzir a necessidade de interação direta com os servidores e evitar mal-entendidos.
 - Aprimoramento das práticas de atendimento: a ouvidoria pode sugerir a adoção de práticas que garantam maior clareza nas respostas e atendimento mais acolhedor, além de desenvolver um sistema de acompanhamento do atendimento, **o que garante** que os cidadãos recebam as informações de forma eficiente e cordial.
3. Após a investigação, é essencial que a ouvidoria forneça um retorno formal ao cidadão; **e explicando** as ações que foram tomadas em relação à sua reclamação; esse retorno deve ser transparente, claro e demonstrar que a queixa foi levada a sério, devendo o cidadão ser informado sobre as medidas corretivas adotadas e as ações que serão implementadas para evitar a recorrência do problema. Em relação às medidas preventivas, a ouvidoria deve implementar um sistema de monitoramento contínuo da qualidade do atendimento e estabelecer mecanismos de *feedbacks* com os cidadãos, a fim de detectar possíveis falhas de forma antecipada; além disso, pode-se instituir uma rotina de avaliação periódica dos processos e do comportamento dos servidores, criando um ambiente de melhoria constante, que minimize a probabilidade de insatisfações futuras. Com essas ações, a ouvidoria não apenas atende à reclamação específica do cidadão, mas também contribui para a melhoria contínua dos serviços públicos, **o que reforça** a confiança da população no órgão e na administração pública como um todo.

QUESITOS AVALIADOS

QUESITO 2.1 – Etapas a serem seguidas pela ouvidoria para a investigação do ocorrido e o atendimento à demanda do cidadão

Conceito 0 – Não abordou o aspecto ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Abordou corretamente apenas uma etapa a ser seguida pela ouvidoria.

Conceito 2 – Abordou corretamente apenas duas etapas a serem seguidas pela ouvidoria.

Conceito 3 – Abordou as três etapas a serem seguidas pela ouvidoria, mas o fez de forma parcialmente correta ou de forma insuficiente.

Conceito 4 – Abordou, de forma correta e suficiente, as três etapas a serem seguidas pela ouvidoria.

QUESITO 2.2 – Possíveis ações corretivas a serem propostas para a melhoria do atendimento

Conceito 0 – Não abordou o aspecto ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Abordou corretamente apenas uma ação corretiva a ser proposta para a melhoria do atendimento.

Conceito 2 – Abordou corretamente apenas duas ações corretivas a serem propostas para a melhoria do atendimento.

Conceito 3 – Abordou três ações corretivas a serem propostas para a melhoria do atendimento, mas o fez de forma parcialmente correta ou de forma insuficiente.

Conceito 4 – Abordou, de forma correta e suficiente, três ações corretivas a serem propostas para a melhoria do atendimento.

QUESITO 2.3 – Retorno das ações de ouvidoria ao cidadão e medidas preventivas

Conceito 0 – Não abordou o aspecto ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Apenas mencionou, de forma superficial, a importância do retorno das ações de ouvidoria ao cidadão, sem citar nenhuma medida preventiva.

Conceito 2 – Discorreu corretamente sobre a importância do retorno das ações de ouvidoria ao cidadão ou citou corretamente apenas uma medida preventiva.

Conceito 3 – Discorreu corretamente sobre a importância do retorno das ações de ouvidoria ao cidadão e citou corretamente apenas uma medida preventiva.

Conceito 4 – Discorreu corretamente sobre a importância do retorno das ações de ouvidoria ao cidadão e citou corretamente apenas duas medidas preventivas.

Conceito 5 – Discorreu corretamente sobre a importância do retorno das ações de ouvidoria ao cidadão e citou corretamente três ou mais medidas preventivas.