

13/11/2019 5:41 pm

# Servidores do Iprev participam de capacitação para atender a demandas de Ouvidoria



(<http://iprev.ma.gov.br/files/2019/11/IMG-20191113-WA0010.jpg>)

Roda de Conversa foi realizada no auditório do Iprev e integrou as ações do Programa Avançar

Disseminar boas práticas em ouvidoria no serviço público, prezando pela exatidão e coerência das respostas às manifestações feitas pela sociedade. Foi este o objetivo da roda de conversa "Treinamento em Demandas de Ouvidoria", realizada esta semana no auditório do Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Maranhão (Iprev). O evento, de iniciativa da ouvidoria do Iprev, contou com a presença da secretária de estado de Transparência e Controle, Lílian Guimarães, e do ouvidor-geral do Estado, Rodrigo Machado Paixão.

A roda de conversa é parte das ações do programa Avançar, criado pelo Iprev para proporcionar qualificação profissional aproveitando a expertise dos próprios servidores do Instituto. Na ocasião, eles tiveram oportunidade de tirar dúvidas sobre a maneira correta de responder às manifestações e de respeitar os prazos de resposta, bem como de entender a importância do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria. A secretária Lílian Guimarães destacou a importância da atividade.



"Esperamos que esse exemplo possa ser disseminado para outros órgãos estaduais. Essa roda de conversa é importante para que todos os setores do instituto se integrem à Ouvidoria, entendendo a importância desse trabalho e das respostas que vocês enviam ao setor", afirmou ela.



A roda de conversa abordou temas como o tratamento de demandas anônimas, os diversos tipos de solicitação que podem ser feitas pelo cidadão, modelos de resposta e as implicações da ausência de respostas, entre outros temas. "É importante que o órgão dê total acesso de informações à ouvidoria. A função do ouvidor é ir atrás das respostas pedidas pela sociedade. A população tem cada vez mais ciência desses canais. O nosso objetivo é melhorar cada vez mais esse funcionamento", explicou o ouvidor.

([http://iprev.ma.gov.br/files/2019/11/LRM\\_EXPORT\\_106179898943171\\_20191113\\_163707988.jpeg](http://iprev.ma.gov.br/files/2019/11/LRM_EXPORT_106179898943171_20191113_163707988.jpeg))

Evento contou com a participação da secretária de estado de Transparência e Controle, Lílian Guimarães

## QUALIFICAÇÃO

Desde o início do ano, a ouvidoria do Iprev já recebeu 743 manifestações. Dessas, 556 foram recebidas por meio do Sistema Unificado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-Ouv), que serve para registrar denúncias, reclamações, fazer sugestões e elogios. Foram feitas 23 solicitações ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-Sic), voltado para pedir informações de interesse público relativas a órgãos do Executivo estadual. A ouvidoria realizou, ainda 162 atendimentos presenciais, que não



TI geraram demanda posterior.

A ouvidora do Iprev, Ádemas Galvão, reforçou a importância do trabalho conjunto com os diretores, chefes de assessoria e demais servidores do Iprev. "Precisamos ter o entendimento de que a Ouvidoria é o elo do cidadão com a instituição pública. Este é um sistema formado por todos nós, uma vez que as respostas que a ouvidoria dá para o cidadão vêm das diretorias e assessorias do Iprev. Estamos conseguindo desenvolver um bom trabalho e acolher as demandas da sociedade, e este é um mérito de todo o instituto", elogiou a ouvidora.

Para os servidores que participaram da roda de conversa, foi uma oportunidade de tirar dúvidas e adquirir conhecimento. "Achei interessante porque a gente pôde sanar dúvidas sobre o tipo de respostas. Hoje deu para perceber a importância que têm as ouvidorias, o modelo de atendimento e a importância da qualidade e da agilidade no serviço", comentou Fernanda de Paula, assessora da Diretoria de Previdência do Iprev.

(<http://iprev.ma.gov.br/files/2019/11/WhatsApp-Image-2019-11-12-at-18.35.35.jpeg>)

O ouvidor-geral do estado, Rodrigo Paixão, com a equipe de Ouvidoria do Iprev



TI

(/#facebook) (/#twitter) (/#email)

([https://www.addtoany.com/share?url=https%2F%2Fwww.ouvidoria.ma.gov.br%2F&title=Servidores%20do%20Iprev%20participam%20de%20capacitacao%20para%20atender%20as%20demandas%20de%20ouvidoria/](https://www.addtoany.com/share?url=https%2F%2Fwww.ouvidoria.ma.gov.br%2F&title=Servidores%20do%20Iprev%20participam%20de%20capacitacao%20para%20atender%20as%20demandas%20de%20ouvidoria))

Publicações