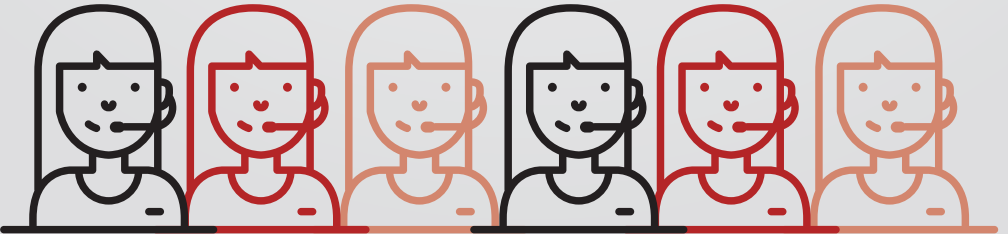
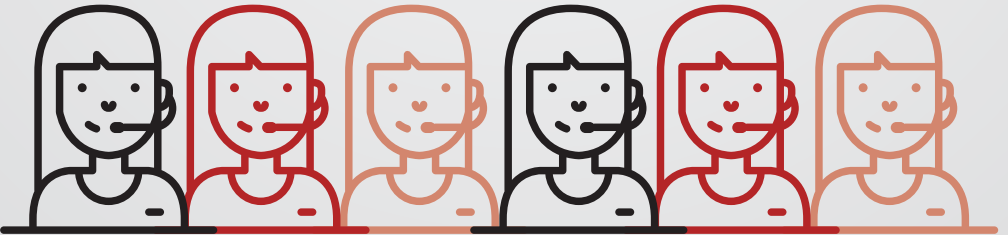


OUVIDORIA DA MULHER

GUIA DE PROCEDIMENTOS INTERNOS



SECRETARIA DA MULHER



GOVERNO DO ESTADO Pernambuco
MAIS DO QUE VOCÊ IMAGINA

EXPEDIENTE

Paulo Henrique Saraiva Câmara
Governador de Pernambuco

Luciana Santos
Vice-Governadora de Pernambuco

Silvia Maria Cordeiro
Secretária da Mulher de Pernambuco

Ana Cláudia Callou Matos
Secretária Executiva da Mulher de Pernambuco

Sileide Luiz de Oliveira
Ouvidora da Mulher

Equipe da Ouvidoria da Mulher

Sileide Luiz de Oliveira
Ouvidora da Mulher

Natalia Patrícia Tenório Bezerra
Assistente de Ouvidoria

Agentes da Lei de Acesso à Informação na SecMulher-Pe

Silvia Cordeiro
Autoridade Classificadora

Roberto da Cruz Júnior
Autoridade Classificadora por Delegação de Competência

Roberto da Cruz Júnior
Autoridade Hierarquicamente Superior

Natalia Patrícia Tenório Bezerra
Autoridade Administrativa

Sileide Luiz de Oliveira
Autoridade de Monitoramento

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
A OUVIDORIA DA MULHER	5
Formas de acesso à Ouvidoria da Mulher	5
ACESSO E DIFUSÃO DA INFORMAÇÃO	6
1. Subprograma Cidadã Pernambucana	6
2. Subprograma Sistema Estadual de Informações sobre as Mulheres (SEIMULHERES-PE)	7
A CENTRAL DE TELEATENDIMENTO CIDADÃ PERNAMBUCANA	8
FUNCIONAMENTO E OPERACIONALIZAÇÃO DA CENTRAL CIDADÃ PERNAMBUCANA	9
PAPÉIS E COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DE TELEATENDIMENTO	9
Supervisora de Teleatendimento	9
Operadora de Teleatendimento	11
FLUXOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	11
1. Atendimento Receptivo	11
2. Atendimento Ativo	12

APRESENTAÇÃO

A SecMulher-PE, como um órgão do governo criado em resposta a demandas dos movimentos sociais, desde os primeiros momentos de sua implantação preocupou-se em criar condições que permitissem à sociedade o acompanhamento do seu trabalho. Assim, criou, publicou e distribuiu, já em março de 2007, o **Anuário da Secretaria da Mulher**. O documento, que está em sua 11ª edição, registra os marcos teóricos, os nortes estratégicos, as ações desenvolvidas no ano anterior e as planejadas para o ano em curso, voltadas para promoção da igualdade entre homens e mulheres em Pernambuco.

