

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. E faremos tudo isso alinhados à Agenda 2030. Venha conosco!

QUEM SOMOS

Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Daniel Alves Lima

Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal

Cecília Souza da Fonseca

Ouvidora-Geral do Distrito Federal

Elaborado e diagramado por:

Lúcia Brasileiro de Figuerêdo Coimbra – Assessora Técnica

Co-elaboração (Equipe da Ouvidoria-Geral)

Aline dos Anjos Carneiro Cruz – Diretora de Acompanhamento das Ouvidorias

Alyson Cavalcante Gonçalves – Assessor Especial

Ana Cristina da Conceição Leão – Diretora de Inteligência em Ouvidoria

Ana Maria Moreira da Silva – Equipe Coordenação de Gestão do Atendimento ao Cidadão

Antônio Augusto Guterres Soares Filho – Diretor de Gestão da Qualidade em Ouvidoria

Cleiton Gonçalves Oki de Brito – Coordenador de Gestão do Atendimento ao Cidadão

João Manoel de Moraes Leite – Diretor de Gestão do Atendimento de Denúncias

Kássia Núbia Rodrigues Mateus – Analista em Gestão e Assistência Pública à Saúde

Lígia Costa Coelho – Gestora em Políticas Públicas e Gestão Governamental

Litcyra Coelho Alves de Oliveira – Diretora de Gestão do Atendimento ao Cidadão

Maria Altair Vilanova Neta Valentim – Analista de políticas públicas e gestão governamental

Maria Fernanda Cortes de Oliveira – Coordenadora de Inovação e Governança em Ouvidoria

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes – Diretora de Desenvolvimento e Projetos Estruturantes em Ouvidoria

Mohara de Melo Guimarães – Gerente de Qualidade do Atendimento em Ouvidoria

Roberson Bruno Lobo Olivieri – Coordenador de Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidorias

Williana Jorge Oliveira – Gerente de Monitoramento e Qualidade em Ouvidoria

1ª edição – 2022

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

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

Brasília, novembro de 2022

SUMÁRIO

01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

Lista de siglas

Apresentação

Orientações

Missão, visão e valores

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

Nossa agenda

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

Definição

Conhecimento, Habilidade e Atitude

Conduta ética e íntegra nas ouvidorias

Requisitos

Procedimentos para inclusão e desligamento de profissionais

SUMÁRIO

04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

Visão Sistêmica

Canais de Atendimento

Canais de Comunicação

Partes envolvidas

Etapas do atendimento

2ª instância

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

Formação continuada

Melhores práticas em Ouvidoria

Ouvidoria Itinerante

Ouvindo os ouvidores

- Café com a Ouvidoria
- Bate-papo com a Ouvidoria
- Comunicação interna

SUMÁRIO

08 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Finalidade de Uso

Passo a passo do tratamento dos dados pessoais

Fluxo de tramitação

Observações importantes

Proteção de Dados Pessoais no Acesso à Informação

Sugestões de leitura

09 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Perguntas frequentes

Palavras finais da Ouvidora-Geral

10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cursos que nos inspiraram

Sítios eletrônicos

Artigos em sítios eletrônicos

Livros, artigos e publicações

Legislações

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO



OLÁ!

Que bom ter você aqui conosco! Apresentamos o "Guia Prático para as Ouvidorias dos GDF".

Venha com a gente, navegue no Guia que preparamos para você com muito cuidado, tanto com a qualidade do conteúdo, quanto com a linguagem simples.

Buscamos fazer algo que realmente te ajude no dia a dia, que seja útil e prático. Tudo isso em respeito ao excelente profissional que você é.

Falaremos sobre as diretrizes de trabalho, a estrutura e os procedimentos da rede de ouvidorias denominado Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF.

Ao longo da leitura, faça como em uma viagem, desfrute cada capítulo como um lugar visitado, reflita e compartilhe com os colegas, estimulando-os a conhecer mais sobre os serviços de ouvidoria.

Ao final, desejamos que se sinta melhor preparado e seguro para desbravar outros mares e assumir novos desafios.

Conte sempre conosco!

Abraços da equipe da Ouvidoria-Geral do DF

ÍNDICE DO CAPÍTULO

01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

Lista de siglas

Apresentação

Orientações

Missão, visão e valores

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

Nossa agenda



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

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)
- 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



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

LISTA DE SIGLAS

OUV-DF

Sistema Informatizado de Ouvidoria

PARTICIPA DF

Plataforma de participação social do GDF - unificação dos sistemas e-Sic e Ouv-DF

SEPLAD

Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

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



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

APRESENTAÇÃO

O que é ouvidoria pública?

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



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



Papel de interlocutor entre o cidadão e a Administração Pública.



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



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



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.



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

C
A
R
A
C
T
E
R
Í
S
T
I
C
A
S



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

02

A Rede de Ouvidorias do GDF

03

Perfil Profissional

04

Gestão do Atendimento

05

Governança da Rede de Ouvidorias

06

Governança de Serviços

07

Programas e Projetos

08

Proteção de Dados Pessoais

09

Considerações finais

10

Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01 POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

APRESENTAÇÃO

Entenda quem é a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal!



Fonte: Wikipédia - Vista do Palácio do Buriti

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>



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

APRESENTAÇÃO

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.

Integrantes do SIGO-DF

OGDF, como unidade central do sistema

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

Unidades seccionais de ouvidoria dos órgãos e das entidades, como unidades seccionais



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

APRESENTAÇÃO

Orgulho de ser SIGO-DF...

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.

Como estamos organizados?



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.



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

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.

BLAH
BLAH

BLAH
BLAH

BLAH
BLAH

Agora chega de conversa e vamos ao que interessa!



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

02

A Rede de Ouvidorias do GDF

03

Perfil Profissional

04

Gestão do Atendimento

05

Governança da Rede de Ouvidorias

06

Governança de Serviços

07

Programas e Projetos

08

Proteção de Dados Pessoais

09

Considerações finais

10

Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

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?

- Utilize o menu à esquerda para navegar facilmente entre os 10 capítulos;
- 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.





Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01 POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

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.



Você está aqui!



Por onde começa o
nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O
NOSSO TRABALHO

MISSÃO, VISÃO E VALORES

NOSSA MISSÃO

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





Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

MISSÃO, VISÃO E VALORES

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.





Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01 POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

MISSÃO, VISÃO E VALORES

NOSSOS VALORES

São a essência do atendimento humanizado!

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.





Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

MISSÃO, VISÃO E VALORES

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.



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

02

A Rede de Ouvidorias do GDF

03

Perfil Profissional

04

Gestão do Atendimento

05

Governança da Rede de Ouvidorias

06

Governança de Serviços

07

Programas e Projetos

08

Proteção de Dados Pessoais

09

Considerações finais

10

Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Engajamento

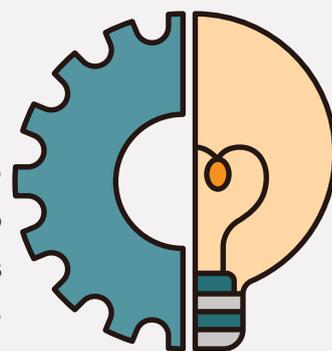
- Ato ou efeito de engajar, de participar, colaborando com alguma coisa;
- Participação ou posição ideológica em relação a questões políticas e sociais; militância (engajamento político); engajamento social; engajamento ideológico;
- Busca de membros ou de pessoas interessadas em partilhar uma causa.

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.



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

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.

O que é a agenda 2030 ?

Plano de Ação universal e integrado para o Desenvolvimento Sustentável.

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



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.



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

Conheça os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS



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;



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;



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

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



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



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG



Promover o crescimento econômico sustentado, 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;



Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles;

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



Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis;

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



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



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01 POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG



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;



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!



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

02

A Rede de Ouvidorias do
GDF

03

Perfil Profissional

04

Gestão do Atendimento

05

Governança da Rede de
Ouvidorias

06

Governança de Serviços

07

Programas e Projetos

08

Proteção de Dados Pessoais

09

Considerações finais

10

Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir
direto para a seção que
desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

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 sociais e incorporando-as ao modo de pensar a ação estatal.





Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01 POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

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.

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



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

Nós da ouvidoria podemos contribuir, de forma ativa e significativa, para a territorialização dos ODS, pois estamos próximos da comunidade, tanto no acolhimento como na provisão de soluções.



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

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 nossa Agenda Estratégica!](#)



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

NOSSA AGENDA



Anotar os compromissos do dia-a-dia é algo imprescindível e importante para quem quer ser produtivo e mostrar resultados eficientes.

Quando não há um cronograma a ser seguido, há risco de esquecimento de reuniões e compromissos, atraso na resposta das demandas, sobreposição de eventos, prejudicando o andamento das funções do servidor, e consequentemente, o atendimento ao cidadão.

Sabendo disso, ao final de cada ano, a equipe da OGDF se reúne para propor uma agenda para o ano seguinte, com a finalidade de organizar os eventos, cursos e reuniões internas e da rede SIGO-DF, contribuindo, dessa forma, para um melhor planejamento de todos ouvidores e ouvidoras e suas equipes.

A agenda é publicada no site da OGDF, podendo ser acessada por meio do link:

<https://ouvidoria.df.gov.br/agenda-sigo-df/>

*Ou clique na imagem acima.

Alterações de datas podem ser necessárias. Sempre que isso ocorrer, há uma atualização da página da web.

Mantenha sua agenda atualizada!

A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF



ÍNDICE DO CAPÍTULO

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

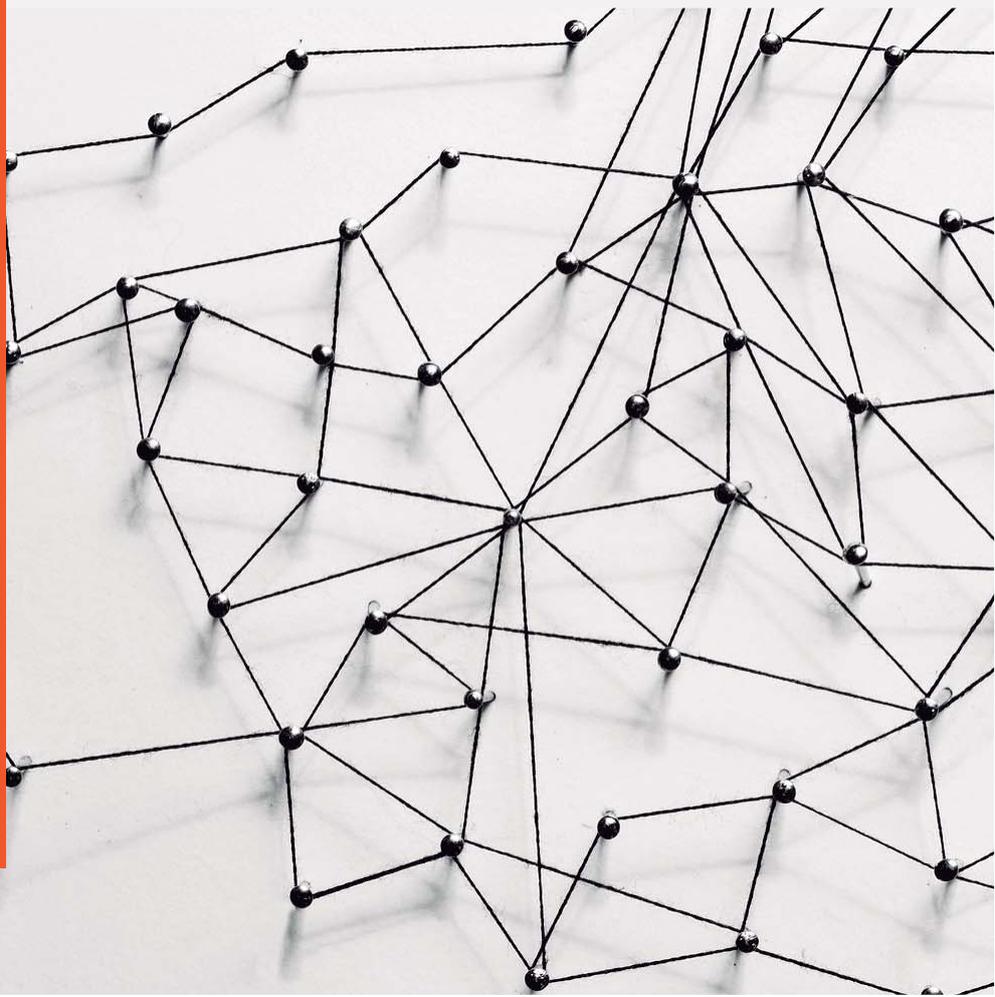
REDE DE OUVIDORIAS DO DF - SIGO/DF

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

CONTROLADORIA-GERAL DO DF - CGDF

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.

