



GUIA PRÁTICO

PARA AS OUVIDORIAS DO GDF

A Rede de Ouvidorias do GDF existe para te fazer melhor como profissional e ser humano. O nosso propósito é entregar melhorias na vida das pessoas. Venha conosco!

QUEM SOMOS

Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Daniel Alves Lima

Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal

Breno Rocha Pires e Albuquerque

Controlador-Geral Adjunto

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Ouidora-Geral do Distrito Federal

Co-elaboração (Equipe da Ouvidoria-Geral)

Aline dos Anjos Carneiro Cruz - Coordenadora de Inovação e Governança em Ouvidoria
Andreia Cristina Silva Dos Santos - Técnico de Desenvolvimento e Fiscalização Agropecuária
Antônio Augusto Guterres Soares Filho - Diretor de Gestão da Qualidade em Ouvidoria
Cleiton Gonçalves Oki de Brito - Coordenador de Gestão do Atendimento
João Manoel de Moraes Leite - Diretor de Gestão do Atendimento de Denúncias
Kássia Núbia Rodrigues Mateus - Gerente de Monitoramento e Qualidade em Ouvidoria
Kelly do Nascimento Nóbrega - Assessor Especial
Litcyra Coelho Alves de Oliveira - Diretora de Gestão do Atendimento ao Cidadão
Maria Altair Vilanova Viana Neta Valentim - Diretora de Desenvolvimento e Projetos Estruturantes em Ouvidoria
Maria Izabel Braga Weber - Assessora Técnica
Marina de Sousa Carvalho - Gerente de Qualidade do Atendimento em Ouvidoria
Mohara de Melo Guimarães - Diretora de Inteligência em Ouvidoria
Roberson Bruno Lobo Olivieri - Coordenador de Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidoria
Williana Jorge Oliveira - Diretora de Acompanhamento de Ouvidoria

Diagramado por: Emilly Victoria Marinho Lima - Estagiária da
Coordenação de Inovação e Governança em Ouvidoria

Elaborado e Revisado por: Aline dos Anjos Carneiro Cruz - Coordenadora
de Inovação e Governança em Ouvidoria e
Mohara de Melo Guimarães - Diretora de Inteligência em Ouvidoria
Lanier Rosa - Chefe da Assessoria de Comunicação da CGDF

1ª edição - 2024

Disponível no site www.ouvidoria.df.gov.br

Permitida a reprodução parcial ou total desde que indicada a fonte.

Brasília, 31 de outubro de 2024

SUMÁRIO



01 POR ONDE NOSSO TRABALHO COMEÇA

Lista de siglas

Apresentação

Orientações

Missão, visão e valores

Alinhamento da Agenda 2030 aos princípios ESG (Ambiental, Social e Governança)

02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

Rede de Ouvidorias do DF - Sigo/DF

Controladoria-Geral do DF - CGDF

Ouvidoria-Geral do DF - OGDF

Ouvidoria Seccional

Estrutura física e organizacional

Legislação e normativos

03 PERFIL PROFISSIONAL

O bom ouvinte

Conhecimento, Habilidade e Atitude

Ética e Integridade

Requisitos para ser um ouvidor

Gestão de Equipes

04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

Visão Sistêmica

Canais de Atendimento

Canais de Comunicação

Partes envolvidas

Etapas do atendimento

2ª instância

Casos complexos

05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

Conceito

Gestão da Informação

Gestão de Riscos

Ferramentas:

- Painel Ouvidoria
- Indicadores de Ouvidoria
- Participa DF

Planejamento:

- Plano de Ação
- Monitoramento
- Relatórios

Comunicação:

- Site institucional
- Mídias sociais
- Sei, E-mail e Whatsapp
- Eventos e reuniões

SUMÁRIO



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

Entenda o conceito

Como melhorar serviços? Um guia para você

A Carta de Serviços ao Cidadão

Projetos de Ouvidoria com foco em Serviços

Caixa de Ferramentas

07 PROGRAMAS E PROJETOS

Contextualização

Melhores Práticas em Ouvidoria

Ouvidoria Itinerante

Ouvindo os Ouvidores

Café com Ouvidoria

Bate-papo com a Ouvidoria

Comunicação Interna

08 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Finalidade de Uso

A ouvidoria - canal de registro para manifestações sobre LGPD

Fluxo de tramitação

Observações importantes

Proteção de Dados Pessoais no Acesso à Informação

Sugestões de leitura

09 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Sítios eletrônicos

Artigos em sítios eletrônicos

Livros, artigos e publicações

Legislações

SEJA BEM-VINDO!

ao "Guia Prático para as Ouvidorias do GDF"! Você acaba de acessar um material pensado especialmente para você, que atua com dedicação e compromisso na Rede de Ouvidorias.

Este guia foi criado para ser mais que um manual: queremos que ele seja uma fonte de inspiração, aprendizado e, acima de tudo, uma ferramenta prática que facilite seu trabalho diário.

Nele, você encontrará orientações e diretrizes essenciais sobre o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO-DF), além de reflexões e estratégias para fortalecer ainda mais os serviços que oferecemos à sociedade. Nossa missão é transformar desafios em oportunidades, e nosso compromisso é apoiar você nesse processo.

Encare este conteúdo como uma oportunidade de crescimento: aprofunde-se nos temas, conecte os aprendizados à sua prática e inspire sua equipe com novas ideias. Afinal, a inovação nasce do diálogo e do conhecimento compartilhado.

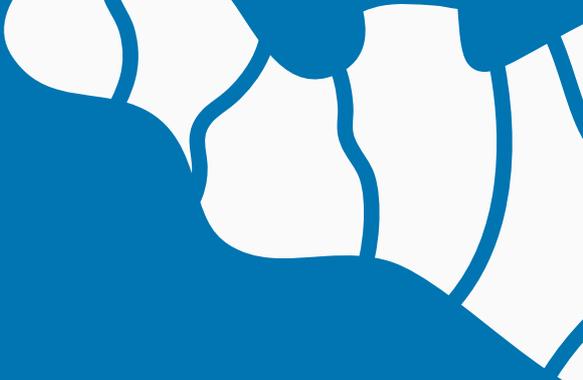
Ao final desta leitura, esperamos que você se sinta mais confiante para enfrentar os desafios da área, liderando com segurança e visão de futuro.

A Ouvidoria-Geral do DF está ao seu lado nessa jornada. Juntos, podemos ir mais longe!



Controladoria-Geral do
Distrito Federal





**POR ONDE
O NOSSO
TRABALHO
COMEÇA**

ÍNDICE DO CAPÍTULO 1

- 8 Lista de siglas
- 9 Apresentação
- 12 Orientações
- 13 Missão, visão e valores
- 17 Alinhamento da Agenda 2030 aos princípios ESG (Ambiental, Social e Governança)



Fonte: Wikipédia - Vista do Palácio do Buriti



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

LISTA DE SIGLAS

| | |
|--------------|--|
| ASCOM | Assessoria de Comunicação Social |
| CGDF | Controladoria-Geral do Distrito Federal |
| DF | Distrito Federal |
| DODF | Diário Oficial do Distrito Federal |
| EGOV | Escola de Governo do Distrito Federal |
| ESG | Environmental, Social, and Corporate Governance (Governança ambiental, Social e Corporativa) |
| GDF | Governo do Distrito Federal |
| e-SIC | Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão |
| IPEDF | Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal |
| KPI | Key Performance Indicators - Indicadores de Performance Institucional |
| LAI | Lei de Acesso à Informação |
| LGPD | Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais |
| OGDF | Ouvidoria-Geral do Distrito Federal |
| OGU | Ouvidoria-Geral da União |

| | |
|---------------------|---|
| ONU | Organização das Nações Unidas |
| OUV-DF | Sistema Informatizado de Ouvidoria |
| PARTICIPA DF | Plataforma de participação social do GDF - unificação dos sistemas e-Sic e Ouv-DF |
| SIGO-DF | Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal |
| SUBTC | Subcontroladoria de Transparência e Controle Social |
| SUBCI | Subcontroladoria de Controle Interno |
| SUBTI | Subcontroladoria de Tecnologia da Informação e Comunicação |
| SUCOR | Subcontroladoria de Correição Administrativa |
| TAC | Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta Administrativa |
| TCDF | Tribunal de Contas do Distrito Federal |



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

APRESENTAÇÃO

O que é ouvidoria pública?

É a instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado.

CARACTERÍSTICAS



Papel de interlocutor entre o cidadão e a Administração Pública.



A nossa essência é uma mistura de informação, relacionamento e comunicação.



Mecanismo de participação dos cidadãos e aprimoramento do controle social sobre as instituições públicas.



Aceleradora da Governança de Serviços por meio da análise individual e agregada das solicitações, informações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias.



Garante os direitos de cidadania: por meio das manifestações dos cidadãos, há uma prestação de contas e uma melhoria contínua dos serviços públicos executados.



Atua na mediação de conflitos entre o cidadão e o Estado, tendo como princípios a ética, a eficiência, o sigilo, a boa-fé, a transparência nas relações entre o Estado e a sociedade, entre outros.



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

APRESENTAÇÃO

ENTENDA QUEM É A OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

Conhecida também como OGDF, somos uma subcontroladoria da Controladoria-Geral do DF (CGDF), atuamos como órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - Sigo/DF e como a ouvidoria da CGDF.

Somos responsáveis pela coordenação dos trabalhos das ouvidorias seccionais que estão localizadas em cada Secretaria, Administração Regional e entidades do GDF.

Quando quiser conhecer um pouquinho mais do nosso trabalho, venha nos visitar! Estamos no 12º andar do Anexo do Palácio do Buriti.



<https://goo.gl/maps/G2Winn5dMMh7TFrC8>



Conheça um pouco da história do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - Sigo-DF:

O Sigo foi instituído pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012.

Art. 1º Fica criado o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - Sigo/DF, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

APRESENTAÇÃO

INTEGRANTES DO SIGO -DF



OGDF

Como unidade central do sistema

CGDF

Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF, como órgão superior do sistema

OUTRAS UNIDADES

Unidades seccionais de ouvidoria dos órgãos e das entidades do GDF

[Conheça nossa legislação clicando aqui!](#)

Desde que o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (Sigo-DF) foi criado, em 2012, fomos amadurecendo, e hoje somos uma rede integrada e muito colaborativa...

As ouvidoras e os ouvidores nomeados fazem parte do quadro efetivo de servidores do GDF, gerando assim, mais comprometimento e continuidade do serviço prestado.

Orgulho de ser Sigo-DF

Como estamos organizados?



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

Todo órgão e entidade tem uma ouvidoria. 

Inclusive hospitais e Coordenações Regionais de Ensino. 

E, quando a ouvidoria não está na estrutura organizacional da pasta, sempre deverá ter um servidor designado para responder pelas atividades. 

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

ORIENTAÇÕES

Quem nunca...

Pensou: "como ler manual é chato", "as letras são muito pequenas", "o conteúdo é altamente técnico", "não leio manuais, pois não entendo nada do que está escrito"?

Desistiu de ler um manual porque já tinha enraizado aquele preconceito que manual é algo terrível?



Por que esse guia é diferente?

- **Utilizamos o método de linguagem simples e acessível;**
- **A leitura é agradável e fácil;**
- **É um guia totalmente navegável, facilitando sua vida e diminuindo o tempo de pesquisa;**
- **Contêm figuras e ilustrações coloridas;**
- **As páginas possuem pouco texto, mas impactantes; e**
- **É um guia super prático.**

Agora chega de conversa e vamos ao que interessa!



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

ORIENTAÇÕES

A QUEM ESTE GUIA SE DESTINA (PÚBLICO-ALVO)?

- Ouidoras e Ouidores;
- Equipe das ouvidorias seccionais;
- A todos que desejam conhecer sobre a OGDF e a Rede Sigo-DF.

QUAL A FUNÇÃO DESTE GUIA?

- Servir como guia de instruções para o estabelecimento de procedimentos de trabalho;
- Trazer conteúdos essenciais para o bom funcionamento da ouvidoria, tendo como foco o excelente atendimento ao cidadão.

COMO USAR ESTE GUIA?

- Clique na caixinha com o emoji “👉” para ser redirecionado (a) ao menu.
- Clique em qualquer link deste guia e você será direcionado imediatamente para a página da web correspondente;
- Se tiver alguma dúvida, procure primeiro nas “perguntas frequentes” (Capítulo 9). Caso não tenha sido resolvida, entre em contato com algum servidor da OGDF.

MISSÃO, VISÃO E VALORES



Nossa motivação diária é melhorar a vida do cidadão e auxiliar no avanço da prestação dos serviços públicos.

Enquanto servidores públicos, nós que atuamos nas ouvidorias, devemos estar prontos para servir ao bem comum. Temos que nos valer dos direitos humanos e dos princípios constitucionais.

Encontrar o meio termo entre normativos e humanização é o grande desafio das ouvidorias que buscam continuamente dar voz aos anseios do cidadão perante o Estado.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

MISSÃO, VISÃO E VALORES

NOSSA MISSÃO

Oferecer acolhimento e equidade, proporcionando humanização com foco na melhoria contínua do serviço público distrital.

NOSSA VISÃO

Ser referência no atendimento ao cidadão, voltando suas ações de trabalho na busca da excelência entre a demanda e a efetiva prestação do serviço.

NOSSOS VALORES

Nos preocupamos com as interações interpessoais entre os servidores e cidadãos para que haja uma relação colaborativa entre as partes envolvidas no processo de atendimento ao cidadão.



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

REFLEXÃO



O **Acolhimento**, como vetor da ouvidoria, é como um abraço. Abrimos os braços, recebemos, trocamos energia e **empatia**, e saímos diferentes, melhores. A cada abraço (demanda), nossa troca: para quem pede uma resposta, às vezes uma solução; para quem responde, **engajamento** com **proatividade**, que se traduz em Estado, que aos poucos se **inova**, de forma silenciosa e ao mesmo tempo, gigante.

ACOLHIMENTO



- Ação ou efeito de acolher;
- Maneira de receber ou de ser recebido; recepção, consideração.
- Boa acolhida; hospitalidade.
- Lugar em que há segurança; abrigo.

EMPATIA



- Capacidade de se colocar no lugar de outra pessoa, buscando agir ou pensar da forma como ela pensaria ou agiria;
- Tentar entender o outro respeitando o seu ponto de vista e suas diferenças, sabendo que somos seres únicos naquilo que acreditamos e praticamos;
- Trabalhamos o conceito de empatia sempre associado ao de alteridade.



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

ENGAJAMENTO



- Ato ou efeito de engajar, de participar, colaborando com alguma coisa;
- Participação ou posição ideológica em relação a questões políticas e sociais; militância (engajamento político); engajamento social; engajamento ideológico;
- Busca de membros ou de pessoas interessadas em partilhar uma causa.

PROATIVIDADE



- Característica de quem busca identificar ou resolver os problemas por antecipação, com antecedência; presteza, diligência.

INOVAÇÃO



- Novidade; aquilo que é novo; o que apareceu recentemente.

Mas, não se trata apenas do que é novo, somente pelo fato de ser algo inédito, mas também pela capacidade criativa de:

- Aprimorar e simplificar processos organizacionais, procedimentos, ferramentas utilizadas;
- Dirimir possíveis problemas; e
- Facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos demais serviços públicos.

A criatividade pode estar associada ao conteúdo em si ou à forma com que a prática foi executada.



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

Você já deve ter ouvido falar sobre esses conceitos, mas queremos destrinchar um pouquinho cada um deles e relacionar com a Ouvidoria.



Plano de Ação universal e integrado para o Desenvolvimento Sustentável.

17 objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) e 169 metas universais que abrangem as dimensões social, ambiental e econômica.

Adoção de medidas ousadas, abrangentes e essenciais para promover o Estado de Direito, os direitos humanos e a responsabilidade das instituições políticas.

Finalidade ao final de 2030: alcançar um mundo melhor para todos os povos e nações.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

CONHEÇA OS 17 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL – ODS

1 ERRADICAÇÃO
DA POBREZA



Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares;

Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável;

2 FOME ZERO
E AGRICULTURA
SUSTENTÁVEL



3 SAÚDE E
BEM-ESTAR



Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades;

Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos;

4 EDUCAÇÃO DE
QUALIDADE



5 IGUALDADE
DE GÊNERO



Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas;

Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos;

6 ÁGUA POTÁVEL
E SANEAMENTO



7 ENERGIA LIMPA
E ACESSÍVEL



Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todos;



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

CONHEÇA OS 17 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL – ODS



8

TRABALHO DECENTE
E CRESCIMENTO
ECONÔMICO

Promover o crescimento econômico inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos;

Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação;

9

INDÚSTRIA, INOVAÇÃO
E INFRAESTRUTURA



10

REDUÇÃO DAS
DESIGUALDADES



Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles;

Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis;

11

CIDADES E
COMUNIDADES
SUSTENTÁVEIS



12

CONSUMO E
PRODUÇÃO
RESPONSÁVEIS



Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis;

Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos;

13

AÇÃO CONTRA A
MUDANÇA GLOBAL
DO CLIMA



14

VIDA NA
ÁGUA



Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável;



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

CONHEÇA OS 17 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL – ODS

15

VIDA
TERRESTRE



Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade;

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis;

16

PAZ, JUSTIÇA E
INSTITUIÇÕES
EFICAZES



17

PARCERIAS E MEIOS
DE IMPLEMENTAÇÃO



Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

Não há como falar em mudanças sociais e desafios sem mencionar os ODS. Esses objetivos atuam como diretrizes centrais para que os países promovam a integração e a sustentabilidade das iniciativas, bem como a articulação com outros agentes territoriais.

A territorialização municipal dos ODS é uma das estratégias de alcance de metas. Essa tática confere um papel de maior relevância aos entes subnacionais: de meros executores de uma política nacional para um papel contributivo e determinante no próprio desenho das estratégias de desenvolvimento da ação pública.

É nessa perspectiva que entra a atuação da ouvidoria!



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)



01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

O que a Agenda 2030 e os ODS têm a ver com o mundo das ouvidorias públicas?

As ouvidorias públicas são efetivos espaços institucionais de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania, de forma inclusiva, funcionando também como elemento de integridade, transparência e accountability.

Podem ser consideradas “pontes” de relacionamento entre estado e cidadãos pois mantêm inúmeras relações com o ambiente externo, influenciando-o e sendo por ele influenciado:

- Apresenta-se, dentro de suas organizações, como a voz do cidadão, exercendo uma compatibilização entre as normas e a realidade fática da sociedade;
- Faz papel de “esponja”, absorvendo as mudanças societais e incorporando-as ao modo de pensar a ação estatal.



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)



01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

Em 16 de Dezembro de 2020, a Assembleia Geral das Nações Unidas (ONU) publicou a Resolução N° 75/186 (clique na imagem para ler o documento na íntegra) destacando o papel central das ouvidorias públicas em 3 grandes frentes:

- 1** **Promoção do respeito pelos direitos humanos e garantias fundamentais;**
- 2** **Melhoria de serviços públicos, promovendo o Estado de direito, a boa governança, a transparência, a responsabilização e a equidade;**
- 3** **Promoção da boa governança na Administração Pública e na melhoria das suas relações com os cidadãos.**

Foi com base nesse contexto que a Ouvidoria-Geral adotou, como estratégia, incluir a Agenda 2030 e os ODS em seu plano de ação.

Clique na imagem para ler a Resolução N° 75/186 na íntegra.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG



CONCEITO

*Sigla, em inglês, que significa **Environmental, Social and Governance**, e corresponde às práticas ambientais, sociais e de governança de uma organização. Estão totalmente relacionados aos 17 ODS.*

Partindo do pressuposto que a ouvidoria alcança as mais diversas interfaces relacionadas aos ODS e à Agenda 2030, propomos uma Estratégia ESG de ouvidoria que consiste na tradução dos ODS em ações institucionais, com ênfase na responsabilidade social, resultando em ações concretas de inclusão e acessibilidade.

Vamos conhecer agora as ações transversais e programáticas, com o objetivo central de qualificar e inserir o serviço de ouvidoria nessa temática:

ESG.1 - Construir uma rede de ouvidorias acessível e inclusiva;

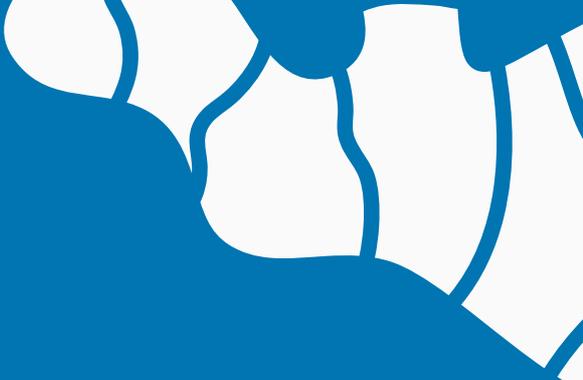
ESG.2 - Disseminar o papel da Rede Sigo/DF no alcance das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS e da Agenda 2030; e

ESG.3 - Qualificar o relacionamento do Estado com o cidadão

[Clique aqui para conhecer nosso Plano de Ação!](#)



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU.



A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF



ÍNDICE DO CAPÍTULO 2

- 26 Rede de Ouvidorias do DF - Sigo/DF
- 26 Controladoria-Geral do DF - CGDF
- 27 Ouvidoria-Geral do DF - OGDF
- 32 Ouvidoria Seccional
- 32 Estrutura física e organizacional
- 33 Legislação e normativos



Fonte: Wikipédia - Vista do Palácio do Buriti



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

SIGO – DF

O Sistema Integrado de Ouvidorias do DF - Sigo/DF foi criado para:

- Garantir a participação popular;
- Contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania;
- Aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

E quais são os integrantes do Sigo/DF?

- Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF, órgão superior do sistema;
- Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF, unidade central do sistema;
- Unidades seccionais de ouvidoria dos órgãos e das entidades, como unidades seccionais.

VAMOS CONHECER UM POUCO SOBRE O ÓRGÃO SUPERIOR DO SIGO-DF

A **Controladoria-Geral do Distrito Federal**, CGDF, é um órgão especializado da Administração Direta, com status de Secretaria de Estado.

Tem como missão orientar e controlar a gestão pública, promovendo a transparência e a participação da sociedade.

CONTROLADORIA-GERAL DO DF (CGDF)

Vejamos as principais atribuições das áreas técnicas:



Correção Administrativa (SUCOR) – prevenir e apurar irregularidades no âmbito da Administração Pública, por meio da instauração e condução de procedimentos correccionais. Além de coordenar e supervisionar as atividades correccionais dos órgãos e entidades do GDF



Transparência e Controle Social (SUBTC) – formular, incentivar e implementar políticas, programas, projetos, planos e ações voltadas ao incremento da abertura de dados governamentais, da transparência, do acesso à informação e do fomento ao controle social, por meio de órgãos e entidades do DF



Controle Interno (SUBCI) – realizar as ações de controle interno no âmbito do Poder Executivo do DF, por meio de auditorias e inspeções que resultam na análise e fiscalização de ações e programas de governo



Governança e Compliance (SUGOV) – garantir o desenvolvimento e a disseminação das melhores práticas de governança e compliance de forma contínua e progressiva para a Administração Pública. Bem como atuar como Secretaria Executiva do Conselho de Governança Pública do Distrito Federal – CGov.



OUVIDORIA-GERAL DO DF – OGDF

O que a Ouvidoria-Geral do DF faz?

- Coordena e supervisiona o Sigo/DF;
- Atende e encaminha as manifestações dos cidadãos aos órgãos responsáveis;
- Promove a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos usuários dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo;
- Coordena o funcionamento dos Serviços de Informações ao Cidadão – SIC.

Conheça nossas áreas técnicas:



Cuidamos dos assuntos gerais ligados ao bom funcionamento da ouvidoria e do Sigo-DF.

Quer marcar uma reunião de alinhamento ou convidar alguém da nossa equipe para participar de palestras e eventos? Basta entrar em contato conosco que estamos sempre à disposição para melhor atendê-lo.



Estamos divididos em 3 coordenações:

COACI

Gestão do Atendimento ao Cidadão

COART

Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidoria – COART

CIGOUV

Inovação e Governança em Ouvidoria – CIGOUV

OGDF**CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU**

Coordenação de Inovação e Governança em Ouvidoria - CIGOUV

Somos responsáveis pela elaboração e acompanhamento da execução do Plano de Ação da OGDF.

Adequamos os indicadores existentes e analisamos a necessidade de criação de novos parâmetros de monitoramento, acompanhamento e avaliação do Sigo/DF.

Monitoramos a execução dos planos de ação e relatórios gerenciais das ouvidorias seccionais.

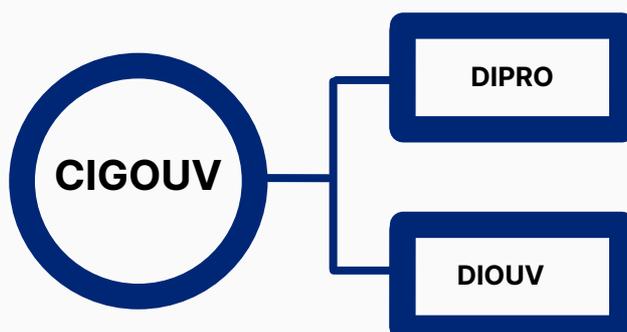
Cuidamos da organização da nossa formação continuada e acompanhamos todos os programas e projetos executados pela Rede Sigo.

Avaliamos dados, estatísticas e relatórios baseados nas manifestações de ouvidoria: denúncias, sugestões, reclamações, elogios e solicitações.

Supervisionamos a funcionalidade e a confiabilidade do sistema informatizado.

Estamos divididos em 2 diretorias e contamos com a ajuda de uma estagiária:

- Diretoria de Desenvolvimento e Projetos Estruturantes em Ouvidoria - DIPRO
- Diretoria de Inteligência em Ouvidoria - DIOUV



COORDENAÇÃO DE INOVAÇÃO E GOVERNANÇA EM OUVIDORIA – CIGOUV

Diretoria de Desenvolvimento e Projetos Estruturantes em Ouvidoria - DIPRO

Nossa diretoria é responsável por manter o site da OGDF atualizado, elaborar e gerir o cronograma de capacitação, promover o Programa da Carta de Serviços ao Cidadão, bem como atuar juntamente com a ASCOM da CGDF para divulgação das nossas ações.

A OGDF promove inúmeros eventos, reuniões e bate-papos. Somos nós quem coordenamos esses eventos presenciais, virtuais e híbridos.

Pensou ou executou um projeto ou programa de mobilização social, sensibilização, disseminação do papel da ouvidoria ou de melhoria nos serviços do seu órgão? Fale conosco para que possamos te orientar e auxiliar.



Diretoria de Inteligência em Ouvidoria - DIOUV

Definimos diretrizes para elaboração dos planos de ação das seccionais e dos relatórios de gestão, com base nas manifestações de ouvidoria mais recorrentes recebidas por órgão ou entidade do GDF e nas informações reportadas pelo cidadão, que ofereçam oportunidades de melhorias nos serviços prestados à sociedade.

Realizamos reuniões de orientações e monitoramento das ações propostas nos projetos junto às ouvidorias seccionais. Além disso, monitoramos e avaliamos os relatórios e os planos de ação gerados e publicados nos sites oficiais de cada órgão e entidade.

Se você ou sua instituição precisa saber algum número específico relacionado às informações de Ouvidoria, nos acione e solicite a estatística que você necessita!



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

OUVIDORIA-GERAL DO DF – OGDF

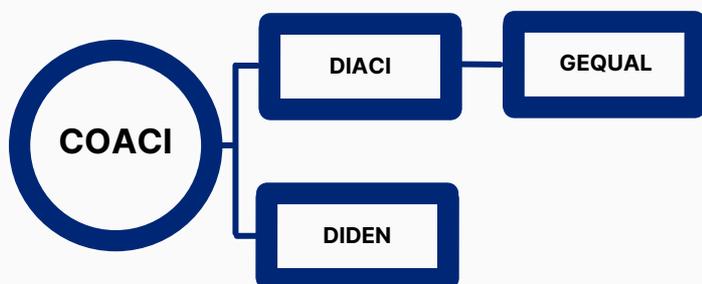
Coordenação de Gestão do Atendimento ao Cidadão - COACI

Como ponto de destaque, ressaltamos que cabe à COACI supervisionar o atendimento ao cidadão referente ao registro e à tramitação de manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal.

Coordenamos a análise das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de informação recebidos, bem como encaminhamos às áreas responsáveis pela apuração da matéria.

Estamos divididos em 2 diretorias e 1 gerência:

- Diretoria de Gestão do Atendimento ao Cidadão - DIACI
- Diretoria de Gestão do Atendimento de Denúncias- DIDEN
- Gerência da Qualidade do Atendimento em Ouvidoria - GEQUAL

**Diretoria de Gestão do Atendimento ao cidadão - DIACI**

É aqui que realizamos o atendimento presencial aos cidadãos, tanto para o registro de manifestações de ouvidoria quanto para pedidos de acesso à informação.

Respondemos pelas atividades do Serviço de Informação ao Cidadão e promovemos a orientação e o acompanhamento do fluxo das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo do DF.

Diretoria de Gestão do Atendimento de Denúncias- DIDEN

Também prestamos atendimento aos denunciantes, no que se refere ao registro de denúncias, além de fazer a análise e encaminhamento das denúncias recebidas às áreas responsáveis pela apuração da matéria e acompanhar o prazo de resposta.



OUVIDORIA-GERAL DO DF – OGDF

Coordenação de Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidorias - COART

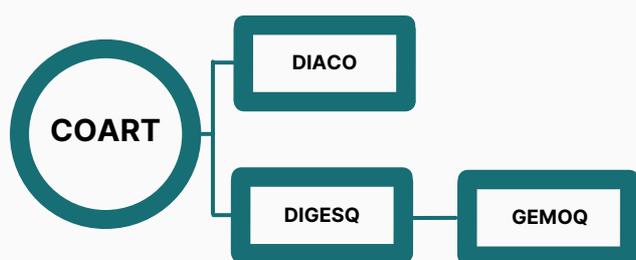
Sabe aquele contato do dia-a-dia que precisamos fazer para planejar e promover padrões de excelência para o funcionamento das ouvidorias? Pois é exatamente isso que fazemos!

Articulamos e fornecemos auxílio técnico para a instalação, organização e funcionamento das ouvidorias.

Supervisionamos e analisamos o desempenho das unidades de ouvidoria, acompanhando o cumprimento das metas, prazos e indicadores, bem como estimulamos a utilização das informações obtidas como ferramenta de gestão.

Estamos divididos em 2 diretorias, 1 gerência e contamos com a ajuda de estagiários:

- Diretoria de Acompanhamento das Ouvidorias - DIACO
- Diretoria de Gestão da Qualidade em Ouvidoria - DIGESQ
- Gerência de Monitoramento e Qualidade em Ouvidoria - GEMOQ



Diretorias de Acompanhamento das Ouvidorias (DIACO) e de Gestão da Qualidade em Ouvidoria (DIGESQ) e Gerência de Monitoramento e Qualidade em Ouvidoria (GEMOQ)

Nosso principal papel é caminhar juntinho de cada ouvidoria, subsidiando e estimulando a melhoria contínua do desempenho das ouvidorias do GDF.

Analisamos a qualidade dos serviços prestados pelas ouvidorias, acompanhando metas, prazos e indicadores para a execução das atividades.

