



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

APÊNDICE XIII

MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

SUMÁRIO

1	DESCRIÇÃO.....	3
2	DIMENSIONAMENTO DOS RECURSOS NECESSÁRIOS	4



1 DESCRIÇÃO

O Sistema de Manifestação do Cidadão é um instrumento utilizado pela Central de Atendimento Integrado para captar as manifestações e avaliações dos cidadãos sobre a experiência vivida no atendimento no espaço da Unidade.

Para que o cidadão se sinta encorajado a emitir sua opinião é preciso que haja tanto um espaço adequado e confortável para a realização dessa prática, quanto um processo de educação e incentivo constantes por parte dos orientadores para que os cidadãos emitam suas opiniões.

Em termos físicos é importante que a concessionária mantenha espaço específico na Unidade com sinalização adequada, aparadores com canetas e fichas de manifestação em branco em número suficiente, além de caixas padronizadas e devidamente sinalizadas para que os cidadãos postem sua manifestação.

Além das manifestações escritas, os cidadãos também poderão se manifestar por meio de mensagens eletrônicas e por telefone.

A Concessionária deverá prever recursos físicos, materiais e humanos em quantidade suficiente para coordenar todo o sistema de manifestação do cidadão.

No que se refere ao papel do pessoal, a Concessionária deve capacitar seus orientadores e atendentes a sugerir constantemente aos cidadãos para que deixem registrada sua impressão sobre o seu processo de atendimento. Essas impressões, positivas, negativas ou neutras, podem se referir tanto a aspectos de infraestrutura (segurança, limpeza, climatização, etc.) como a aspectos ligados aos serviços prestados (como foi atendido, orientado, etc). Além disso, o operador do sistema de manifestação deve estar devidamente capacitado para emitir respostas aos cidadãos de acordo com o perfil da Unidade, além de coordenar todo o processo de recebimento, análise, encaminhamento para os órgãos, cobrança de retorno e resposta ao cidadão, principalmente se atentando aos devidos prazos estabelecidos em acordo entre a SEGER e a Concessionária.

O que se objetiva com a implantação de um Sistema de Manifestação é a melhoria constante do atendimento ao cidadão. Somente a criação de uma sinergia entre as expectativas dos cidadãos e a superação dessas expectativas pela Administração da Unidade, fará com que se alcance a excelência no atendimento.

Para cumprir tal objetivo a equipe da Concessionária deverá, juntamente com o Gestor da Qualidade do Atendimento, ser capaz de receber, catalogar devidamente e fazer as apurações necessárias para responder com agilidade todas as manifestações, além de tomar as devidas providências melhorando os aspectos identificados por meio desse sistema.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

2 DIMENSIONAMENTO DOS RECURSOS NECESSÁRIOS

Quanto ao sistema de manifestação os recursos a serem utilizados para o seu funcionamento foram dimensionados juntamente com as outras áreas. No APÊNDICE II – Mobiliário, foram especificados os aparadores; no Apêndice I – Diretrizes para Elaboração de Projetos (Comunicação Visual) foram especificadas as caixas de sugestão e no APÊNDICE VIII – Pessoal, foi definido o perfil necessário para o operador do sistema.