Vejamos as principais atribuições das áreas técnicas:



Correição 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



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



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



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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

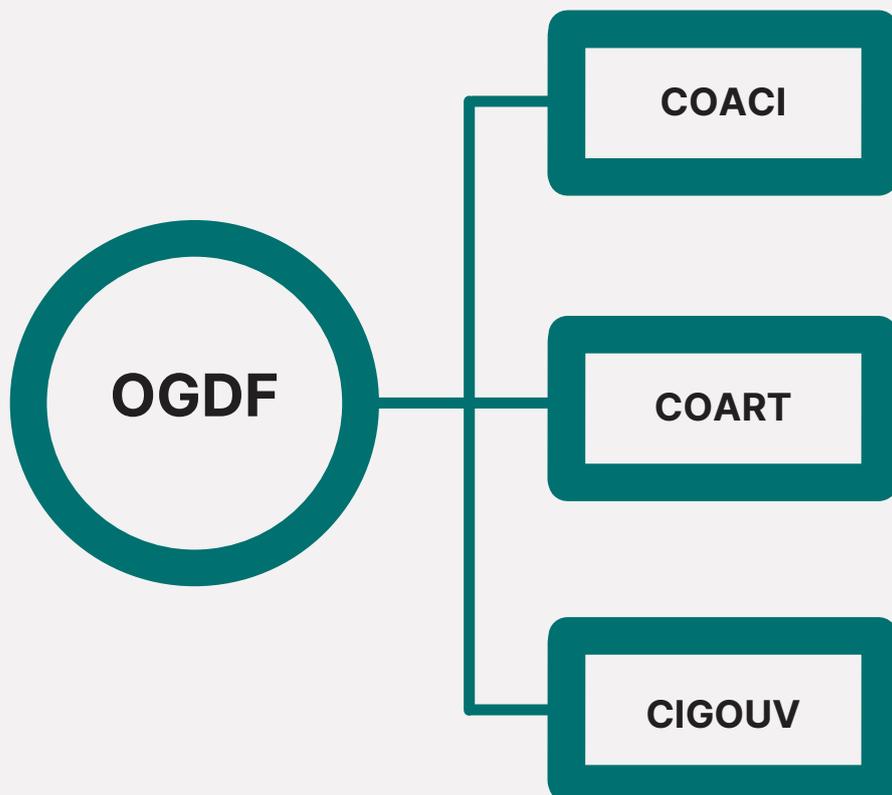
OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

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.

Estamos divididos em 3 coordenações:

- Gestão do Atendimento ao Cidadão - COACI
- Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidoria - COART
- Inovação e Governança em Ouvidoria - CIGOUV





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

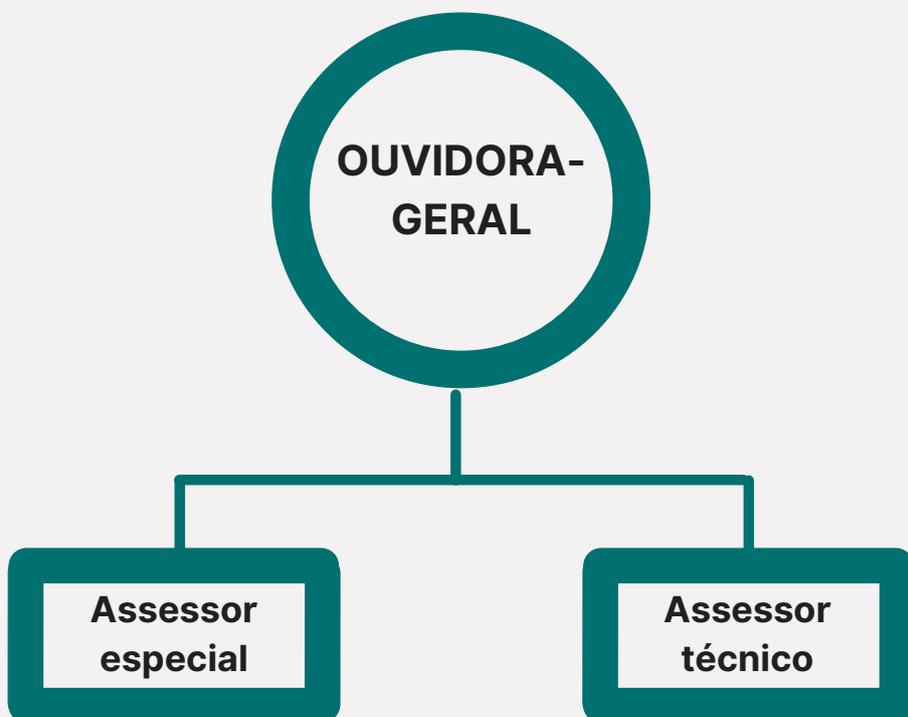
OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

Conheça nossas áreas técnicas

GABINETE

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

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.

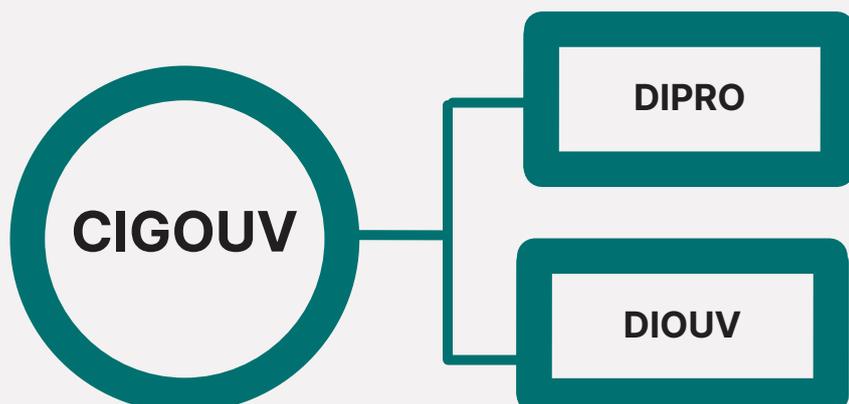
Monitoramos a execução dos planos de ação e relatórios gerenciais das ouvidorias seccionais.

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 estagiários:

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





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

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!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

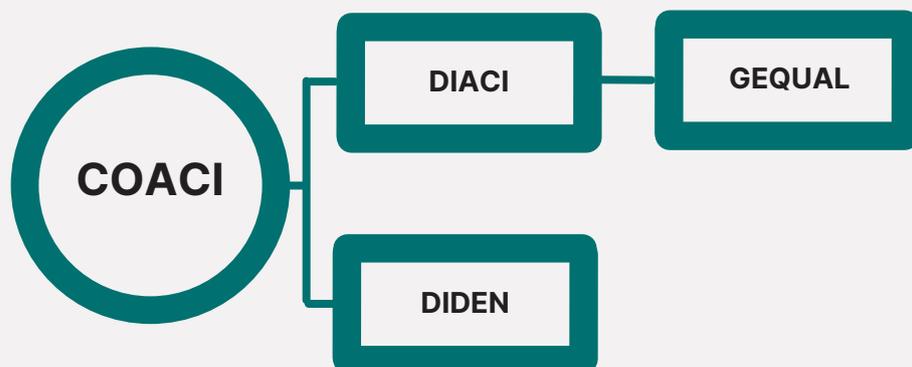
Coordenação de Gestão do Atendimento ao Cidadão - COACI

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





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

Coordenação de Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidorias - COART

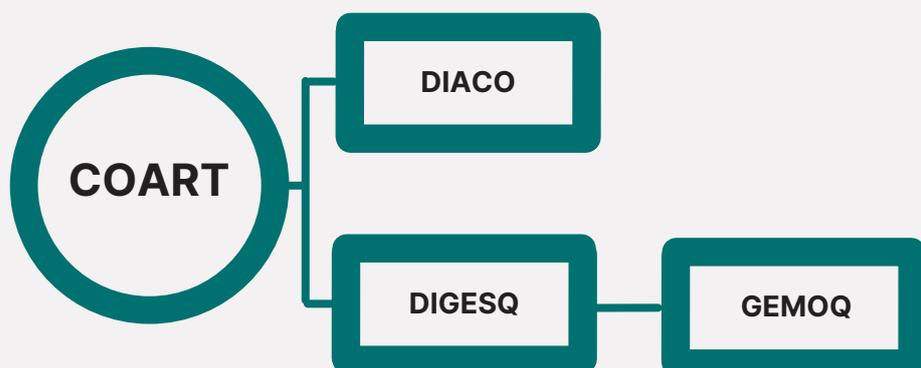
Sabe aquele contato do dia-a-dia que precisamos fazer para planejar e promover padrões de excelência para o funcionamento das ouvidorias? Pois é exatamente isso que fazemos!

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





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



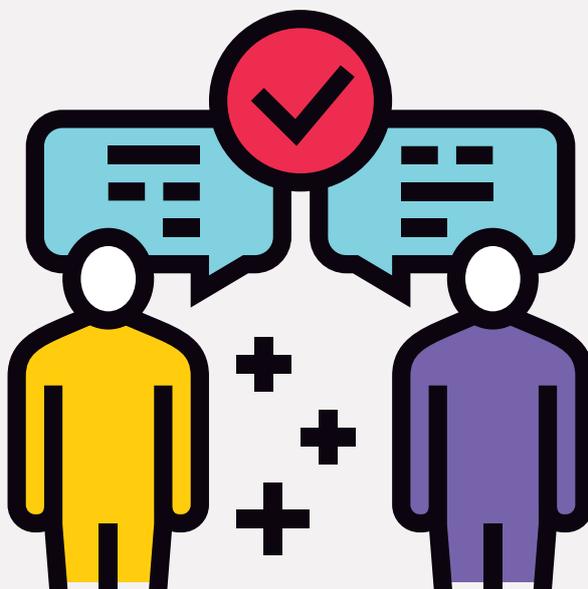
02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

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;
- Encaminhar à CGDF dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
- Elaborar Plano de Ação Anual e relatórios trimestrais e anuais.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

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

03 PERFIL PROFISSIONAL

Definição

Conhecimento, Habilidade e Atitude

Conduta ética e íntegra nas ouvidorias

Requisitos

Procedimentos para inclusão e desligamento de profissionais



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03 PERFIL PROFISSIONAL

DEFINIÇÃO

Vamos começar esse capítulo definindo a palavra **OUIDOR:**

**Aquele
que ouve;
ouvinte.**

Escultura de Ulrike Enders, em Hanover, Alemanha

Mas o que exatamente é necessário para ser um bom ouvinte?

Vamos falar sobre os resultados do artigo da Harvard Business Review "O que os grandes ouvintes realmente fazem", de Jack Zenger e Joseph FolkmanJack.

