A Controladoria-Geral do Estado (CGE), por meio da Ouvidoria-Geral, realiza treinamentos com os servidores das ouvidorias dos órgãos estaduais para orientar quanto à qualidade do atendimento e das respostas fornecidas.

Aos poucos, as atividades estão sendo normalizadas tanto com treinamentos como acompanhamentos dos Núcleos das Ouvidorias. Assim, novos ouvidores foram cadastrados e treinados, individual e presencialmente, para realizarem um atendimento qualificado aos cidadãos.

De acordo com Thaysy Castro, gerente de Atendimento e Triagem da Ouvidoria-Geral, as demandas dos usuários que buscam atendimento da ouvidoria devem ser atendidas em tempo hábil e de forma clara, seja pelo WhatsApp (99544-7924), pelo e-OUV (eouv.pi.gov.br), e-SIC (www.acessoainformacao.pi.gov.br), e-mail (atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br) ou presencialmente.

“As respostas dadas aos cidadãos precisam ser fundamentadas para que o usuário entenda, mesmo quando não é possível resolver a contento a demanda. Nesses treinamentos, também estamos orientando os ouvidores quanto às respostas intermediárias, pois muitos deles ficavam aguardando a resposta final e o cidadão ficava muito tempo sem resposta. Por isso estamos orientando a incluir nas respostas intermediárias, o trâmite dos pedidos, ou seja, aonde estão as demandas, para quando o usuário ver pelo sistema, saber, de fato, o que está acontecendo com a sua manifestação”, explicou Thaysy Castro.

Até o momento, foram capacitados ouvidores do Departamento Estadual de Trânsito (Detran), do Corpo de Bombeiros e das Secretarias da Saúde (Sesapi) e da Administração e Previdência (Seadprev), mediante agendamento junto à ouvidoria.