Avaliamos a clareza, a concisão, a coerência e a qualidade das conclusões referentes às manifestações recebidas.

Realizamos visitas técnicas às ouvidorias da rede Sigo-DF periodicamente, com o objetivo de promover esclarecimentos, apoiar ações de capacitação e treinamento técnico das equipes, gerando relatórios com recomendações que servem para tomada de decisão e implementação de melhorias por parte da alta gestão.



OUVIDORIA SECCIONAL

Quem são as Ouvidorias Seccionais?



As ouvidorias seccionais são as unidades especializadas de ouvidoria dos órgãos e das entidades que têm como competências gerais:

- Facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- Atender com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejulgamento;
- Registrar, responder e encaminhar as manifestações recebidas às unidades responsáveis;
- Participar de ações conjugadas das unidades integrantes do Sigo/DF;
- Apoiar o órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- Manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- Publicar Relatórios trimestrais e anuais contendo dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas e ações desenvolvidas;
- Elaborar Plano de Ação Anual.

ESTRUTURA FÍSICA E ORGANIZACIONAL

Quando se trata de atendimento presencial, o ambiente físico interfere no acolhimento proporcionado ao cidadão.

Para manter um ambiente acolhedor, a sala de ouvidoria deve observar os seguintes pontos:

- Estar localizada em local de fácil acesso;
- Os móveis deverão ser organizados de forma aconchegante;
- Apresentar instalações físicas em boas condições;
- Observar as condições de limpeza e conforto das dependências;
- Manter uma temperatura agradável;
- Possuir equipamentos eletrônicos para o registro da manifestação;
- Oferecer acessibilidade para pessoas com deficiência e obesidade;
- A sinalização deve ser clara e visível nas dependências internas do órgão, conforme modelo indicado pela Ouvidoria-Geral.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

LEGISLAÇÃO E NORMATIVOS

LEGISLAÇÃO

É um conjunto de leis que regulariza determinada matéria, estabelecendo condutas e ações aceitáveis ou recusáveis de um indivíduo, instituição, empresa, entre outros.

DOCUMENTOS NORMATIVOS

Estabelecem regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados. Exemplos: normas, especificações técnicas, códigos de prática e regulamentos.

Para se manter sempre atualizado com relação à legislação e normativos aplicados à ouvidoria, acesse:

<https://ouvidoria.df.gov.br/legislacao-normativos-decretos/>





PERFIL PROFISSIONAL

ÍNDICE DO CAPÍTULO 3

- 36 O bom ouvinte
- 38 Conhecimento, Habilidade e Atitude
- 40 Ética e Integridade
- 42 Requisitos para ser um ouvidor
- 43 Gestão de Equipes



Fonte: Wikipédia - Vista do Palácio do Buriti



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

3

PERFIL PROFISSIONAL

O BOM OUVINTE

Vamos começar entendendo o que se espera de um bom ouvinte...



CONCEITO

Aquele que ouve; ouvinte.

4 características de um bom ouvinte:

1- NÃO FICAR SÓ EM SILÊNCIO ENQUANTO A OUTRA PESSOA FALA!

Ao contrário, as pessoas acreditam que os melhores ouvintes são aqueles que, frequentemente, fazem perguntas que estimulam a curiosidade e levam ao desenvolvimento de ideias. Fazer uma boa pergunta mostra que o ouvinte ouviu, compreendeu e já sabe se precisará de mais informações.



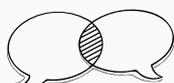
2 - PRODUZIR INTERAÇÕES QUE AUMENTAM A AUTOESTIMA DO OUTRO!

Os melhores ouvintes fazem da conversa uma experiência positiva para a outra parte. Fazem a outra pessoa se sentir apoiada e passam o sentimento de confiança. Criam um ambiente seguro no qual as questões e diferenças podem ser discutidas abertamente.



3- PROPORCIONAR UMA CONVERSA COOPERATIVA!

Uma boa conversa acontece de forma natural, com atenção e respeito de ambas as partes. Lembre-se de que o “discordar” é algo normal e que o discutir deve ser evitado.



4 - FAZER SUGESTÕES!

A boa escuta fornece sugestões de uma forma que abra caminhos alternativos a serem considerados. Estamos mais favoráveis a aceitar sugestões de pessoas que já consideramos bons ouvintes.



Saiba mais...

Clique aqui para acessar mais sobre o tema
<https://hbr.org/2016/07/what-great-listeners-actually-do>



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

O BOM OUVINTE

Você sabia que para ser um ouvidor não precisa de uma formação específica?

Apesar de não ter essa exigência, é de fundamental importância que o ouvidor e sua equipe tenham e/ou desenvolvam as competências de um bom ouvinte! Vejam algumas **dicas** práticas:



Concentre-se e elimine distrações como celulares e outros aparatos eletrônicos.



Capture as ideias e reafirme questões para confirmar que sua compreensão está correta. Mas não interrompa o cidadão!



Preste atenção aos detalhes.



Crie um ambiente seguro no qual questões difíceis, complexas ou emocionais possam ser discutidas.



Balance a cabeça demonstrando que está ouvindo.



Pronuncie palavras como "ahã", "sei".



Mantenha o contato visual adequado com o cidadão!



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

CONHECIMENTO, HABILIDADE E ATITUDE

CONHECIMENTO

Que conhecimentos técnicos um ouvidor e sua equipe precisam **SABER**?

- O papel da ouvidoria pública;
- Normativos referentes à Rede de Ouvidorias do GDF e à Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- O processo de atendimento do serviço de ouvidoria;
- Língua portuguesa escrita e falada, bem como a adequação à linguagem ao público que está sendo atendido, com foco na linguagem simples;
- Noções de direito público;
- Noções de segurança orgânica e segurança da informação;
- Técnicas de tratamento do processo de atendimento;
- Conhecimento dos normativos que envolvem e norteiam o trabalho de ouvidoria;
- Conhecimento sobre os processos organizacionais da instituição em que atua;
- Noções sobre todos os serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal;
- Domínio sobre os procedimentos dos serviços prestados pela instituição em que atua;
- Compreensão da metodologia das Cartas de Serviços ao Cidadão;
- Domínio da plataforma Participa DF;
- Governança Pública;
- Direito do usuário do serviço público.

HABILIDADE

Mas não basta apenas saber... tem também que **SABER FAZER**:

- Relatórios gerenciais sobre as manifestações recebidas, apresentando recomendações de melhoria nos serviços;
- Planilhas eletrônicas, editores de textos e apresentações;
- Elaborar, implementar e monitorar plano de ação e projetos;
- Atendimento ao cidadão conforme recomendações deste Guia;
- Lidar com imprevistos e situações conflituosas;
- Relacionar-se com pessoas em todas as instâncias hierárquicas;
- Transmitir segurança ao cidadão;
- Interlocução com a rede de Ouvidorias na busca de soluções importantes para o cidadão;
- Transmitir ou compartilhar conhecimentos adquiridos com toda a equipe.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

CONHECIMENTO, HABILIDADE E ATITUDE

ATITUDE

Por fim, vamos falar sobre as atitudes, refletindo sobre essas 2 simples palavras **QUERER FAZER:**

- Demonstrar disposição e interesse em atender;
- Manter o controle emocional diariamente;
- Respeitar a diversidade de pessoas;
- Ser imparcial, não emitindo julgamento sobre os casos apresentados;
- Apresentar prudência;
- Exercitar continuamente a criatividade para desenvolvimento de novas iniciativas e soluções de problemas;
- Apresentar comprometimento com os desafios apresentados;
- Ter perseverança;
- Atuar de forma cooperativa e integrada com os membros do Sigo-DF;
- Ser responsivo em relação à busca de respostas às demandas do cidadão (velocidade + disposição de servir);
- Zelar pela boa aparência;
- Buscar eliminar conflitos entre Estado e cidadão;
- Defender internamente os interesses públicos e coletivos;
- Disseminar a cultura organizacional direcionada para o interesse público;
- Zelar pela qualidade do tratamento em todos os momentos de contato entre cidadão e Estado, não apenas quando ele entrar em contato com a ouvidoria;
- Demonstrar disposição e interesse em se capacitar.



CONDUTA ÉTICA E ÍNTEGRA NAS OUVIDORIAS

Exercer a função de servidor público requer um comportamento especial perante os demais cidadãos, um dever individual de conduta e um dever coletivo de agir para o bem de todos.

Conduta íntegra para o servidor público significa desempenhar sua função com moral, retidão, honra e honestidade em suas ações, atividades e comportamento.

Nesse contexto, enquanto servidor de ouvidoria, participe ativamente!

Temos que zelar e contribuir de forma assertiva para a integridade pública. Somos a porta de entrada à Administração Pública e devemos vivenciar e ser éticos e íntegros.

Participe ativamente do Programa de Integridade da instituição em que atua. Reforce que a ouvidoria é uma instância aceleradora da boa governança.

IMPORTANTE

As **sugestões e reclamações** ajudam a Administração Pública a **identificar problemas**, antes que se tornem uma irregularidade.

Se **focarmos** apenas nas **denúncias**, trataremos o **fato consumado** e apenas serão corrigidas as **falhas**.

Se **focarmos** na **prevenção**, consideraremos também o **elogio**, porque por meio dele podemos **construir um ambiente de trabalho acolhedor** e reforçar a conduta ética.

**SEJA UM AGENTE DE MUDANÇA!
FAÇA A DIFERENÇA!
COMECE PELO EXEMPLO!**



CONDUTA ÉTICA E ÍNTEGRA NAS OUVIDORIAS

Seguem dicas práticas do que fazer e do que não fazer enquanto profissional de Ouvidoria.

O QUE FAZER:

- Respeite a diversidade e trate todas as pessoas com equidade;
- Seja fiel aos compromissos assumidos com relação a prazos e entregas às outras unidades e ao cidadão;
- Defenda a honra e a imagem da Rede de Ouvidorias do GDF, sempre que questionarem o seu funcionamento e qualidade das entregas;
- Elogie em público os seus colegas;
- Agradeça sempre as parcerias e ajudas na realização de atividades;
- Prontifique-se a colaborar em projetos transversais da sua instituição. Mas só faça isso, se realmente tiver capacidade e disponibilidade;
- Diga “vou analisar e estudar”, quando não tiver conhecimento sobre um assunto;
- Faça um registro de ouvidoria no seu CPF, como cidadão, apenas quando realmente for um caso relacionado a sua vida pessoal;
- Sempre peça desculpas e repare o erro que cometeu no exercício da função;
- Seja cordial e respeite seus colegas de trabalho, em especial, à equipe que está no dia a dia com você.

O QUE NÃO FAZER:

- Comentar com colegas e familiares sobre os casos dos cidadãos e servidores que tomou conhecimento na Ouvidoria;
- Deixar manifestações impressas em cima da sua mesa de trabalho;
- Fazer piadas sobre cidadãos que apresentem comportamento exacerbado ou tenha problemas mentais e emocionais;
- Registrar manifestações em seu CPF para familiares e amigos;
- Pedir para colegas da rede de Ouvidorias acelerar atendimento de demandas de amigos e conhecidos.
- Imprimir materiais particulares nas impressoras do trabalho;
- Levar material de trabalho comprado pela instituição em que atua para sua casa;
- Oferecer ajuda para facilitar respostas de Ouvidoria para ganhar algo em troca;
- Expor erros ou comportamentos de colegas em público ou perante autoridades;
- Pedir para conhecidos registrarem elogios ao seu trabalho para benefício próprio.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

REQUISITOS

Como já dissemos anteriormente neste capítulo, não é necessário uma formação específica, mas para ocupar cargo de liderança em uma ouvidoria do GDF, devemos obedecer os critérios estabelecidos na Seção II do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015:

- **O cargo de ouvidor deverá ser ocupado, exclusivamente, por servidor efetivo;**
- **A nomeação ou designação do servidor deverá ser apreciada e aprovada pelo Controlador-Geral do DF;**
- **O órgão ou entidade que não possuir uma unidade seccional deverá designar servidor por meio de portaria ou ato interno;**
- **Para apreciação e aprovação da nomeação na função de ouvidor, o órgão deverá encaminhar à Controladoria-Geral do DF lista tríplice e currículos do servidores para comprovação do perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.**

Após tomar posse, o ouvidor terá 5 dias úteis para se apresentar à Ouvidoria-Geral do DF, mediante horário agendado, para receber orientações inerentes ao cargo e preencher o Termo de Responsabilidade do exercício de exercício da função.

Não pense que acabamos por aqui... ainda temos um ponto muito importante a ser enfatizado, que é fundamental para o bom andamento do Sigo-DF:

IMPORTANTE

O ouvidor deverá **COMPARECER** aos treinamentos, cursos, reuniões e eventos que a **Ouvidoria-Geral** convocar, exceto quando estiver em afastamento legal. Nesse caso, precisará indicar um servidor substituto.



3

PERFIL PROFISSIONAL

GESTÃO DA EQUIPE

Procedimentos para inclusão e desligamento de servidores no sistema de Ouvidoria:

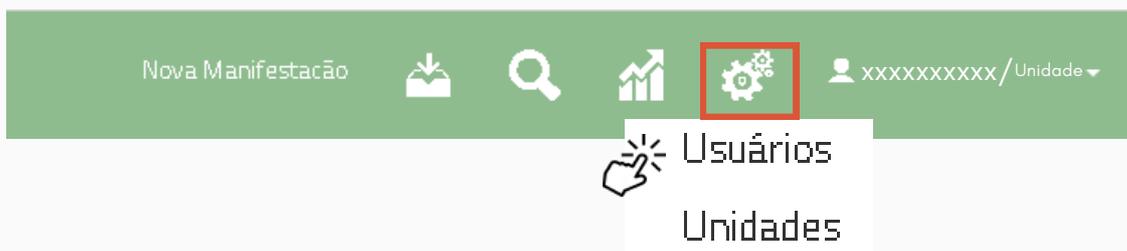
Inclusão

Quem é o responsável?

O(a) ouvidor(a) titular é quem deve incluir novos colaboradores e também fazer seus desligamentos na plataforma Participa DF.

1 Passo a passo no Sistema:

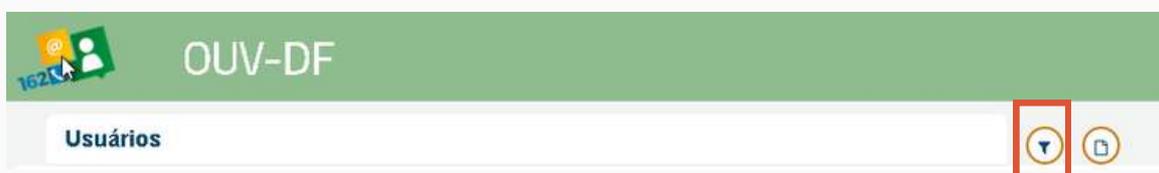
Na página principal do Participa DF você deve clicar em "Gerenciar", que está localizado no canto superior direito da tela. Na relação de ações que aparecerá, clique em "Usuários".



Em "Usuários" clique no filtro para encontrar o servidor que será incluído ou desligado da função de operador.

Para incluir um novo servidor, este já deverá ter cadastro na plataforma Partipa DF.

2



Insira o CPF ou o nome do servidor. As funcionalidades "Unidade Padrão" e "Ativo" podem te auxiliar no refinamento da sua pesquisa, mas não são de preenchimento obrigatório. Depois é só clicar em "aplicar".

| | |
|---|----------------------|
| CPF | Unidade Padrão |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Nome | Ativo |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| limpar filtros <input type="button" value="Aplicar"/> | |

3

PERFIL PROFISSIONAL

GESTÃO DA EQUIPE

Desligamento

Para desligar um servidor, no campo "Ativo", **desmarque** a caixa de opção.

Após esse procedimento, clique no botão "salvar".

Cadastrar Usuário

Cadastrando o usuário no sistema. O campo 'Ativo' está desmarcado.

Pronto! O acesso do servidor ao sistema de ouvidoria acaba de ser suspenso.

IMPORTANTE

Após o desligamento, o servidor continua com o perfil de cidadão para registrar demandas, somente o acesso à caixa de operação da Ouvidoria fica bloqueada.



3 Clique no nome do servidor pesquisado.

| Nome | CPI | Perfil | Ativo |
|----------------------|----------------|---------------------------|--------------------------|
| XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX | 000.000.000-00 | Equipe de Ouvidoria-Geral | <input type="checkbox"/> |

Será apresentada uma nova tela constando as informações do cadastro do Usuário.

Para incluir um novo servidor, no campo "Ativo", **marque** a caixa de opção.

Selecione o perfil adequado, selecione a(s) unidade(s) e clique no botão +

Após esses procedimentos, clique em "salvar".



Cadastrar Usuário

Cadastrando o usuário no sistema. O campo 'Ativo' está marcado. Atribuição de unidades: Equipe de Ouvidoria-Geral, Equipe de Ouvidoria-Geral.

Pronto! Um novo integrante da ouvidoria acaba de receber acesso ao sistema de ouvidoria.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ÍNDICE DO CAPÍTULO 4

- 47 Visão Sistêmica
- 50 Canais de Atendimento
- 55 Canais de Comunicação
- 58 Partes envolvidas
- 64 Etapas do atendimento
- 78 2ª instância
- 82 Casos complexos



Fonte: Wikipédia - Vista do Palácio do Buriti



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

VISÃO SISTÊMICA

Convidamos você agora para entrar no mundo do atendimento de ouvidoria!

Vamos primeiro enxergar e compreender o todo, para depois analisarmos cada etapa e situação do atendimento.

Começamos por diferenciar alguns conceitos:



TRATAMENTO

É a forma como o usuário é recebido.

Tratar bem está ligado à gentileza, ao conforto, bom humor e bem-estar.

É uma prática que requer toda a atenção na hora de se comunicar com cada pessoa que entra na ouvidoria.



ATENDIMENTO

O atendimento começa na primeira interação e segue até o pós-atendimento, percorrendo, assim, junto com o usuário, todas as etapas do relacionamento.

Diz respeito à busca pela tomada de providências, de forma adequada e rápida, à demanda do cidadão.

Podemos concluir que a principal diferença entre esses dois conceitos é que o tratamento trata-se do contato inicial e atendimento envolve todos os contatos com o cidadão e as atividades relacionadas para atender sua demanda.

O aperfeiçoamento contínuo e cuidado com os detalhes do relacionamento no contexto do atendimento de ouvidoria é fundamental para a satisfação do cidadão com o serviço prestado, mesmo que não tenha sido atendido em sua totalidade.



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

VISÃO SISTÊMICA

Atendimento de referência

É um atendimento de **QUALIDADE**, que inclui dar um **BOM TRATAMENTO** ao cidadão e procurar **CORRESPONDER** às suas expectativas, com **TEMPESTIVIDADE** e **SUFICIÊNCIA** nas demandas apresentadas.

Tempestividade

Buscamos agilidade na resposta!
Ainda que o prazo legal seja de 20 dias, devemos focar na perspectiva do cidadão e responder-lhe o mais breve possível.

Suficiência

O cidadão merece um atendimento completo!
Não pode ficar faltando nenhuma informação ou etapa do serviço.
Faça tudo o que for necessário para responder com qualidade à demanda do cidadão e, se puder, faça algo mais!

Vamos investir nosso tempo para
REALMENTE prestarmos atendimentos
de **REFERÊNCIA!**

Agora, vamos enxergar e compreender cada uma das etapas do atendimento, analisando cada um dos atores envolvidos e o trabalho a ser realizado!

Os fluxos abaixo servem para ajudar a entender como esses agentes se relacionam em cada um dos processos que envolve o trabalho da ouvidoria.



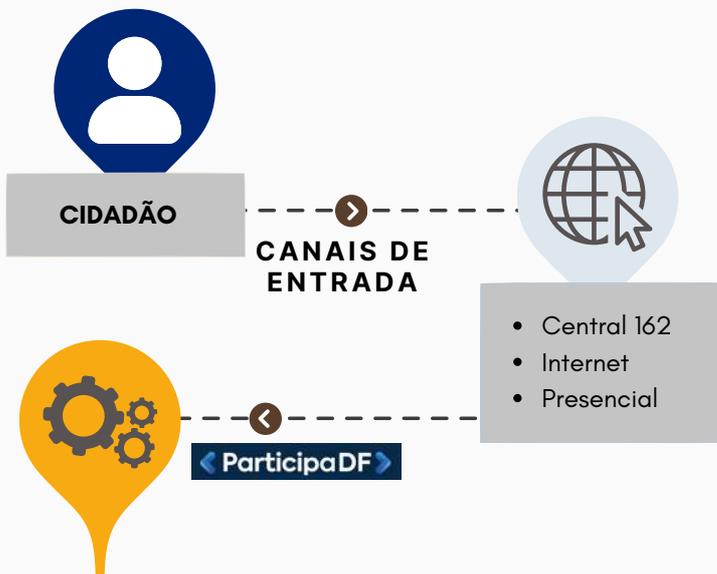
[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

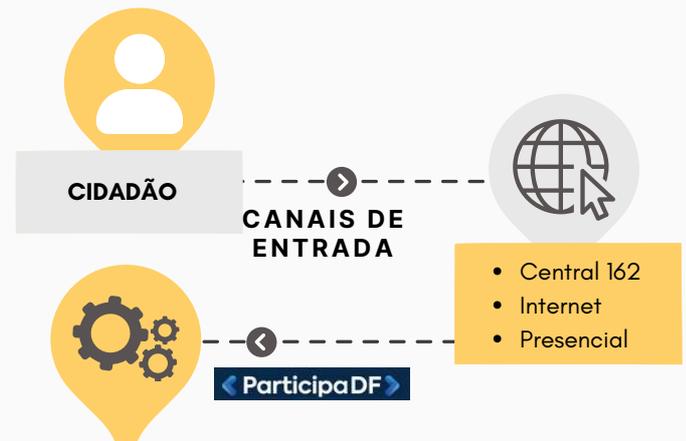
VISÃO SISTÊMICA

PROCESSO DE ATENDIMENTO PARA ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, INFORMAÇÕES E SUGESTÕES



- O **sistema informatizado** direciona a demanda para o órgão/entidade competente;
- A **ouvidoria seccional** inicia o atendimento, encaminha a demanda à área técnica competente dentro do seu órgão e fornece resposta preliminar para o cidadão;
- A **ouvidoria seccional** recebe resposta da área técnica, verifica se contém as informações necessárias para atender o usuário e adequa à linguagem simples;
- A **ouvidoria seccional** finaliza o atendimento e encaminha resposta definitiva/complementar ao cidadão;
- A **ouvidoria seccional** realiza contato de pós-atendimento para avaliar se o cidadão ficou satisfeito e pede a ele que responda a pesquisa de satisfação.
- O **cidadão** responde a pesquisa de satisfação;
- A **ouvidoria seccional** emite recomendações de melhoria e elabora projetos, em conjunto com outras unidades, para aprimorar os serviços.

PROCESSO DE ATENDIMENTO PARA DENÚNCIAS



- O **sistema informatizado** direciona automaticamente todas as denúncias para a Ouvidoria-Geral do DF.
- A **Ouvidoria-Geral** do DF inicia o atendimento, faz a análise e encaminha o registro para a unidade/órgão competente pela admissibilidade e apuração do caso: controle interno, corregedoria, polícia e/ou ouvidoria seccional.
- A ouvidoria seccional encaminha o caso para a unidade correccional para admissibilidade e apuração. Além disso, informa ao cidadão para qual área o caso foi encaminhado e o número do processo **SEI - SIGILOSO**.
- A ouvidoria seccional inclui a **resposta definitiva** no sistema de ouvidoria.
- A qualquer momento, após a conclusão da análise e apuração pela unidade correccional, a ouvidoria seccional deve inserir a **resposta complementar** no sistema. Após o recebimento, o cidadão pode realizar uma nova pesquisa de satisfação, que substituirá a anterior.
- As **competências do ouvidor** incluem receber, analisar e encaminhar denúncias às autoridades competentes, acompanhando seu tratamento e conclusão nos órgãos ou entidades responsáveis.
- O ouvidor **não tem competência para apurar denúncias**. Qualquer denúncia recebida no exercício de suas funções deve ser encaminhada à autoridade competente para a devida apuração, conforme os termos da IN 02/2021.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de atendimento oficiais

Conheça as 3 formas de atendimento do Sigo-DF:



Nosso objetivo é tornar o atendimento **INCLUSIVO** e **ACESSÍVEL**, atendendo às diversas necessidades e perfis dos cidadãos que procuram o serviço de ouvidoria!

Atendimento pela Internet

<https://www.participa.df.gov.br/>

Saiba um pouquinho da nossa trajetória por meio dos sistemas usados para o registro de demandas pelo cidadão. Você conhece algum deles?

Criação da nossa Rede de Ouvidorias (Sigo-DF)



Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012.

Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG)
2012 - 2016

Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF)
2016 - 2022



Plataforma de participação social Participa DF
A partir de 2022



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento pela Internet

<https://www.participa.df.gov.br>

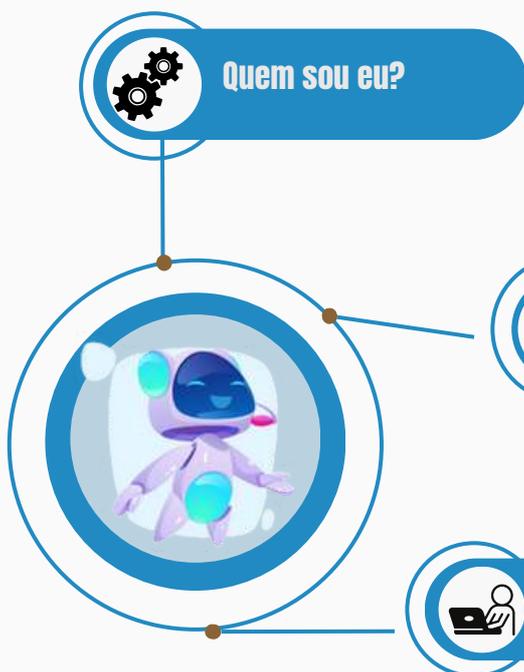
Esse é o site oficial da nossa plataforma de atendimento, com um modo de comunicação bem amigável e simples! Nele o usuário pode fazer seu registro em qualquer dia da semana e em qualquer horário.

O Participa DF é uma plataforma de cadastro único para registro de manifestações de ouvidoria (OUV-DF) e pedidos de acesso à informação (e-SIC), sempre com o intuito de facilitar e melhorar a experiência do cidadão e promover a participação social.



O cadastro do cidadão será obrigatório para gerar sua conta de relacionamento. Apenas o registro de denúncias e reclamações poderá ser feito de forma anônima.

Inteligência artificial - Robô IZA



- Olá, meu nome é IZA e sou a inteligência artificial do Participa DF.
- Fui criada e desenvolvida pela Subcontroladoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUBTI), unidade da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF).



Benefícios para o usuário

- Interaço com o cidadão sugerindo assuntos e auxiliando nos registros.



Benefícios para a ouvidoria

- Ajudo na adequação da tipologia e do assunto relacionado ao relato do cidadão.
- Tramito as manifestações para os órgãos destinatários, repassando informações importantes sobre o número do protocolo, tramitação e acompanhamento das respostas.



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefônico

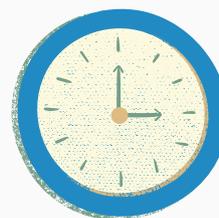


A Central 162 é exclusiva para o serviço de ouvidoria e recebe ligações gratuitas de telefones fixos e celulares.

O atendimento por telefone é realizado por profissionais preparados para ouvir e fazer o registro.

Horário de funcionamento:

- Segunda à sexta, das 07 às 21 horas; e
- Sábados, domingos e feriados, das 08 às 18 horas.



Todas as alterações de procedimento ou de orientação são repassadas à Central 162 pela Ouvidoria-Geral do DF:

- Caso a **ouvidoria seccional** identifique a necessidade de ajuste na condução do atendimento ou de capacitação do pessoal prestador do serviço, deverá formalizar o caso à Ouvidoria-Geral do DF.

Importante

Nenhuma alteração de procedimento da Central 162 será realizada sem a prévia autorização da **Ouvidoria-Geral do DF**.



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO

Presencial



O atendimento presencial nas ouvidorias seccionais é um importante canal de contato e acolhimento ao cidadão.

Costuma ser procurado em situações de demandas de maior complexidade.



Consulte o capítulo 2 deste manual para saber como manter um ambiente acolhedor nas salas de atendimento de ouvidoria!

Algumas dúvidas podem surgir quando o cidadão solicita um registro na ouvidoria de forma presencial. Fique de olho nessas orientações!

O que fazer:

- Registrar a manifestação no CPF do cidadão;
- Caso esteja fazendo uma reclamação ou denúncia, poderá fazer de forma anônima, mas lembre-se de orientar o cidadão que se não se identificar, não poderá acompanhar o desfecho do pedido; e
- Cadastrar o cidadão na plataforma e, quando o cidadão não tiver um email, auxiliá-lo na criação de um.

O que NÃO fazer:

- Usar o seu próprio e-mail no cadastro do cidadão;
- Registrar a manifestação no CPF do servidor da ouvidoria, em nome do cidadão.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de atendimento alternativos

Atualmente, trabalhamos também com 2 canais de atendimento alternativos e complementares, que são uma variação do atendimento presencial e pela internet, como você pode ver no desenho abaixo.



Como já falamos um pouco mais acima, o site oficial para registro de manifestações é o www.participa.df.gov.br e pode ser acessado normalmente de qualquer smartphone ou tablet. Isso facilita ainda mais a vida do cidadão, seja na hora de escrever seu relato, ou na praticidade de estar sempre à mão, a qualquer hora, em qualquer dia.

Já a ouvidoria itinerante é um modelo de atendimento presencial onde a ouvidoria seccional vai à rua, a algum evento, para aproximar e divulgar as demandas da sociedade e as Cartas de Serviços, possibilitando o aprimoramento das políticas públicas e dos serviços prestados.



CONTACT
US



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO



São os meios utilizados pelo GDF para contatar e construir um relacionamento com o cidadão, repassando informações gerais sobre os serviços ou até mesmo efetivando a solicitação. Servem como instrumentos de orientação e esclarecimento ao cidadão quanto aos procedimentos necessários ao registro e acompanhamento de suas questões no âmbito do trabalho de Ouvidoria.

Já os canais de atendimento de ouvidoria funcionam exclusivamente como espaço para registro das manifestações de ouvidoria (reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações e informações), conforme art. 9º, do Decreto nº 36.462/2015.

Como tratar os registros de ouvidoria que chegam por outros canais de comunicação do GDF?

Redes sociais



Quando o cidadão postar manifestações de ouvidoria nas redes sociais, informe o link do sistema para que ele mesmo realize o registro.

<https://www.participa.df.gov.br/>

Orientamos que a ouvidoria seccional organize rotina com a área de comunicação da sua instituição para informar sobre as demandas de ouvidoria que eventualmente tenham surgido em redes sociais.

Whatsapp



Oriente o cidadão que o registro deve ser feito por meio dos canais de atendimento: Central 162, internet ou presencialmente.

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Email



Os e-mails das unidades seccionais de ouvidoria devem ser usados em casos específicos e com foco no esclarecimento e orientação acerca de procedimentos. Não deverá funcionar como canal de atendimento formal!