De acordo com os autores, a maioria das pessoas pensa que para ser um bom ouvinte é necessário seguir as seguintes ações:

- Não interromper quando o outro está falando;
- Informar ao outro que você está ouvindo por meio de expressões faciais e sons verbais ("Mmm-hmm");
- Ser capaz de repetir o que o outro disse, quase literalmente.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03 PERFIL PROFISSIONAL

DEFINIÇÃO

Mas a pesquisa de Zenger e Folkman revela que estamos fazendo errado! Como assim? Eles revelam que esses comportamentos estão muito aquém de descrever boas habilidades de escuta! E, por fim, dividem as conclusões em 4 achados principais:

4 CARACTERÍSTICAS DE UM BOM OUVINTE

01



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 descobertas e insights. Fazer uma boa pergunta mostra que o ouvinte não apenas ouviu o que foi dito, mas que compreendeu bem o suficiente para desejar informações adicionais.

02



Produzir interações que aumentam a autoestima do outro!

Os melhores ouvintes fazem da conversa uma experiência positiva para a outra parte, o que não acontece quando o ouvinte é passivo ou crítico. 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



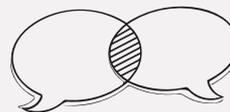
Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03 PERFIL PROFISSIONAL

DEFINIÇÃO

03



Proporcionar uma conversa cooperativa!

As interações fluem suavemente em ambas as direções, sem que nenhuma das partes fique na defensiva sobre os comentários feitos pela outra. Bons ouvintes podem desafiar suposições e discordar, mas a pessoa que está sendo ouvida sente que o ouvinte está tentando ajudar, não querendo ganhar uma discussão.

04



Fazer sugestões!

A boa escuta fornece sugestões de uma forma que o outro aceite e que abra caminhos alternativos a serem considerados. Estamos mais favoráveis a aceitar sugestões de pessoas que já consideramos bons ouvintes. Alguém que fica em silêncio durante toda a conversa e depois faz uma sugestão pode não ser visto como confiável. Alguém que parece combativo ou crítico e depois tenta dar conselhos pode não ser visto como confiável.

Saiba mais...

Clique aqui para acessar o artigo na íntegra
<https://hbr.org/2016/07/what-great-listeners-actually-do>



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



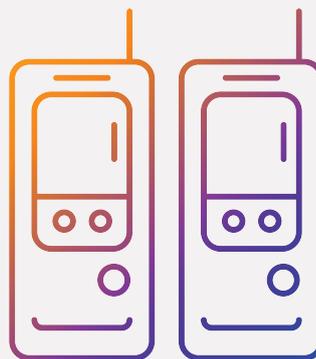
03 PERFIL PROFISSIONAL

DEFINIÇÃO

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03 PERFIL PROFISSIONAL

DEFINIÇÃO

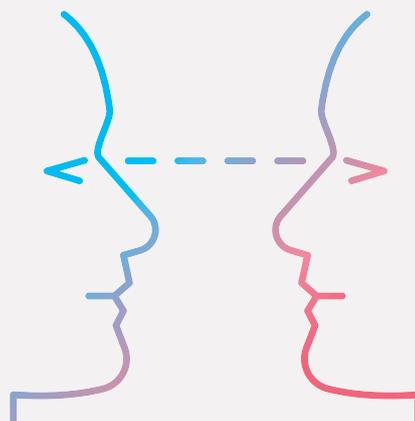
Crie um ambiente seguro no qual questões difíceis, complexas ou emocionais possam ser discutidas.



Balance a cabeça demonstrando que está ouvindo.



Pronuncie palavras como "ahã", "sei".



Mantenha o contato visual adequado com o cidadão!



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03 PERFIL PROFISSIONAL

CONHECIMENTO, HABILIDADE E ATITUDE

Conhecimento

Quais os 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);
- 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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03 PERFIL PROFISSIONAL

CONHECIMENTO, HABILIDADE E ATITUDE

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03 PERFIL PROFISSIONAL

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03 PERFIL PROFISSIONAL

CONDUTA ÉTICA E ÍNTEGRA NAS OUVIDORIAS

Lidamos com a vida das pessoas, tanto o cidadão quanto nossos colegas servidores públicos.

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 não é apenas um canal de denúncias, mas sim uma instância aceleradora da boa governança.

IMPORTANTE

As **sugestões e reclamações** ajudam a Administração Pública a **identificar problemas**, antes que se tornem efetivamente 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!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

 **Perfil Profissional**

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03 PERFIL PROFISSIONAL

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03 PERFIL PROFISSIONAL

CONDUTA ÉTICA E ÍNTEGRA NAS OUVIDORIAS

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

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

 **Perfil Profissional**

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03 PERFIL PROFISSIONAL

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 dos servidores para comprovação do perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03 PERFIL PROFISSIONAL

REQUISITOS

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.

Organize seus compromissos para não perder nada! Temos muito a aprender juntos!

Para visualizar, basta acessar o link:

<https://ouvidoria.df.gov.br/agenda-sigo-df>



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03 PERFIL PROFISSIONAL

PROCEDIMENTOS PARA INCLUSÃO E DESLIGAMENTO DE PROFISSIONAIS

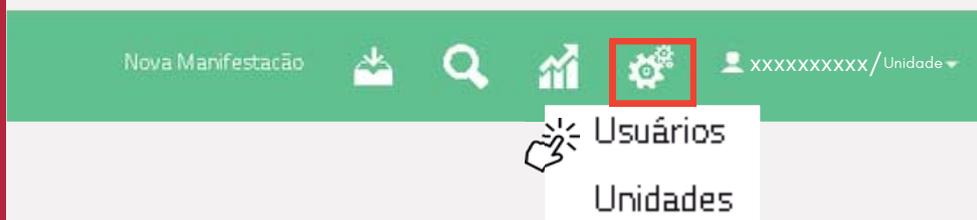
Procedimentos para inclusão e desligamento de servidores no sistema de Ouvidoria

Quem é o responsável?

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

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.

OUV-DF

Usuários

Insira o CPF ou o nome do sevidor. 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".

Filtros

CPF

Unidade Padrão

Nome

Ativo

limpar filtros



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



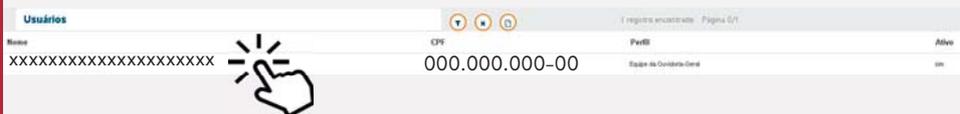
Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03 PERFIL PROFISSIONAL

PROCEDIMENTOS PARA INCLUSÃO E DESLIGAMENTO DE PROFISSIONAIS

Clique no nome do servidor pesquisado.



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



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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03 PERFIL PROFISSIONAL

PROCEDIMENTOS PARA INCLUSÃO E DESLIGAMENTO DE PROFISSIONAIS



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

Após esse procedimento, clique no botão "salvar".

Cadastrar Usuário

CNPJ:	000.000.000-00
Nome:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Perfil:	Equipe da Ouvidoria-Geral
Ativo:	<input type="checkbox"/>



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.

GESTÃO DO ATENDIMENTO



ÍNDICE DO CAPÍTULO

04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

Visão Sistêmica

Canais de Atendimento

Canais de Comunicação

Partes envolvidas

Etapas do atendimento

2ª instância



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 **Gestão do Atendimento**

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 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**, às 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!**



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 **Gestão do Atendimento**

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

VISÃO SISTÊMICA

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



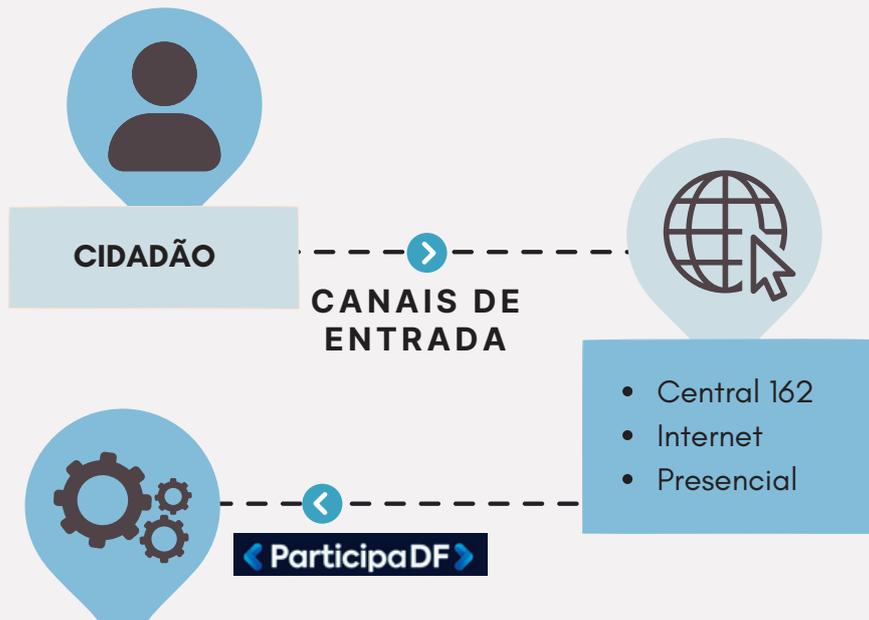
Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

VISÃO SISTÊMICA

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



- O **sistema informatizado** direciona demanda para 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 para 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



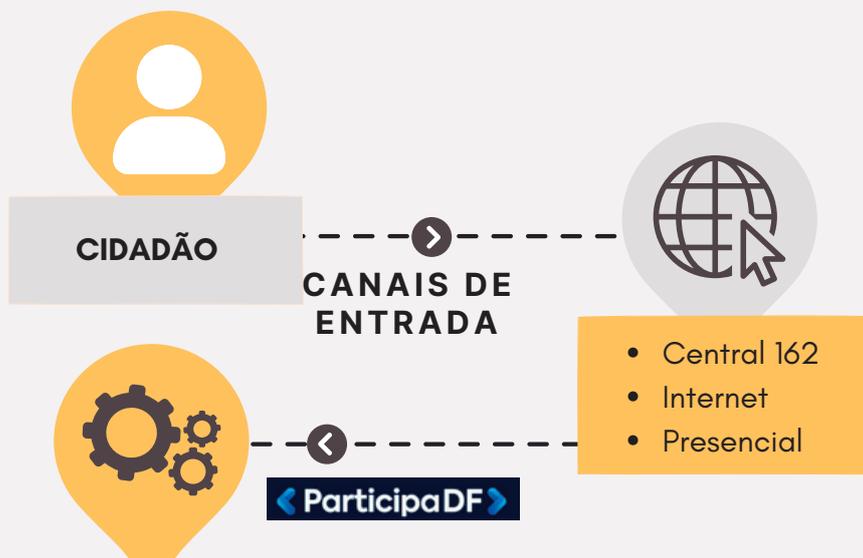
Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

VISÃO SISTÊMICA

PROCESSO DE ATENDIMENTO PARA DENÚNCIAS



- O **sistema informatizado** direciona todas as denúncias de forma automática 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 para unidade correcional para admissibilidade e apuração do caso. E informa ao cidadão para qual área foi encaminhada e o número do processo SEI;
- A **ouvidoria seccional** inclui a resposta definitiva no sistema de ouvidoria;
- A qualquer tempo, depois de concluída a análise e apuração da unidade correcional, a **ouvidoria seccional** deve inserir a resposta complementar no sistema. Depois de recebida, o cidadão pode realizar nova pesquisa de satisfação, que irá se sobrepor à anterior;
- A **ouvidoria seccional** emite, recomendações de melhoria e elabora projetos, em conjunto com outras unidades, para aprimorar os processos internos, controles e condutas éticas.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 **Gestão do Atendimento**

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 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!



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO

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 n° 4.896, de 31 de julho de 2012.