Em 2013, em decorrência das discussões desencadeadas pela Ouvidoria Geral do Estado/ Secretaria de Controladoria Geral do Estado (OGE/ SCGE) foi criado o **Programa de Transparência, Acesso e Difusão da Informação**, sob a coordenação da Ouvidoria da Mulher. O Programa está dividido em dois Subprogramas - **Cidadã Pernambucana** voltado para o atendimento ao público e o **Sistema Estadual de Informações sobre as Mulheres-SeiMulheres-PE**, que cria condições para a promoção da transparência passiva e a transparência ativa das informações produzidas e sob responsabilidade da SecMulher-PE.

A Ouvidoria da Mulher

A Ouvidoria da Mulher é um canal de comunicação entre a população e a Secretaria da Mulher de Pernambuco, para o recebimento de sugestões, solicitações, elogios, reclamações e denúncias, com escuta qualificada dirigida principalmente às mulheres urbanas e rurais de todo o estado.

Tem a missão não só de garantir o acesso à informação da população, como também de oferecer informações gerenciais necessárias e sugestões à gestão, visando o aprimoramento dos serviços prestados e aperfeiçoamento das políticas públicas para as mulheres. Dessa forma, através da Ouvidoria, a Secretaria da Mulher pode exercer o controle da qualidade do serviço público oferecido às mulheres, pelo conjunto das Secretarias de Governo, assim como avaliar o atendimento específico oferecido pela própria Secretaria da Mulher.

No âmbito do Estado, a Ouvidoria da Mulher está inserida na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, coordenada pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE). A OGE, criada pelo Decreto nº 32.476, de 14 de outubro de 2008, é uma unidade administrativa vinculada à Secretaria da Controladoria – Geral do Estado (SCGE) que regulamenta os procedimentos relacionados às atividades de Ouvidoria, através da portaria SCGE nº 060, de 30 de novembro de 2016.

Formas de acesso à Ouvidoria da Mulher

- Central de Teleatendimento - Cidadã Pernambucana: através do 0800.281.8187 que funciona 24h, todos os dias da semana (inclusive feriados), a ligação é gratuita e pode ser realizada através de telefone fixo e celular.
- Atendimento presencial: na sede da SecMulher (Rua Cais do Apolo, nº 222 4º andar, Bairro do Recife – Recife/PE) de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

- Atendimento telefônico: pelo número (81) 3183-2963, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.
- E-mail: as manifestações podem ser encaminhadas por e-mail, para o endereço eletrônico: ouvidoria@secmulher.pe.gov.br
- Formulário eletrônico: as demandas também podem ser registradas através do formulário eletrônico disponível no site da Secretaria da Mulher: <http://www2.secmulher.pe.gov.br/web/secretaria-da-mulher/ouvidoria-registrar>
- Caixas de sugestões: as manifestações também podem ser depositadas na urna que normalmente é deixada em locais estratégicos e de fácil acesso ao público.
- Através da página da Secretaria da Mulher no Facebook. Disponível para acesso em: www.facebook.com/secmulherpe

O PROGRAMA DE TRANSPARÊNCIA, ACESSO E DIFUSÃO DA INFORMAÇÃO.

O Programa de Transparência, Acesso e Difusão da Informação tem como principal objetivo prestar atendimento de qualidade ao público que busca a Secretaria da Mulher para apresentar manifestações referentes a solicitações de informação ou fazer denúncias, reclamações, elogios e sugestões. É composto de dois subprogramas que dialogam entre si e visam promover a gestão participativa, valorizando e fortalecendo o papel de Controle Social da Ouvidoria da Mulher.

I. Subprograma Cidadã Pernambucana:

O subprograma CIDADÃ PERNAMBUCANA está relacionado ao atendimento ao público e tem por objetivo fortalecer a comunicação da Sec-Mulher-PE com a sociedade. Assim, é de sua competência:

- Coordenar as ações da Central de Teleatendimento Cidadã Pernambucana;
- Receber, analisar e tratar as manifestações apresentadas pela população, recebidas através dos diversos canais de entrada, trabalhando em conjunto com a Rede de Ouvidorias do Estado;
- Garantir o cumprimento das normas estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação – Lei Estadual Nº 14.804/2012, regulamentada pelo Decreto Estadual Nº 38.787/2012.

2. Subprograma Sistema Estadual de Informações sobre as Mulheres (SEIMULHERES-PE):

O subprograma SEIMULHERES-PE tem por objetivo reunir, tratar e disponibilizar dados e informações sobre a condição social, política e econômica das mulheres em Pernambuco. Suas ações tomam por base o conceito de Transparência Ativa da Lei de Acesso à Informação, e visam suprir uma demanda histórica do movimento de mulheres, que sempre alertou para a necessidade de maior atenção à produção, tratamento e disseminação de dados e informações sobre as mulheres, especialmente no que se refere às questões da violência de gênero e seu enfrentamento.