Modelo de texto para encaminhar ao cidadão por e-mail ou whatsapp:



Olá xxxx,

Que bom que entrou em contato com a **Ouvidoria xxxx!**

Preciso te explicar que esse **NÃO** é o canal oficial para levarmos seu pedido adiante.

Para garantir o recebimento da resposta, pedimos a gentileza de registrar sua demanda pela internet - **www.participa.df.gov.br** ou ligar na **Central 162**, assim você poderá saber qual órgão do GDF irá cuidar do seu pedido e também controlar o prazo de resposta.

Se preferir, compareça a uma das Ouvidorias da rede, nas Secretarias, Administrações Regionais e demais instituições públicas do GDF

Lembramos ainda que as suas informações estarão seguras, pois a Ouvidoria segue todos os procedimentos de proteção de dados pessoais.

Buscaremos atender sua demanda da melhor forma!

Atenciosamente,
Ouvidoria xxxx



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO



O que não é permitido?

Criar perfis das ouvidorias seccionais em qualquer rede social da internet;

Criar Fale Conosco em sites oficiais dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal;

Divulgar e-mails e telefones fixos em peças de comunicação.

Essas orientações se justificam pelo fato de ser obrigatório o acesso único pelos canais formais, para fins de estatística e padronização dos registros das demandas no sistema!

Conheça os telefones úteis e canais de comunicação do GDF clicando na imagem!

FALE COM O GOVERNO

Se você deseja enviar sugestões, críticas, denúncias, elogios, reclamações, entre em contato.

Fale com a Ouvidoria

REDES SOCIAIS



TELEFONES ÚTEIS

| | |
|-----|---------------------------------|
| 100 | DISQUE DIRETOS HUMANOS |
| 154 | DETRAN |
| 155 | CCB/PCS |
| 160 | DISQUE SAÚDE |
| 162 | OUIDORIA |
| 180 | CENTRAL DE ATENDIMENTO À MULHER |
| 190 | POLÍCIA MILITAR |
| 191 | POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL |
| 192 | SAMU |
| 193 | CORPO DE BOMBEIROS |
| 197 | POLÍCIA CIVIL |

LIGUE 156

TECLA 1 - BOLSA FAMÍLIA
TECLA 2 - TELEMATRICULA E DF ALFABETIZADO
TECLA 3 - SERVIÇOS DA SECRETARIA DE ECONOMIA
TECLA 4 - HORÁRIO DE ÔNIBUS - DFTRANS
TECLA 5 - HABITAÇÃO
TECLA 6 - COMBATE À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER
TECLA 7 - DISQUE-RACISMO
TECLA 8 - DISQUE-IDOSO
TECLA 9 - DEMAIS INFORMAÇÕES SOBRE O GOVERNO

ORGÃOS E ENTIDADES

Secretarias Administrações Regionais Órgãos Entidades



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

Partes envolvidas no processo de atendimento

Vem com a gente entender quais são as partes envolvidas no processo de atendimento e as funções de cada um!

01

Cidadão

02

Ouvidorias Seccionais dos Órgãos e Entidades do GDF

03

Áreas técnicas internas de cada órgão e entidade

04

Central Telefônica 162

05

Controladoria-Geral do DF (OGDF, SUCOR, SUBCI, SUBTC...)

06

Comissão Especial de Combate e Prevenção ao Assédio

07

Controle de Qualidade - CQ



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

Cidadão

01



- Ele é o nosso agente principal! E, por isso, temos que cuidar muito bem dele!
- É dele quem parte a satisfação, insatisfação, questionamento e sugestões dos serviços públicos prestados!
- É para ele que trabalhamos e buscamos melhorias!
- É ele quem nos avalia e nos dá um feedback!

O que ele precisa para fazer um registro na ouvidoria?

1

Escolher a forma de registro: IDENTIFICADA (para solicitação, sugestão, elogio ou pedido de informação) ou **ANÔNIMA** (para reclamação ou denúncia) ou ;

2

Cadastrar-se na plataforma Participa DF, se optar por se **identificar**: informando os dados pessoais e dando ciência quanto à finalidade de uso dos mesmos pela rede de Ouvidoria, em conformidade com a Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais - LGPD;

Importante

No caso de anonimato não será possível acompanhar os andamentos e resposta da reclamação ou denúncia.

É de responsabilidade do usuário:



Garantir a veracidade dos dados informados;



Relatar os fatos de forma clara e objetiva;



Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa fé;



Prestar as informações pertinentes ao serviço a ser executado, quando solicitadas;



Colaborar para a adequada prestação do serviço;



Preservar as condições dos bens públicos;



Atualizar as informações pessoais; e



Tratar com respeito e cordialidade os servidores da ouvidoria.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

Ouvidorias Seccionais dos Órgãos e Entidades do GDF

02

Veja abaixo as competências das ouvidorias seccionais:

- ▶ Tratar o cidadão com qualidade, presteza e cordialidade;
- ▶ Solicitar treinamento à OGDF, quando necessário;
- ▶ Sugerir melhorias nos processos e sistema de ouvidoria;
- ▶ Registrar a manifestação com a maior quantidade de dados possível (mesmo que não seja um campo obrigatório do sistema);
- ▶ Buscar o maior detalhamento possível do fato relatado (priorizando o quê, quando, onde e porquê);
- ▶ Manter-se informado sobre as alterações na estrutura da Administração Pública Distrital e das competências de cada órgão/entidade;
- ▶ Atentar aos nomes dos gestores de cada órgão/entidade para facilitar e melhorar a comunicação;
- ▶ Providenciar a correta justificativa em caso de eventual correção de fluxo de registros que não sejam de responsabilidade de seu órgão/entidade;
- ▶ Publicar anualmente o plano de ação acompanhado de projetos de melhoria dos serviços prestados pelos órgãos, bem como relatórios trimestrais de gerenciamento das ações executadas;
- ▶ Zelar pela capacitação de sua equipe de trabalho visando qualificar o atendimento;
- ▶ Ter uma boa articulação com as áreas técnicas e gestor máximo;
- ▶ Caso seja necessário complementar dados e informações para o devido atendimento, sugere-se inicialmente o contato telefônico com o cidadão, o que chamamos de "pré-atendimento". Também será possível realizar o pedido de complementação por meio do próprio sistema de ouvidoria;
- ▶ Participar das convocações da Ouvidoria-Geral do DF;
- ▶ Analisar o conteúdo de resposta apresentada pelas unidades técnicas, verificando as questões que envolvam sigilos legais e o uso da linguagem simples.

Precisamos aqui dar destaque para uma atribuição fundamental, que é a correção de fluxo!

IMPORTANTE

As manifestações que precisarem ter seu fluxo corrigido devem ser devolvidas até o **10º** dia contado a partir da sua abertura e não devem conter nenhum tipo de resposta ao cidadão.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

Áreas técnicas internas de cada órgão e entidade

03

O que compete às áreas internas?

- ▶ Elaborar ou fornecer material para formulação da resposta às manifestações de ouvidoria ou demandas de acesso à informação que forem de competência do órgão/entidade, observados os prazos legais e eventuais restrições de acesso;
- ▶ Se tiver contato com o cidadão, tratá-lo com respeito, cordialidade e presteza;
- ▶ Caso, realmente, não seja possível o contato com o cidadão para complementação de informações, poderá sugerir o arquivamento por insuficiência de dados para elaboração da resposta;
- ▶ Procurar atender as demandas da população dentro de um prazo razoável e com uso eficiente dos recursos públicos.



04

Central Telefônica 162



Cabe à Central 162:

- ▶ Tratar o cidadão com respeito, cordialidade e presteza;
- ▶ Solicitar treinamento à OGDF quando necessário;
- ▶ Sugerir melhorias nos processos e sistema de ouvidoria;
- ▶ Garantir o registro da manifestação com a maior quantidade de dados possível (mesmo que não seja um campo obrigatório do sistema);
- ▶ Buscar o maior detalhamento possível do fato relatado (priorizando o quê, quando, onde e porquê);
- ▶ Manter-se informado sobre as alterações na estrutura da Administração Pública Distrital e nas competências de cada órgão/ entidade;
- ▶ Relatar, imediatamente, à OGDF e ao cidadão quando houver problema nos equipamentos eletrônicos ou na rede de telefonia/internet que impactem diretamente na qualidade do atendimento;
- ▶ Capacitar-se continuamente sobre todos os temas referentes aos serviços públicos prestados pelo GDF;
- ▶ Cumprir rigorosamente o roteiro de atendimento.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

05

Controladoria-Geral do DF (OGDF, SUCOR, SUBCI, SUBTC...)

Como órgão superior do Sigo-DF, a **Controladoria-Geral do DF** deve:

- Aprovar as novas regras de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria;
- Acompanhar o desempenho da OGDF e de todas as unidades que compõem o Sigo-DF;
- Expedir comunicações aos Gestores dos órgãos/entidades, formalizando os casos de não conformidade com as normas e procedimentos.

Como a **Ouvidoria-Geral do DF** atua?

- Monitora a qualidade do atendimento e tratamento das manifestações de Ouvidoria, buscando sempre inovar e aplicar as melhores práticas;
- Aprimora continuamente os processos e o sistema informatizado de ouvidoria;
- Oferece capacitação contínua para aperfeiçoamento dos servidores integrantes da rede Sigo-DF;
- Promove eventos motivadores da melhoria no desempenho das ouvidorias da rede;
- Orienta e, quando for o caso, adverte as unidades seccionais de ouvidoria quanto a não adequação de procedimento, tendo como base as normas de atendimento vigentes e constantes desse Guia;
- Acompanha a qualidade e o tempo das respostas das demandas de ouvidoria com base em indicadores de desempenho;

Quem é a **SUCOR** e o que ela faz?

É a Subcontroladoria de Correição da CGDF. Ela analisa e aplica a penalidade correspondente às manifestações que envolvem notificações de ocorrência de suposta infração correcional, conforme Instrução Normativa nº 02/2021, bem como as situações conflituosas entre servidores, atuando por meio de instrumentos de resolução consensual de conflitos.



Ainda tem a **SUBTC** - Subcontroladoria de **Transparência**

Ela é responsável por formular, incentivar e implementar políticas, programas, projetos, planos e ações voltados ao aumento da abertura de dados governamentais, da transparência, do acesso à informação, do incentivo ao controle social, desvios e improbidade administrativa, por meio de órgãos e entidades do DF.

A **SUBCI**, Subcontroladoria de Controle Interno é responsável por:

Analisar as manifestações de ouvidoria sobre assuntos de sua competência regimental e iniciar os procedimentos necessários à auditoria interna, quando for o caso.



É a gestora do Acesso à informação e do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) e responde como 3ª instância recursal em demandas de acesso à Informação no âmbito do GDF.

Não podíamos deixar de falar da SUBTI!

Ela, a Subcontroladoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, é quem desenvolve e mantém a ferramenta Participa DF, e também analisa as manifestações de ouvidoria sobre assuntos de sua competência regimental.

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

Comissão Especial de Combate e Prevenção ao Assédio

06

Desde 2020 foi criada a Comissão Especial de Combate e Prevenção ao Assédio, atualmente com a função de adotar medidas preventivas e o monitoramento das situações de assédio no ambiente de trabalho na administração direta e indireta do Distrito Federal.

[Acesse o Decreto nº 46.174/2024 para saber mais!](#)



07

Controle de Qualidade - CQ

É uma atividade desenvolvida atualmente no âmbito da Ouvidoria-Geral e consiste na análise, pesquisa, triagem e encaminhamento de manifestações de caráter mais genérico, não tramitadas de forma automática via sistema.

Além disso, a equipe da COART, responsável pela atividade, trabalha na identificação de assuntos tidos como "sem dono", ou com "mais de um dono", promovendo articulações entre as ouvidorias seccionais.

São algumas das principais atividades:

- Analisar, avaliar e encaminhar as manifestações;
- Realizar a adequação da tipologia e do assunto ao relato apresentado pelo cidadão; e
- Monitorar as recorrências admitidas como segunda instância recursal e;
- Solicitar a adoção de providências às Ouvidorias seccionais competentes, com foco na resolução do caso e qualificação da resposta.

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

Já nos familiarizamos com as partes envolvidas e o papel de cada uma. Vamos então mergulhar nas etapas do atendimento. Vem com a gente!

Acolhimento

Foco nas **boas práticas** e **cordialidade!**

Registro

Foco no **levantamento de dados** e **qualidade do registro!**

Resposta

Foco na **tempestividade** e **suficiência** das informações!

Pós-atendimento (Pesquisa de satisfação)

Foco na **compreensão** se a **demanda foi atendida** e na **satisfação do cidadão!** Pode ser realizado por amostra.

O processo e as etapas de atendimento são as mesmas, independente do canal de entrada (telefone, internet ou presencial)!



Acolhimento

Esta é a etapa inicial do atendimento. É nela que as partes (Estado e cidadão) têm as suas primeiras impressões. Precisamos caprichar aqui... a 1ª impressão é sempre a que fica!

É importante, nesse momento, estabelecer uma relação de confiança, ou seja, fazer com que o cidadão se sinta confortável para discorrer sobre suas questões ou opiniões.



Mostre prontidão para atender e identifique o tipo de personalidade do cidadão:

- Observe seu tom de voz,
- Se usa linguagem formal ou com gírias,
- Se usa roupa formal, esportiva ou despojada.



Então, adeque sua fala ao tipo de público e evite o uso de gírias ou termos de difícil compreensão.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Pergunte o nome da pessoa e depois diga o seu nome, pergunte como o cidadão gostaria de ser tratado.

Demonstre atenção individualizada!

Enquanto estiver atendendo não faça outras coisas, como atender o telefone e conversar com outras pessoas sobre assuntos que não se relacionem com o relato apresentado.



Registro

Nesta fase verificamos se o cidadão já possui cadastro e manifestações registradas no Participa DF.



Se ele já tem registros no sistema, é importante que leia rapidamente o assunto das demandas anteriores e a situação em que se encontram. Assim, evitamos abertura de novas manifestações sem necessidade e ainda mostramos que atuamos de forma integrada. Além disso, iremos dar ao cidadão aquela sensação de que ele não é um desconhecido para a Ouvidoria.



Caso ele não tenha cadastro, ofereça ajuda para realizar juntamente com ele. E, depois, escute o que ele tem para dizer e faça o registro no sistema.



Conduza o diálogo com a intenção de extrair as informações mínimas relevantes para o encaminhamento da manifestação.

Sempre que necessário, após o encerramento da narrativa do cidadão, faça perguntas para complementar com os elementos mínimos:



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

- **O quê** - objeto da demanda;
- **Quando** - data exata em que ocorreu o fato;
- **Onde** - local com referências onde ocorreu o fato;
- **Nome** - das pessoas envolvidas, de preferência com o número da matrícula (quando se tratar de servidor público);
- **Horário** - ou período do fato.

Lembre-se de tudo o que falamos sobre as características de ser um BOM OUVINTE e de realizar uma "ESCUTA ATIVA". Volte no capítulo 3 "Perfil profissional" para lembrar!

Temos mais algumas dicas para te dar:

Preste atenção aos detalhes, mesmo que seja um assunto de manifestações recorrentes. Cada pessoa apresenta elementos específicos que podem ser novos e desconhecidos pela instituição.

Procure entender a visão do cidadão! Ainda que você tenha uma opinião formada sobre o assunto, o que vale é a percepção dele.

Verifique se já tem uma manifestação com resposta definitiva sobre o mesmo assunto. Se sim, inclua no texto o número do protocolo anterior.

Ao terminar o registro, faça uma leitura do texto completo para que o cidadão possa validar e confirmar se está adequado.

Dê apenas informações que sejam necessárias para encaminhar a demanda. Nesse diálogo inicial muitas informações podem confundir o cidadão.

Simplifique ao máximo a mensagem!

Seja direto na sua fala!

Certifique-se de que houve uma comunicação efetiva entre as duas partes.

Por último, informe o número do protocolo da manifestação e o prazo de resposta.

Pergunte se o cidadão quer uma cópia impressa.

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Resposta

É aqui que o cidadão recebe o posicionamento do Estado sobre o relato apresentado.

Uma resposta de qualidade faz toda a diferença para a satisfação do nosso cliente, o cidadão. Então, temos muito o que falar sobre esse assunto!

Vamos destrinchar o passo a passo para fornecermos uma resposta de excelência em 4 tópicos:

1

Análise da demanda



Foco no **assunto** e nas **possibilidades de respostas**

2

Encaminhamento para área técnica



Foco na **articulação** e no **relacionamento interpessoal**

3

Formulação das respostas:

- Preliminar
- Definitiva
- Complementar



Foco na **qualidade, linguagem** e **tempestividade** das informações

1

ANÁLISE DA DEMANDA



Certifique se o assunto do relato é realmente da competência da sua pasta!

NÃO É SEU?



Solicite imediatamente a correção de fluxo indicando o responsável pela demanda.

- **Não dê a resposta preliminar!**
- **Corrija o fluxo até o 10º dia!**

NÃO SABE QUEM RESPONDE PELO ASSUNTO?



Consulte o Regimento Interno e as Cartas de Serviço dos órgãos e entidades do Governo.



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)



CORREÇÃO DE FLUXO

Se acontecer a correção de fluxo **FORA** desse prazo, **JUSTIFIQUE** as razões do atraso.

Na ausência de justificativa admissível, a manifestação será **DEVOLVIDA**, ficando a resposta definitiva sob responsabilidade da ouvidoria seccional que realizou a tramitação fora do prazo.

IMPORTANTE!

Caso algum registro em sua caixa precise ser reclassificado ou analisado pela Ouvidoria-Geral, lembre-se de corrigir o fluxo imediatamente.

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

1

ANÁLISE DA DEMANDA



Verifique se há outra manifestação respondida recentemente sobre o mesmo assunto!

DICA DE OURO: faça um banco de informações sobre os assuntos mais demandados!

Isso tornará sua resposta mais fácil e ágil, pois precisará apenas de uma validação da área técnica.



Analise as demandas com antecedência!



Não podemos deixar registros sem andamento ou providências em nossa caixa de entrada.

Lembre-se que outras pessoas precisarão do maior tempo possível para resolver a questão do cidadão e devolver uma resposta!



Solicite informações complementares quando necessário!

Analise se o conteúdo do relato apresenta todos os dados necessários ao atendimento do objeto do registro.

Caso necessite, você poderá solicitar **informações complementares** ao cidadão por telefone ou pela própria plataforma Participa DF.

O cidadão tem o prazo de até **5 dias corridos** para responder, caso contrário, você deverá encerrar a manifestação, incluindo na resposta definitiva as tentativas de contato (via telefone e participa).

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

2

ENCAMINHAMENTO PARA ÁREA TÉCNICA

Da mesma maneira que devemos manter um bom relacionamento com nosso cliente, o cidadão, também precisamos garantir uma boa interação com as pessoas que trabalham conosco.

Faça o seguinte exercício:

Pense na relação entre 2 pessoas que não se conhecem, mas que dependem uma da outra para o bom funcionamento do serviço.

Imagine que uma pessoa A precisa de uma resposta da pessoa B sobre algo impactante para seu trabalho e pede para ela por um processo ou e-mail. Acontece que esses servidores nunca se viram ou conversaram, nunca souberam da importância da tarefa do outro, ou dos prazos que devem ser cumpridos.

Como você acha que será essa comunicação? Difícil, não é mesmo?



Atenção para a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)!

Tarje os dados pessoais para encaminhar as demandas para as áreas técnicas. Saiba mais sobre a LGPD no capítulo 08 "Proteção de Dados Pessoais".



A Ouvidoria em que você trabalha recebe as respostas das unidades técnicas de forma suficiente e tempestiva?

Essas unidades se preocupam com o atendimento prioritário das questões de Ouvidoria, ou do sigilo que pode incidir no conteúdo de resposta à Ouvidoria?

Para conseguir respostas a esses questionamentos é necessário estabelecer um bom relacionamento interno com as pessoas dessas unidades.



Esse vínculo será formado na medida em que haja um convívio frequente e não seja apenas quando você precisar de resposta.

Crie o hábito de visitar as áreas técnicas para conversas gerais, a fim de construir uma relação sólida e de confiança. Isso ajudará no momento em que precisar procurá-los para lembrar sobre o prazo de resposta.



"Nossa habilidade de construir e manter relacionamentos saudáveis é o fator mais importante para se sair bem em qualquer área da vida."

John C Maxwell

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

3

FORMULAÇÃO DAS RESPOSTAS

Resposta preliminar:

Nos primeiros 10 dias, contados a partir do registro da manifestação, é importante informar ao cidadão que o caso foi recebido e admitido para tratamento em seu órgão/ entidade.

Além disso, qualquer providência adotada até esse momento para a solução do mérito deverão ser informadas.

Lembre-se que uma boa resposta precisa ser direta e objetiva, em linguagem simples e adaptada à necessidade (por exemplo, Pessoa com Deficiência - PcD).

É importante tentar obter informações consistentes para dar um posicionamento para o cidadão.

Resposta definitiva:

Esse é o segundo momento de contato com o cidadão e deve ocorrer até o 20º dia após o registro.

É a hora de reunir todas as informações sobre as providências adotadas ao caso, incluindo elementos que comprovem o que está sendo apresentado pelas unidades técnicas (anexar evidências). Além disso, lembre-se de:

- 1) Revisar o conteúdo, identificando e corrigindo eventuais problemas com a clareza, objetividade, abrangência e a gramática;
- 2) Confirme se há incidência de sigilo sob o conteúdo recebido e se houve o tarjamento pela unidade técnica;
- 3) Use a linguagem simples. Vamos entender um pouco mais sobre isso:



Caso não tenha dados relevantes, esclareça que a demanda depende de análise da área técnica (nome da área por extenso), que foi devidamente encaminhada e qual o prazo final para atendimento.

Apesar de tornar o contato mais impessoal, não escrever o nome do usuário no corpo do texto da resposta, proporciona maior sigilo dos dados pessoais do cidadão.

Mas evite resposta padrão! A padronização pode levar o cidadão a pensar que foi um robô que o atendeu, o que resulta em uma imagem negativa.



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

3

FORMULAÇÃO DAS RESPOSTAS

Resposta definitiva:

Linguagem simples: Forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva. Uma comunicação é simples quando a pessoa que lê o documento ou escuta a mensagem, consegue entender o conteúdo de forma fácil, sem precisar reler o texto várias vezes ou pedir explicações para outra pessoa.



Podemos considerar que um texto tem uma Linguagem Simples quando ele apresenta suas ideias, palavras, frases e estrutura de forma organizada para que o leitor:



ENCONTRE facilmente a informação que procura;



COMPREENDA a informação que encontrou;



USE a informação.

O que a Linguagem simples NÃO É:

Uma **linguagem informal!** Devemos sempre seguir as normas da **Língua Portuguesa**.



4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

3

FORMULAÇÃO DAS RESPOSTAS

Resposta definitiva:

Desvantagens do uso da linguagem complexa:



É considerada um obstáculo para a comunicação da mensagem, causando problemas concretos tanto nas vidas dos cidadãos quanto para os servidores.



Você, servidora ou servidor, já gastou muito tempo interpretando e tentando entender documentos em processos que são mais complexos do que deveriam?

O uso da linguagem complexa aumenta:

- O tempo gasto para compreensão e execução dos serviços, dificultando o trabalho do dia-a-dia; e
- O valor com os recursos públicos investidos.



Conhece alguém que não consegue ter acesso aos serviços públicos por não compreender as informações ou saber como usá-la?

Com isso a população acaba vendo o Governo como algo distante e inacessível.

Desburocratização

A simplificação da linguagem pode ser uma das principais formas para reduzir a burocracia.

Vamos investir um pouquinho do nosso tempo para reaprendermos a escrever?

Aprendemos com o IRÍS Laboratório de Inovação e Dados do Ceará, **10 passos** para transformar a resposta de ouvidoria em uma **linguagem simples**. Leia e aproveite!

1

Escreva frases com menos de 20 palavras!



Assim, a informação fica mais direta e fácil de entender!



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

3

FORMULAÇÃO DAS RESPOSTAS

Resposta definitiva:

2 Coloque as frases em ordem direta!

> VERBO > PREDICADO

Essa ordem deixa mais claro quem são os responsáveis pela ação.

3 Prefira usar verbos a substantivos que atuam como verbo!

Verbos deixam mais claro o que deve ser feito.

SUBSTITUIÇÃO > SUBSTITUIR

MANTENHA UMA ESCRITA SIMPLES!

4 Evite usar siglas, jargões e termos técnicos!

Explique o significado da sigla ou termo, após a primeira vez que ela aparecer no texto. O cidadão não é obrigado a compreender os termos usados com recorrência da administração pública.

Uma outra dica é usar uma lista de siglas no seu documento.

5 Não utilize palavras estrangeiras e termos pejorativos ou discriminatórios!

Nada de palavras em outra língua, mesmo que você ache que é bem utilizada. Sempre procure um termo para se expressar em português.

Palavras ou expressões como "denegrir", "cor de pele", "criado mudo", e muitas outras que tenham conotação discriminatória ou pejorativa não podem ser usadas.

6 Aplique a linguagem inclusiva!

Prefira o plural indefinido ou sempre use as palavras nos dois gêneros.

7 Evite palavras "difíceis" para seu público!

Você não precisa utilizar palavras difíceis só para sofisticar o texto, isso só dificulta o entendimento.

INTERLOCUÇÃO ↔ COMUNICAÇÃO

8 Ordene seu texto em parágrafos!

Crie títulos e subtítulos utilizando as teclas

ENTER



ESPAÇO



4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

3

FORMULAÇÃO DAS RESPOSTAS

Resposta definitiva:

9

Separe as informações dentro de um parágrafo com marcadores de tópicos!



Utilize ícones para organizar em tópicos sua resposta.



10

Use elementos visuais, quando necessário



Sempre que necessário, você poderá anexar no protocolo do cidadão documento com diagramas, tabelas, gráficos e imagens.

Fonte: 10 dicas para escrever um documento em linguagem simples

Comece a trabalhar o texto da sua resposta logo após receber o retorno da área técnica!

Caso o conteúdo fornecido não apresente consistência, solicite mais informações para complementação.

A depender do prazo de resposta e complexidade do assunto, vá pessoalmente conversar com o técnico responsável.

Como iniciar sua resposta:

- Comece usando o vocativo adequado e depois siga para a informação principal.

Organizando seu texto:

- Comece com "Olá" seguido de "bom dia" ou "boa tarde";
- Descreva a providência adotada e informe o prazo de execução, conforme informações apresentadas na Carta de Serviços (informe o número da página e o endereço eletrônico para acesso);
- Divida as informações em parágrafos e por ordem de importância;
- Inclua na resposta apenas os elementos essenciais para o entendimento: seja direto e objetivo e não fique "dando voltas";
- Escreva sempre de forma afirmativa;
- E lembre-se de colocar em prática as 10 dicas da linguagem simples.

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

3

FORMULAÇÃO DAS RESPOSTAS

Resposta definitiva:

Como terminar sua resposta:

- Utilize frases curtas e com informações úteis;
- Finalize agradecendo o contato e solicitando que o cidadão responda a pesquisa de satisfação.
- Assine como "Ouvidoria da(o) - incluir nome do órgão/entidade;

Dicas importantes sobre a formulação da Resposta Definitiva:

- Não há necessidade de dizer que a informação prestada veio da área técnica e nem colocar o texto copiado entre aspas. Lembre-se que precisamos adequar nossa resposta à linguagem simples!
- Cuidado com a resposta padrão... respeite as particularidades do relato!
- Não aproveite textos antigos, isso evitará erros!
- Leia sua resposta em voz alta e verifique o canal de entrada do cidadão antes de elaborar a resposta. Assim você poderá ajustar a linguagem para uma resposta que será lida pelo atendente da Central 162 ou pelo próprio cidadão!
- Revise seu texto e se coloque no lugar do cidadão! Você ficaria satisfeito com a resposta dada?

Uma boa resposta é a chave para o estreitamento do relacionamento do cidadão com o Estado, levando a uma maior participação social!



4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

3

FORMULAÇÃO DAS RESPOSTAS

Resposta complementar:



Significado da palavra "COMPLEMENTAR"

Acrescentar, adicionar o elemento que falta a alguma coisa.

Nesse contexto, vamos falar sobre as particularidades da resposta complementar ao cidadão.



Quando usar?

Quando, a qualquer tempo, houverem informações que ainda não tenham chegado ao cidadão nos momentos de resposta anterior (preliminar e definitiva).



O que responder?

Busque complementar a informação fornecida no momento da resposta definitiva. Ex.: O resultado da apuração feita em uma denúncia.



Qual o prazo para a resposta?

Não há um tempo determinado em legislação para o fornecimento da resposta complementar. Aqui, confiamos no **bom senso** das ouvidorias seccionais e sua equipe para que seja feita o mais rápido possível. Nesse ponto é importante monitorar as manifestações que precisarão desse terceiro e último momento de resposta.



Qual linguagem deverá ser utilizada?

Sempre devemos usar a **linguagem simples**, em qualquer tipo de contato com o cidadão.

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Pós-atendimento (Pesquisa de satisfação)

Não pense que o atendimento de ouvidoria termina com a resposta ao cidadão. É muito importante, para podermos melhorar a qualidade do nosso trabalho, saber o que ele achou do serviço prestado, da resposta, da experiência com a ouvidoria.

Nesse momento devemos focar no entendimento sobre a satisfação do cidadão! Para isso, conheça e entenda melhor cada etapa dessa ferramenta tão poderosa que é o **PÓS-ATENDIMENTO**.



LIGUE PARA DAR A RESPOSTA AO CIDADÃO

- Fica mais fácil de você **EXPLICAR** e ele **ENTENDER**;
- O cidadão se sentirá prestigiado com a ligação do ouvidor;
- Cria um laço de **CONFIANÇA**;
- Aumenta a **CREDIBILIDADE** da ouvidoria.

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DE OUIDORIA

- **INFORME** que ele poderá avaliar o serviço prestado;
- **INCENTIVE** que responda, ressaltando que assim teremos condições de melhorar.

OBSERVAÇÃO: a resposta à pesquisa somente poderá ser realizada via **INTERNET**.



COMO REALIZAR A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ORIENTE o cidadão a:

- Acessar sua conta e clicar no protocolo que deseja avaliar; e
- Responder ao **QUESTIONÁRIO** que aparecerá na tela.



CIDADÃO APRESENTA DIFICULDADE PARA ACESSAR O SISTEMA



- **CONVIDE-O** à ouvidoria para que você possa ensiná-lo.

FINALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO



Assim, encerramos o atendimento ao cidadão: fazendo de tudo para que ele volte mais vezes e procurando sempre melhorar nossos serviços, contato e resposta!

O **CIDADÃO DEVE** responder sozinho às perguntas.

A **OUIDORIA NÃO** poderá realizar a pesquisa por ele!



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

Manifestação vinculada

Após a realização da pesquisa de satisfação, quando a resolutividade for NEGATIVA, o cidadão poderá registrar uma nova manifestação vinculada à anterior, se assim o desejar.

Nesses casos, você deverá dar uma atenção ainda mais especial ao registro do cidadão, procurando resolver a situação de forma definitiva e, quando não for possível, melhorar a resposta encaminhada.



2ª INSTÂNCIA

Conceito aplicado ao contexto de Ouvidoria



Forma disponibilizada ao cidadão para relatar problemas identificados a partir do tratamento de um registro anterior.