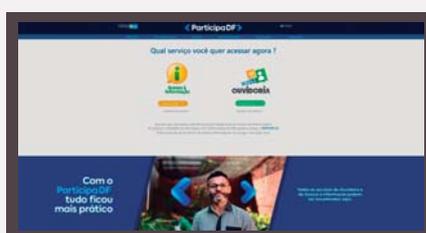
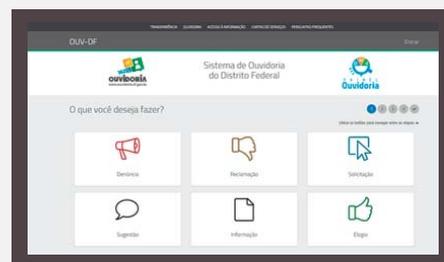


Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG)

2012 - 2016

Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF)

2016 - 2022



Plataforma de participação social Participa DF

A partir de 2022



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 **Gestão do Atendimento**

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



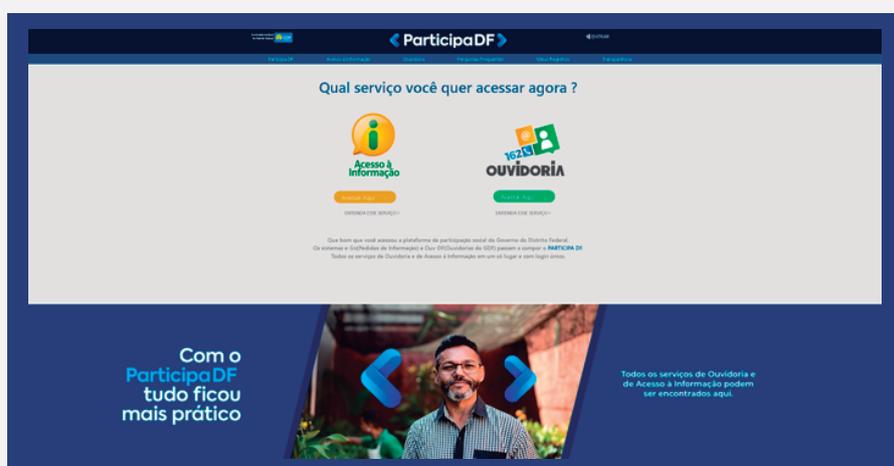
04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 **Gestão do Atendimento**

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO

Inteligência artificial - Robô IZA



Quem sou eu?

- 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

- Interajo 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO

Central 162

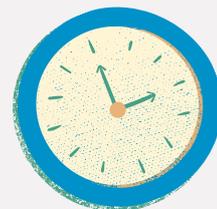


A Central 162 é exclusiva para o serviço de ouvidoria e recebe ligações gratuitas de telefones fixos e celulares.

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.**



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO

Central 162



O que operador deve FAZER?



Identifique-se!

Ninguém gosta de falar com uma fonte desconhecida. O atendente deve se apresentar da seguinte forma: Ouvidoria do Distrito Federal, seu nome, bom dia ou boa tarde.

Pergunte com quem está falando e trate a pessoa pelo nome!

Este toque pessoal faz com que ela sinta que é importante.



Assuma a responsabilidade pela resposta!

A pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu e garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Fale "vou verificar" ou "daremos uma resposta assim que possível" ao invés de "não sei". Se realmente não for possível resolver o assunto, informe o endereço da ouvidoria capaz de resolver o problema, registre a demanda e indique as possibilidades de acompanhamento.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO

Central 162



O que o operador deve FAZER?

Não negue informações!

Se o cidadão perguntar o andamento da manifestação via telefone e você não tiver condições de acessar o sistema durante a chamada, informe por meio de qual canal de contato ele poderá obter a resposta ou em qual momento o cidadão poderá retornar a ligação.



Sorria!

Um simples sorriso no rosto reflete na sua voz! Isso passa a impressão de que você é uma pessoa amável, cuidadosa e interessada.



Seja sincero!

Qualquer falta de sinceridade pode ser catastrófica. As palavras ruins difundem-se mais rapidamente do que as boas.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO

Central 162



O que FAZER?

Mantenha o cidadão informado da sua ausência!

Como o interlocutor não pode estabelecer contato visual com quem o atende, se o atendente tiver que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, deve pedir licença e depois pedir desculpas pela demora, retornando até em 30 segundos. Poucos segundos podem parecer uma eternidade para quem está do outro lado da linha.



Estabeleça objetivos com a pessoa que liga!

O atendente deverá informar sobre os prazos para recebimento das respostas e como o cidadão poderá acessá-las.



Não apresse a chamada!

É importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o interlocutor tem a dizer e mostrar que se está acompanhando a conversa, dando feedback, mas não interrompendo o seu raciocínio.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO

Central 162



O que o operador deve EVITAR?

- Deixar o cidadão esperando;
- Fazer ruídos ao mesmo tempo que se fala;
- Comer ou beber enquanto fala;
- Distrair-se com outras pessoas ou falar com os colegas enquanto atende;
- Fazer promessas que não consegue manter;
- Desviar-se do tema da conversa;
- Falar de suas experiências pessoais;
- Fugir do tema principal da conversa.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 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!



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 **Gestão do Atendimento**

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

Presencial



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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 **Gestão do Atendimento**

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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.

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!



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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 - endereços: <https://ouvidoria.df.gov.br/category/espaco-do-ouvidor/endereco-das-ouvidorias/>.

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

CANAIS DE ATENDIMENTO



Internet

www.participa.df.gov

Comodidade e agilidade



Presencial

Entre em contato com a ouvidoria que deseja atendimento para saber o endereço e horário de funcionamento!

Contato mais acolhedor

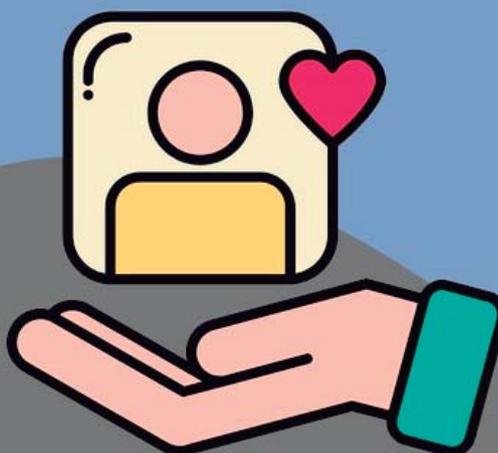


Central 162

Horário de funcionamento:

2ª a 6ª das 07 às 21 horas; e Sábados, domingos e feriados, das 08 às 18 horas.

Atendimento prático e pessoal



Controladoria-Geral do Distrito Federal





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 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!



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 **Gestão do Atendimento**

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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 DIREITOS HUMANOS
- 154 DETRAN
- 155 CEB IPES
- 160 DISQUE SAÚDE
- 162 OUVIDORIA
- 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 - TELEMATRÍCULA 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
- Orgãos
- Entidades



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

01

Cidadão



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?



Escolher a forma de registro: IDENTIFICADA

(para solicitação, sugestão, elogio ou pedido de informação) ou **ANÔNIMA** (para reclamação ou denúncia) ou ;



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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

01

Cidadão

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

02

Ouvidorias seccionais dos órgãos e entidades do GDF

Cheque 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;



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 **Gestão do Atendimento**

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

02

Ouvidorias seccionais dos órgãos e entidades do GDF



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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

03

Áreas técnicas internas de cada órgão e entidade

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 **Gestão do Atendimento**

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 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; e



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?



Monitorar a qualidade do atendimento e tratamento das manifestações de Ouvidoria, buscando sempre inovar e aplicar as melhores práticas;



Aprimorar continuamente os processos e o sistema informatizado de ouvidoria;



Oferecer capacitação contínua para aperfeiçoamento dos servidores integrantes da rede SIGO-DF;



Promover eventos motivadores da melhoria no desempenho das ouvidorias da rede;



Orientar e, quando for o caso, advertir as unidades seccionais de ouvidoria quanto a não adequação de procedimento tendo como base as normas de atendimento vigentes e constantes desse Guia;



Acompanhar a qualidade e o tempo das respostas das demandas de ouvidoria com base em indicadores de desempenho;



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

05

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

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.

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.

Denúncia



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

05

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



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.

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

Partes envolvidas no processo de atendimento

06

Comissão Especial de Combate e Prevenção ao Assédio



Em 2020 foi criada a Comissão Especial de Combate e Prevenção ao Assédio para analisar as denúncias de assédio moral e sexual, qualificando a solução dos casos.

Acesse o **Decreto nº 41.536/2020** para saber mais!

Os objetivos dessa comissão são:

- Identificar as situações em que haja indícios de abusos de autoridade e violação de direitos dos servidores, para que sejam adotadas as penalidades;
- Realizar a análise prévia, antes do encaminhamento à unidade correcional, dos possíveis casos de assédio registrados nas denúncias recebidas pela Ouvidoria e;
- Orientar o funcionário quando houver dúvidas sobre o que é assédio ou um ato de gestão.

07

Controle de Qualidade - CQ

Atualmente, o CQ fica a cargo da COART e tem como 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 .



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 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**!

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

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)!



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



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.

Pergunte o nome da pessoa e depois diga o seu nome. Use os vocativos “senhor” ou “senhora” quando a pessoa tiver aparentemente mais de 60 anos e **NÃO** use para jovens até 25 anos, pois pode parecer pejorativo. Para adultos entre 25 e 60 anos, 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



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:

- **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 "ESCUA ATIVA". Volte no capítulo 3 "Perfil profissional" para lembrar!



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



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.



Seja direto na sua fala!



Simplifique ao máximo a mensagem!



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



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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Registro



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



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



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



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



Pergunte se o cidadão quer uma cópia impressa.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



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:



Análise da demanda



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



Encaminhamento para área técnica



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



Formulação das respostas:

- Preliminar
- Definitiva
- Complementar



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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



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!

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.

Se esse procedimento for **RECORRENTE**, a autoridade máxima do órgão ou entidade será notificada.



NÃO SABE QUEM RESPONDE PELO ASSUNTO?

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



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!



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Pré-atendimento

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 o seguinte texto como resposta definitiva:

Prezado(a) cidadão(ã),

Informamos que não será possível dar prosseguimento ao seu registro por falta de elementos fundamentais no seu relato.

Enviamos mensagem solicitando informações complementares em até 5 dias, mas até o momento não obtivemos resposta. Portanto, estamos encerrando este protocolo.

Caso ainda seja do seu interesse, pedimos que faça um novo registro contendo as seguintes informações: **(inserir aqui os dados que foram solicitados nas informações complementares)**.

Assim poderemos dar um direcionamento adequado à sua demanda. Ficaremos felizes em atendê-lo!

Agradecemos o contato com a rede de Ouvidorias do DF.

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Encaminhamento para área técnica

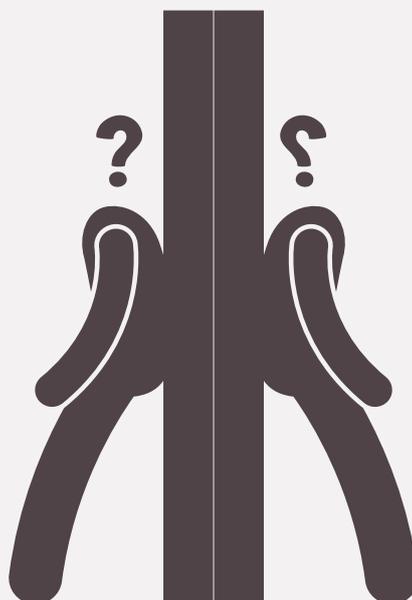
Da mesma maneira que devemos manter um bom relacionamento com nosso cliente, o cidadão, também precisamos garantir uma boa interação com as pessoas que trabalham conosco.