A CENTRAL DE TELEATENDIMENTO CIDADÃ PERNAMBUCANA

Em 2013, com o objetivo de ampliar o acesso da população à Ouvidoria da Mulher, a SecMulher-PE inaugurou a Central Cidadã Pernambucana: um serviço de teleatendimento gratuito, através de (0800), com funcionamento ininterrupto (24h por dia, todos os dias da semana), para oferecer escuta qualificada às demandas da população em todo o estado, com especial atenção aos casos de violência doméstica e familiar e outros tipos de violência contra as mulheres.

Além de receber chamadas, a Central Cidadã Pernambucana permitiu a efetivação de duas atividades estratégicas para a Ouvidoria: (i) Em 2014 é implementado o serviço de Chamada ativa, através da qual a SecMulher-PE entra em contato com as mulheres para verificar a efetividade dos encaminhamentos para a solução da demanda; e (ii) em 2015 tem início a primeira pesquisa de qualidade, através da qual são realizadas entrevistas de avaliação com mulheres cadastradas no Serviço 190 Mulher.



Por fim, importante destacar ainda a aprovação da Lei 15.722, de 8 de março de 2016, que institui a obrigatoriedade da divulgação da Central Cidadã Pernambucana em hotéis, bares, restaurantes, casas noturnas, academias de ginástica, postos de gasolina, etc.

Atualmente o serviço é responsável por aproximadamente 74% das manifestações recebidas e o trabalho das operadoras também possibilita o acompanhamento de casos (através das chamadas ativas) e a execução de pesquisas, incrementando a atuação da Ouvidoria da Mulher em sua missão de oferecer subsídios ao aprimoramento das políticas públicas executadas pela SecMulher-PE.

FUNCIONAMENTO E OPERACIONALIZAÇÃO DA CENTRAL CIDADÃ PERNAMBUCANA

A Central realiza atendimento ao público²⁴ (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, incluindo finais de semana e feriados. Para operacionalizar o atendimento, a central conta com profissionais de teleatendimento (operadora e supervisão técnica).

Tendo em vista que a Central Cidadã Pernambucana tem por característica predominante o atendimento de mulheres que buscam ajuda para casos de violência doméstica e familiar, incluindo também situações de violência sexual, este posto é ocupado exclusivamente por mulheres, como estratégia para evitar que as usuárias se sintam constrangidas de relatar a situação para uma pessoa do sexo masculino.

Também por esta característica, as operadoras do atendimento receptivo podem precisar originar chamadas (atendimento ativo) em casos de emergência.

PAPÉIS E COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DE TELEATENDIMENTO

Supervisora de Teleatendimento

Por Supervisão de Teleatendimento compreende-se o conjunto de atividades de supervisão técnica e operacional ao atendimento ativo e receptivo, conforme orientações da SecMulher-PE, tais como:

1. Acompanhar a operacionalização diária do atendimento humano ativo e receptivo;
2. Reportar a SecMulher-PE, através da Ouvidoria da Mulher, qualquer ocorrência que comprometam o pleno funcionamento da Central, seja de natureza estrutural, tecnológica ou de recursos humanos (móveis e cadeiras danificadas, equipamentos inoperantes, ausência de operadoras, atendimento inadequado, etc);

3. Verificar o devido cumprimento dos procedimentos estabelecidos pela SecMulher-PE no que concerne ao atendimento, encaminhamento e registro das manifestações recebidas pela Central;
4. Acompanhar a execução de pesquisas realizadas através de chamadas ativas;
5. Fazer o monitoramento da qualidade das chamadas receptivas e ativas, através de gravação ou escuta em tempo real, para identificar e corrigir falhas de acordo com os critérios definidos pela SecMulher-PE;
6. Elaborar relatórios periódicos com informações qualitativas e quantitativas sobre as atividades da Central e o desempenho individual das operadoras;
7. Propor temas para as atividades de formação, de acordo com a identificação das necessidades das operadoras;
8. Reportar à SecMulher-PE, através da Ouvidoria da Mulher, a necessidade de atualização ou produção de materiais informativos temáticos;
9. Manter atualizados e de fácil acesso os materiais informativos e outros instrumentos de trabalho das operadoras;
10. Entrar em contato com órgãos e serviços, de acordo com as orientações e procedimentos definidos pela SecMulher-PE;
11. Elaborar e remeter à SecMulher-PE escala de trabalho diário e de férias das operadoras;
12. Providenciar junto à CONTRATADA, operadora para cobrir férias, licenças, folgas e faltas;

13. Participar de reuniões e outras atividades de formação, individual e em grupo;
14. Ter dedicação exclusiva à Central Cidadã Pernambucana durante sua carga horária na empresa.