Origens:

- Manifestação vinculada e registrada a partir da avaliação e pesquisa de satisfação; ou
- Citação de um protocolo anterior.

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

2ª INSTÂNCIA

CONTEXTO



Ausência ou má prestação de Serviço:

Quando há reclamação pela ausência ou falha na execução de serviço prestado pelo órgão ou entidade.

As ouvidorias seccionais devem levar em consideração o histórico de relacionamento do interessado com a Ouvidoria, especialmente nos registros de mesmo objeto. Então, devem extrair, das áreas técnicas, informações claras e objetivas para qualificar a resposta em seus três momentos (preliminar, definitiva e complementar).

DICA!

O conteúdo da resposta definitiva no último registro pode ser usado para complementar as respostas anteriores. Isso demonstra organização e possibilita ao cidadão fazer uma nova avaliação e pesquisa de satisfação.



Prestação do Serviço de Ouvidoria:

Quando há reclamação dos procedimentos técnicos ou operacionais adotados pela equipe de Ouvidoria.

Esses casos são analisados e respondidos pela Ouvidoria-Geral, a partir de informações prestadas pela seccional por meio de processo SEI.

IMPORTANTE!

As informações repassadas à Ouvidoria-Geral deverão conter:

- As explicações sobre o ocorrido;
- As providências para a solução do caso; e
- As ações para evitar novos problemas.

Esses dados servirão para compor a resposta definitiva ao cidadão.



4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

2ª INSTÂNCIA

CONTEXTO

3

Conduta do agente público de Ouvidoria:

Quando se identifica, um ou mais indícios de irregularidade, envolvendo algum agente público no desempenho de suas funções em ouvidoria.

Nesses casos, o tratamento será conduzido pela Ouvidoria-Geral do DF e Controladoria-Geral do DF, na qualidade de órgão central e superior do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - Sigo/DF, respectivamente.

Na prática:

Base legal:

Lei nº 13.460/2017, recepcionada no GDF pela Lei nº 6.519/2020

A Ouvidoria é responsável pelo **levantamento de informações** acerca da **efetividade em cada serviço prestado** por seu órgão/entidade.

A **análise qualitativa** dos dados gerados e a **proposição de soluções viáveis** são atividades que devem ser incorporadas à rotina de trabalho do Ouvidor.

DICAS DE OURO

Estude os casos de **recorrência** e busque entender o gargalo existente na prestação do serviço. A partir daí, **proponha as soluções** de melhoria no processo de trabalho com uso dos dados de ouvidoria.

Oriente sua equipe quanto à conduta e os níveis de qualidade em serviço. Isso evita reclamações e diminui o risco de denúncias.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

2ª INSTÂNCIA

Veja os fluxogramas a seguir, construídos a partir do processo de análise dos registros na Ouvidoria-Geral.

Análise de manifestações primárias:

Verificação da hipótese

- 1** Falha no serviço (atividade finalística) do órgão/entidade ➤ Encaminhar à seccional
- 2** Conduta de servidor ➤ Encaminhar à COACI
- 3** Falha na operação Sigo-DF ➤ Encaminhar ao Gabinete OGDF

➤ Abertura de processo Sei e encaminhamento para apuração no sistema de ouvidoria

➤ Recebimento da resposta e do relatório de apuração

➤ Elaboração da resposta definitiva no sistema de ouvidoria

Análise de manifestações NÃO primárias:

Verificação da hipótese

- 1** Recorrência de falha no serviço ➤ Encaminhar à seccional com despacho adequado à 2ª instância
 - 2** Recorrência de conduta de servidor ➤ Encaminhar à COACI
 - 3** Recorrência de erro operacional (relacionado à manifestação primária) ➤ Levar ao conhecimento do Controlador-Geral, via OGDF
- Observar as providências para emissão da resposta preliminar
- Obter conteúdo para a resposta definitiva em até 20 dias
- Responder no sistema de ouvidoria
- 4** Recorrência de erro operacional (NÃO relacionado à manifestação primária) ➤ Tratar como primária (consultar fluxo da hipótese 3 na página anterior)



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CASOS COMPLEXOS

A ouvidoria e o atendimento de casos complexos

Como parte do nosso dia a dia, temos a responsabilidade de atender bem o cidadão, seguindo todas as etapas necessárias. No entanto, sabemos que nem sempre é fácil. Às vezes, recebemos pessoas chateadas e frustradas que dizem ter tentado de tudo e esperam que a ouvidoria resolva seus problemas. Outras vezes, nos deparamos com casos realmente complicados, em que nos sentimos impotentes.

Infelizmente, pode acontecer de sermos destratados pelos cidadãos, mas não desanime! Pensando nisso, incluímos este passo a passo para ajudar quando você se deparar com um caso complexo.

O nosso trabalho é ao mesmo tempo muito importante e desafiador. Juntos, vamos criando e aprimorando as técnicas de atendimento. Lembre-se de que devemos ser humanos, acolhedores e oferecer segurança para todos os envolvidos.



Não custa reforçar:

O colaborador que atua na Ouvidoria deve:



Possuir uma postura ética;



Dar respostas mais adequadas, seja para usuários internos ou externos;



Ser capaz de ouvir a queixa;



Orientar, quando for o caso;



Avaliar a situação;



Agir dentro dos princípios da administração pública (legalidade, impessoalidade, publicidade, moralidade e eficiência).



Identificar riscos e vulnerabilidades;



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CASOS COMPLEXOS

Passo-a-passo para o atendimento dos casos complexos

Premissa;
Realize o atendimento **SEMPRE** em **DUPLA!**

Caso não tenha equipe na Ouvidoria, combine com um servidor do Gabinete da alta gestão para acompanhar a conversa. Esse acordo deve ser prévio e constante.

- 1 Acolher o usuário externo e interno;
- 2 Tratar todos com equidade, respeito e cordialidade;
Praticar escuta ativa, prestando atenção em todos os sinais emitidos pelo cidadão, não só com os ouvidos, mas com todos os sentidos em alerta. Evitar interrupções frequentes e comentar de forma cordial, mas com firmeza;
- 3 Identificar suas necessidades e se, de fato, é um atendimento que compete à Ouvidoria;
- 4 Reconhecer o perfil comportamental do cidadão;
- 5 Entender se o atendimento é complexo (cidadão insatisfeito, nervoso, alterado emocionalmente);
- 6 Manter o equilíbrio emocional e a postura profissional. Utilizar técnicas de respiração, sem que o cidadão perceba pode ser uma boa saída!
- 7 Registrar a manifestação do usuário com a máxima atenção, evitando erros operacionais. Após escrever no sistema, leia em voz alta para o cidadão;

9 Orientar o usuário acerca da conduta apresentada por ele e impor limites ao atendimento;

10 Estabelecer parceria com a área de segurança do órgão ou da recepção, de forma que se precisar de apoio, possa prontamente ser atendido;

Exemplos de condutas inadequadas do cidadão:

- Falar em alto volume ou interromper constantemente os outros durante uma conversa;
- Invadir o espaço pessoal do servidor sem permissão, como ficar muito próximo fisicamente;
- Insultar os servidores que prestam atendimento;
- Ignorar ou desrespeitar as regras estabelecidas em locais públicos;
- Falar ou fazer comentários ofensivos em relação à raça, etnia, religião, gênero, orientação sexual ou qualquer outra característica pessoal;
- Fazer piadas ou brincadeiras inapropriadas;
- Ser rude ou agressivo durante o atendimento.

11 Finalizar o atendimento, caso o cidadão apresente alguma conduta inadequada;

12 Comunicar à chefia imediata sobre o atendimento, passando o maior número de informações possíveis, avaliando os riscos do atendimento e solicitar apoio caso haja um novo atendimento;

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CASOS COMPLEXOS

Passo-a-passo para o atendimento dos casos complexos

- 13 Formalizar processo SEI específico para o atendimento complexo, explicando a demanda, o comportamento apresentado pelo manifestante e as ações adotadas pela Ouvidoria. Tipo de processo: "Sigiloso, gestão administrativa - comunicação interna";
- 14 Registrar boletim de ocorrência, caso haja qualquer tipo de ameaça à integridade física ou moral do(a) ouvidor(a) ou da equipe;
- 15 Mapear todos os casos de atendimentos complexos contendo detalhes, por meio de planilha com data, horário, local, nome do servidor que atendeu, nome do cidadão, número do protocolo registrado, descrição da conduta da ouvidoria, resumo da conversa e da demanda apresentada, ou a ausência de demanda específica.

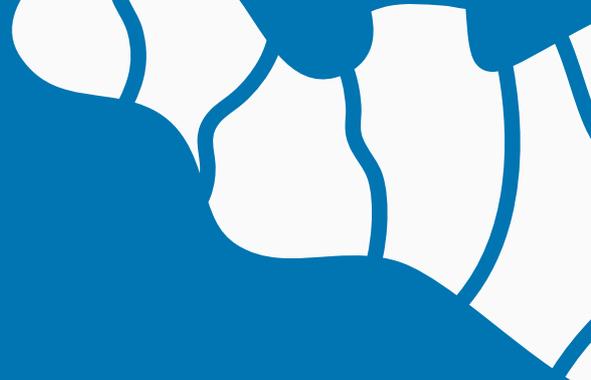


Lidar com pessoas nervosas requer paciência, empatia e habilidades de comunicação eficazes.

Ao seguir essas dicas, você estará melhor amparado para oferecer um atendimento de qualidade, acalmar a pessoa e resolver suas preocupações de maneira satisfatória.

Lembre-se que, ao ajudar uma pessoa nervosa, você também está construindo um relacionamento positivo e desempenhando a missão da ouvidoria, o que resulta em uma boa reputação.





GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

ÍNDICE DO CAPÍTULO 5

- 87 Conceito
- 88 Gestão da Informação
- 90 Gestão de Riscos
- 91 Ferramentas:
- Painel Ouvidoria
 - Indicadores de Ouvidoria
 - Participa DF
- 109 Planejamento:
- Plano de Ação
 - Monitoramento
 - Relatórios
- 120 Comunicação:
- Site institucional
 - Mídias sociais
 - Sei, E-mail e Whatsapp
 - Eventos e reuniões



Fonte: Wikipédia - Vista do Palácio do Buriti



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

CONCEITO

Segundo o Banco Mundial, "governança é a maneira pela qual o poder é exercido na administração dos recursos sociais e econômicos de um país visando o desenvolvimento, e a capacidade dos governos de planejar, formular e programar políticas e cumprir funções".

Conheça os 8 principais pilares da boa governança:

- Estado de direito;
- Transparência;
- Responsabilidade;
- Orientação por consenso;
- Igualdade e inclusividade;
- Efetividade e eficiência; e
- Prestação de contas.



Neste capítulo trataremos sobre a importância da gestão das informações produzidas pelas Ouvidorias e do relacionamento com os diversos públicos, com a finalidade de aprimorar os serviços públicos e as entregas efetivas ao cidadão.

INFORMAÇÃO:

A informação é essencial no nosso mundo moderno e está presente em praticamente todos os aspectos da vida. Ela surge a partir da organização de dados, que são os elementos brutos de um acontecimento, fato ou fenômeno. Quando esses dados são estruturados e interpretados, eles se transformam em informação, fornecendo significado e ajudando na compreensão de situações complexas.

A informação não é apenas a simples coleta de dados, mas sim a capacidade de dar forma e sentido a esses elementos. Ela é a ferramenta que nos permite atribuir significado ao que vemos e ouvimos, oferecendo uma visão mais clara e profunda dos acontecimentos e transformando o caos em entendimento. Em resumo, a informação nos guia e dá sentido ao mundo, moldando nossa percepção e decisões.

Vamos tentar tornar esse conceito um pouco mais simples e de fácil entendimento:

Reunião ou o conjunto de **dados** e conhecimentos **organizados**.

Tipo, ideia, forma, **aquilo que se vê**.



Dar forma ou moldar na **mente**.

Fenômeno que confere **significado** ou sentido às **coisas**.

Referência sobre um determinado **acontecimento, fato ou fenômeno**.

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

O que é a
Gestão da
Informação?

Conjunto de práticas para obter e utilizar as informações, ou seja, transformar dados em informações úteis.

Extraindo valor dos dados: coletando, identificando, tratando, armazenando e distribuindo dados importantes.

Como?

Para quem
serve?

- Beneficiar as partes interessadas;
- Atuar no processo gerenciando as variáveis relacionadas aos fluxos de informações;
- Identificar o melhor aproveitamento dos recursos informacionais presentes nos ambientes externos e internos à organização;
- Manter as informações em segurança.

- **Orgânicas:** produzidas internamente, sendo um produto das ações de execução das funções e atividades organizacionais;
- **Não orgânicas:** produzidas externamente à organização, contudo interagem com os processos internos.

Classificação

Resultado

Eficiência na utilização dos recursos informacionais em qualquer contexto institucional, facilitando a tomada de decisões e o cumprimento da missão organizacional!

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

COMO A GESTÃO DA INFORMAÇÃO PODE AUXILIAR NO TRABALHO DAS OUVIDORIAS?

Será que a Gestão da Informação é importante para o serviço de Ouvidoria?

- **COM CERTEZA**, pois somos uma instância de **Governança de Serviços** e as informações e o relacionamento com os diversos públicos são as nossas principais ferramentas. Trabalhamos diretamente com os dados da sociedade e, se agirmos de forma efetiva na troca bilateral de informações entre usuários e organizações, alcançaremos uma comunicação bem sucedida.

Qual a principal função da Ouvidoria como gestora da informação?

- **FORNECER** um **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO** que seja **DIRECIONADO, FUNCIONAL e ATRATIVO** aos objetivos a serem alcançados, ou seja, a adequada comunicação e satisfação do nosso cliente, o cidadão.

Na prática, como é fazer a Gestão da Informação no trabalho das Ouvidorias?

- **COLETE** informações e dados dos usuários, **CONHEÇA** os pontos críticos que necessitam de investimentos e/ou correções, **LEVANTE** necessidades e **VIABILIZE** o planejamento e desenvolvimento de ações.

Podemos encontrar dificuldades?

- Trabalhar com informação é **COMPLEXO** e pode gerar **RESISTÊNCIAS**. Temos que aprender a olhar para os dados com "bons olhos" e enxergarmos as melhorias que podemos conseguir com a divulgação das informações. Além de **PRÁTICA**, também precisamos nos **CAPACITAR** nessa área.

Como construir uma base de conhecimento para sua Ouvidoria:

Organize em ambiente seguro informações que possam te ajudar no dia a dia. Tais como:

- Posicionamento da instituição em que atua sobre as demandas mais recorrentes do cidadão, dando destaque para a última data de atualização.
- Combinados de fluxos de tramitação de manifestações sobre assuntos que geram dúvidas ou conflitos sobre qual órgão é responsável por responder cada assunto.
- Contatos das Ouvidorias da nossa rede (telefone e e-mail)
- E outras que entender que possam te ajudar no dia a dia.

O importante é ter em um único ambiente informações essenciais para responder ao cidadão com mais agilidade e consistência e para emitir recomendações e elaborar relatórios.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DE RISCOS

O QUE É RISCO?

Efeito da incerteza nos objetivos a serem atingidos pela instituição
(ABNT NBR ISO 31000/2018).

Gerenciamos riscos a todo momento...

Pare para analisar as seguintes situações: subir ou descer uma escada, carregar peso, previsão do tempo, conversar com alguém, fazer uma atividade física, trabalhar, dirigir, surgimento de uma doença, morte de alguém...

Consegue pensar em perigos, ameaças ou desdobramentos ruins? Depois de visualizar e examinar os riscos, será que você consegue minimizá-los? Muitas vezes não podemos diminuir a chance de acontecer, então temos que trabalhar no impacto gerado.

Saiba mais...

Esse é um assunto muito importante e com muitos detalhes.

A Controladoria-Geral do DF, em parceria com a Subcontroladoria de Controle Interno da CGDF, criou o Portal de Gestão de Riscos do Distrito Federal justamente para te auxiliar a aprofundar mais no tema.

Navegue por suas páginas para obter informações sobre a temática de Gestão de Riscos e de Programas de Integridade e auxilie seu órgão na implantação e desenvolvimento de seus sistemas de Gestão.

No Portal de Gestão de Controle Interno da CGDF, e no capítulo 11 (Referências Bibliográficas) deste manual, você encontrará toda a legislação sobre o tema.

<http://www.gestaoderiscos.cg.df.gov.br/>



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

O que são e para que servem as ferramentas de gestão?

São ferramentas usadas para aprimorar resultados, processos e projetos, ajudando a melhorar a qualidade, controlar atividades e acompanhar a equipe. Elas também previnem problemas que podem comprometer o sucesso. Neste manual, abordaremos três das principais ferramentas para ouvidorias.



1. Painel Ouvidoria
2. Indicadores de Ouvidoria
3. Participa-DF

1. PAINEL DE OUVIDORIA



Para acessar o o Painel de Ouvidoria, [clique aqui](#)

O Painel de Ouvidoria do Distrito Federal foi desenvolvido pela equipe de tecnologia da CGDF e está ativo desde novembro de 2020. É uma ferramenta de transparência que, em **TEMPO REAL**, permite o acesso a informações sobre o desempenho das Ouvidorias do GDF.

Antes do painel, os relatórios gerenciais constantes no sistema de Ouvidoria só podiam ser visualizados pelos servidores e gestores dos órgãos do DF. Com a nova ferramenta, todas as pessoas passaram a acompanhar os dados das demandas de ouvidoria.

Ele oferece grande variedade de filtros e possibilidade de extração dos dados.

Utilize o painel para cruzar as informações da forma como quiser!

 **CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

PAINEL DE OUVIDORIA



Principais características:



Vem se consolidando como a principal fonte de informações para cidadãos quando o assunto são os dados das ouvidorias que fazem parte do Sigo-DF.



NÃO precisa fazer login ou se identificar de qualquer forma para acessar, baixar e armazenar os dados.



É uma fonte segura para se obter de forma rápida, fácil e instantânea os dados sobre as manifestações recebidas com relação a temas importantes e de interesse geral da população!



As informações disponibilizadas são interativas!



Acessível, permitindo a mudança de tonalidade de cor para facilitar a visualização das pessoas com algum tipo de deficiência visual.



Todos os gráficos e documentos possuem um ícone do lado direito que possibilita fazer a extração.



Todos os dados são obtidos em TEMPO REAL!



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

FERRAMENTAS

O que encontramos no painel??



Evolução histórica das manifestações por tipo (elogios, reclamações, denúncias, sugestões, informações e solicitações de serviços)



Prazos de resposta



Indicadores de desempenho



Ranking dos órgãos



Assuntos mais abordados



...muitas outras informações

Curiosidade

À Exceção da Ouvidoria-Geral da União (OGU), o DF é o primeiro Ente Federativo a ter este tipo de transparência.

Como pesquisar informações?



Use o menu da lateral esquerda da tela para navegar entre as opções listadas, alternar o modo de visualização, entre claro ou escuro, ou registrar uma manifestação de ouvidoria

Se quiser fazer uma pesquisa mais refinada, use o menu na parte superior da tela, inserindo uma ou mais informações nos campos correspondentes e utilize o menu no canto direito da tela para fechar o filtro, exportar ou filtrar, conforme figura da página seguinte.



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

FERRAMENTAS

PAINEL Ouvidoria
DISTRITO FEDERAL

ANO: 01/01/2022 a 30/06/2022

SITUAÇÃO: RECEBIDA, EM ANÁLISE, RESPONDIDA, NÃO RESOLVIDA, RESOLVIDA, VENCIDA, PRORROGADA, NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR, RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR

CLASSIFICAÇÃO: REGIÃO ADMINISTRATIVA, SELECCIONE A REGIÃO ADMINISTRATIVA, FORMA DE ENTRADA, SELECCIONE A FORMA DE ENTRADA

Período
Assunto
Unidade

Situação

Classificação
Região Administrativa
Forma de entrada

✕ - fechar filtro
📄 - exportar
🔍 - filtrar

Abaixo há outros gráficos que mostram a visão geral das demandas:



5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

2. INDICADORES DE OUVIDORIA

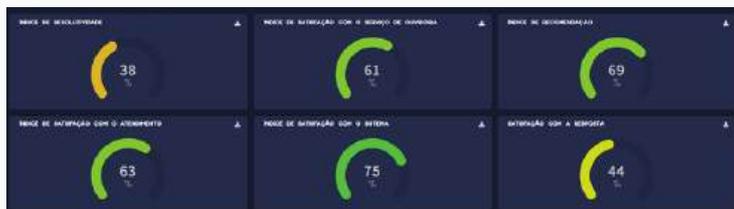
Os indicadores de desempenho são uma ferramenta de gestão que representam os resultados de um processo, um setor ou uma atividade específica, indicando se as estratégias traçadas pela empresa estão satisfatórias ou não.

Na Ouvidoria do GDF temos como principais indicadores:

-  **Resolutividade**
-  **Recomendação**
-  **Satisfação com o atendimento**
-  **Satisfação com o sistema**
-  **Satisfação com a resposta**
-  **Satisfação com o serviço de ouvidoria** (média dos índices "satisfação com o atendimento", "satisfação com o sistema" e "satisfação com a resposta")

Todos esses indicadores são respondidos pelo cidadão, quando realiza a pesquisa de satisfação, após sua demanda ser respondida.

Para visualizar os números, basta acessar o painel de ouvidoria, clicar no menu lateral esquerdo e todos os índices aparecerão na tela, conforme filtro aplicado.



Indicamos que a ouvidoria seccional faça o monitoramento desses indicadores com frequência mínima de 3 meses, quando deverão ser apresentados nos relatórios de gestão.

Mas para quê servem esses indicadores e por quê devem ser apontados nos relatórios?

Apontar se estamos no caminho certo:

 o órgão, as pessoas e os processos estão sendo geridos de forma a alcançar os objetivos planejados?

Indicar os pontos fortes!

Mostrar as melhorias necessárias!

Fundamentar o feedback para a equipe!

Auxiliar na tomada de decisões:

como os números dos indicadores de desempenho identificam os pontos de melhoria e os pontos fortes, eles são bases confiáveis para as decisões da gestão. Assim, os gestores podem definir planos de ação de forma mais assertiva.



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA- DF

É o nome da plataforma única que usamos para o registro e tratamento das manifestações de ouvidoria (OUV-DF) e pedidos de acesso à informação (e-SIC). Foi criada com o intuito de facilitar e melhorar a experiência do cidadão e promover a participação social.

Com login único e auxílio da inteligência artificial (Robô IZA), veio para auxiliar os registros e trâmites dentro do sistema de Ouvidoria.

Nossa robozinha interage com o cidadão, sugerindo assuntos e repassando informações importantes sobre o número do protocolo, tramitação e acompanhamento das respostas.

Vamos conhecer o passo a passo do funcionamento dessa plataforma utilizada no dia-a-dia das ouvidorias do GDF.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA- DF

Como o cidadão deve fazer registros de Ouvidoria no Participa DF

Acesse o site www.participa.df.gov.br e clique no ícone "Acessar aqui" da Ouvidoria.



O cidadão será direcionado diretamente para a página do relato. Descreva detalhadamente seu pleito. Caso precise de orientações para o registro, clique no botão "Orientações para o seu registro"(1).



Aqui temos outros campos de interação. Novamente, as "Orientações para Registro (1), o detalhamento das etapas para o registro (2) . Quando o relato atingir o número mínimo de caracteres exigidos para o registro, o botão verde "Avançar" ficará disponível para o clique (3) (2).



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU.

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA-DF

Como o cidadão deve fazer registros de Ouvidoria no Participa DF

O próximo passo é escolher uma das possibilidades de assunto indicada pela robô IZA (4) ou escolher um outro assunto na lista suspensa (5). Depois, clique no botão verde "Avançar" (6).

ParticipaDF

Participa DF | Acesso à Informação | Ouvidoria | Perguntas Frequentes | Meus Registros | Transparência

162 Ouvidoria DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL participafdf.gov.br

Agradeço pelas informações

Pelo seu relato, identifiquei estes possíveis assuntos: 4

- Operação tapa buraco em estradas, rodovias
- Tapa buraco - manutenção de vias públicas
- Recomposição do asfalto ou calçada após obra da Caesb

Quero escolher outro assunto 5

Digite no mínimo 4 caracteres para pesquisar o assunto

Voltar 6 Avançar

Nos assuntos que exigirem o preenchimento do local do fato, um mapa aparecerá na tela. Insira o endereço ou cep ou nome do órgão na barra superior (7). Faça a descrição do local do fato (8) e selecione a Região Administrativa, caso ele não apareça automaticamente (9). Clique no botão verde "Avançar" (10).

ParticipaDF

Participa DF | Acesso à Informação | Ouvidoria | Perguntas Frequentes | Meus Registros | Transparência

162 Ouvidoria DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL participafdf.gov.br

Relato

Assunto

Local do fato

Resumo

Identificação

Finalizar

7

8

9

10

Voltar Avançar



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU.

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA-DF

O resumo do seu registro aparecerá na tela. Confira todas as informações e clique no botão verde "Avançar".

The screenshot shows the 'ParticipaDF' website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'ParticipaDF' and an 'ENTRAR' button. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Participa DF', 'Acesso à Informação', 'Ouvidoria', 'Perguntas Frequentes', 'Meus Registros', and 'Transparência'. The main content area features the 'Ouvidoria DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL' logo and the text 'participa.df.gov.br'. The central heading is 'Confirme os dados do seu registro'. Below this, there are two columns of information. The left column lists the fields of the registration: 'Relato', 'Assunto', 'Local do fato', 'Resumo', 'Identificação', and 'Finalizar'. The right column shows the 'Assunto' field with a 'Ver local do fato' button and a 'Voltar' button. At the bottom right, there is a large green 'Avançar' button.

Na próxima tela, a robô IZA perguntará se você deseja se identificar ou irá te informar que o registro não pode ser feito de forma anônima e solicitar seu login na plataforma. Faça a sua escolha e clique no botão correspondente. Veja as imagens na próxima página para entender melhor.



Destaque importante

Se o cidadão optar por não se identificar, não poderá acompanhar o andamento da manifestação.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA-DF

Manifestação anônima - permitida apenas para reclamações e denúncias

The screenshot shows the 'ParticipaDF' website interface. The header includes the logo and navigation links: Participa DF, Acesso à Informação, Ouvidoria, Perguntas Frequentes, Meus Registros, and Transparência. The main content area is titled 'Identificação' and features a 3D robot character with a magnifying glass. Text on the page states: 'Este registro pode ser feito de forma anônima. Porém ao escolher o anonimato você NÃO PODERÁ ACOMPANHAR o andamento da sua manifestação. Sugiro que se identifique realizando o acesso ou cadastro. Suas informações estarão seguras.' Below this text are two buttons: 'Avançar sem identificação' and 'Prefiro me identificar'. A sidebar on the left contains a vertical menu with options: Relato, Assunto, Resumo, Identificação, and Finalizar. At the bottom, there is a reference to 'Base legal Art.14 da Instrução Normativa CGDF N° 01 de 05/05/2017'.

Manifestação identificada

This screenshot shows the 'Identificação' step for an identified report. The text reads: 'Este registro não pode ser feito de forma anônima. Clique em avançar para prosseguir.' A green 'Avançar' button is visible. The sidebar menu is identical to the previous screenshot. The same legal reference is present at the bottom.

The screenshot displays the login interface. It features a search bar at the top with 'ParticipaDF' and 'ENTRAR' buttons. Below the search bar are links for 'Ouvidoria' and 'Perguntas Frequentes'. The main area contains a login form with fields for 'Informe seu CPF ou CNPJ' and 'Informe sua senha', along with a blue 'Entrar' button. There are also links for 'Esqueci a senha' and 'Criar Nova Conta'. Three yellow arrows point from this screen towards the bottom right.

The screenshot shows the confirmation screen after a report is submitted. The text says: 'AGRADEÇO O SEU CONTATO. O registro foi realizado com sucesso. Até breve!' It includes a 3D robot character and a confirmation code: 'OUV-000788/2022'. Below the code are the date 'Data: 06/07/2022 12:50:19' and the response time 'Prazo de resposta: 26/07/2022'. There are two buttons: 'Imprimir' and 'Voltar para início'. A note at the bottom states: 'Você receberá um e-mail quando seu registro for respondido. Acompanhe o andamento em meus registros.'



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA- DF

Após a etapa da identificação é a hora de anexar os documentos, caso necessário: Aqui é o lugar para anexar documentos, fotos ou vídeos que me ajudem a resolver sua demanda.

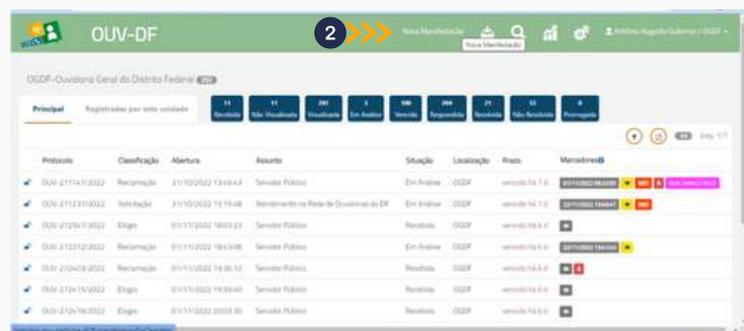
Caso queira, você poderá anexar um arquivo em pdf, png, jpg, jpeg, xlsx, docx, mp3 e mp4 com o limite de 25MB.



Como o ouvidor deve fazer registros de Ouvidoria no Participa DF

Acesse o site www.participa.df.gov.br e clique no ícone "Entrar" da Ouvidoria. Após se identificar, acesse esse campo e selecione "Módulo Ouvidoria"

Aparecerá a tela abaixo. Clique em "Nova Manifestação" (2)



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU.

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA-DF

Ao clicar em "Nova Manifestação" já é direcionado para a página de identificação:



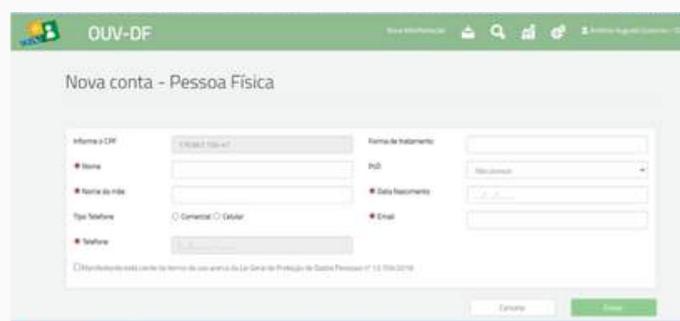
Caso o cidadão escolha realizar o registro identificado, aparecerão as opções na sequência:



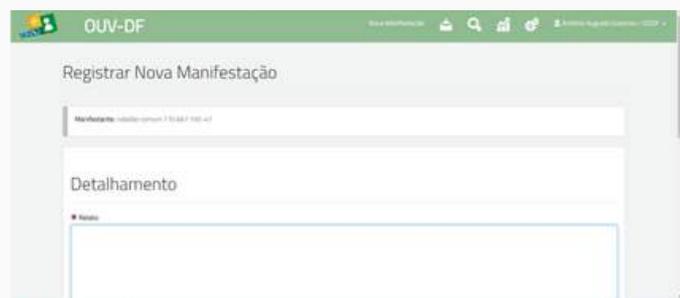
Selecione CPF (para pessoa física) ou CNPJ (pessoa jurídica)



Caso seja o primeiro registro, o ouvidor deverá realizar o Cadastro do Cidadão/empresa.