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?





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Encaminhamento para área técnica

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

Traje 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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Formulação da resposta preliminar

Nos primeiros 10 dias o objetivo é dar uma posição prévia sobre o andamento da manifestação, ou seja, explicar as primeiras providências adotadas.

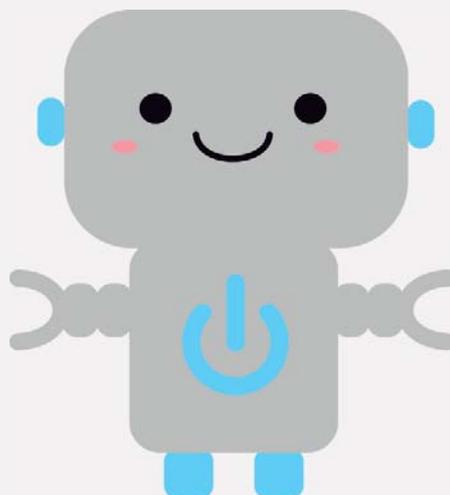


É importante tentar obter informações consistentes para dar um posicionamento para o cidadão.

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.

O tratamento deve ser “Prezado cidadão”, respeitando o gênero informado no cadastro. Apesar de tornar o contato mais pessoal, 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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Formulação da resposta definitiva

Chegamos ao ápice do atendimento em ouvidoria: a **RESPOSTA DEFINITIVA!**

Ao ler o posicionamento do Estado, o cidadão pode ficar **SATISFEITO** ou **INSATISFEITO** ou, pior ainda, pode sentir um grande desconforto.

Por isso, preste bastante atenção na sua escrita:

- Use **linguagem simples** para escrever sua resposta;
- Seja **claro e direto**;
- Seu texto deverá ser **compreendido** por qualquer pessoa que o ler.

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.



Leia todo o conteúdo da Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 **Gestão do Atendimento**

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Formulação da resposta definitiva

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**.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



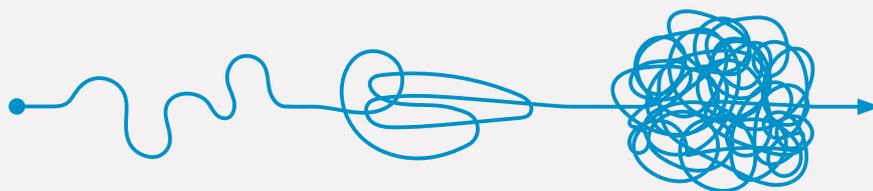
04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Formulação da 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Formulação da resposta definitiva

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!

2

Coloque as frases em ordem direta!



SUJEITO > 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!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

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 

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](#)



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 **Gestão do Atendimento**

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

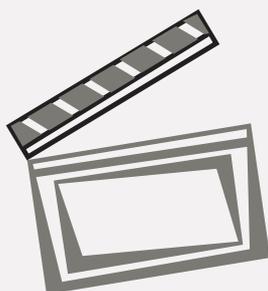


Formulação da resposta definitiva

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.

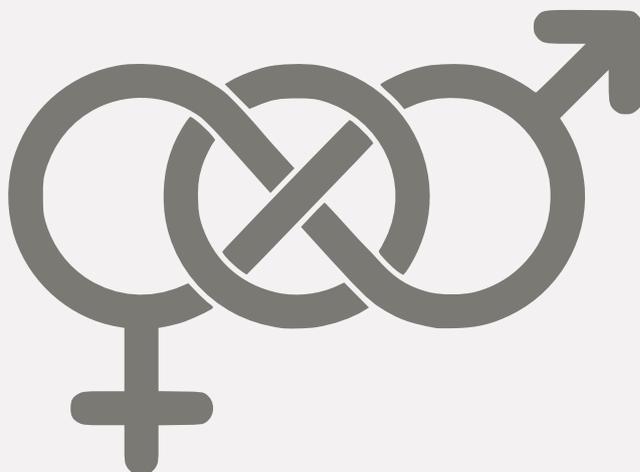
A depender do prazo de resposta e complexidade do assunto, vá pessoalmente conversar com o técnico responsável.



Como iniciar sua resposta:

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

Ajuste o gênero ao informado pelo cidadão no cadastro. Na dúvida coloque Prezado(a) Cidadão(ã).





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas

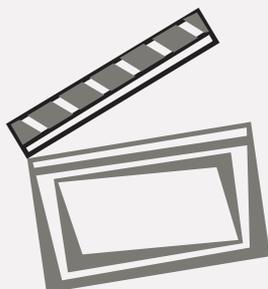


Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



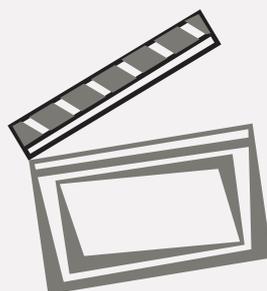
04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Organizando seu texto:

- 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.



Como terminar sua resposta:

- Utilize frases curtas e com informações úteis;
- Encerre com "Atenciosamente, Ouvidoria XXXX".



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas

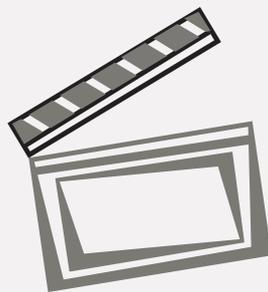


Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Algumas informações importantes:

- 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!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Formulação da 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?

No caso de **não possuir a resposta** para a resolução da demanda do cidadão dentro do prazo de **20 dias**, ou quando obtiver alguma **informação nova** sobre o pedido do cidadão.

O que responder?



Na resposta definitiva **esclareça** que não foi possível ter todas as informações necessárias para a resolução do caso e que em **X dias** dará a resposta complementar no sistema.



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.

Qual linguagem deverá ser utilizada?



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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 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 OUVIDORIA

- **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**.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



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 **OUVIDORIA NÃO** poderá realizar a pesquisa por ele!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

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.

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

2ª INSTÂNCIA



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.



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.

IMPORTANTE!

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

2ª INSTÂNCIA

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

Na prática...

Base legal:

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

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 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



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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional



Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



04 GESTÃO DO ATENDIMENTO

2ª INSTÂNCIA

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)

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS



ÍNDICE DO CAPÍTULO

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

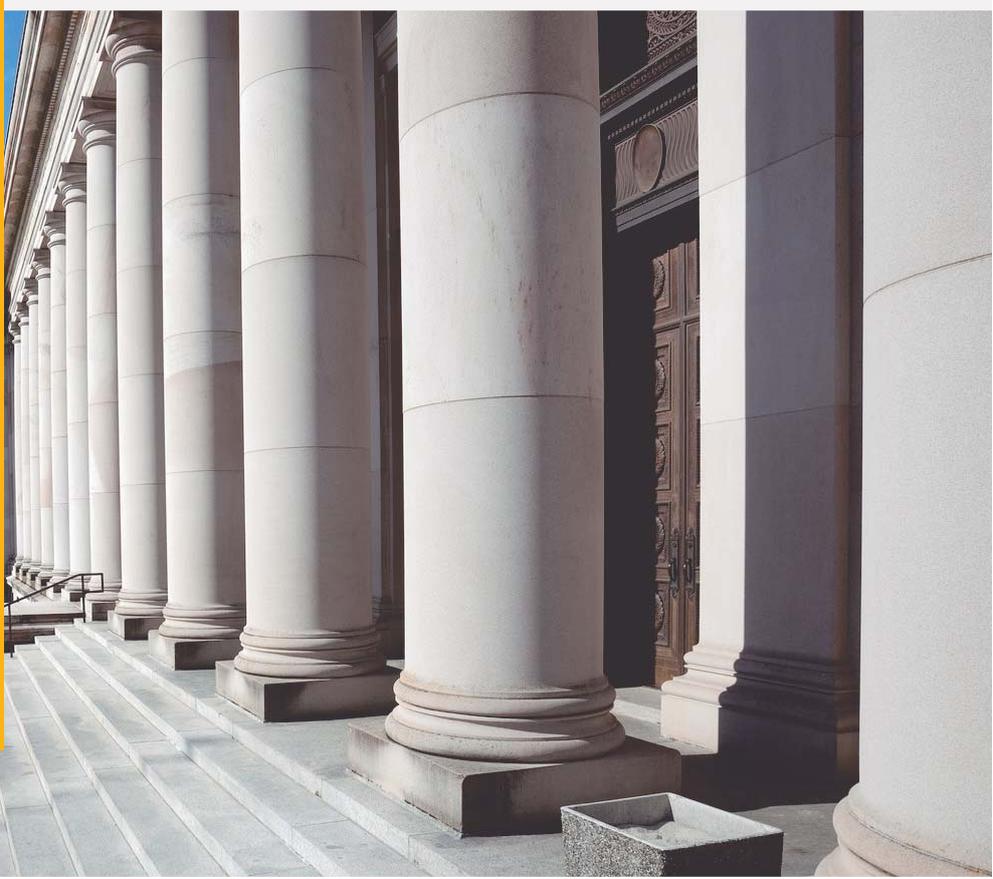
CONCEITO

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Informação

Segundo a Wikipédia, "Informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual. É resultante do processamento, manipulação e organização de dados, de tal forma que represente uma modificação (quantitativa ou qualitativa) no conhecimento do sistema (humano, animal ou máquina) que a recebe." Que definição profunda, não é mesmo?

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

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



Dar forma ou moldar na **mente**

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

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

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 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?

- 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;
- Mantendo as informações em segurança.

Para quê serve?

- **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!



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 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 a 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

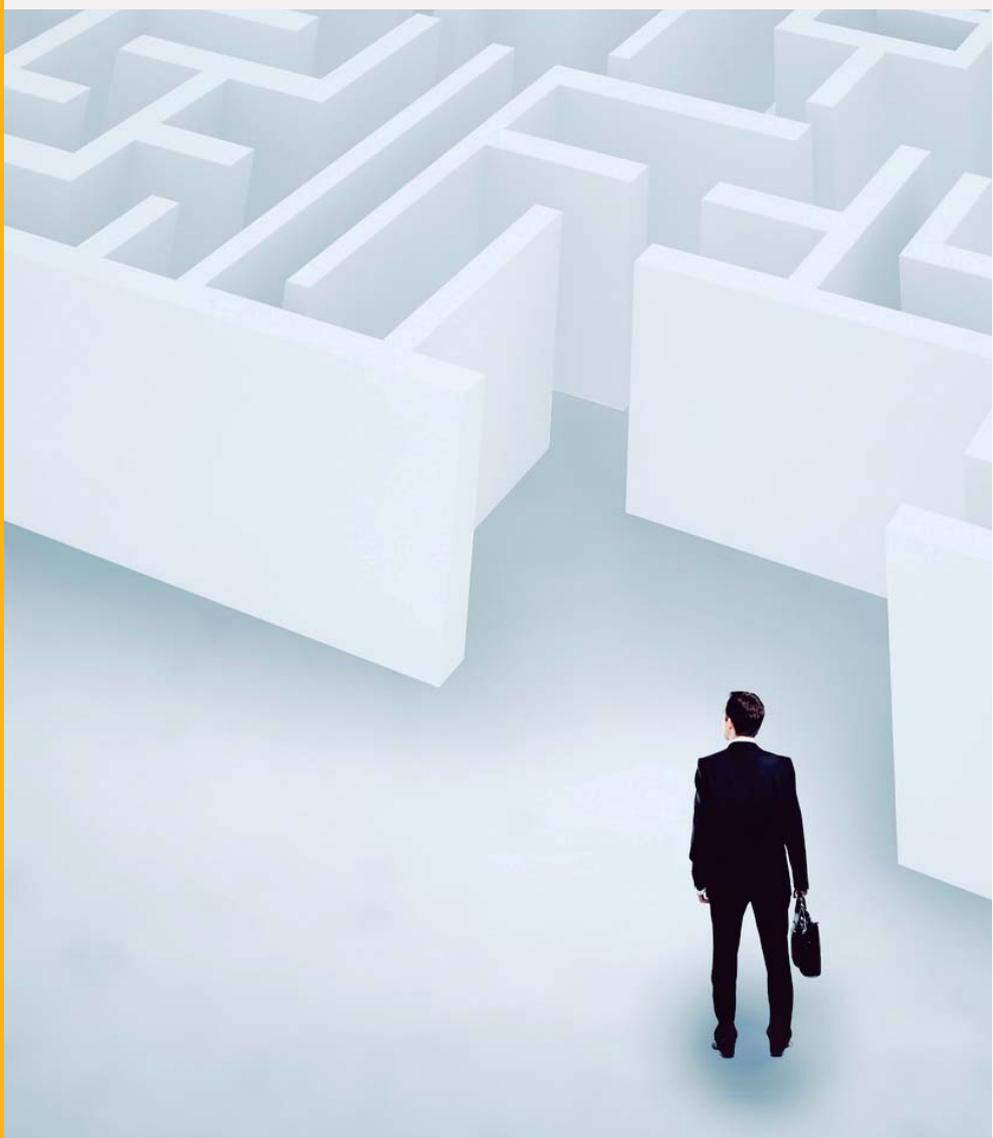
GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DA INFORMAÇÃO