Operadora de Teleatendimento

Os profissionais de teleatendimento realizarão atividades de atendimento receptivo e ativo conforme descrito abaixo:

I Serviço de Atendimento Humano Receptivo

Por Atendimento Receptivo compreende-se o conjunto de atividades vinculadas ao recebimento de manifestações:

1. Executar os procedimentos de atendimento receptivo estabelecidos pela SecMulher-PE, apoiada por um microcomputador em rede local e terminal telefônico com fone de cabeça auricular, material esse fornecido pela CONTRATADA;
2. Atender as chamadas telefônicas com educação, clareza, respeito e dentro do padrão de qualidade definido pela SecMulher-PE, mantendo o equilíbrio e demonstração de um sentimento de ajuda e colaboração para o atendimento à solicitante;
3. Identificar as informações disponíveis para fornecer as orientações adequadas à/ao cidadã/cidadão;
4. Indicar os serviços da Rede de Atendimento à Mulher de acordo com a análise das demandas apresentadas pela(o) cidadã(ão);
5. Finalizar o atendimento com o devido registro da manifestação;

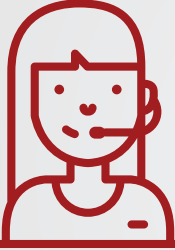
6. Reportar, através de registro por escrito à Supervisora, qualquer ocorrência que comprometa o pleno funcionamento da Central, seja de natureza estrutural, tecnológica ou de recursos humanos (móveis e cadeiras danificadas, equipamentos inoperantes, ausência de operadora, etc);
7. Participar de reuniões e outras atividades de formação, individual e em grupo;
8. Realizar pesquisa de conhecimento da central de teleatendimento Cidadã Pernambucana, antes do encerramento do atendimento;
9. Ter dedicação exclusiva à Central Cidadã Pernambucana durante sua carga horária na empresa.

2. Serviço de Atendimento Humano Ativo

1. Por Atendimento Ativo compreende-se o conjunto de atividades vinculadas ao atendimento realizado através de chamadas originadas da Central, conforme orientações da SecMulher-PE;
2. Realizar pesquisas através de chamada telefônica de acordo com os procedimentos estabelecidos pela SecMulher-PE, apoiada por um microcomputador em rede local e terminal telefônico com fone de cabeça auricular, material esse fornecido pela CONTRATADA;
3. Realizar as entrevistas com educação, clareza, respeito e dentro do padrão de qualidade definido pela SecMulher-PE;
4. Identificar possíveis demandas apresentadas pela entrevistada e prestar as informações, orientações e realizar encaminhamentos adequados de acordo com os procedimentos estabelecidos pela SecMulher-PE;

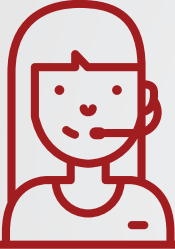
5. Executar chamadas para fornecer respostas/retorno às solicitações que não puderam ser fornecidas no ato do atendimento inicial;
6. Cadastrar e atualizar periodicamente dados dos serviços da Rede de Órgãos e Serviços disponíveis no Estado;
7. Efetuar o callback para as cidadãs/os que não consigam ser atendidas na fila de espera;
8. Realizar pesquisa de conhecimento da central de teleatendimento Cidadã Pernambucana, antes do encerramento do atendimento. E quando necessário articular com o órgão/serviço para o acesso das mulheres;
9. Fazer acompanhamento por telefone de casos de mulheres em situação de violência, verificando os encaminhamentos e novos fatos;
10. Reportar, através de registro por escrito à Supervisora, qualquer ocorrência que comprometa o pleno funcionamento da Central, seja de natureza estrutural, tecnológica ou de recursos humanos (móveis e cadeiras danificadas, equipamentos inoperantes, ausência de operadora, etc);
11. Participar de reuniões e outras atividades de formação, individual e em grupo;
12. Ter dedicação exclusiva à Central Cidadã Pernambucana durante sua carga horária na empresa.

FLUXOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO



1. ATENDIMENTO RECEPTIVO





2. ATENDIMENTO ATIVO