Após o cadastro/identificação, ou após a opção pelo anonimato, é iniciado o registro do relato.



Feito o detalhamento do registro, seu processamento é semelhante ao do autoatendimento. São ofertados os assuntos para escolha, espaço para upload de arquivos e finalização.



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA- DF

Acesse o site www.participa.df.gov.br e clique no ícone "Acesse aqui" do Acesso à Informação.



Uma explicação aparecerá na página informando que para o registro de um pedido de acesso à informação é necessária a identificação. Clique em login para prosseguir.



Então, faça seu login ou cadastro na plataforma Participa DF



Preencha seu pedido no campo 1. Se precisar de auxílio, clique em "Orientações para o registro do pedido" (2). Você também poderá anexar arquivos nos formatos pdf, png, jpg, jpeg, xls, docx, mp3 e mp4 (3).



O próximo passo é preencher o assunto (4) e se precisar de ajuda, é só clicar no botão azul "Orientações para o registro do assunto" (5). Então, escolha o órgão ou órgãos (agora podem ser encaminhados para quantos órgãos forem necessários)(6) e, se tiver dúvidas, clique no botão "Orientações para o registro dos órgãos" (7).



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA-DF

Como fazer registros de **pedido de Acesso à Informação** no Participa DF

Como dito anteriormente, todos os pedidos de acesso à informação precisam ser identificados. Mas no Participa DF temos uma novidade muito interessante: você poderá solicitar que sua identidade seja preservada e permitir, ou não, a publicação do seu pedido!

Novidade



Proteção da Identidade:

Solicito que minha identidade seja preservada neste pedido, em atendimento ao princípio constitucional da impessoalidade e, ainda, conforme o disposto no art. 11, § 7º da Lei Distrital nº 6.519/2020. Estou ciente de que, com a identidade preservada, somente a Controladoria-Geral do Distrito Federal terá acesso aos meus dados pessoais, ressalvadas as exceções previstas nos parágrafos 3º e 4º, do art. 33 da Lei Distrital nº 4.990/2012. Estou ciente, também, de que o órgão destinatário não poderá solicitar esclarecimentos adicionais, assim como não poderá atender a pedidos de informação pessoal, uma vez que não terá como confirmar minha identidade.

Publicação de Pedidos:

Permito que a descrição deste pedido seja disponibilizada publicamente em ferramenta de pesquisa de pedidos e respostas.

Cancelar

Registrar

Para seguir, clique no botão verde "Registrar" ou no azul "Cancelar".

Realizado o registro, você receberá o número de protocolo para acompanhamento. Caso tenha escolhido mais de um RG, você receberá um protocolo para cada RG informado.

Como responder o cidadão quando ele pede a proteção da identidade e você não tem informações suficientes?

Olá,

Você **solicitou a proteção da sua identidade**, por isso, **não poderemos entrar em contato** para entender melhor o que você precisa.

Para garantir que a sua informação pessoal não seja entregue para uma pessoa sem autorização, **não poderemos atender seu pedido neste protocolo.**

Se desejar, **faça um novo registro, permitindo a identificação dos seus dados.** Assim poderemos atender o seu pedido.

Se tiver dúvidas, pode falar com a gente pelo e-mail xxx@xxx.df.gov.br.

Estamos aqui para te atender de forma segura e facilitar o acesso à informação.

Ouvidoria XXXX



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA- DF

Recursos no E-SIC

QUANDO NÃO HÁ RESPOSTA AO PEDIDO NO PRAZO

Caso o pedido não tenha resposta no prazo, o Participa DF irá registrar, automaticamente, uma **reclamação** à autoridade de monitoramento do órgão.

Caso o problema persista, o Participa DF irá registrar uma nova **reclamação** à Controladoria-Geral do Distrito Federal, que poderá determinar ao órgão que forneça uma resposta.

QUANDO A RESPOSTA NÃO É SATISFATÓRIA

O órgão respondeu o pedido, mas não forneceu a informação solicitada, ou não informou o motivo para negar o pedido.

Existem três instâncias de recursos, que podem ser utilizadas pelo cidadão, no prazo de 10 dias, contados da data que a resposta do órgão for registrada no Participa DF:

- 1ª Instância: Autoridade imediatamente superior à que forneceu a resposta ao pedido;
- 2ª Instância: Autoridade máxima do órgão ou entidade;
- 3ª Instância: Controladoria-Geral do Distrito Federal

Mas atenção! O recurso **não** deve abordar um novo assunto, ou seja, deve tratar exclusivamente do pedido inicial.

Caso queira fazer uma pergunta diferente, faça um novo pedido de informação.



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU.](#)

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA-DF

Tratamento das demandas no Participa DF

Primeiramente, entre na plataforma (1) e faça seu login.

The screenshot shows the ParticipaDF homepage. At the top right, there is a yellow box with a left-pointing arrow and the number '1' pointing to the 'ENTRAR' button. Below the navigation bar, there are two main service cards: 'Acesso à Informação' and 'Ouvidoria'. The 'Ouvidoria' card is highlighted with a green border. To the right, a login form is visible with fields for 'Informe seu CPF ou CNIS' and 'Informe sua senha', and buttons for 'Esqueci a senha', 'Criar Nova Conta', and 'Entrar'.

Seu nome aparecerá no canto superior direito da tela (2). Clique em cima da seta e selecione "Módulo Ouvidoria" (3). Você será direcionado para o Sistema OUV-DF, onde poderá dar os devidos encaminhamentos e tratamento às manifestações dos cidadãos.

This screenshot shows the same ParticipaDF homepage as the previous one, but with a user profile dropdown menu open. The profile name is 'XXXXXX'. The menu options are: 'Gerenciar minha conta', 'Módulo SIC', 'Módulo Ouvidoria' (highlighted with a yellow arrow and the number '3'), and 'Sair'. A yellow box with a left-pointing arrow and the number '2' points to the profile name 'XXXXXX'.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA- DF

Essa é a tela de entrada do OUV-DF! Vamos começar nossa análise destrinchando todas as caixas (retângulos em azul) do sistema (4) e depois o menu na barra superior da tela (5):

The screenshot shows the OUV-DF interface. At the top, there's a navigation bar with the OUV-DF logo and a menu icon labeled '5'. Below it, a filter bar contains several blue boxes labeled '4' with the following counts: Recebida (100), Não Visualizada (210), Visualizada (50), Em Análise (17), Vencida (130), Respondida (7), Resolvida (4), Não Resolvida (2), and Prorrogada (0). The main area displays a table of cases with columns for Protocolo, Classificação, Abertura, Assunto, Situação, Localização, Prazo, and Marcadores. The table lists 10 cases, all with 'Vencida' status and 'CQ 162' location.

| Protocolo | Classificação | Abertura | Assunto | Situação | Localização | Prazo | Marcadores |
|-----------------|---------------|---------------------|---|----------|-------------|-----------------|--------------------------|
| OUV-000007/2022 | Solicitação | 31/03/2022 20:43:37 | Tapa buraco - manutenção de vias públicas | Vencida | CQ 162 | vencido há 82 d | 09/06/2022 08:16:59 GMM2 |
| OUV-000019/2022 | Solicitação | 04/04/2022 11:52:43 | Agendamento em Serviços Públicos | Vencida | CQ 162 | vencido há 79 d | 09/06/2022 11:28:24 |
| OUV-000037/2022 | Reclamação | 05/04/2022 11:36:09 | Agendamento em Serviços Públicos | Vencida | CQ 162 | vencido há 78 d | 26/05/2022 23:58:00 SI |
| OUV-000040/2022 | Denúncia | 05/04/2022 16:33:59 | Agendamento de Consultas | Vencida | CQ 162 | vencido há 77 d | 25/05/2022 19:22:57 GMM2 |
| OUV-000042/2022 | Denúncia | 05/04/2022 16:35:11 | Agendamento de Consultas | Vencida | CQ 162 | vencido há 77 d | 09/06/2022 08:15:42 MFCO |
| OUV-000044/2022 | Denúncia | 05/04/2022 20:34:29 | Agendamento de Consultas | Vencida | CQ 162 | vencido há 77 d | 09/06/2022 08:15:13 |
| OUV-000053/2022 | Denúncia | 10/04/2022 10:13:37 | Agendamento de Consultas | Vencida | CQ 162 | vencido há 73 d | 29/04/2022 16:18:40 SI |
| OUV-000058/2022 | Reclamação | 11/04/2022 20:34:15 | Tráfico de drogas e entorpecentes | Vencida | CQ 162 | vencido há 71 d | 26/05/2022 22:26:15 |
| OUV-000064/2022 | Reclamação | 19/04/2022 22:44:17 | Abordagem social | Vencida | CQ 162 | vencido há 63 d | 26/05/2022 19:34:00 SI |
| OUV-000065/2022 | Reclamação | 19/04/2022 22:53:52 | Agendamento em Serviços Públicos | Vencida | CQ 162 | vencido há 63 d | 09/06/2022 08:36:27 MFCO |

100
Recebida

Manifestações que caíram direto na caixa da sua ouvidoria;

210
Não Visualizada

Manifestações que ainda não foram abertas por nenhum servidor da sua ouvidoria;

50
Visualizada

Todas as demandas que já foram visualizadas durante o ano corrente: "Em Análise" "Respondida" "Resolvida" "Não Resolvida";

17
Em Análise

Demandas que estão sendo analisadas pela sua ouvidoria;

130
Vencida

Manifestações que estão fora do prazo de resposta de 20 dias corridos;

7
Respondida

Manifestações que foram respondidas e que não foram avaliadas pelo cidadão;

4
Resolvida

Demandas que foram avaliadas positivamente pelo cidadão;

2
Não Resolvida

Demandas que foram avaliadas foram avaliadas negativamente pelo cidadão;

0
Prorrogada

Denúncia que tiveram seu prazo de 20 dias para resposta ao cidadão estendido por mais 20 dias.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

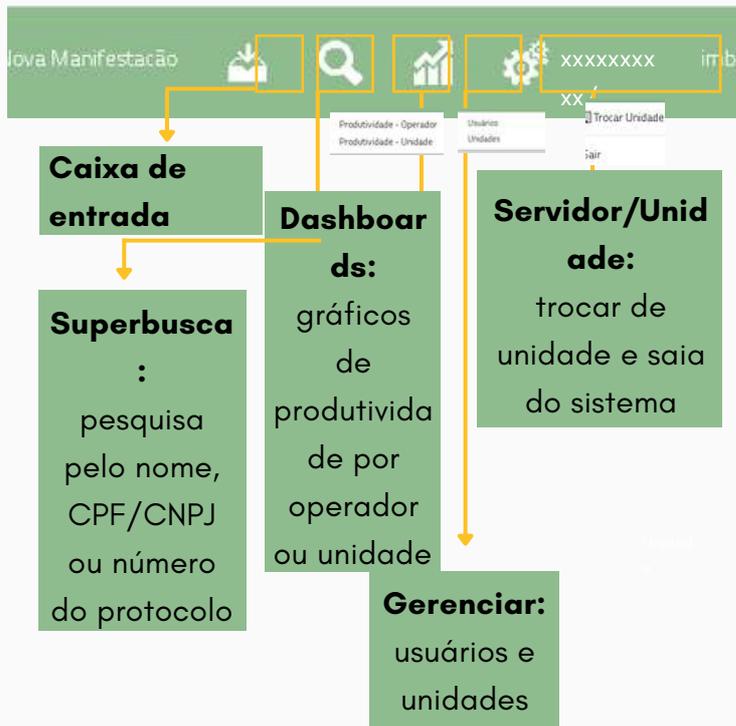
5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA- DF

Use o menu na parte superior da tela para: registrar uma nova manifestação, fazer uma superbusca, visualizar dashboards de produtividade por operador ou unidade, gerenciar usuários e unidades, trocar de unidade e sair do sistema.



Captura de tela do sistema OUV-DF mostrando uma tabela de manifestações. A tabela possui as seguintes colunas: Protocolo, Classificação, Abertura, Assunto, Situação, Localização, Posto e Marcação. O conteúdo da tabela é o seguinte:

| Protocolo | Classificação | Abertura | Assunto | Situação | Localização | Posto | Marcação |
|-----------------|---------------|---------------------|--|------------|-------------|---------------|------------|
| OUV-00001/2022 | Solicitação | 01/05/2022 20:43:37 | Transfere o atendimento de uma pública | Verificada | CO-162 | VEN-0016312 # | Verificada |
| OUV-000018/2022 | Solicitação | 04/04/2022 11:52:43 | Aguardamento em Serviço Público | Verificada | CO-162 | VEN-0016378 # | Verificada |
| OUV-000037/2022 | Reclamação | 05/04/2022 11:28:09 | Aguardamento em Serviço Público | Verificada | CO-162 | VEN-0016378 # | Verificada |
| OUV-000041/2022 | Ciência | 05/04/2022 16:33:59 | Aguardamento de Consulta | Verificada | CO-162 | VEN-0016377 # | Verificada |
| OUV-000042/2022 | Ciência | 05/04/2022 16:35:11 | Aguardamento de Consulta | Verificada | CO-162 | VEN-0016377 # | Verificada |
| OUV-000043/2022 | Ciência | 05/04/2022 20:34:29 | Aguardamento de Consulta | Verificada | CO-162 | VEN-0016377 # | Verificada |
| OUV-000053/2022 | Ciência | 10/04/2022 10:13:37 | Aguardamento de Consulta | Verificada | CO-162 | VEN-0016377 # | Verificada |
| OUV-000058/2022 | Reclamação | 11/04/2022 20:34:15 | Tafelco de Armas e Entapamentos | Verificada | CO-162 | VEN-0016371 # | Verificada |
| OUV-000094/2022 | Reclamação | 19/04/2022 22:44:17 | Abordagem social | Verificada | CO-162 | VEN-0016383 # | Verificada |
| OUV-000095/2022 | Reclamação | 19/04/2022 22:53:52 | Aguardamento em Serviço Público | Verificada | CO-162 | VEN-0016383 # | Verificada |

Posicione o mouse no na manifestação que deseja abrir.

Após ler cuidadosamente o relato, clique no botão e proceda à operação necessária.

Siga o passo-a-passo descrito no capítulo 4 (Gestão do atendimento) para saber mais sobre cada uma das funcionalidades oferecidas pelo sistema e para o adequado tratamento da manifestação.

Captura de tela do sistema OUV-DF mostrando o detalhe de uma manifestação. O protocolo é OUV-000376/2022, em análise. O sistema apresenta uma barra de navegação superior com ícones para busca, dashboards, usuários/unidades e troca de unidade. O conteúdo principal é dividido em seções: Dados básicos, Manifestante, Anexos, Providências, Trâmites, Informações Complementares, Histórico e Pesquisa de Satisfação. Um menu de ações está visível no canto superior direito.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

Nesta seção vamos abordar os principais aspectos do planejamento no campo de ação da Ouvidoria do GDF:

1. Plano de ação
2. Monitoramento
3. Relatórios

Vamos começar pela definição da palavra planejar, segundo o Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa Michaelis:

Planejar

Criar ou elaborar um plano;
Fazer planos para; devisar, programar, projetar;
Ter como intenção.

De forma resumida, planejamento é o processo de definir objetivos, atividades e recursos, de forma consciente, para alcançar os resultados desejados em um tempo determinado. É a partir dele que tomamos decisões e fazemos escolhas do que queremos e aonde queremos chegar.

"Planejamento é um processo racional para a tomada de decisão, com vistas a selecionar e executar um conjunto de ações, necessárias e suficientes, que possibilitarão partir de uma situação atual existente e alcançar uma situação futura desejada".

Paludo (2013, p. 226)

1 PLANO DE AÇÃO

O que é?

É o documento que organiza as ações e atividades necessárias para conquistar os seus objetivos. Ou seja, transforma uma intenção em uma realidade atingível.



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

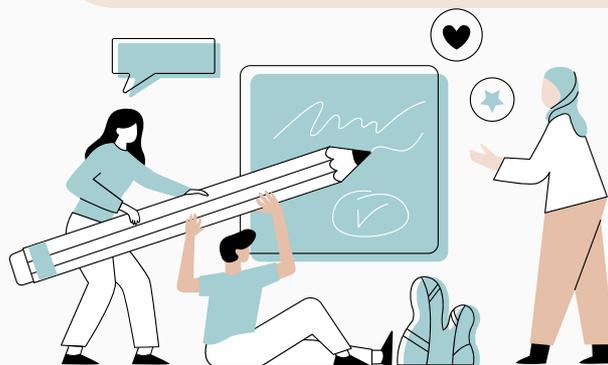
5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

PLANEJAMENTO

- Definir as ações e recursos necessários para se atingir os objetivos;
- Estipular prazos de início e fim de cada atividade;
- Estabelecer os responsáveis por cada tarefa;
- Indicar o orçamento disponível para a execução dos serviços;
- Prever eventuais riscos e seus respectivos planos de contingência, de maneira a evitar imprevistos que atrasem o cronograma;
- Otimizar o tempo para a execução dos trabalhos; e
- Permitir o acompanhamento dos resultados.

← **Serve para**



Elementos mínimos →

- Cronogramas;
- Projetos
- Metas para ações e projetos
- Áreas parceiras.



Destaque

O ideal é que o plano de ação tenha relação com os assuntos mais demandados do órgão, combinado com outros elementos, como, por exemplo, os indicadores da qualidade da resposta.

Desde 2015 elaboramos planos de ação para a rede Sigo-DF. Para ter acesso aos documentos, basta clicar nos links ao lado:



- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2015](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2016](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2017](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2018](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2019](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2020](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2021](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2022](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2023](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2024](#)



Ao navegar por esses documentos você perceberá a evolução de maturidade no planejamento das nossas ações.



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

Roteiro para elaboração do Plano de Ação →

Partimos do princípio que o plano de ação é uma estratégia desenhada a partir de um diagnóstico da situação atual, comparando "onde estamos" e "onde queremos chegar".

Siga as etapas da metodologia criada pela equipe da OGDF para construir seu plano de ação:

- 1 Onde estamos?
- 2 Onde queremos chegar?
- 3 O que não pode faltar no meu Plano de Ação?
- 4 Tenho mesmo que fazer meu Plano?
- 5 Dúvidas?



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

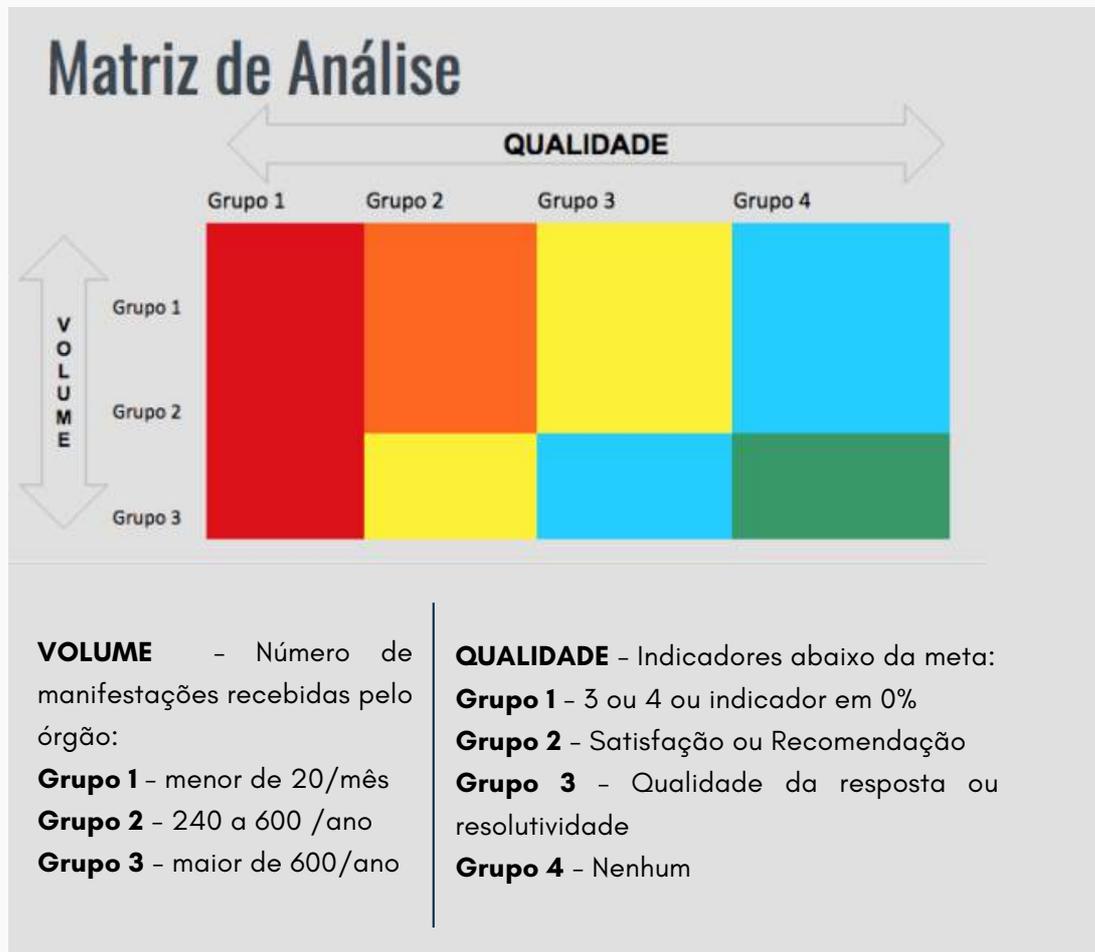
1

Onde estamos?

Comece olhando para os indicadores de desempenho da sua seccional! Nosso sistema de ouvidoria e painel têm algumas das informações que você precisa, já organizadas.

Busque informações sobre ações e projetos específicos para a Ouvidoria no no Plano de Ação de sua instituição. Você também pode utilizar a matriz de riscos e SWOT para auxiliar no diagnóstico e outras estratégias complementares.

Agora, identifique em quais grupos e cor a sua ouvidoria se encontra e avalie sua situação atual:



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

2 Onde queremos chegar?

Nosso Plano Anual de Ouvidoria têm metas detalhadas para o Sigo-DF. Compare seu desempenho com nossos objetivos e analise de acordo com seu diagnóstico (cor na matriz de análise acima).

A partir daqui surgem suas primeiras ações, conforme sua identificação:



Verde

Azul

Parabéns! Você já alcançou as metas estabelecidas!

Agora, estabeleça ações para se manter assim ou melhorar... Sugerimos algumas, mas fique a vontade para propor novas ações:

- Ouvidoria itinerante;
- Divulgação interna da Ouvidoria;
- Melhoria da Carta de Serviços;
- Maior visibilidade à Ouvidoria;
- Recomendações de melhorias nos serviços.

Demonstre em seu plano que sua ouvidoria está caminhando bem tanto na dimensão volume de manifestações quanto na qualidade dos indicadores. E então, proponha projetos.



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

PLANEJAMENTO

Pense em, pelo menos, um projeto da Ouvidoria para executar por trimestre:

- Investigue quais são os assuntos mais demandados do seu órgão;
- Identifique quais outras ações você pode desenvolver para melhorar os indicadores;
- Estabeleça estratégia de monitoramento das suas ações;
- Estabeleça um cronograma de ações com prazo final até 15 de dezembro do ano corrente;
- Comunique os resultados;
- Informe ao gestor;
- Registre em relatório (obrigatório);
- Marque um evento; e
- Escolha a melhor estratégia.



Você ainda não alcançou nossas metas... mas estamos aqui para te ajudar! Seguindo as instruções abaixo você logo logo chegará lá:



Vermelho

Laranja

Amarelo



- Veja qual tema precisa de mais atenção: volume, qualidade ou ambos?
- Estude quais desses objetivos apresentam soluções para seu diagnóstico e coloque-os no seu plano de ação:



Aumentar o alcance da ouvidoria seccional (número de demandas registradas para o órgão);



Melhorar o nível de confiança com o serviço de Ouvidoria;



Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas);



Qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão; e/ou



Elevar a satisfação com o serviço de Ouvidoria;



Aprimorar a prestação dos serviços públicos.



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

A partir de 2024, **o plano se tornou bianual**, com dois anos para execução das ações. A mudança visa otimizar recursos, permitir uma gestão mais estratégica e dar mais tempo para implementação das atividades. Com esse formato, é possível uma **visão de médio prazo**, adaptação mais ágil a mudanças e melhorias contínuas. Além disso, facilita a identificação e **mitigação de riscos**, com ajustes mais planejados e baseados em dados consistentes.



3 O que não pode faltar no meu Plano de Ação?

- **Diagnóstico** - "Onde estamos" e "Onde queremos chegar";
- **Estratégia de ação** (você decide);
- **Cronograma** (mensal, semanal, quinzenal);
- **Monitoramento**: como irá analisar os indicadores, ou seja, como fará para observar as mudanças que ocorreram depois de executar o plano;
- **Comunicação dos resultados**: você precisa divulgar suas vitórias! Registre no Relatório Anual e aprenda com as dificuldades.

4 Tenho mesmo que fazer meu Plano?

Tenha em mente que quem não sabe para onde quer ir não melhora.

Lembrete:

A elaboração do Plano de Ação está nas normas do Sigo-DF. Então, **TEM** que fazer e tem prazo para isso.

5 Dúvidas?

Escreva sua proposta e discuta com outras ouvidorias.



Fale conosco que te ajudamos no processo de reflexão...



...mas o Plano de ação é da sua Ouvidoria.



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

2 MONITORAMENTO

É o acompanhamento do desempenho da rede Sigo por ações planejadas e executadas, a partir de diretrizes estabelecidas pelo órgão central.

Priorizamos as ações efetivas de planejamento e monitoramento locais, com foco na análise qualitativa de informações publicadas.

São monitorados, como indicadores de performance da Rede (*KPI - Key performance indicators*), os seguintes indicadores do Sigo-DF:

- Qualidade da resposta;
- Satisfação com a Ouvidoria;
- Recomendação da Ouvidoria; e
- Resolutividade.

Inserimos, na avaliação do desempenho, iniciativas e ações afirmativas, de forma a alavancar a relevância das Ouvidorias na estrutura administrativa, considerando a necessidade de evidenciar o nosso papel na promoção dos direitos humanos, justiça e governança pública.

A comunicação dos resultados é efetuada em reuniões de gestão e com a publicação dos relatórios trimestrais de gestão, relatórios de monitoramento agregado e relatórios pontuais de desempenho.

Veja o esquema de monitoramento de desempenho da Rede:



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

PLANEJAMENTO

3 RELATÓRIOS

Relatório é um documento que expõe os resultados de das atividades realizadas, apresentando os seus pontos principais, de forma resumida.

Vamos analisar as legislações que tratam sobre a obrigatoriedade dos relatórios de ouvidoria:

RELATÓRIO ANUAL - Lei Federal**Lei n° 13.460, de 26 de junho de 2017**

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Lei n° 6.519, de 17 de março de 2020

Art. 20. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias devem:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

III - elaborar, anualmente, relatório de gestão que deve consolidar as informações mencionadas no inciso I e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;

Art. 21. O relatório de gestão de que trata o art. 20, III, deve indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão é:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;

II - disponibilizado integralmente na internet.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

PLANEJAMENTO

3 RELATÓRIOS

RELATÓRIO TRIMESTRALInstrução Normativa n° 01,
de 05 de maio de 2017

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei n° 4.896/2012:

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.

(Acrescido(a) pelo(a) Instrução 5 de 09/11/2020)

A linguagem dos relatórios deve ser **SIMPLES!** Sugerimos o uso de frases curtas, gráficos e imagens e palavras de fácil entendimento. O conteúdo precisa comunicar os resultados de forma objetiva e acessível, permitindo uma fácil e rápida compreensão dos pontos mais importantes.

Linguagem simples

Para mais detalhes sobre o uso da linguagem simples, vá para o capítulo 04 "Gestão do atendimento" deste Guia.

É por meio desses relatórios que prestamos contas das nossas atividades tanto para as instituições que trabalhamos, quanto para outros órgãos e entidades, e para a sociedade.

Alguns objetivos e benefícios dos relatórios:

Detectar oportunidades de melhoria em algumas áreas que podem estar impactando no desempenho geral da Instituição e causando insatisfação à sociedade;

Melhorar o desempenho das atividades do Órgão a partir da interpretação dos dados;

Consolidar e entender as manifestações dos usuário;

Verificar como os processos estão funcionando e melhorá-los;

Tornar públicos os resultados das ações do órgão.



5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

PLANEJAMENTO

3 RELATÓRIOS

Em agosto de 2021, o Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF) encaminhou a Decisão nº 2844/2021 da auditoria realizada no âmbito do Sigo-DF. Vamos listar aqui o resumo das principais ações obrigatórias a serem implementadas pelas ouvidorias seccionais, com relação aos relatórios de ouvidoria:

Relatórios trimestrais:



Informações atualizadas relacionadas à execução das atividades previstas no Plano de Ação;



Destaque as ações relevantes relacionadas à área;



Descrição dos atrasos ocorridos no período;



Detalhamento quanto aos índices de resolutividade apurados no período.

Relatórios anuais:



Levantamento das causas mais recorrentes que acarretaram atrasos no prazo de resposta;



Levantamento dos pontos e problemas mais recorrentes detectados



Avaliação quanto às possíveis causas dessas recorrências



Apresentação de sugestões e soluções com o intuito de eliminar as causas dessas recorrências



Análises críticas quanto às causas dos baixos índices de resolutividade apurados durante o exercício

00480-00003323/2021-14

sei!

Para informações mais detalhadas e acesso à Decisão 2844/2021 do TCDF na íntegra, clique aqui. O documento também encontra-se como anexo deste manual.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU.

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

COMUNICAÇÃO

Conceito

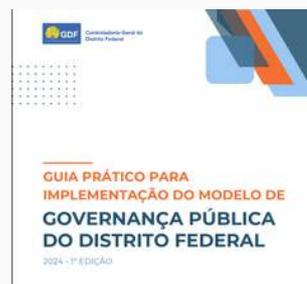
A comunicação é um processo contínuo de produção de discursos e formação de imagens, um processo de estímulos perceptivos e respostas afetivas (ainda que racionais), num processo interativo e ininterrupto onde o que conta é o fluxo contínuo de informações colocadas em situação de troca."



A comunicação é uma ferramenta essencial no contexto da Ouvidoria, afinal nos relacionamos com diversos públicos para transformar as reais necessidades das pessoas em melhorias efetivas nas políticas públicas.

Como citado no Guia Prático para implementação do Modelo Governança Pública do Distrito-Federal, temos como diretrizes de Governança a busca por resultados para a sociedade, por meio de proposições de soluções tempestivas e inovadoras; e a promoção da participação social por meio de comunicação aberta e transparente das atividades do órgão de maneira a fortalecer o acesso público à informação.

Para acessar o documento, clique na imagem.



Nesse contexto para as Ouvidorias apresentarem melhorias efetivas para a sociedade, por meio das demandas que recebe, é essencial trabalhar vários tipos de comunicação: organizacional, pública, institucional e administrativa.