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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Como construir uma base de conhecimento (wikipedia) 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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Dicas de como organizar processos no SEI relacionados à Ouvidoria

Trabalhamos muito com o envio de registros de ouvidoria pelo Sei para resposta pelas áreas técnicas. Por isso, é essencial conhecermos esse sistema e tirarmos o melhor proveito de suas funcionalidades. Listamos abaixo as que consideramos mais relevantes para o serviço de ouvidoria:



Controle de prazos e Retorno Programado



Permite informar um prazo para resposta à demanda. É muito útil para controle de prazos de demandas urgentes e com prazos legais, como no caso da ouvidoria. A programação da data é feita no momento do envio do processo para outra unidade. Quando um processo tiver prazo para resposta, o símbolo  ficará visível para a(s) unidade(s) de destino ao lado do seu respectivo número na tela Controle de Processos. Ao passar o cursor sobre o símbolo, o sistema mostrará a data de retorno definida pela unidade remetente. O símbolo mudará de cor  quando o prazo estiver vencido.



Base de Conhecimento

Permite descrever as etapas e procedimentos de um processo e anexar documentos relacionados ao “Tipo de Processo” vinculado àquela base de conhecimento.



Blocos internos

Servem para organizar conjuntos de processos por assunto. Agrupe por área técnica responsável pela resposta, eventos, processos encaminhados pela Ouvidoria-Geral do DF, assuntos mais recorrentes recebidos pela sua Ouvidoria, entre outros.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Dicas de como organizar processos no SEI relacionados à Ouvidoria



Textos Padrão e Modelo favoritos

Permite incluir textos que sejam recorrentes na unidade para utilização em documentos e e-mails produzidos no sistema. Em "modelos favoritos" você pode visualizar e gerenciar a relação de documentos salvos como modelos na unidade.



Acompanhamento Especial

Permite que um processo permaneça visível para a unidade pela qual já tenha tramitado, possibilitando a verificação de atualizações e trâmites posteriores sem a necessidade de buscas pelo formulário de Pesquisa.



Marcadores

Permite que a unidade crie e gerencie marcadores para os processos sob sua gestão. Utilizado para organização interna da equipe de trabalho. Essa ferramenta permite você criar "etiquetas" com cores diferentes para cada tipo de processo, facilitando a visualização da sua caixa de entrada.

Para mais informações

Clique aqui e pesquise na CARTILHA DO USUÁRIO Sistema Eletrônico de Informações (SEI)



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DE RISCOS



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/>





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DE RISCOS



O que significa gerir riscos?

É avaliar as probabilidades (causas) em relação ao impacto (consequências) que determinado evento pode gerar.



Se você vai passar um dia na praia e a probabilidade de chover é alta, o impacto que isso terá no seu dia será alto. Podemos considerar que a chuva, neste caso é um risco que deve ser considerado.



Mas, e se seu programa for visitar um museu? A probabilidade de chover é alta, mas o impacto é baixo, portanto, o risco pode ser considerado baixo ou moderado.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que deseja!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DE RISCOS

Para pensar...

O impacto é sempre ruim? Ou ele pode ser bom?
Uma incerteza pode acontecer e me favorecer?

Voltemos ao exemplo do risco de chover num dia de praia. Se você é uma pessoa que não gosta de sol ou, por algum motivo não pode se expor ao sol, o impacto da chuva pode ser bom, não é mesmo?



Você ama visitar museus, mas seu parceiro de viagem não. Vocês combinaram que, apenas se chovesse vocês iriam fazer esse passeio. A incerteza da chuva pode te levar a fazer o que você realmente gostaria!



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DE RISCOS

Da mesma forma que gerenciamos riscos no nosso dia-a-dia, é fundamental pensarmos sobre isso no nosso trabalho.

Segundo a ABNT NBR ISO 31000/2018, Gestão de Riscos são atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito ao risco.

Em outras palavras, Gestão de Riscos é...

Conjunto de **atividades coordenadas**

que visam **identificar, analisar, avaliar** e tratar **eventos de risco** de qualquer natureza

com o objetivo de **minimizar ou potencializar seus impactos** sobre os **objetivos** da organização

trabalhando de forma **preventiva** e **antecipando** as possíveis situações

planejando e usando os **recursos humanos** e materiais para **minimizar ou tratar os riscos**.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DE RISCOS

Principais conceitos da Gestão de Riscos

Processo de Gestão de Riscos

O que é?

Aplicação sistemática de políticas, procedimentos e práticas de gestão.

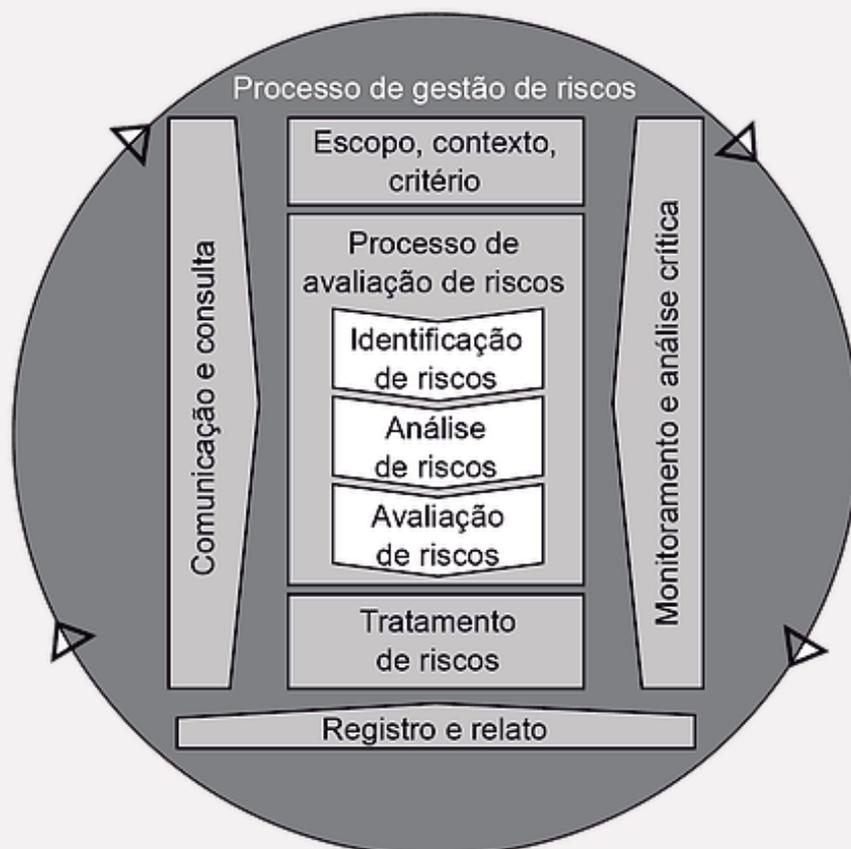
Aplicação em quê?

Nas atividades de comunicação, consulta, estabelecimento do contexto.

Como é aplicado?

Na identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e análise crítica dos riscos.

Veja o resumo no quadro abaixo:



Fonte: ISO 31.000/2018



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DE RISCOS

Principais conceitos da Gestão de Riscos

Critérios de risco (consequência e probabilidade)

Consequência/Impacto - Resultado de um evento que afeta os objetivos.

ESCALA SIMPES DE CONSEQUÊNCIAS (IMPACTO NOS OBJETIVOS, CASO EVENTO OCORRA) - RISCOS NEGATIVOS		
NÍVEL	DESCRIPTOR	DEFINIÇÃO
5	CATASTRÓFICA	Impacto muito alto nos objetivos, de forma irreversível
4	MAIOR	Impacto significativo (alto) nos objetivos, de difícil reversão
3	MODERADA	Impacto médio nos objetivos, porém recuperável
2	MENOR	Impacto pequeno nos objetivos
1	DESPREZÍVEL	Impacto insignificante nos objetivos

ESCALA SIMPES DE CONSEQUÊNCIAS (IMPACTO NOS OBJETIVOS, CASO EVENTO OCORRA) - RISCOS POSITIVOS		
NÍVEL	DESCRIPTOR	DEFINIÇÃO
5	EXTRAORDINÁRIA	Contribuição excelente para o alcance dos objetivos
4	SUBSTANCIAL	Contribuição grande para o alcance dos objetivos
3	MODERADA	Contribuição moderada para o alcance dos objetivos
2	SENSÍVEL	Contribuição pequena para o alcance dos objetivos
1	LEVE	Contribuição mínima para o alcance dos objetivos

Exemplo de escala de consequência/impacto. Elaboração CGDF

Probabilidade - Chance de algo acontecer.

ESCALA SIMPES DE PROBABILIDADES		
NÍVEL	DESCRIPTOR	DEFINIÇÃO
5	QUASE CERTO	O evento ocorre (de forma inequívoca), salvo exceções
4	PROVÁVEL	O evento é esperado , mas pode não ocorrer
3	POSSÍVEL	O evento tem chance de ocorrer
2	RARO	O evento tem pequena chance de ocorrer
1	IMPROVÁVEL	O evento tem mínimas chances de ocorrer

Exemplo de escala de probabilidade. Elaboração CGDF

Nível de Risco - Magnitude de um risco expressa na combinação das consequências e de suas probabilidades.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DE RISCOS

Principais conceitos da Gestão de Riscos

Objetivo

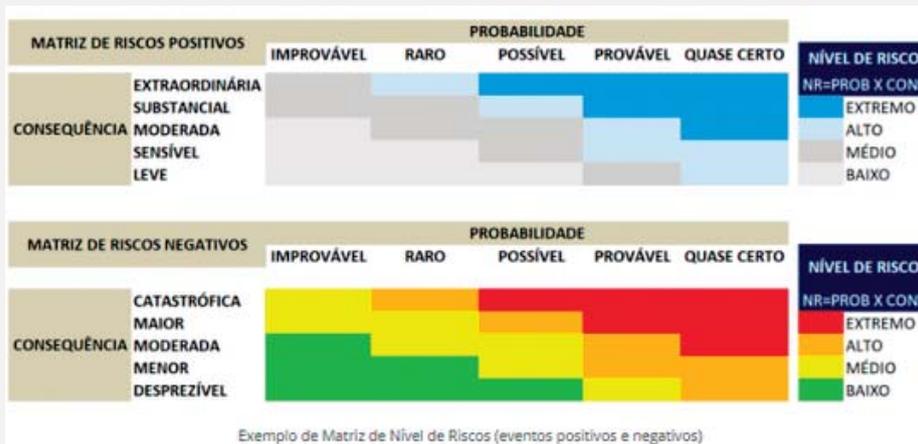
É o que se pretende alcançar por meio das atividades da organização: resultado pretendido, propósito, critério operacional, finalidade, meta ou alvo.

Controle

Todo elemento que tem a qualidade de afetar o risco de modo a mitigar o seu impacto ou probabilidade ou de potencializar o seu sucesso.

Mapa de Riscos (Matriz de nível de Riscos)

Visualização das combinações dos níveis de riscos a partir das dimensões dos critérios utilizados na identificação dos riscos (consequência e probabilidade), podendo ser positiva ou negativa.



Exemplo de Matriz de Nível de Riscos (eventos positivos e negativos)



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DE RISCOS

RISCO

VS

PROBLEMA



Incerteza

Certeza

Situação que pode vir a ocorrer (futuro)

Situação que de fato já está ocorrendo

Gerenciável

Gerenciamento de crise

Pode se transformar em problema

Pode ser solucionável

Pode e deve ser identificado previamente, para evitar que o risco se concretize ou para diminuir o impacto do evento (problema)

Desenvolver controles para manter como Risco



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DE RISCOS

Benefícios da Gestão de Riscos aplicados ao ambiente corporativo



Diminui o tempo gasto apagando incêndios administrativo

Reduz surpresas e fomenta a ação inovadora

Diminui a perda de conhecimento com as mudanças de gestão

Mitiga os riscos e potencialização das oportunidades a eles associados, a fim de controlar o impacto, obter qualidade no gasto público e melhorar a capacidade de gerar valor



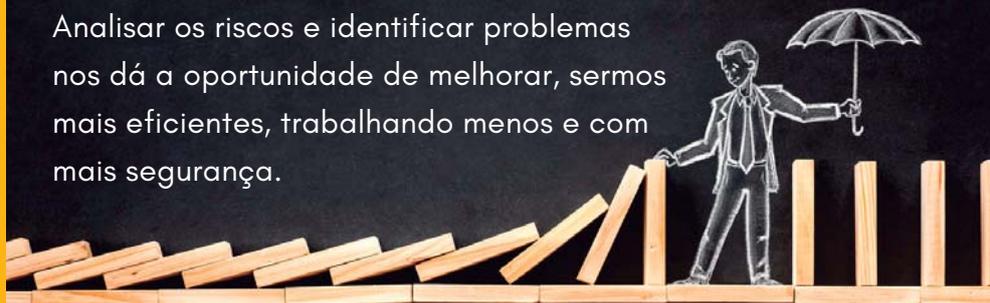
Auxilia no processo de tomada de decisão

Aumenta a capacidade de realização das organizações (foco, retrabalho)

Contribui para a boa imagem da gestão pública

Aumento da probabilidade de alcance de seus objetivos e metas institucionais

Analisar os riscos e identificar problemas nos dá a oportunidade de melhorar, sermos mais eficientes, trabalhando menos e com mais segurança.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DE RISCOS

Aplicações da Gestão de Riscos

Planejamento Institucional



Avaliação de contratações



Acompanhamento de projetos



Estabelecimento de controles internos



Estabelecimento de critérios técnicos



Análise de cenários



Combate à corrupção e desvios



Aumento de credibilidade





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DE RISCOS

6 passos para colocar em prática a gestão de riscos:

Planejamento

Decisão de como o gerenciamento será feito, a metodologia que será utilizada, bem como as ferramentas envolvidas.

Identificação

Pesquisa sobre quais riscos sua instituição está exposta.

Análise qualitativa

Análise da importância do risco (impacto x probabilidade).

Análise quantitativa

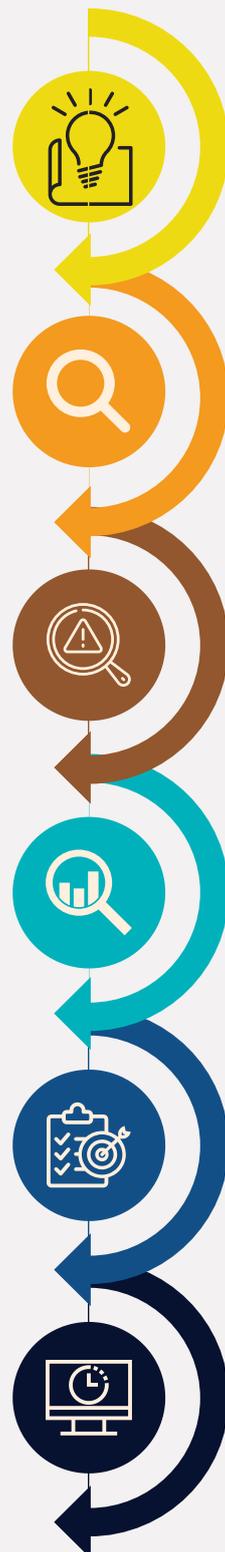
Análise de dados numéricos para investigar os possíveis impactos dos riscos.

Planejamento de respostas

Plano de ação para contornar o problema no caso de um risco se concretizar.

Monitoramento

Indicadores confiáveis para acompanhar o comportamento dos riscos em tempo real.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS



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

São softwares ou técnicas utilizadas para aperfeiçoar resultados, processos, sistemas e projetos.

Têm como função melhorar a qualidade, obter controle sobre processos ou acompanhar a dinâmica dos colaboradores.

Ajudam a obter melhores resultados, além de prevenir problemas que poderão impedir o sucesso de um projeto.

Para este manual iremos destrinchar 3 das principais ferramentas disponíveis para o serviço de ouvidoria:

- Painel Ouvidoria
- Indicadores de Ouvidoria
- Participa-DF



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

Painel de Ouvidoria

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 poder acompanhar o resultado das suas demandas.



A ferramenta é de fácil entendimento e dinâmica. Possui alta resolutividade, grande variedade de filtros e possibilidade de extração dos dados.

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

Para acessar o o Painel de Ouvidoria, [clique aqui](#) ou na imagem.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

Principais características



Vem se consolidando como a principal fonte de informações para cidadãos quando o assunto são os dados disponibilizados pelas ouvidorias e seccionais 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!



Autoexplicativo, com resumo de cada um dos itens logo abaixo da coluna vertical que fica acima da página.



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!



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

O que encontramos?



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



Assuntos mais abordados



Prazos de resposta



Indicadores de desempenho



Ranking dos órgãos



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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

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 abaixo:

→ Período
 → Assunto
 → Unidade

→ Situação
 → Classificação
 → Região Administrativa
 → Forma de entrada

✕ - fechar filtro
 📄 - exportar
 ⏴ - filtrar

No centro da tela é possível visualizar o mapa do Distrito Federal dividido por regiões administrativas. Clique para saber a quantidade de demandas por região!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

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 (para maiores informações de como realizar o filtro, vá para a página 119 deste manual).





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

Indicadores de Ouvidoria

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?

POR AQUI



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 nas tomadas 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

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.

The screenshot shows the Participa DF website. At the top, there is a navigation bar with the logo 'Participa DF' and a 'ENTRAR' button. Below the navigation bar, there is a menu with links: 'Participa DF', 'Acesso à Informação', 'Ouvidoria', 'Perguntas Frequentes', 'Meus Registros', and 'Transparência'. The main content area has the heading 'Qual serviço você quer acessar agora?' and two service cards. The first card is for 'Acesso à Informação' with an 'i' icon and a button 'Acessar Aqui' and the text 'ENTENDA ESSE SERVIÇO'. The second card is for 'OUVIDORIA' with a '@' icon and a button 'Acessar Aqui' and the text 'ENTENDA ESSE SERVIÇO'. At the bottom, there is a footer with the text: 'Que bom que você acessou a plataforma de participação social do Governo do Distrito Federal. Os sistemas e-Sic(Pedidos de Informação) e Ouv-DF(Ouvidorias do GDF) passam a compor o PARTICIPA DF. Todos os serviços de Ouvidoria e de Acesso à Informação em um só lugar e com login único.'



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

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).



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

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).

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).



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

Como o cidadão deve fazer registros de OUVIDORIA no Participa DF

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

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

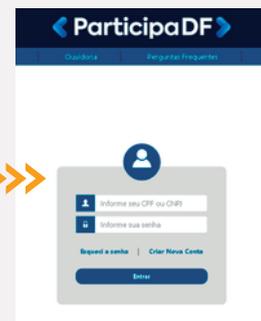
FERRAMENTAS

Como o cidadão deve fazer registros de OUVIDORIA no Participa DF

Manifestação anônima - permitida apenas para reclamações e denúncias



Manifestação identificada





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

Como o cidadão deve fazer para anexar documentos no 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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

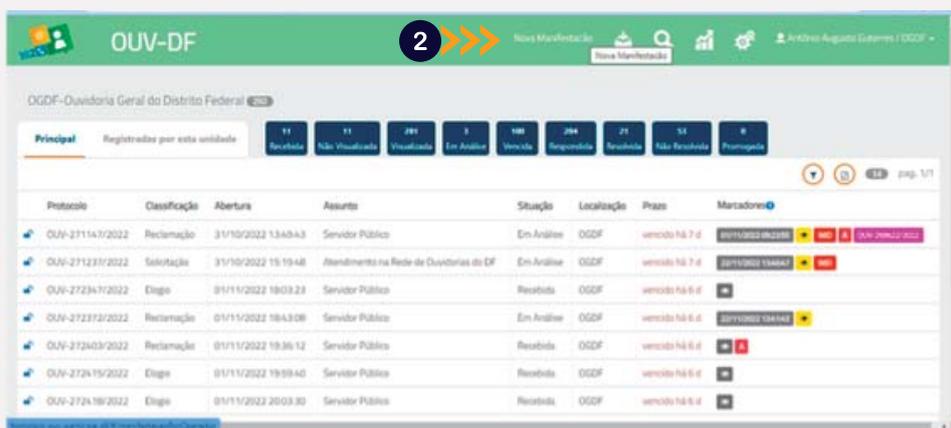
FERRAMENTAS

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)





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

 **Governança da Rede de Ouvidorias**

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

Como o ouvidor deve fazer registros de OUVIDORIA no 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:





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!

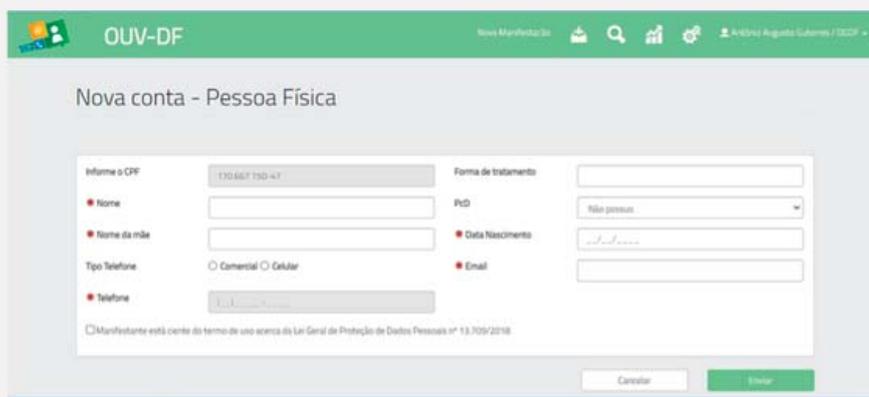


05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

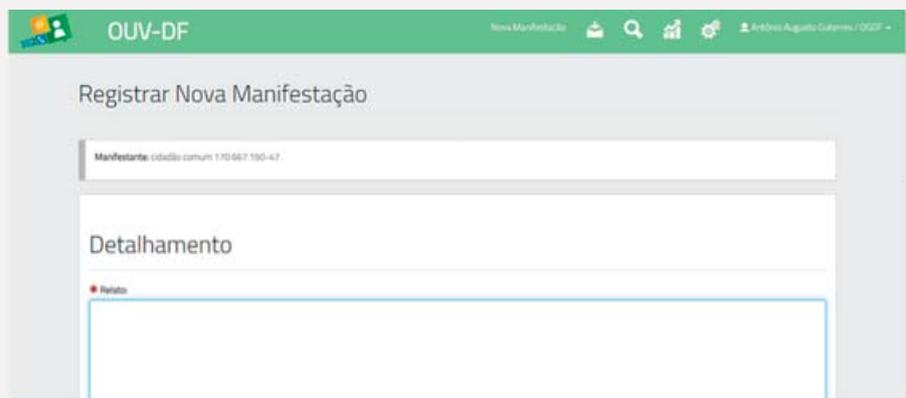
FERRAMENTAS

Como o ouvidor deve fazer registros de OUIDORIA no Participa DF

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



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



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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

Como fazer registros de PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO no 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





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

Como fazer registros de PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO no 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, xlsx, docx, mp3 e mp4 (3).