Para exemplificar melhor, segue quadro abaixo sobre quando aplicamos ou não uma comunicação clara e eficaz:



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

COMUNICAÇÃO



Eficaz

- Transparência e ética nas ações;
- Aprimoramento da rotina de trabalho;
- Proposição de soluções;
- Exposição de ideias;
- Explicações estratégicas;
- Realização de acordos;
- Criação de valores;
- Preservação da imagem;
- Fluxo correto das orientações gerenciais;
- Melhora geral dos resultados.



Não eficaz

- Abusos de poder;
- Erros estratégicos;
- Fraudes;
- Grandes crises de reputação
- Divulgação de informações de forma inadequada;
- Falta de envolvimento e desmotivação dos funcionários,
- Pouco trabalho em equipe.

A NOSSA COMUNICAÇÃO EM REDE

Baseados nisso, nós da OGDF estamos sempre procurando maneiras de nos comunicarmos melhor.

Nosso objetivo é construir uma comunicação efetiva com a nossa rede de Ouvidorias, garantindo que estamos compreendendo o nosso papel e dos demais atores envolvidos no processo de relacionamento com o cidadão.

Para isso, utilizamos de alguns meios:

- Site institucional e Mídias sociais
- Sei, E-mail e grupo Whastapp
- Relatórios
- Eventos e reuniões



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU.

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

COMUNICAÇÃO

Site institucional

No nosso site você pode se manter atualizado e informado sobre os seguintes assuntos:

- As principais notícias e eventos relevantes para a Ouvidoria;
- Orientações sobre diversos temas, programas e projetos;
- Informações sobre os ouvidores e endereços das ouvidorias do Sigo-DF;
- Publicação dos relatórios, plano de ação, carta de serviços, agenda, manuais e legislação aplicada à Ouvidoria;
- Perguntas frequentes;
- Links para acesso ao PARTICIPA-DF e Painel de Ouvidoria.

Mídias Sociais

Nas mídias sociais da Controladoria-Geral do DF postamos vários assuntos esclarecedores sobre a Ouvidoria. Visite o canal do youtube para acessar os eventos gravados da Ouvidoria e relacionados à CGDF.



<https://www.youtube.com/channel/UC91dBaEGt0XAzVNpJUJ9HQQ>

Acompanhe pelo Instagram e Facebook informações relevantes e interessantes:



<https://www.instagram.com/cgdfoficial/>



<https://www.facebook.com/CGDFoficial/>



Clique na imagem para acessar o site da Ouvidoria



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

Relatórios

Neste capítulo, algumas páginas atrás, falamos sobre o conceito, legislação e importância dos relatórios de Ouvidoria.

Aqui precisamos mencioná-los novamente, pois são considerados instrumentos de comunicação em que prestamos contas das nossas atividades tanto para as instituições que trabalhamos, quanto para outros órgãos e entidades, e para a sociedade.

Portanto, capriche na linguagem simples e no uso de imagens para divulgar os resultados nos seus relatórios.



5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

COMUNICAÇÃO

Sei, E-mail e Whatsapp

Comunicamos as informações mais importantes para a Rede Sigo-DF por 2 principais meios, para que não ocorra falha na comunicação:

 Elaboramos uma circular distribuída a todas as ouvidorias pelo Sei;

 Colocamos essas informações de forma mais sucinta e objetiva, com gráficos e imagens para tornar a leitura mais agradável e de fácil acesso, no grupo de whatsapp.

No grupo de whatsapp, formado apenas pelos ouvidores titulares e substitutos da rede Sigo-DF, respondemos as dúvidas com muita agilidade e repassamos informações importantes sobre o trabalho do dia-a-dia da Ouvidoria.



Eventos e reuniões

Realizamos reuniões gerais ao longo de cada ano com o intuito de repassar os pontos mais críticos e ouvir a rede para construirmos ações conjuntas de melhorias para o cidadão.

O dia da Ouvidoria é um motivo de grande celebração, por isso tratamos de comemorar em grande estilo! O evento é grande, cheio de conteúdo e novidades!

Ao final de cada ano, apresentamos os resultados na Jornada Sigo-DF. Nele mostramos a evolução da rede, ressaltando a importância do trabalho em equipe, e revelamos os ganhadores do Concurso Melhores Práticas. Esse é um momento de confraternização e muita alegria!

Além disso, também incentivamos e promovemos outros eventos como "Café com a ouvidoria" e "Bate-papo com a Ouvidoria" para conversarmos sobre o nosso trabalho e nos aproximarmos das áreas técnicas e outros órgãos. Esse assunto será tratado com mais detalhes no próximo capítulo.

Assim, vamos construindo uma comunicação sólida com todas as partes envolvidas com o serviço de ouvidoria e aumentando a confiança e segurança das informações que repassadas.



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ÍNDICE DO CAPÍTULO 6

- 126 Entenda o conceito
- 129 Como melhorar serviços? Um guia para você
- 130 A Carta de Serviços ao Cidadão
- 148 Projetos de Ouvidoria com foco em Serviços
- 153 Caixa de Ferramentas



Fonte: Wikipédia - Vista do Palácio do Buriti



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

6

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ENTENDA O CONCEITO

O que é Governança de serviços?

Por que ela é necessária?

Qual o papel das Ouvidorias na Governança de Serviços?



Vem conosco explorar um pouquinho esses temas.

GOVERNANÇA PÚBLICA

Pode ser entendida como o SISTEMA que determina o equilíbrio de poder entre os envolvidos – cidadãos, representantes eleitos (governantes), alta administração, gestores e colaboradores – com vistas a permitir que o bem comum prevaleça sobre os interesses de pessoas ou grupos"

(Referencial Básico de Governança do TCU)



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

6

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ENTENDA O CONCEITO

Esse **SISTEMA** compreende:



PESSOAS

INSTITUIÇÕES

PROCESSOS

NORMAS

POLÍTICAS



"e se traduz em um conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para **AVALIAR**, **DIRECIONAR** E **MONITORAR** a gestão"

Quando falamos em **GOVERNANÇA DE SERVIÇOS**, falamos em **AVALIAÇÃO** e **DIRECIONAMENTO** dos serviços públicos para atender melhor a população.

"Há uma **separação** entre aqueles que fazem as políticas e aqueles que prestam os serviços, o que muitas vezes resulta em uma experiência de serviço incoerente para os cidadãos." (Design para o serviço Público, NESTA)



Essa **separação** é, na maioria das vezes, **captada nas ouvidorias**.

Pense bem...

Quantas vezes você recebeu um registro que questionava alguma regra, ou solicitando apoio por não conseguir entregar algum documento? Ou mesmo questionando a demora em uma entrega?



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

ENTENDA O CONCEITO

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ESTRATÉGIA de **MONITORAMENTO** e **AVALIAÇÃO** dos **SERVIÇOS**, considerando, de um lado, a **EXPERIÊNCIA** do **USUÁRIO** e, de outro, a **CAPACIDADE** de inovação do **ESTADO**.

E AS OUVIDORIAS?

Elas têm um papel central na Governança de Serviços.



De um **LADO**, recebemos o **CIDADÃO**, suas dores, sugestões, dificuldades...



Do **OUTRO LADO**, conhecemos as dificuldades e limites do **ESTADO**



A ouvidoria recebe e acolhe as demandas do cidadão, em ambiente adequado e dotada de mecanismos que garantam a escuta real.

ESCUTA ATIVA E RESPOSTA

As manifestações tem sua individualidade respeitada. As respostas são entregues por cada Ouvidoria responsável.

PROCESSAMENTO INDIVIDUAL

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS COM PARTICIPAÇÃO SOCIAL
(informações de ouvidoria)

Todas as manifestações são agregadas em um Painel gerencial e dinâmico, com possibilidade de geração de relatórios sob os mais diversos critérios, inclusive satisfação do cidadão.

AGREGAÇÃO DE DADOS E ANÁLISE QUALIFICADA

A ouvidoria garante resposta tempestiva, em prazo razoável, adequada às condições de atendimento das demandas

RESPOSTA TEMPESTIVA E ADEQUADA

É aqui a **OUVIDORIA** faz a **DIFERENÇA!!!**



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

OUVIDORIA E GOVERNANÇA DE SERVIÇOS



CARTA DE SERVIÇOS

Utilizar as informações de Ouvidoria de forma analítica oferece muito material para melhorarmos serviços. Temos muitas formas diferentes para promover melhorias em serviços. Traremos aqui as principais:

1

2

3

A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**PROJETOS DE OUVIDORIA COM FOCO EM SERVIÇOS****CAIXA DE FERRAMENTAS PARA TE AJUDAR****1 A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

A Carta de Serviços ao Usuário deve traduzir, em linguagem simples e acessível, de forma clara, precisa e didática, informações sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, contemplando, ainda, as formas de acesso aos serviços, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

(§2º do Art. 6 da Lei Distrital 6.519/2020)



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

6

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

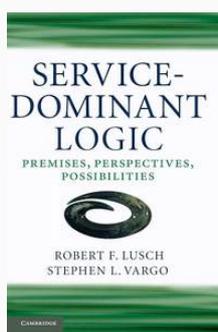
CARTA DE SERVIÇOS

Objetivos

| | | |
|---|---|---|
| <p>Ampliar o controle social</p>  | <p>Estimular a participação no monitoramento destes serviços</p>  | <p>Garantir a efetividade na prestação dos serviços</p>  |
| <p>Facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos</p>  | <p>Assegurar a qualidade das informações úteis para a solicitação dos serviços que são disponibilizadas para o cidadão, em todos os meios de comunicação (presencial, internet e telefônico).</p>  | <p>Promover a melhoria da qualidade do atendimento prestado</p>  |

Metodologia

Vamos falar um pouquinho sobre a Lógica Dominante de Serviços. Essa metodologia que une elementos de inovação, design e comunicação tem sido amplamente aplicada nas empresas para desenho dos serviços.



Quando você entra em contato com algum objeto qualquer pela primeira vez, o que se pergunta? Não é... "Para que serve isso?" **Então, todo o relacionamento com o cidadão gira em torno do serviço.**



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

O que isso quer dizer?

Por exemplo, ao entregar um **documento de identidade**, não estamos APENAS entregando o documento. A **EXPERIÊNCIA** (atendimento, tempo de espera, as instalações) **INFLUENCIAM** na percepção de qualidade do serviço.

Quando você entra em contato com algum objeto qualquer pela primeira vez, o que se pergunta? Não é... "Para que serve isso?" **Então, todo o relacionamento com o cidadão gira em torno do serviço.**



A qualidade (percebida) é determinada pelo beneficiário.



A cocriação do serviço é feita por arranjos ou regras geradas pelos atores.



O Serviço é a base fundamental do relacionamento do cidadão com o Estado.



Todos os atores influenciam no desempenho do serviço.



O serviço é "cocriado" por múltiplos atores, incluindo os beneficiários.



COMO DESENHAR SERVIÇOS PARA NOSSOS CIDADÃOS ?



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

6

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

Vamos conhecer e analisar as fases para a implantação da ferramenta **Carta de Serviços** da sua instituição.



DICA DE OURO

Esse guia é um referencial e contém diversas ferramentas e etapas para o desenho e redesenho de serviços, além da necessária comunicação ao cidadão. Dependendo da maturidade da sua instituição, algumas etapas podem ser adaptadas para a sua realidade.

FASE PRELIMINAR - PREPARAÇÃO PARA A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Estratégia

Gestores, Ouvidoria e demais atores entendem a necessidade da elaboração da Carta de Serviços como instrumento de melhoria da gestão



Planejamento

Importante definir etapas, responsáveis e prazos e indicadores



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

6

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE PRELIMINAR - PREPARAÇÃO PARA A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Cultura interna

Sensibilização interna para cultura focada no cidadão



Capacitação

Nas ferramentas de inovação e redesenho de serviços



Equipe de trabalho multidisciplinar

Formação de grupo de trabalho para elaboração, monitoramento e atualização da Carta de Serviços.

Preferencialmente, convide cidadãos para participar do processo



FORMALIZAÇÃO

Formalize internamente o grupo de trabalho! Se preferir, atribua esta função a um grupo de trabalho, comissão ou comitê já existente.

FASE I - CONSTRUINDO EMPATIAS (MAPEANDO PERSONAS)

Nesta fase trabalhamos a sensibilização da equipe para **as reais necessidades do cidadão e aspectos importantes da prestação dos serviços**. Para isso é fundamental realizar um processo de reflexão profundo sobre as pessoas e o comportamento humano:

PESSOAS:

Decidem com base em hábitos, experiências particulares e regras práticas simplificadas;

Tomam decisões rapidamente;

Aceitam soluções apenas satisfatórias;

Têm dificuldade de conciliar interesses de curto e longo prazo;

São influenciadas por fatores emocionais e pelas decisões de pessoas mais próximas



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE I - CONSTRUINDO EMPATIAS (MAPEANDO PERSONAS)

A construção de empatias tem como objetivo aproximar os servidores que não trabalham diretamente com o cidadão da realidade desses cidadãos. É importante que o Ouvidor traga para a equipe informações essenciais, como quais os canais que o cidadão prefere utilizar ao registrar manifestações sobre o órgão (utilizando as informações do Painel de Ouvidoria) e principais dificuldades mapeadas a partir dos relatos e pesquisa de satisfação.

Essa etapa visa desconstruir a ideia de se os setores funcionam em conformidade com as normas, o cidadão será bem atendido. É fundamental esclarecer que as dificuldades relatadas não são "culpa" de algum setor ou pessoa, mas são **oportunidade de melhoria para todos**.

E o que são "PERSONAS"?

Antes falávamos em **publico-alvo**. Essa fala nos dava a falsa impressão de que uma solução atenderia a todos

São personagens **ficcionais** que **representam diferentes tipos de usuários para um possível produto ou serviço, respeitando suas particularidades**



CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE I - CONSTRUINDO EMPATIAS (MAPEANDO PERSONAS)

Exemplo de "PERSONAS".



Olá, sou Dionisio! Tenho 79 anos, dificuldade de locomoção e baixa visão. Não interajo bem com equipamentos, mas adoro conversar com as pessoas.

Me chamo Lais! Sou professora, mãe de três filhos e tenho 46 anos. Quase não tenho tempo para outras atividades além das minhas. Preciso de soluções fáceis e simples, mas não me dou muito bem com tecnologia.



E ai?! Sou Joel, 20 anos. Adoro TIKTOK e odeio as propagandas de 25 segundo que aparecem na minha TL. Não tenho paciência para ler textos longos, mas adoro interagir pelas redes sociais



Bom dia! Sou Amanda, advogada com 30 anos. Trabalho com prazos rígidos e costumo consultar tudo no google, antes de qualquer coisa. Prefiro soluções tecnológicas.



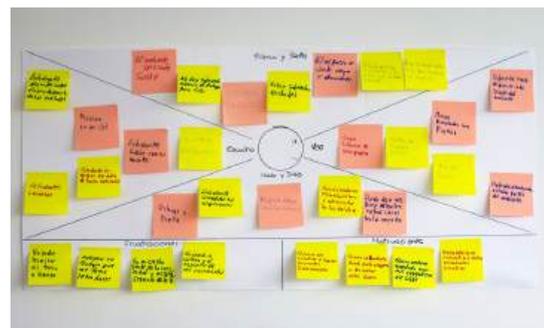
Perceba que **Lais, Dionisio, Amanda e Joel** são pessoas potencialmente reais, com necessidades diferentes e demandam **serviços, soluções e atenções diferenciadas!!**



Para mapearmos **PESSOAS**, temos algumas ferramentas de apoio. Destacamos as principais:

- Painel de Ouvidoria
- Perfil do usuário de Ouvidoria (deve ser solicitado à OGDF)
- Pesquisas junto aos usuários

Mapa de Empatia



CARTA DE SERVIÇOS

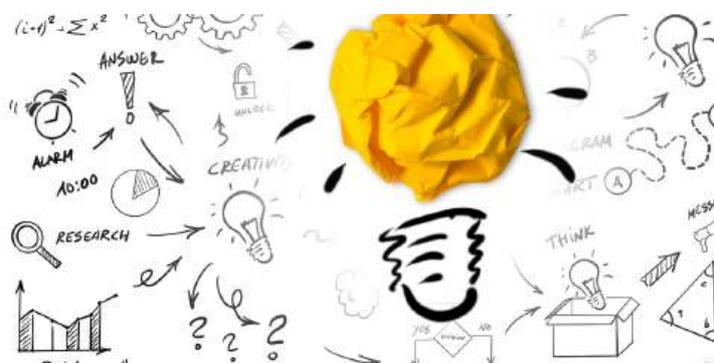
Metodologia

FASE II – LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS

MOMENTO 1: Chuva de ideias livre

Faça um momento de "chuva de idéias" sobre os potenciais serviços que seu órgão oferece. Sempre importante abrir esse momento com uma dinâmica voltada para "pensar fora da caixinha" para aquecer a equipe.

- Registre **todas** as sugestões.
- Junte as semelhantes.
- Faça uma pausa.



MOMENTO 2: Identificação Guiada

Nessa etapa, vamos utilizar o Regimento Interno e outras normas relevantes para o órgão. Peça aos membros para fazerem uma leitura comparada dos serviços levantados no momento 1 e vejam se ficou algo de fora. Esse momento é bem longo, e se tiver um lanchinho ajuda na descontração e engajamento.

MOMENTO 3: "Limpando" a lista

Agora vamos definir quais são os serviços que o seu órgão oferece. A principal característica dos serviços é a **interação!**

Preparamos um pequeno *checklist* para ajudar nessa identificação. Caso o serviço atenda as 3 perguntas, colocamos na Carta de Serviços.

Existe interação de qualquer natureza?

1

Digital, presencial, telefônica, etc. Serviços demandam interação com alguém, seja para customizar uma pesquisa, seja para fazer uma solicitação.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE II – LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS

A interação ocorre com usuário externo ao seu órgão e na condição pessoal?

2

Ainda que sejam servidores, o interesse é fora do fluxo de trabalho do usuário. Por exemplo: um servidor precisa acessar os detalhes de funcionamento do metrô para desenho de uma solução aos seus usuários.

Existe uma evolução /atualização da ação/atividade no seu órgão?

3

A ação requer constantes evoluções ou atualizações, para adequação à dinâmica da sociedade. Aqui pode ser desde uma mudança no cadastro a desenho de soluções tecnológicas.

MOMENTO 4: Mapeando relacionamento entre serviços, etapas e processos.

Fechamos uma lista dos serviços. Agora precisamos levantar se existe alguma relação entre nossos serviços ou entre serviços de outros órgãos. Ou, ainda, se nossos serviços são requisito para outros, mesmo que não seja de nosso órgão.

Por exemplo, sabemos que a inscrição no CADUNICO é porta de acesso a diversos benefícios sociais, como o Cartão Material Escolar. Esse mapeamento ajuda a melhorarmos nosso desenho! Inclusive quando não somos nós que prestamos os serviços!

CADASTRO
ÚNICO

FASE III – LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DOS SEUS USUÁRIOS

Compile sugestões, percepções e expectativas dos serviços prestados, com base nas informações da **ouvidoria**;

Faca o detalhamento acima de forma individualizada, por serviço.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

6

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE III – LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DOS SEUS USUÁRIOS

Consulte o cidadão por meio de pesquisas de opinião;

Realize pesquisa para conhecimento do impacto das políticas de qualidade do serviço prestado.

Mapeie possíveis barreiras de acesso aos serviços, que podem impedir usuários de utilizá-los

Experimente e observe o serviço sendo prestado

Experimente o serviço!!
Revise o processo!
Mapeie complicações desnecessárias!
Ajude a simplificar formulários
e processos.
Proponha melhorias!

- 1 Pessoas que utilizam nossos serviços
- 2 Podem se diferenciar do cidadão comum por características especiais de um grupo
- 3 E podem demandar tratamento diferenciado, inclusive de linguagem.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE III – LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DOS SEUS USUÁRIOS

Você sabe o que são barreiras de acesso aos serviços públicos?

BARREIRAS de ACESSO são **obstáculos** que colocamos ao cidadão, muitas vezes sem perceber.

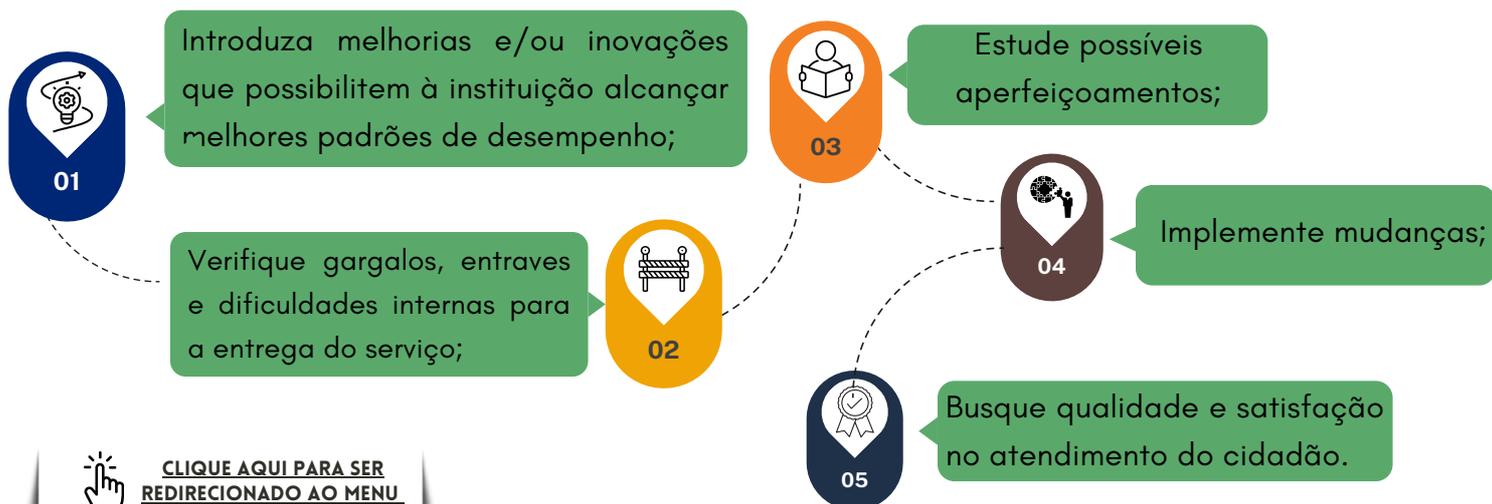
Uma das principais barreiras da atualidade é a **LINGUAGEM** que usamos.

Outra barreira é o **EXCESSO** de **INFORMAÇÕES** que solicitamos aos usuários, muitas vezes desnecessárias.

IMPORTANTE: A Lei 13.460/2017 estabelece o CPF como identificação suficiente para acesso aos serviços públicos. (Art. 10-A)



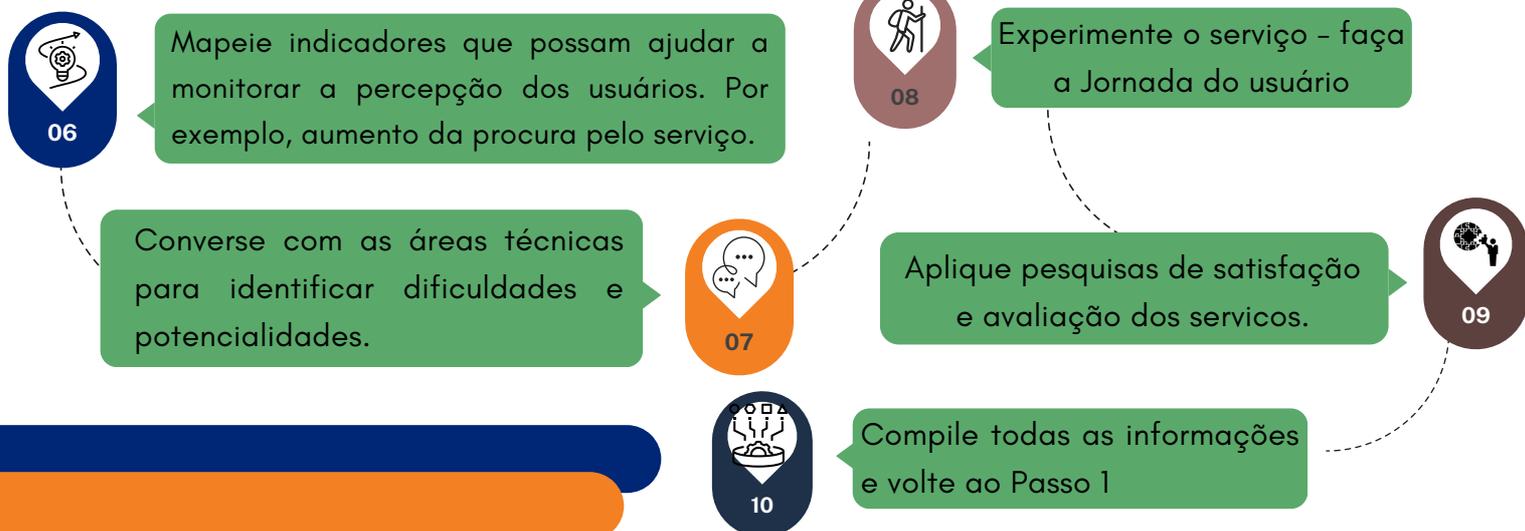
FASE IV – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE ACORDO COM AS NECESSIDADES DOS USUÁRIOS



CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE IV - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE ACORDO COM AS NECESSIDADES DOS USUÁRIOS



FASE V - ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO

Agora é hora de montar sua Carta!

Para isso, lembre-se de usar a linguagem simples. Volte no capítulo 4 "Gestão do Atendimento", deste manual, e confira nossas orientações!

Lembre-se de usar gráficos, tabelas, desenhos e fotos. Use todos os elementos que considerar necessários para melhorar o entendimento e a experiência do leitor!



Mãos à obra!



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE VI – DIVULGAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Divulgue a Carta de Serviços no site institucional do seu órgão ou entidade, na parte destinada a serviços.

Além da versão digital e online, você também deverá providenciar uma versão para imprimir contendo as mesmas informações da opção digital.

HIPERLINKS E LAYOUT 

Eles devem ser adaptados para o formato de impressão, de acordo com o modelo fornecido pela OGDF.



É muito importante fazer um trabalho de comunicação interna e externa dos conteúdos e resultados do desempenho da Carta de Serviços!

FASE VII – MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS COMPROMISSOS FIRMADOS DE MELHORIA

O acompanhamento da execução e a verificação do desempenho das Cartas de Serviços será feito das seguintes formas:

1.

Apresentação de relatórios periódicos pela própria organização; e



Manifestações recebidas e registradas na plataforma Participa DF.

2.

ParticipaDF

ATUALIZAÇÃO E REVISÃO DAS CARTAS

Sempre que houver **QUALQUER** atualização nos serviços prestados!

IMPORTANTE



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

CARTA DE SERVIÇOS

Carta de Serviços Digital

A Carta de Serviços Digital nada mais é que a disponibilização das informações sobre os serviços que já foram definidos em um formato mais amigável, aberto, ágil e preciso. Assim o usuário poderá pesquisar sobre como solicitar os serviços e ainda ter a possibilidade de requisitá-los via formulários, agendamentos eletrônicos ou utilizando sistemas informatizados e certificações digitais.

CUIDADO

A navegação pela página deve ocorrer de forma intuitiva e o conteúdo ser de fácil compreensão.

Revise as etapas e avalie se o serviço pode ser solicitado ou, até mesmo, prestado pela internet.

Não se esqueça de disponibilizar os possíveis links de acesso aos sistemas, formulários de solicitação, legislação e normativos relacionados ao serviço.



Quais são os requisitos básicos da Carta de Serviços Digital?

Ícone da Carta de Serviço

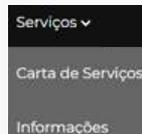
Deve estar disponível no rodapé da página principal do órgão e remeter para informações da Carta de Serviços Digital.



Item "Serviços" no menu superior

Ao clicar nessa aba "Serviços", deverá aparecer uma lista com as opções "Carta de Serviços" e "Informações".

A opção "Carta de serviços", obrigatoriamente, abrirá as mesmas informações do link do ícone da Carta de Serviços localizado no rodapé da página do órgão ou entidade.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

CARTA DE SERVIÇOS

Carta de Serviços Digital

Quais são os requisitos básicos da Carta de Serviços Digital?

Apresentação da Carta

O primeiro menu da Carta de Serviços deverá ser a "Apresentação da Carta".

Nela precisa constar as seguintes informações:

- Breve explicação sobre o que é e para que serve a Carta;
- Como acessar as demais Cartas de Serviços do GDF;
- "Dê sua opinião"; e
- Opção de registrar uma demanda.

Todas essas opções devem estar disponíveis como hiperlink.

Carta de Serviços

[Apresentação da Carta](#)[Atendimento a Advogados e Cidadãos](#)[Ouvidoria](#)[Serviço de Informações ao Cidadão – SIC](#)[Imprima aqui a Carta de Serviços](#)[Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão](#)**Menu de Serviços do órgão**

Aqui devem ser elencados todos os Serviços Públicos que o órgão oferece aos cidadãos.

Para estes serviços devem ser criados links individuais direcionados para as informações básicas de cada serviço.

No caso da instituição ter serviços para públicos diferenciados, a apresentação da Carta de Serviços deve pleitear a categorização:

- Serviços para o cidadão;
- Serviços para empresas;
- Serviços específicos a um grupo de usuários (ex. Taxistas; Estudantes; etc.).



6

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

CARTA DE SERVIÇOS

Ouvidoria

Depois de listados todos os serviços públicos prestados pelo órgão ao cidadão, deverá aparecer “Ouvidoria” com link direcionando para informações sobre o Serviços de Ouvidoria da sua instituição.



Carta de Serviços Digital

Quais são os requisitos básicos da Carta de Serviços Digital?



Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Após o menu da Ouvidoria, deve aparecer o menu “Serviço de Informação ao Cidadão - SIC” com link direcionando para informações do SIC da sua instituição.

Imprima aqui a Carta de Serviços

Este menu aparecerá logo após o SIC.

Na versão PDF da Carta de Serviços deve constar as mesmas informações da versão digital disponibilizada no site, possibilitando o cidadão imprimir ou salvar a Carta.

Atente-se para o modelo do documento (template) disponibilizado pela OGDF.

Observe a existência de possíveis links (hiperlinks) de direcionamento para outras páginas ou sites, do tipo “clique aqui”, sendo imprescindível a especificação do endereço eletrônico da informação.



CARTA DE SERVIÇOS

Legislação da Carta de Serviços

Com base no decreto nº 36.419/2015, na Lei nº 13.460/2017 e na Lei distrital n. 6519/2020, essas são as informações básicas (de cada serviço) que devem estar na Carta de Serviços:

- ✓ Nome do serviço oferecido;
- ✓ Descrição do serviço;
- ✓ Requisitos, documentos e informações necessárias para acessar o serviço;
- ✓ Custos e gratuidade, quando for o caso;
- ✓ Etapas e respectivos prazos, informando o limite máximo para a execução do serviço);
- ✓ Forma de prestação dos serviços (presencial, telefone, internet);
- ✓ Horário de atendimento, com descrição da previsão do tempo de espera;
- ✓ Locais e formas de acesso ao serviço (mapa, foto, localizador GPS, estacionamento, acessibilidade);
- ✓ Procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário (Ouvidoria);
- ✓ Mecanismos de comunicação (consulta) sobre o andamento do serviço solicitado; e
- ✓ Prioridade de atendimento.

CARTA DE SERVIÇOS

Algumas dicas mágicas

**Situação:**

Os cidadãos interessados leem, em média, **apenas 18%** do conteúdo escrito de uma página web. E, normalmente, demoram somente **5 segundos**, após entrar em uma página, para decidir se a ela é ou não útil. Pouco, não é mesmo?

**Dicas mágicas:**

Tire proveito desses conhecimentos na hora de fazer a versão digital da sua carta de serviços!

- Evite parágrafos introdutórios com “blá-blá-blá”;
- Valorize os 2 primeiros parágrafos, dizendo logo o que vai ser encontrado na página;
- Separe os parágrafos por espaço;
- Inclua imagens bem feitas e esclarecedoras;
- Elabore listas para destacar pontos importantes;
- Utilize subtítulos para especificar o conteúdo;
- Use efeitos de texto (negrito e itálico);
- Utilize a opção “Informações”, na aba “Serviços”, para facilitar a navegação na Carta (através de links), tais como: horários de funcionamento e atendimento, números de telefone, endereços, etc;
- Facilite a navegação, diminuindo ao máximo a quantidade de cliques;
- Aplique a linguagem simples!

**Situação:**

A maioria das pessoas não lê, mas sim “escaneia” as páginas na web. O pesquisador Nielsen realizou um estudo com óculos especiais para mapear as partes da tela mais visualizadas pelas pessoas no momento da web leitura. Ele descobriu que os internautas percorrem o título, em seguida descem os olhos pelo canto esquerdo da página, leem os subtítulos e tópicos no meio e, finalmente, miram o canto esquerdo até o final do texto, em um movimento rápido denominado "Padrão F".

Observe na imagem abaixo as áreas em vermelho. Elas demonstram os locais que as pessoas mais olham quando estão analisando uma página, sempre mostrando o padrão de leitura na forma de um F.

**Dicas mágicas:**

- Adeque sua carta de serviços digital ao "padrão F". Essa é uma das chaves do sucesso para a leitura!
- Otimize as informações de acordo com esta disposição e você tornará sua carta mais amigável aos olhos de qualquer pessoa.



COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

2 PROJETOS DE OUVIDORIA COM FOCO EM SERVIÇOS

Falamos anteriormente na utilização da Carta de serviços como um instrumento de melhoria de serviços. A Carta de Serviços é um **PROGRAMA** de **MELHORIA CONTÍNUA**, constituído de um projeto específico (elaboração/revisão da carta), que é revisado sempre que necessário.

Contudo, existem outras formas de implementarmos melhorias em serviços de forma estruturada!!

Por que utilizar projetos para implantar melhorias em serviços?

Trabalhar em uma estrutura de projetos "**organiza**" sua ação.



Organiza no tempo, na ordem de execução, na avaliação dos resultados, além de garantir que os resultados alcançados fiquem registrados.

Como estamos falando em **melhoria de serviços**, temos que perceber que estamos (provavelmente) sugerindo melhorias em outros setores.

Se chegarmos só com a sugestão, sem informações complementares, dificilmente conseguiremos convencer os envolvidos na importância da iniciativa. Essa é a outra grande vantagem do Projeto:



O projeto
ESTRUTURA e QUALIFICA
seus argumentos!



PROJETOS DE OUVIDORIA COM FOCO EM SERVIÇOS

Como elaborar projetos estruturados? Tentamos fazer aqui um Roteiro para auxiliá-lo nessa jornada.

Momento 1: Escolha do serviço a ser melhorado

Nessa etapa, o passo mais importante é a escolha fundamentada nas manifestações de ouvidoria. Recomendamos que o serviço foco do projeto esteja entre seus assuntos mais demandados, ou entre os avaliados negativamente.

Outro bom termômetro é o "momento" de seu órgão. Se há algum tema que vem sendo discutido de forma consistente no órgão, aproveite a oportunidade para colher informações de ouvidoria que podem enriquecer o debate.



Momento 2: Estruturação de informações estratégicas do assunto escolhido.

Aqui é o momento de coletar todas as informações sobre o serviço escolhido. Importante utilizar todos os recursos e informações da Ouvidoria. Destacamos aqui os principais:

- Dados quantitativos (total de manifestações, por tipologia, por mês, canal de entrada, etc)
- dados qualitativos (pesquisa de satisfação)
- análise dos relatos e categorização de temas mais relevantes (por exemplo, tempo de atendimento, site não funcional)



PROJETOS DE OUVIDORIA COM FOCO EM SERVIÇOS

Momento 3: Mapeie os "desafios" com as partes interessadas



CIDADÃO

Para mapear os desafios do cidadão, normalmente fazemos a **Jornada do Usuário**, que é a experimentação do serviço de forma completa.

Mas existem outras maneiras de mapear os desafios do dia a dia. Conversa com o usuário, pós atendimento, observação do atendimento, caso seja possível. Utilize a criatividade!! O importante é ir além dos dados registrados.

ÁREAS TÉCNICAS

Igualmente importante é conversar com quem está à frente do atendimento. É o setor que efetivamente entrega o serviço ao cidadão, mesmo que ele seja digital.

A melhor alternativa é aplicar uma entrevista estruturada. Levante informações acerca das principais dificuldades, pontos que o cidadão não consegue entender, normas que envolvem a prestação do serviço e tudo que o setor entenda que impacta no serviço. Aproveite esse momento para coletar sugestões de melhoria!!



Momento 4: Levante boas práticas de outras cidades, órgãos e soluções já apresentadas para o mesmo serviço (o tal do Benchmarking)

Sabemos que nossos problemas provavelmente são vivenciados em outras cidades... Olhar o que nossos semelhantes estão fazendo ajudar a construir nosso leque de opções de soluções.

Liste aqueles que melhor se adequam a sua realidade e escolha ao menos uma opção. Adapte-a no que for possível e já pense em etapas.



Momento 5: Comece a escrever - O Termo de Abertura de Projeto

Depois de coletar todas as informações possíveis sobre o serviço que você escolheu, é hora de colocar tudo no papel. Para isso, usamos o **Termo de Abertura de Projeto - TAP!**

Ele é um documento estruturado, com o objetivo de detalhar todas as partes relevantes do Projeto. Não existe um modelo único de TAP e ele pode ser adaptado a sua situação, sempre que necessário!! Mas exploraremos aqui os componentes mais relevantes e que não podem faltar!



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

6

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

PROJETOS DE OUVIDORIA COM FOCO EM SERVIÇOS

JUSTIFICATIVA!!

PORQUE
MELHORAR
ESSE SERVIÇO?

CRONOGRAMA!!

QUANDO?

GRANDES ENTREGAS

QUAIS SÃO AS
ETAPAS DA SUA
INICIATIVA?

Seu OBJETIVO!

QUAL MUDANÇA
VOCÊ PRETENDE
PROVOCAR?

METAS!!

COMO E COM
QUAIS
RECURSOS?

ATENÇÃO 

TODOS os TAPs devem ser APROVADOS pela equipe da OGDF.

Isso é necessário para podermos mapear, ajustar até mesmo auxiliar na construção do Projeto!! Mande pra gente dar uma olhada e te ajudar.

Agora que você já sabe desenhar projetos, aqui vão algumas áreas em que estes projetos podem ser desenvolvidos:

1

ESCOLHA UM SERVIÇO APENAS!!!

Somente escolha mais de um serviço se eles tiverem relação.



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

PROJETOS DE OUVIDORIA COM FOCO EM SERVIÇOS

2

PERMITA-SE TESTAR ALTERNATIVAS

Projetos são também oportunidades de inovação e de construção de novas soluções.



3

SIMPLICIDADE ACIMA DE TUDO

Projetos de simplificação (de processos, serviços, formulários, atendimento, etc) são transformadores. Normalmente são aplicáveis a quase todos os casos em que o cidadão reclama conosco



Outra estratégia de atuação das Ouvidorias para a melhoria dos serviços é a atuação por projetos. Desenhar projetos você já sabe, mas aqui vão algumas áreas em que estes projetos podem ser desenvolvidos:

FAÇA RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DE SERVIÇOS

4

A Ouvidoria é unidade de transformação e inovação em serviços. é seu papel, como ouvidor, ajudar na construção de alternativas. A Recomendação de Ouvidoria é uma ferramenta importante para registro dessas oportunidades de melhoria.



5

CONSTRUA SEUS RELATÓRIOS EM PARCERIA COM ÁREAS DE SERVIÇOS

Relatórios também podem se constituir em projetos, desde que temáticos e sendo utilizados como ferramenta de monitoramento.



6

UTILIZE FERRAMENTAS DE EXPERIENCIA DO USUÁRIO PARA COMPLEMENTAR SUAS EVIDÊNCIAS DE OUVIDORIA

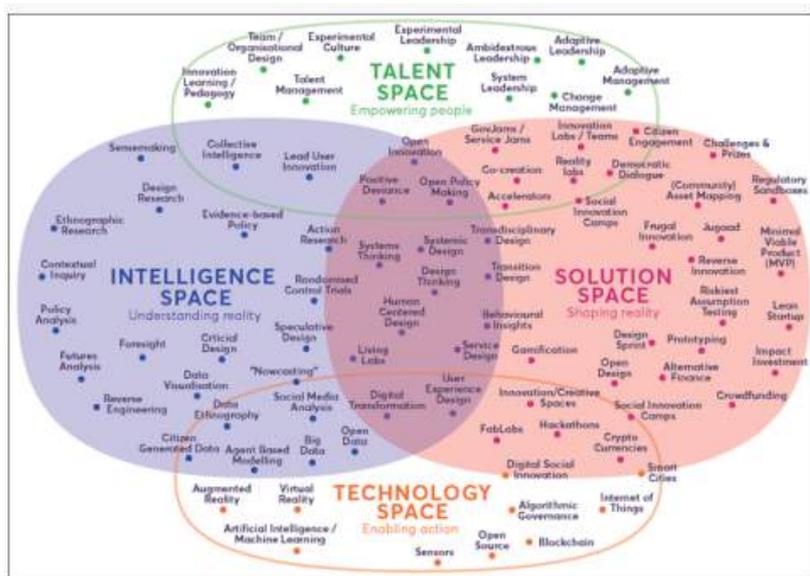
Temos, na atualidade, diversas ferramentas para mapeamento das experiências dos usuários, inclusive de experiência de interação para sistemas e aplicativos. Domine suas técnicas e aplique.



COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

3 CAIXA DE FERRAMENTAS PARA TE AJUDAR

Temos muitas ferramentas de apoio para a **Governança de Serviços**. A figura abaixo "tenta" listar todas elas e categorizar conforme sua aplicação. Veja a enormidade de opções!!! Esse diagrama foi retirado do site da NESTA (Agência de inovação social da Inglaterra), do artigo Landscape for Innovation Approaches (algo como "Panorama das abordagens de inovação").



Fique tranquilo!! Desse emaranhado de novidades, vamos nos concentrar no **Design Thinking** (que está bem no centro de todos os espaços....). Ele, por si só, já tem algumas ferramentas interessantes para ajudar.

ETAPAS - CAIXA DE FERRAMENTAS

A **Caixa de Ferramentas** foi elaborada pelo Grupo de Trabalho da **Rede Nacional de Ouvidorias Públicas (Renouv)** sobre Atuação da Ouvidoria na Governança de Serviços com o intuito de disponibilizar um kit com várias ferramentas que auxiliam na implantação da Governança de Serviços.

Utilizando a perspectiva de uma Jornada da Governança de Serviços, todo processo foi organizado em etapas 8 etapas, onde são disponibilizados dicas e ferramentas que ajudam em todo processo para melhoria de um serviços.



CAIXA DE FERRAMENTAS

ETAPAS

01

TUDO COMEÇA COM A GENTE MESMO!

Nesta etapa você irá mapear todas as formas que já existem na sua instituição que contenham informações sobre percepção de usuários e serviços, exemplos:



1. Dados coletados pela própria Ouvidoria;
2. Dados coletados pelo Conselho de Usuários;
3. Dados coletados por pesquisa de avaliação de serviços ;
4. Dados coletados em painéis de informação gerencial.

02

TUDO É IMPORTANTE, MAS TEMOS QUE PRIORIZAR!

Para atuarmos na Governança de Serviços, temos que fazer as escolhas certas, e para isso temos que nos organizar, priorizar, buscar soluções, testar e implementar. Para auxiliar nesse processo a caixa de ferramentas dispõe de 3 ferramentas:

- **Design Thinking** - É uma abordagem criativa, que é centrada nas pessoas, com o objetivo na resolução de problemas e desenvolvimento de soluções inovadoras. O foco principal é entender as necessidades e desejos das pessoas, para quem um produto, serviço ou sistema está sendo projetado.
- **Mapa de Stakeholders** (Partes Interessadas - Personas) - nos permite ter uma “fotografia” das relações possíveis envolvendo tomadores de decisões no projeto que queremos sucesso. Assim, conseguimos visualizar quem pode ter grande poder de influência em decisões, pessoas relacionadas e organizações. Isso é muito importante no início de seu projeto.
- **Painel PROPOR** - é uma ferramenta que vai te ajudar a mergulhar nos problemas e ajudará na escolha do que será o DESAFIO relacionado ao redesenho do serviço, podendo envolver questões estruturais (processo e tecnologia) e comportamentais (pessoas).



CAIXA DE FERRAMENTAS

ETAPAS

03 >> E 04 >>>

CONHEÇA AS OUTRAS REALIDADES

Construa uma aproximação com seus Stakeholders e pactue consensos e percepções sobre o problema. Apresente como funciona a Ouvidoria e o seu papel acelerador da Governança de Serviços. Fale como é importante redesenharem serviços e reformularem políticas públicas com base no que o usuário pensa e precisa. Apresente informações analíticas e estruturadas. Mostre um relatório simples, dinâmico e visualmente leve para o serviço que propor redesenhar. Mas é importante não chegar cheio de certezas! A maior dica dessa etapa é a escuta ativa, habilidade essencial para todas as Ouvidorias. Escute a percepção do outro e o convide para redesenharem juntos.

Para essa etapa temos duas ferramentas:

Dicas- Entrevistas aos Stakeholders - apresenta um Check list para elaborar as perguntas ao usuário do serviço:

| | |
|---|--|
| Nome: _____ | Idade: _____ |
| Queria escolher sem me preocupar com os preços | Se sobrar um pouco nesse mês, vou sair com as crianças |
| Quanto será que vai custar? Será que esse lugar é o mais barato? | |
| <input type="checkbox"/> QUE PENSE E SENTE? <input type="checkbox"/> QUE OUVES? | |
| <input type="checkbox"/> QUE VE? Anúncios na som do supermercado | <input type="checkbox"/> QUE VE? Cartazes informando promoção Cartazes de campanha |
| <input type="checkbox"/> QUE FALA E FAZ? Este produto também está em promoção? | |
| <input type="checkbox"/> QUE DORES? Qual é o mais barato? Procura promoções | <input type="checkbox"/> QUE NECESSIDADES? Compara produtos entre preços Decida se vale a pena enfrentar a fila do caixa |
| Quais são as DORES? Enfrentar filas Não saber quanto economizou Baixa Renda Não saber a melhor oferta de produtos | Quais são as NECESSIDADES? Saber qual supermercado terá mais economia Saber onde tem e quais são as promoções Ter um atendimento rápido |

FONTE: Sebrae Minas, acesso em 17/10/2024.

É uma ferramenta que auxilia no processo de conhecimento dos stakeholders. O ideal é fazer primeiro o Mapa de Stakeholders para identificar todas as partes envolvidas no serviço, aplicar a entrevista naqueles que classificar como prioritário e depois aplicar o Mapa de Empatia com base nas informações levantadas. Ajudará na compreensão do ponto de vista do outro e como ele se sente no contexto daquele serviço

CAIXA DE FERRAMENTAS

ETAPAS

05 >>

FAZENDO COISAS JUNTOS

Não faça nada sozinho; envolva as partes. Não apresente soluções prontas da Ouvidoria – o projeto é da instituição. Engaje os stakeholders mapeados e priorizados, usando atividades práticas com papéis e objetivos claros para incentivar a participação de todos.

Com base no Design Thinking, é hora de envolver os stakeholders priorizados e colocar a mão na massa. Use uma atividade prática com papéis e objetivos claros para garantir a contribuição de todos, inclusive dos mais tímidos.



06 >>>

DESENHAR PARA ENTENDER

Desenhar ajuda todas as partes a entenderem a proposta e evita interpretações variadas. A solução deve ser elaborada junto com todos – a Ouvidoria não trabalha sozinha. O desenho pode ser um fluxo, infográfico, produto ou solução de TI.

Depois, teste a solução com o público-alvo, defina o período e use indicadores para medir resultados. Se aprovado, atualize a Carta de Serviços e mantenha o serviço em avaliação contínua, pois necessidades mudam com o tempo.



07 >> E 08 >>>

AGUARDE !

Essas etapas serão abordadas na segunda edição do Kit. Vamos avançar conforme nossas capacidades e acompanhar a implementação pela Rede Nacional de Ouvidorias para evoluirmos juntos. Boa sorte na missão de acelerar a Governança de Serviços. Transformar serviços e melhorar vidas é nossa razão de existir. E a sua?

Para mais informações e para acessar uma metodologia, resumida numa Caixa de Ferramenta simplificada para ajudar as Ouvidorias Públicas a ressignificarem seu papel e abraçarem a missão da Governança de Serviços. Clique no site da Renouv, através do link abaixo: [Kit de Ferramentas para governança de serviços](#)



PROGRAMAS E PROJETOS

ÍNDICE DO CAPÍTULO 7

- 158 Contextualização
- 163 Melhores Práticas em Ouvidoria
- 163 Ouvidoria Itinerante
- 168 Ouvindo os Ouvidores
- 171 Café com Ouvidoria
- 172 Bate-papo com a Ouvidoria
- 176 Comunicação Interna



Fonte: Wikipédia - Vista do Palácio do Buriti



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

CONTEXTUALIZAÇÃO

DEFINIÇÕES

Este capítulo trata sobre os programas e projetos desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral do DF. Para começarmos, precisamos, primeiramente, entender a diferença entre eles:

PROGRAMA

- Conjunto de projetos coordenados entre si de forma articulada e dinâmica e que visam objetivos comuns;
- Os benefícios alcançados são mais significativos;
- Os resultados permitem alcançar o objetivo maior de uma política pública;
- Não inclui a descrição das atividades e outros aspectos operacionais.

Quais são os programas desenvolvidos pela OGDF?

- **Formação continuada;**
- **Melhores práticas;**
- **Ouvindo os ouvidores.**



PROJETO

- Esforço temporário empreendido para criar um novo produto, serviço ou resultado exclusivo;
- Instrumento técnico- administrativo com detalhamento de atividades específicas;
- Os objetivos são bem definidos;
- Geralmente envolve uma equipe multidisciplinar;
- Está limitado a fatores críticos como tempo, custo e recursos.

Quais são os projetos desenvolvidos pela OGDF?

- **Ouvidoria Itinerante;**
- **Café com a Ouvidoria;**
- **Bate-papo com a Ouvidoria;**
- **Comunicação interna.**



CONTEXTUALIZAÇÃO

FORMAÇÃO CONTINUADA

O que é o Programa Formação Continuada?

É o programa de capacitação permanente dos servidores que atuam nas ouvidorias do GDF por meio dos cursos oferecidos e recomendados pela Ouvidoria- Geral do DF em parceria com a Escola de Governo do DF (EGOV).

Com sua primeira turma iniciada em 2016, o programa é dinâmico e contempla diversos cursos. Foi reformulado em 2022 para incluir temas que aprofundam a atuação nas Ouvidorias e auxilia no desenvolvimento de capacidades para atuarmos como instância de Governança de Serviços e promotora dos Direitos Humanos.

Objetivos

- Qualificar o servidor em prol da melhoria na prestação da atividade e dos projetos de ouvidoria;
- Habilitar os servidores com conhecimentos, habilidades e atitudes para atuarem como agente de inovação e acelerador da boa governança;
- Capacitar a Ouvidoria para atuar como instância de Governança de Serviços.



Público - alvo



Todos os servidores que atuam em Ouvidoria da rede Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF (SIGO/DF).

Mas também oferecemos cursos para servidores que ainda não atuam na Ouvidoria, mas querem conhecer e se aprofundar no tema.

CONTEXTUALIZAÇÃO

FORMAÇÃO CONTINUADA

Grupo de trabalho

Foi instituído um Grupo de Trabalho composto por Ouvidorias da própria Rede e coordenado pela Ouvidoria-Geral para conduzir a Formação Continuada e apresentarem entregas relevantes para desenvolver os conhecimentos e habilidades das Ouvidorias.



Descrição da proposta



O programa Formação Continuada em Ouvidoria é composto por uma trilha de aprendizagem onde é oferecido ambientação para novos ouvidores e substitutos, visitas técnicas para prestar orientações específicas, por meio de imersão na realidade de cada Ouvidoria, além de oficinas presenciais e virtuais.

O ciclo

A ideia é atualizar o conteúdo formato de acordo com as necessidades de temas a serem desenvolvidos.

Pesquisa

Ao final de cada ano sempre haverá uma pesquisa para compreender a percepção da rede sobre os cursos ministrados, colher sugestões de novos temas e dinâmicas de aula. Essa pesquisa não substitui a avaliação de reação aplicada ao final de cada curso.

Instrutores

Podem ser servidores da Ouvidoria-geral do DF, da própria rede ou convidados do GDF ou de outros entes e poderes da federação.



CONTEXTUALIZAÇÃO

FORMAÇÃO CONTINUADA

Nosso foco:

É na qualidade do atendimento ao cidadão: acolhimento, registro da manifestação, análise da demanda, encaminhamento para área técnica, formulação da resposta e pesquisa de satisfação.



Benefícios Esperados:



Melhoria dos canais de comunicação e interlocução entre a sociedade e o governo;



Evolução contínua da satisfação com o serviço de ouvidoria;



Profissionalização contínua de servidores para o exercício das funções da ouvidoria; e



Desenvolvimento dos serviços públicos, e, por consequência, da Gestão Pública;

Certificação

Após conclusão de cada curso, o servidor recebe um certificado específico e, após a conclusão de toda a trilha de aprendizagem, ele obtém a "Certificação em Ouvidoria Pública - SIGO-DF".

Importante!

Essa certificação é um documento complementar e exclusivo para aqueles que cumprirem toda a trilha de aprendizagem oferecida.



CONTEXTUALIZAÇÃO

FORMAÇÃO CONTINUADA

Informações gerais:



A ambientação dos novos Ouvidores é obrigatória para aqueles que assumiram a função de forma definitiva ou em substituição ao titular por motivo de afastamentos legais.



As visitas técnicas serão realizadas conforme cronograma, com base na urgência e necessidade perante o desempenho de cada Ouvidoria.



Quanto às inscrições, a OGDF enviará link específico para cada curso, assim que for disponibilizado pela EGOV.



Como etapa fundamental da trilha de aprendizagem, será realizada avaliação anual quanto à adequação dos conteúdos e cursos oferecidos a toda rede SIGO-DF.

Saiba mais

O cronograma completo do Programa Formação continuada em Ouvidoria está disponível no site da Ouvidoria: <https://ouvidoria.df.gov.br/cursos>. [Clique aqui para navegar pela página.](#)



MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

O QUE É O PROGRAMA MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA?

É uma iniciativa da Ouvidoria-Geral do DF em parceria com órgãos integrantes da Controladoria-Geral do DF para reconhecer e premiar boas práticas na gestão e prestação dos serviços de ouvidoria do SIGO-DF.



Qualquer ouvidoria seccional do GDF integrante do SIGO/DF pode participar.

- São aceitas iniciativas que tenham seguido os requisitos estabelecidos no Edital do Concurso.

OUVIDORIA ITINERANTE

O QUE É O PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE ?

Como o próprio nome já diz, é a **ouvidoria que transita, que se desloca**. E é uma oportunidade para ouvirmos a sociedade no local em que se encontram!

QUAIS OS OBJETIVOS DO PROJETO?

- Aproximação do cidadão: ouvir as demandas da sociedade para poder aprimorar as políticas públicas e os serviços prestados;
- Aplicação de pesquisa: coletar a percepção do cidadão quanto à execução do serviço de ouvidoria e demais serviços públicos; e
- Divulgação das Cartas de Serviços: esclarecer, de forma presencial, quais são os serviços prestados e como funcionam.



OUVIDORIA ITINERANTE

O QUE É O PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE ?

ETAPA OBRIGATÓRIA

Da mesma forma que nos outros projetos, converse com a OGDF para alinhar os principais pontos do projeto que deseja executar:

- Propostas de datas;
- Formato.

Esse primeiro contato pode ser feito por telefone ou por email.



2108-3313



ogdf@cg.df.gov.br



Depois das instruções repassadas pela equipe da OGDF, instrua o processo **sei** da seguinte forma:

- Abrir processo SEI - tipo de processo - Gestão Administrativa: Planos, Programas e Projetos -
- Nível: público
- Incluir documento : TAP - Termo de abertura de Projeto
- Incluir documento modelo nº xxxxxx

EM QUAIS EVENTOS PODEMOS FAZER UMA OUVIDORIA ITINERANTE?

Em qualquer evento realizado pela Administração Pública Distrital que proporcione a oportunidade de contato direto com a sociedade:



fonte: https://www.facebook.com/eixaodolazer/?locale=pt_BR. Acesso em: 20/10/2024



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

OUVIDORIA ITINERANTE

QUAL O PAPEL DA OGDF NA OUVIDORIA ITINERANTE?



- **Coordenar** a participação das ouvidorias seccionais;
- **Acompanhar** o planejamento, a execução e o tratamento das manifestações acolhidas durante o evento; e
- **Convocar** ouvidores para atuarem em projetos com base no artigo 14 do Decreto nº 36.462/2016.

E DAS OUVIDORIAS SECCIONAIS?

- **Informar** a OGDF os eventos programados pela instituição;
- **Identificar** oportunidades de realização de ouvidoria itinerante;
- **Propor** novos formatos e melhorias em todo o processo; e
- **Desenvolver projetos e/ou participar** de outros com base no artigo 14 e 15 do Decreto nº 36.462/2016



AÇÕES PRÉVIAS AO EVENTO:



Identificar o evento selecionado informando:

- Público-alvo;
- Localização exata;
- Natureza;
- Duração;
- Propósito.



Levantar diagnóstico detalhado levando em consideração:

- Local do evento: o ambiente é propício para objeto do encontro?
- Não recomendamos a realização de eventos em locais onde há consumo de bebida alcoólica nem de cunho político partidário.
- Tema do encontro



Realizar reunião de planejamento para organização do evento e distribuição das atividades



Mobilizar a comunidade local:

- Visita prévia ao local do evento;
- Convite para a comunidade;
- Reunião com as lideranças comunitárias locais para sensibilização.



Conversar com os Órgãos potencialmente envolvidos para entregar o material e acertar detalhes operacionais



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

OUVIDORIA ITINERANTE

AÇÕES PRÉVIAS AO EVENTO:

 **Providenciar** computador com acesso à internet e/ou equipamento de telefonia móvel para utilização do sistema de ouvidoria

 **Testar** a apresentação e os recursos audiovisuais, se for o caso

 **Estruturar** o ambiente de atendimento e material:

- Faixa indicativa do local do evento;
- Banner para ser fixado em frente ao posto de atendimento;
- Pasta a ser distribuída aos atendentes de ouvidoria contendo:
 - Formulários (em caso de falha ou impossibilidade de usar o sistema);
 - Crachá de identificação;
 - Material de apoio (canetas, lápis/lapiseira, borracha, etc); e
 - Filipetas com os canais de atendimento da ouvidoria.
- Ambiente propício ao atendimento:
 - Mesa para atendimento em local de fácil visualização;
 - Cadeiras para espera em caso de fila - de preferência dispostas na lateral e viradas para frente dos atendentes; e
 - Organize o lugar para garantir a privacidade de quem está sendo atendido.

 *Utilize o Manual de Comunicação Visual do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal SIGO-DF como base para a confecção dos materiais. Clique aqui para acessar o documento.

AÇÕES DURANTE O EVENTO:

- **REGISTRAR** as manifestações sobre qualquer assunto, independentemente da área de atuação da ouvidoria em que atua;
- **O atendimento** deverá ser realizado apenas pelo ouvidor titular ou servidor que atue na ouvidoria e tenha sido capacitado para o atendimento;
- **Zelar** pela boa visibilidade e apresentação do local de atendimento;
- **Entregar a filipeta** com os canais de atendimento
- **Coordenar** a ordem de atendimento, se houver fila;
- **Apresentar Carta de Serviços** dos órgãos e entidades relacionados à temática do evento.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

OUVIDORIA ITINERANTE

AÇÕES DURANTE O EVENTO:

- **NÃO REGISTRAR** durante o evento denúncias e pedidos de acesso à informação. Orientar o cidadão a ligar na Central 162, acessar o site <https://www.participa.df.gov.br> ou procurar o atendimento presencial na ouvidoria seccional responsável pelo tema ou na Ouvidoria-Geral.
- **O ponto de atendimento** não poderá ficar sem servidor da ouvidoria para prestar atendimento ao público.
- **Durante o período eleitoral**, retire de todos os materiais expostos (banner, formulários, panfletos) a marca do Governo, aquela com Ipê Amarelo.



Existe um formulário específico para o registro das demandas recebidas em Ouvidoria Itinerantes. Estes devem ser anexados à demanda, no Participa-DF!

AÇÕES POSTERIORES AO EVENTO:

- ➔ **Relatório Sintético do Evento:** consolidação das informações qualitativas e mais relevantes colhidas no local.



Importante incluir os protocolos cadastrados no sistema.

- ➔ **Manifestação recebida por meio de formulários:** você deverá inserir no Participa DF todos os formulários no próximo dia útil! A forma de entrada das manifestações registradas durante o evento deverá ser Evento Externo e categoria - Ouvidoria Itinerante.



OBRIGATÓRIO:

Digitalizar e anexar a demanda no sistema.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

OUVIDORIA ITINERANTE

PÓS-EVENTO:

Elabore um relatório contando como foi o evento da Ouvidoria Itinerante:

- Faça comentários gerais acerca do atendimento, sugestões de melhorias, informações e quaisquer dados que as equipes julgarem pertinentes;
- Insira quadros e gráficos sobre os atendimentos realizados;
- Descreva os problemas enfrentados, os pontos positivos e como foi a receptividade da comunidade;
- Enriqueça seu relatório inserindo:
 - Convite feito ou recebido

sei - É obrigatório anexar o seu relatório no processo. Após anexar envie para o endereço : CGDF/OGDF/CIGOUV/DIPRO

Para detalhes do que escrever no relatório, basta clicar aqui!

OUVINDO OS OUVIDORES

O QUE É O PROGRAMA OUVINDO OS OUVIDORES?

São encontros com ações de sensibilização e aplicações de pesquisa de satisfação interna.

Em outras palavras, o programa é um conjunto de atividades para:

- Aproximar e criar vínculos;
- Humanizar o trabalho;
- Aprender a ouvir; e
- Aprender a falar.



QUAIS OS OBJETIVOS DO PROGRAMA?

- Valorizar e empoderar os ouvidores e equipe; Melhorar a relação interpessoal; e
- Identificar as competências individuais para elaborar as organizacionais.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

OUVINDO OS OUIDORES

POR QUE O PROGRAMA É TÃO RELEVANTE?

Porque é por meio do diálogo e do conhecimento das competências de cada pasta que podemos esclarecer muitas dúvidas e proporcionar maior agilidade no nosso trabalho.

O grande significado desse programa é proporcionar uma maior integração e atuação colaborativa entre as Ouvidorias da Rede.

QUAIS PROJETOS FAZEM PARTE DO PROGRAMA?

1. Café com Ouvidoria;
2. Bate-papo com a Ouvidoria;
3. Comunicação interna.



Etapa obrigatória para todos os projetos

Converse com a OGDF para alinhar os principais pontos do projeto que deseja executar:

- Propostas de datas;
- Formato.

Esse primeiro contato pode ser feito por telefone ou por email.



2108-3313



ogdf@cg.df.com.br

Depois das instruções repassadas pela equipe da OGDF, instrua o processo **sei!** da seguinte forma:

- Abrir processo SEI - tipo de processo - Gestão Administrativa: Planos, Programas e Projetos.
- Nível: público
- Incluir documento : TAP - Termo de abertura de Projeto
- Incluir documento modelo nº xxxxxx



OUVINDO OS OUIDORES

POR QUE O PROGRAMA É TÃO RELEVANTE?

Porque é por meio do diálogo e do conhecimento das competências de cada pasta que podemos esclarecer muitas dúvidas e proporcionar maior agilidade no nosso trabalho.

O grande significado desse programa é proporcionar uma maior integração e atuação colaborativa entre as Ouvidorias da Rede.

QUAIS PROJETOS FAZEM PARTE DO PROGRAMA?

1. Café com Ouvidoria;
2. Bate-papo com a Ouvidoria;
3. Comunicação interna.



Etapa obrigatória para todos os projetos

Converse com a OGDF para alinhar os principais pontos do projeto que deseja executar:

- Propostas de datas;
- Formato.

Esse primeiro contato pode ser feito por telefone ou por email.



2108-3313



ogdf@cg.df.com.br

Depois das instruções repassadas pela equipe da OGDF, instrua o processo **sei!** da seguinte forma:

- Abrir processo SEI - tipo de processo - Gestão Administrativa: Planos, Programas e Projetos.
- Nível: público
- Incluir documento : TAP - Termo de abertura de Projeto
- Incluir documento modelo nº xxxxxx



CAFÉ COM OUVIDORIA



CAFÉ COM OUVIDORIA

O QUE É?

É o intercâmbio de boas práticas entre as ouvidorias do SIGO-DF com ênfase nos assuntos de competência de cada pasta.

Pensou em promover o projeto Café com Ouvidoria? Então comece planejando a sua visita!

- **Escolha** uma ouvidoria integrante do SIGO/DF para visitar por:
 - Afinidade do trabalho;
 - Querer conhecer uma nova ouvidoria;
 - Localização.
- Elabore um **convite** estabelecendo dia e horário para a visitação e encaminhe por:
 - E-mail Whatsapp
 - Telefone Presencialmente
 - Sei
- Agende no **calendário**.
- Reserve um **carro oficial** (se disponível).



Quais assuntos devo tratar no Café com a Ouvidoria?

Fique tranquilo que nós iremos te ajudar nessa missão! Pesquise na lista abaixo alguns dos **assuntos** que podem ser abordados durante sua visita:

- Carta de serviços ;
- Assuntos em comum;
- Quais boas práticas de ouvidoria são exercidas;
- Quais são os projetos em andamento;
- Participação em algum Grupo de Trabalho;
- Plano de Ação;

Essa é uma lista de SUGESTÕES! Fique bem à vontade para conversar sobre outros assuntos!



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

CAFÉ COM OUVIDORIA

1 CAFÉ COM OUVIDORIA

Orientações para a Ouvidoria que está recebendo a visita

Para a ouvidoria que está recebendo a visita também temos orientações importantes:

- Cumpra bem o papel de **anfitrião!**
- **Prepare** tudo como se você estivesse recebendo uma visita na sua casa:
- Seja pontual;
- Limpe e organize o local;
- Repagine o ambiente para ficar o mais agradável possível;
- Prepare um café; e
- Sirva um pequeno lanche.

Assim, não tem como a visita não se sentir acolhida e bem-vinda!

Pós-visita

Após a visita, a Ouvidoria que enviou o convite deverá fazer um relatório contando como foi sua visita.

- Quais foram suas impressões;
- Quais são as diferenças entre a ouvidoria visitada e a sua;
- Quais são os projetos em andamento;
- Qual iniciativa em ouvidoria está sendo praticada;
- Qualquer outro assunto que queira compartilhar da experiência.



BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

2 BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

O QUE É?

Evento interno que tem como finalidade propagar no órgão o papel da Ouvidoria e reforçar a importância do uso das informações da sociedade para tomada de decisão dos gestores.



BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

2 BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

Primeiramente, para iniciar esse projeto de Bate-Papo com a Ouvidoria, escolha uma ou as duas ações para executar:

- **Evento promovido pela ouvidoria seccional**
 - Apresentação do trabalho da ouvidoria para os servidores da sua Instituição em um local dentro do seu órgão.
- **Participação da ouvidoria s em evento promovido pela sua Instituição**
 - Tempo de fala em evento para apresentar o trabalho da ouvidoria para os servidores da sua Instituição e público em geral.



Planejamento

Para alcançar o sucesso da ação, siga o passo-a-passo a seguir para programar seu Bate-Papo:

- **Qual o seu objetivo?**

É importante que a Ouvidoria tenha clareza o que pretende com este Bate-papo.

Exemplos: Reduzir o prazo de resposta das unidades internas, sensibilizar para adoção da linguagem simples, reforçar a importância da Ouvidoria nos Comitês de Governança, entre outros.

- **Defina seu público**

- Servidores de diversos setores
- Gestor da Pasta
- Setores das áreas mais demandantes
- Gabinete, Núcleos, Gerências, Diretorias,
- Coordenações e Subsecretarias da sua Instituição
- Servidores terceirizados e temporários
- Cessionários

- **Determine o local e características do evento**

- Auditório, sala de reunião, sala do servidor;
- Prefira eventos pequenos com um direcionamento para os servidores do seu órgão;
- Evite solenidades grandes, com música e bebidas alcoólicas.



BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

2 BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

- **Faça o convite**

Entre em contato com o setor responsável pela organização de eventos e apresente sua ideia. Mostre seu interesse em participar de eventos em que o bate-papo com a Ouvidoria possa ser inserido.

- **Realize reuniões de planejamento**
- **Trabalhe com cronograma e uma planilha de controle para as atividades**

- **Monte uma equipe de trabalho e divida as tarefas**
- **Reserve o espaço**
- **Monitore a adesão dos convidados**
- **Prepare sua apresentação para o dia**

Dicas para o sucesso do Bate-papo

- Use uma linguagem descontraída;
- Lembre-se que você irá falar sobre seu trabalho, explicar o papel do ouvidor e sua importância;
- Seja claro e objetivo;
- Faça uma apresentação didática;
- Utilize exemplos das demandas da própria Instituição;
- Divulgue a Carta de Serviços e a plataforma Participa DF;



OBSERVAÇÃO

No caso de participação em evento, nem sempre será possível o uso do audiovisual. Talvez seja oferecida a você uma pequena fala, de 5 a 10 minutos. Concentre-se explicando qual o papel da ouvidoria, sua importância e os resultados alcançados, deixando claro como pode contribuir para melhoria dos serviços do órgão onde atua.



BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

2 BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

Dicas para montar a sua apresentação

Nós estamos aqui para te ajudar! Veja na lista abaixo os principais tópicos que devem ser abordados no bate-papo:

- O que é Ouvidoria?
- Qual o papel da Ouvidoria?
- Qual a importância da Ouvidoria?
- Prazos
- Tipos de manifestação
- Pedido de informação e o E-sic
- Os assuntos e tipologias mais demandados
- A Ouvidoria na sua Instituição
- O Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF - SIGO/DF
- Como podemos melhorar?
- Como seu setor pode ajudar?
- Quais boas práticas de ouvidoria são exercidas
- Quais são os projetos em andamento
- Plano de Ação

Pós Bate-Papo

Faça um relatório contando como foi o evento em sua Instituição: resuma o que foi apresentado e acrescente qualquer outro assunto que queira compartilhar da experiência.

- Problemas enfrentados;
- Pontos positivos;
- Como foi a receptividade dos convidados.



COMUNICAÇÃO INTERNA

3 COMUNICAÇÃO INTERNA

O QUE É?

Mensagens direcionadas aos servidores da Instituição onde a Ouvidoria atua com o objetivo de promover e divulgar o papel e os resultados alcançados, bem como disseminar a importância da participação e do controle social.

Para que essa comunicação seja eficiente, sempre envolva a área de comunicação da sua instituição.

DICAS

- Monte um banco de dados com os e-mails dos servidores da sua Instituição;
- Crie grupos ou listas de transmissão no Whatsapp ou solicite autorização para o envio das mensagens nos grupos já existentes;
- Peça a validação das mensagens a sua área de comunicação. Se não tiver, peça ao Gabinete do dirigente máximo;
- Defina um cronograma de envio das mensagens;
- Cuidado para não ficar cansativo! Alterne o conteúdo e sempre apresente novidades.

Sobre o envio das mensagens:

- Crie mensagens curtas!
- Produza algum suspense e deixe a entender que o servidor receberá mensagens com frequência;
- Seja criativo e estimule a curiosidade do receptor para que ele deseje receber e ler as próximas postagens;
- Respeite o servidor que não queira recebê-las.



COMUNICAÇÃO INTERNA

3 COMUNICAÇÃO INTERNA

Sugestões de temas para mensagens:

- O que é ouvidoria?
- Você conhece o Participa DF?
- Tipo de manifestações;
- Apresentação do ouvidor e sua equipe;
- Horário de funcionamento
- Resultados em números (extrair alguns dados dos relatórios);
- Transforme o conteúdo do que está no site institucional em mensagens;
- Explique os serviços contidos na Carta de Serviços do seu Órgão;
- Divulgar algum projeto em andamento;
- Informar sobre Plano de Ação do SIGO/DF;
- Falar de algum prêmio que a Ouvidoria da sua Instituição já recebeu.

Ações pós envio das mensagens

Faça um relatório contando como foi a recepção das mensagens:

- Quais foram os canais de comunicação utilizados
- Quais foram suas impressões e dos servidores (escreva sobre os comentários)
- Qualquer outro assunto que queira compartilhar da experiência.

Relatórios

Ao acabar um projeto, você deverá incluir no processo **sei!** um relatório contando como foi sua experiência e encaminhar para o endereço: **CGDF/OGDF/CIGOUV/DIPRO**

Para detalhes do que escrever no relatório, basta clicar na imagem ou nome correspondente ou acessar o site www.ouvidoria.df.gov.br.



Café com Ouvidoria



Bate-papo com a Ouvidoria



Comunicação interna

NÃO ESQUEÇA!

Enriqueça seu relatório inserindo:

Convite feito ou recebido

Fotos

Apresentação/slides/materiais utilizados

Alguns dos e-mails enviados

Prints de conversas no Whatsapp

Mensagens elaboradas



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

ÍNDICE DO CAPÍTULO 8

- 180 Finalidade de Uso
- 181 A ouvidoria - canal de registro para manifestações sobre LGPD
- 182 Fluxo de tramitação
- 183 Observações importantes
- 183 Proteção de Dados Pessoais no Acesso à Informação
- 184 Sugestões de leitura



Fonte: Wikipédia - Vista do Palácio do Buriti



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

FINALIDADE DE USO



TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS NO CONTEXTO DA REDE DE OUVIDORIAS DO DF



O que é?

Conjunto de atividades realizadas para o uso adequado das informações pessoais coletadas durante as etapas da gestão do atendimento.

Finalidade de uso

Cadastramento de conta do usuário na plataforma unificada para registro de manifestações de Ouvidoria e demandas de acesso à informação.

Aplicação para fins estatísticos ou para formulação/ definição de políticas públicas.

Tratamento da demanda, envolvendo operações necessárias à solução do mérito (análise, triagem, compartilhamento de dados e tomada de providências) em um ou mais órgãos/entidades do GDF, em qualquer esfera de poder, executivo, legislativo e judiciário ou de Governo (Federal, Estadual ou Municipal).

Deve ser apresentada para o cidadão titular do dado, independente do canal escolhido para o registro de sua manifestação (presencial, central 162 e internet) ou pedido de acesso à informação (presencial e internet).



8

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A OUVIDORIA – CANAL DE REGISTRO PARA MANIFESTAÇÕES SOBRE LGDP

As Ouvidorias do SIGO-DF receberão, por meio da plataforma Participa DF, as manifestações e os pedidos de acesso à informação que envolvem o tema LGPD. Após o acolhimento da demanda, deverão fazer a análise quanto à pertinência do caso ao seu órgão, conforme fluxo a seguir:



A OUVIDORIA – CANAL DE REGISTRO PARA MANIFESTAÇÕES SOBRE LGDP

Quem?

Titular do dado:  Cidadão

O quê?

 Denúncia  Elogio  Solicitação
 Reclamação  Sugestão  Informação

Como?

Central 162  Internet  Presencial 

Tratamento

E outros sistemas para tratamento de serviços que ofereçam proteção e sigilo dos dados pessoais



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

FLUXO DE TRAMITAÇÃO

Não é
denúncia?

ParticipaDF

- 1 A plataforma encaminha as manifestações com o assunto "Dados pessoais - LGPD (Lei 13.709/2018)" para a Ouvidoria-Geral do DF;
- 2 A Ouvidoria-Geral do DF realiza análise prévia (triagem), verificando se a demanda realmente tem relação com a LGPD;
- 3 Em caso positivo, encaminha para tratamento pela Ouvidoria Seccional ou para o Encarregado Setorial da CGDF, quando for de competência da própria Controladoria-Geral do DF;
- 4 Em caso negativo, altera o assunto para o mais adequado e direciona o registro para o órgão correto.

sei!

- 5 A Ouvidoria Seccional inicia processo **RESTRITO** e encaminha para o Encarregado Setorial do órgão em que atua;
- 6 O Encarregado Setorial toma providências internas para o levantamento das informações necessárias para responder o cidadão. Depois organiza os dados e devolve à Ouvidoria Seccional.

ParticipaDF

- 7 A Ouvidoria Seccional encaminha resposta ao cidadão;
- 8 Cidadão responde à pesquisa de satisfação; A Ouvidoria Seccional elabora relatórios gerenciais, com recomendações de melhorias nos serviços e nos fluxos de tratamento interno de dados pessoais.

É
denúncia?

ParticipaDF

- Segue mesmo trâmite de quando **NÃO** é denúncia, com a seguinte diferença:

Ao realizar a triagem, pode encaminhar a manifestação para a Ouvidoria Seccional ou para as unidades de Correição e de Controle Interno da Controladoria-Geral do DF, ou polícia.

sei!

- A diferença aqui é que o processo é **SIGILOSO!**

ParticipaDF

- Quando volta para a plataforma ParticipaDF, o fluxo volta a ser igual a quando **NÃO** é denúncia.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

8

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS



OBSERVAÇÕES IMPORTANTES



< ParticipaDF >



Caso a Ouvidoria Seccional receba registro relacionado à LGPD, mas com assunto inadequado, deverá corrigir o fluxo, imediatamente, solicitando a adequação ao relato.

A instauração do processo Sei para o Encarregado Setorial é **IMPRESINDÍVEL**, mesmo quando as unidades internas são usuárias da plataforma Participa DF.

Para os casos de DENÚNCIA, precisamos lembrar do SIGILO envolvendo a proteção do denunciante e do relato apresentado.

Conforme circular Doc. SEI/GDF n° 104458532

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO ACESSO À INFORMAÇÃO

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

< ParticipaDF >

- 1 No momento do registro do pedido o cidadão poderá escolher a opção "proteção da identidade". Nesse caso seus dados pessoais não serão informados ao órgão que irá responder o pedido de acesso à informação.
- 2 Se na resposta ao pedido tiverem informações pessoais, elas só poderão ser entregues em duas hipóteses:
 - 2.1 Se for o próprio titular do dado pessoal, para isso é necessária a verificação da titularidade.
Se for advogado com procuração do titular do
 - 2.2 dado pessoal, para isso é necessária verificação da titularidade da OAB do advogado.
 - 2.3 Caso não se encaixe em nenhuma das duas opções acima, os dados pessoais deverão ser tarjados e o pedido deferido parcialmente.

ACESSO A DENÚNCIAS

No caso de pedido de acesso a denúncias, durante o processo de apuração, só podem ser entregues as informações se o cidadão for parte (acusado, indiciado ou advogado).

Após concluído o processo apuratório, qualquer particular, inclusive o denunciante, pode ter acesso às informações relacionadas à denúncia, desde que as informações com restrição legal, pessoais ou classificadas como sigilosas sejam devidamente tarjadas.



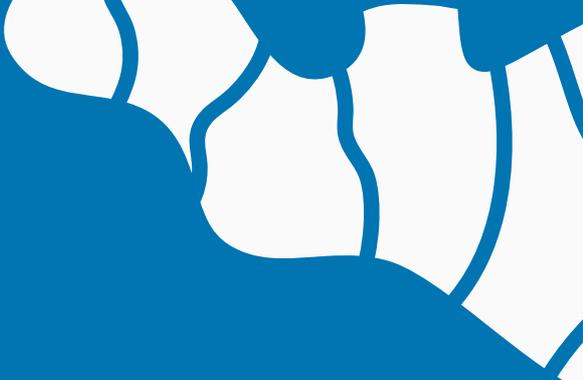
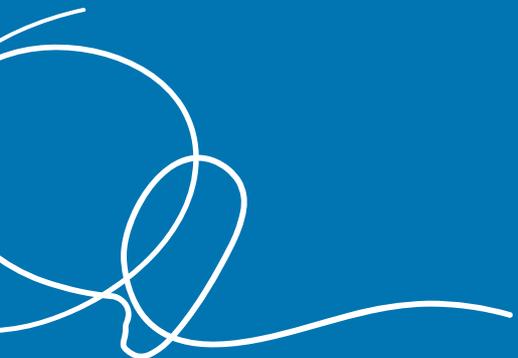
CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

SUGESTÕES DE LEITURA

[Clique aqui](#) e leia os artigos 9º e 17º da Lei nº 13.709/2018 para melhor entendimento das diferenças envolvendo os direitos do titular do dado pessoal.

Veja também o Guia de Boas Práticas da LGPD elaborado por Grupo de Trabalho da Rede Nacional de Ouvidorias Renov. Basta clicar na imagem para ter acesso ao documento.





REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ÍNDICE DO CAPÍTULO 9

- 187 Sítios eletrônicos
- 187 Artigos em sítios eletrônicos
- 189 Livros, artigos e publicações
- 191 Legislações



Fonte: Wikipédia - Vista do Palácio do Buriti



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

SÍTIOS ELETRÔNICOS

<https://www.cg.df.gov.br>

<http://www.gestaoderiscos.cg.df.gov.br>

<https://odsbrasil.gov.br/home/agenda>

<https://ouvidoria.df.gov.br>

<https://www.significados.com.br>

<https://www.sinonimos.com.br>

<https://pt.wikipedia.org/wiki>



ARTIGOS EM SÍTIOS ELETRÔNICOS

NA PRÁTICA.ORG. **O que é ser um bom ouvinte? 4 características mapeadas em estudo.** Disponível em:

<https://www.napratica.org.br/o-que-e-ser-um-bom-ouvinte/>. Acesso em: 10 jun. 2022.

ZENGER, Jack; FOLKMAN, Joseph. What Great Listeners Actually Do: It's about more than keeping quiet. **HARVARD BUSINESS REVIEW**, EUA, jul./2016. Disponível em: <https://www.napratica.org.br/o-que-e-ser-um-bom-ouvinte/> ou <https://hbr.org/2016/07/what-great-listeners-actually-do>. Acesso em: 10 jun.2022.

BNDS. **Ouvidoria: O que é? Para que serve?** Disponível em:

<https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/quem-somos/canais-atendimento/ouvidoria/ouvidoria-o-que-e-para-que-serve>. Acesso em 5 mai. 2022.

NA PRÁTICA.ORG. **Como fazer um Plano de Ação, um mapa para conquistar seus objetivos.** Disponível em:

<https://www.napratica.org.br/plano-de-acao/>. Acesso em: 15 jul. 2022.



ARTIGOS EM SÍTIOS ELETRÔNICOS

CHECKLISTFACIL BLOG. **O que é e como montar um plano de ação eficaz? Aprenda aqui!** Disponível em: <https://blog-pt.checklistfacil.com/plano-de-acao/>. Acesso em: 1 ago. 2022.

SITWARE. **Plano de ação: como montar um em 7 passos para uma empresa.** Disponível em: <https://www.siteware.com.br/projetos/como-criar-um-plano-de-acao>. Acesso em 1 ago. 2022.

ARTIA. **Entenda a diferença entre projetos, programas e portfólios.** Disponível em: <https://artia.com/blog/entenda-a-diferenca-entre-projetos-programas-e-portfolio>. Acesso em: 12 set. 2022.

Agência Mestre. **Usabilidade: Como Escrever Na Web.** Disponível em: <https://www.agenciamestre.com/usabilidade/como-escrever-na-web-usabilidade/#:~:text=Patr%C3%A3o%20F%20de%20Leitura%20e%20Escrita&text=O%20que%20ele%20indica%20%C3%A9,a%20leitura%20de%20outro%20par%C3%A1grafo>. Acesso em: 13 set. 2022.

Nielsen Norman Group. **F-Shaped Pattern of Reading on the Web: Misunderstood, But Still Relevant (Even on Mobile).** Disponível em <https://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content>. Acesso em 13 set. 2022

Agenciaeplus, ecommerce and digital marketing. **O “Padrão F” na diagramação de conteúdo SEO e-commerce.** Disponível em: <https://www.agenciaeplus.com.br/o-padrão-f-na-diagramacao-de-conteudo-seo-e-commerce>. Acesso em: 13 set. 2022.

Significados. **O que é Governança.** Disponível em: <https://www.significados.com.br/governanca>. Acesso em: 15 set. 2022.

IBRASEP, Bloc Gestão de Segurança Privada, Blog Pessoal José Sérgio arcondes. **Gestão da Informação (G.I.): O que é? Objetivo e Importância.** Disponível em: <https://gestaodesegurancaprivada.com.br/gestao-da-informacao-o-que-e-objetivo-importancia>. Acesso em 16 set. 2022.



ARTIGOS EM SÍTIOS ELETRÔNICOS

EPR consultoria. **Gestão de Riscos: Confira um guia para eliminar os prejuízos.** Disponível em: <https://eprconsultoria.com.br/gestao-de-riscos>. Acesso em: 23 set. 2022.

Ecam. **O que é a Agenda 2030 e quais os seus objetivos.** Disponível em: <http://ecam.org.br/blog/o-que-e-a-agenda-2030-e-quais-os-seus-objetivos>. Acesso em: 03 out. 2022.

PORTAL TCU. **Kit de Ferramentas Design Thinking Aplicado ao Serviço Público.** Acesso em: 21 out. 2024.

LIVROS, ARTIGOS E PUBLICAÇÕES

OGU, OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO. **Orientações para implementação de uma unidade de ouvidoria.** 5ª. ed. Brasília-DF: 2012.

OGDF, OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Plano de Ação SIGO 2022:** Construindo a Ouvidoria que a Sociedade precisa. 1ª. ed. Brasília-DF: 2022.

OGDF, OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Sítios Ouvidorias:** Modelo Secretarias, Administrações Regionais e Entidades. 1ª. ed. Brasília-DF: 2020.

OGDF, OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Manual de atendimento de Ouvidoria:** #INTEGRAR PARA ENTREGAR. 2ª. ed. Brasília-DF: 2021.

CGDF, **CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. GUIA PRÁTICO PARA IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO DE GOVERNANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL** 1ª ed: Brasília.

OGDF, OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Manual de Comunicação Visual do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal SIGO-DF.** Brasília-DF: 2019.

CGDF, CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Cartilha de Governança e Compliance do Distrito Federal.** 2ª ed: Brasília.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração.** 8. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

PALUDO, A. V. **Administração Pública: teoria e questões.** São Paulo: Elsevier, 2013.

CAMPOS FILHO, A. C., SIGORA, J., BONDUKI, M. **Ciências comportamentais e políticas públicas: o uso do SIMPLES MENTE em projetos de inovação.** Brasília: Enap, 2020.



LIVROS, ARTIGOS E PUBLICAÇÕES

SALES JUNIOR, W. O.; NUNES, M. S. C. **Gestão da informação e análise de processos na ouvidoria da Secretaria de Meio Ambiente de Aracaju-SE.** Informação em Pauta, v. 6, n. 00, p. 1-25, 12 ago. 2021.

NASCIMENTO, N. M. D.; VALENTIM, M. L. P. **Tipos documentais e fluxos de informação tipos documentais e fluxos de informação decisório em ambientes organizacionais.** In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa, PB. Anais [...] João Pessoa: UFPB, 2015.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Executiva. Secretaria de Gestão Corporativa. Diretoria de Administração e Logística. **Usuário do Sistema Eletrônico de Informações (SEI): cartilha.** 8. ed. rev. Brasília: ME/SE/SGC/DAL, 2022.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 31000:2018 - Gestão de Riscos: Princípios e Diretrizes.** ABNT. 2018.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Manual de gestão de riscos do TCU / Tribunal de Contas da União.** Brasília : TCU, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (Seplan), 2020.

A/RES/75/186. **El papel de las instituciones de ómbudsman y mediadores en la promoción y protección de los derechos humanos, la buena gobernanza y el estado de derecho. Resolución aprobada por la Asamblea General el 16 de diciembre de 2020.**

CIDADE DE SÃO PAULO. LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM GOVERNO DA PREFEITURA DE SÃO PAULO. PROGRAMA MUNICIPAL DE LINGUAGEM SIMPLES. **10 dicas para escrever um documento em linguagem simples.** São Paulo-SP: 2022.

CIDADE DE SÃO PAULO. LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM GOVERNO DA PREFEITURA DE SÃO PAULO. PROGRAMA MUNICIPAL DE LINGUAGEM SIMPLES. **Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público.** São Paulo-SP: jul. 2020.

FERREIRINHA, I.M.N. **Planejamento Governamental.** 1. ed: UNIASSELVI, 2016.

REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS. **Guia de Boas Práticas na Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nas Ouvidorias Públicas.** 1ª edição: 2022.

TCU, TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. **Referencial básico de Governança, aplicável a Órgãos e Entidades da Administração Pública.** 2ª ed. Brasília: TCU, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, 2014.

LUSCH, R. F., & VARGO, S. L. **Service-dominant logic: Premises, perspectives, possibilities.** Cambridge University Press, Jun 2014.

G.NOVA, ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (BRASIL). **Kit de Ferramentas Design Thinking Aplicado ao Serviço Público.** Brasil: Dez 2017.

CAMPOS FILHO, A. C., SIGORA, J., BONDUKI, M. **Ciências comportamentais e políticas públicas: o uso do SIMPLES MENTE em projetos de inovação.** Brasília: Enap, 2020.



LEGISLAÇÕES

Lei nº 6.519/2020 - Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepção a Lei n. 13.460/2017 no âmbito no Distrito Federal.

Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Lei nº 4.896/2012 - Lei do SIGO/DF - Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF.

Lei nº 4.990/2012 - Lei de Acesso à Informações no DF - Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação Pública - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Lei nº 13.460/2017 - Lei dos Usuários dos Serviços Públicos - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 13.460/2017 - Lei dos Usuários dos Serviços Públicos - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Decreto 42.036/2021 - Dispõe sobre a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal e dá outras providências.

Decreto nº 41.536/2020 - Dispõe sobre os procedimentos de registro e apuração de casos de assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.

Decreto nº 39.723/2019 - Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

Decreto nº 36.462/2015 - Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF.

Decreto nº 36.419/2015 - Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.

Decreto nº 35.382/2014 - Regulamenta o art. 42, da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, dispõe sobre os procedimentos para credenciamento de segurança, sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento, institui o Comitê Gestor de Credenciamento de Segurança, e dá outras providências.



LEGISLAÇÕES

Decreto n° 34.276/2013 – Regulamenta a Lei n° 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.

Decreto n° 32.840/2011 – Dispõe sobre a supervisão técnica e a orientação normativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal sobre as unidades setoriais de Correição, Auditoria e Ouvidoria integradas às estruturas organizacionais da Administração Indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

Portaria n° 81/2021 – Designa o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF para o desempenho das funções previstas na Lei n° 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e dá outras providências.

Portaria n° 61/2021 – Dispõe sobre a caracterização de ocorrências ou situações graves em relação às demandas registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF.

Portaria n° 341/2019 – Determina que todas as denúncias recebidas pelas Ouvidorias dos órgãos do DF devem ser analisadas pelas Unidades de Correição e de Controle Interno.

Portaria n° 75/2019 – Delega competências ao Ouvidor-Geral do Distrito Federal.

Portaria n° 133/2017 – Institui o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília.

Portaria n° 21/2017 – Aprova e institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF.

Instrução Normativa n° 02/2021 – Disciplina a realização do juízo de admissibilidade e da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.

Instrução Normativa n° 01/2021 – Regulamenta que os órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital poderão celebrar, nos casos de infração disciplinar de menor potencial ofensivo, o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

Instrução Normativa n° 05/2020 – Altera a Instrução Normativa n° 01, de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei n° 4.896/2012, Decreto n° 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidoria e Áreas envolvidas.

Instrução Normativa n° 01/2018 – Regulamenta os procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da Lei n° 4.990/2012 regulamentada pelos decretos n° 34.276/2013, n° 35.382/2014 e n° 36.690/2015, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Distrital.



LEGISLAÇÕES

Instrução Normativa nº 01/2017 – Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

Instrução Normativa nº 03/2016 – Institui o Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta Administrativo – TAC como medida alternativa a incidentes disciplinares em situações de infração leve, evitando gastos desnecessários com a instauração de processo investigatório.

Instrução Normativa nº 02/2015 – Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores – internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF.

Instrução Normativa nº 01/2015 – Estabelece o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentador do Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015.

Instrução Normativa nº 04/2012 – Disciplina a realização da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.

PORTARIA Nº 47, DE 27 DE ABRIL DE 2017 – Disciplina a execução das Ações de Controle pela Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF na Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal, na condição de Órgão Central de Controle Interno.

PORTARIA Nº 25, DE 23 DE FEVEREIRO DE 2016 – Dispõe sobre a Política de Gestão de Riscos da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF e dá outras providências.

DECRETO Nº 37.302, DE 29 DE ABRIL DE 2016 – Estabelece os modelos de boas práticas gerenciais em Gestão de Riscos e Controle Interno a serem adotados no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal.

Decisão Ord. nº 3.320/2015 – Decisão que recomenda à CGDF aprimorar a gestão de riscos no âmbito do Complexo Administrativo do Distrito Federal.

Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016 – Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016 – Regulamenta, no âmbito da União, a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Decreto nº 37.967, de 20 de janeiro de 2017 – Regulamenta, no âmbito do Distrito Federal, a Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Decreto nº 39.736, de 28 de março de 2019 – Dispõe sobre a Política de Governança Pública e Compliance no âmbito da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo do Distrito Federal.





Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

**Controladoria-Geral do
Distrito Federal**