The screenshot shows the 'ParticipaDF' interface for 'Acesso à Informação'. It includes a navigation bar, a sidebar with 'Acesso à Informação' selected, and a main form area. The form has several sections: 'Descrição do Registro', 'Assunto', and 'Órgão'. Numbered callouts (1-7) point to specific elements: 1. The text input field for the request description. 2. The 'Orientações para o registro do pedido' link. 3. The 'Anexar arquivos' button. 4. The 'Assunto' dropdown menu. 5. The 'Orientações para o registro do assunto do pedido' link. 6. The 'Órgão' selection list. 7. The 'Orientações para o registro dos órgãos do pedido' link.

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).



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

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.

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



ParticipaDF

Seu registro foi realizado com sucesso.
Este é o seu protocolo de acompanhamento.

Descrição do Registro:	Data: 08/07/2022 12:12:43	Assunto: Administração pública
Assunto:	Protocolo: LAI 028723/2022 Órgão: SES - Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal	

Você receberá um e-mail quando seu registro for respondido.
Acompanhe o andamento em [meus registros](#).

[Voltar para início](#) [Registrar](#)

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

Tratamento das demandas no Participa DF

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



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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!

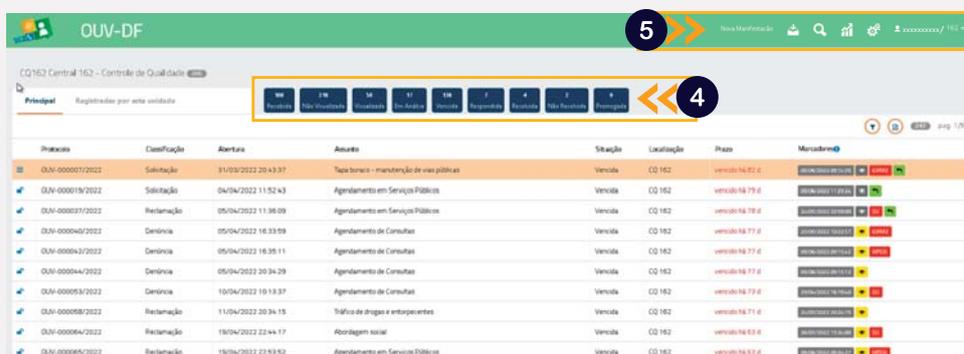


05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

Tratamento das demandas no 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 system interface. At the top, there is a navigation bar with a menu (4) and a user profile (5). Below the navigation bar, there is a table of demands with columns for 'Processo', 'Classificação', 'Abertura', 'Assunto', 'Situação', 'Localização', and 'Prazo'. The table contains several rows of data, including process numbers, dates, and descriptions of the demands.

Processo	Classificação	Abertura	Assunto	Situação	Localização	Prazo	Manuseio
OUV-000017/2022	Solicitação	31/03/2022 20:43:37	Tapa buraco - manutenção de via pública	Vencida	CG 162	vencido:16:02 d	[Ações]
OUV-000019/2022	Solicitação	04/04/2022 11:52:43	Agendamento em Serviços Públicos	Vencida	CG 162	vencido:16:79 d	[Ações]
OUV-000037/2022	Reclamação	05/04/2022 13:36:09	Agendamento em Serviços Públicos	Vencida	CG 162	vencido:16:79 d	[Ações]
OUV-000040/2022	Denúncia	05/04/2022 16:33:59	Agendamento de Consultas	Vencida	CG 162	vencido:16:77 d	[Ações]
OUV-000043/2022	Denúncia	05/04/2022 16:38:11	Agendamento de Consultas	Vencida	CG 162	vencido:16:77 d	[Ações]
OUV-000044/2022	Denúncia	05/04/2022 20:34:29	Agendamento de Consultas	Vencida	CG 162	vencido:16:77 d	[Ações]
OUV-000053/2022	Denúncia	10/04/2022 10:13:37	Agendamento de Consultas	Vencida	CG 162	vencido:16:79 d	[Ações]
OUV-000089/2022	Reclamação	11/04/2022 20:34:16	Tráfico de drogas e entorpecentes	Vencida	CG 162	vencido:16:71 d	[Ações]
OUV-000084/2022	Reclamação	19/04/2022 22:44:17	Abrigo social	Vencida	CG 162	vencido:16:82 d	[Ações]
OUV-000085/2022	Reclamação	19/04/2022 22:53:52	Agendamento em Serviços Públicos	Vencida	CG 162	vencido:16:82 d	[Ações]

100
Recebida

Manifestações que caíram direto na caixa da sua ouvidoria

210
Não Visualizadas

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



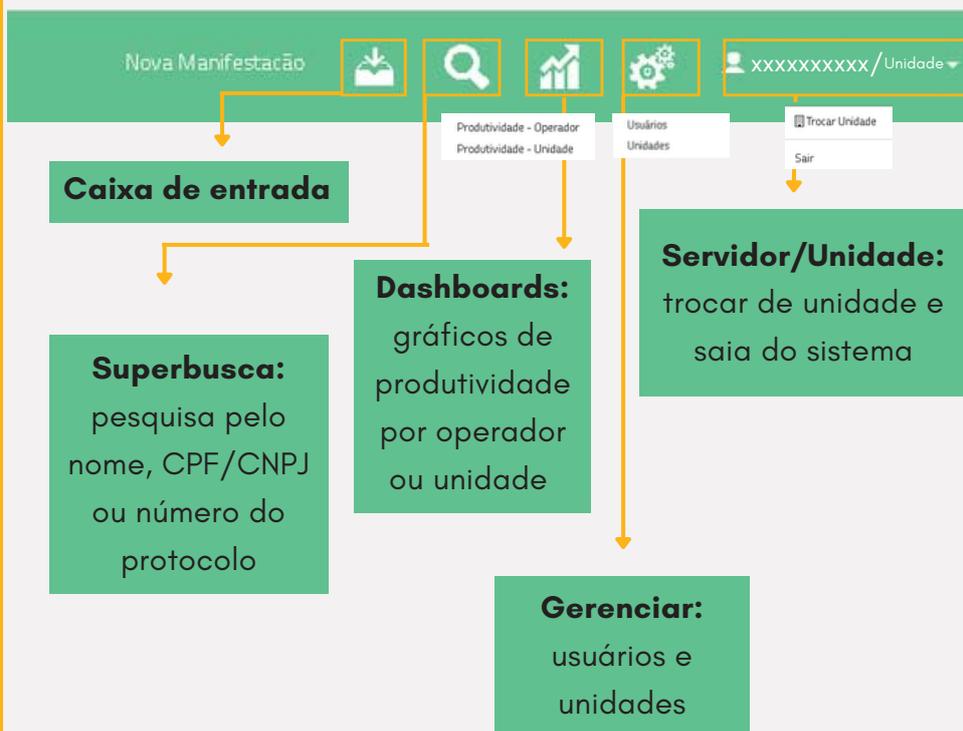
05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

Tratamento das demandas no Participa DF

- 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.

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!

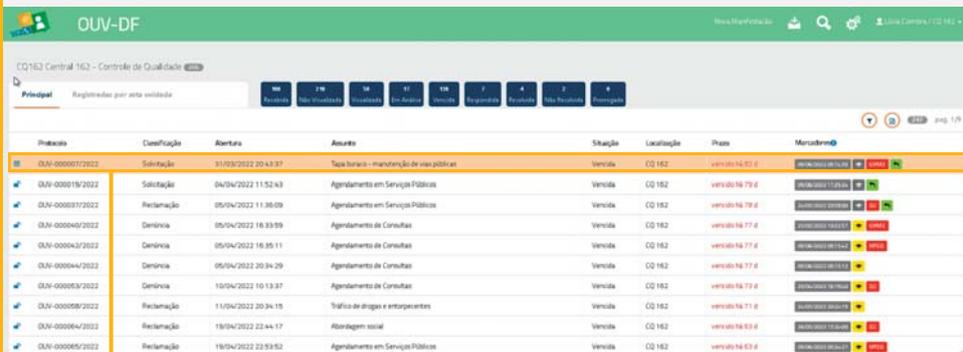


05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

Tratamento das demandas no Participa DF

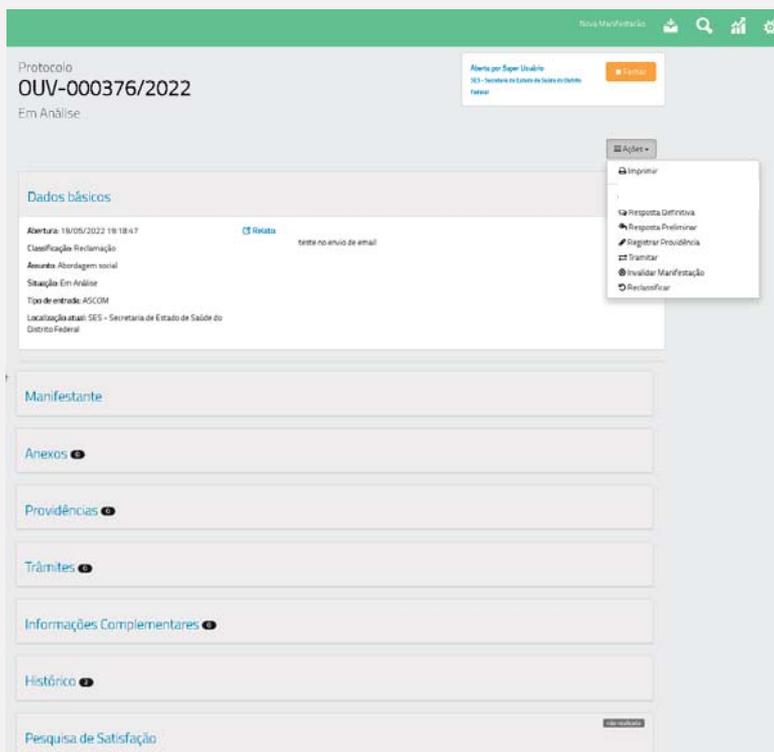


Protocolo	Classificação	Abertura	Assunto	Situação	Localização	Fase	Microtrends
OUV-00007/2022	Solicitação	31/03/2022 20:43:37	Tapa buraco - manutenção de ruas públicas	Vencida	CQ 162	verbo:16.02.0	Verbo:16.02.0
OUV-00018/2022	Solicitação	04/04/2022 11:52:43	Agendamento em Serviços Públicos	Vencida	CQ 162	verbo:16.79.0	Verbo:16.79.0
OUV-00037/2022	Reclamação	05/04/2022 11:38:09	Agendamento em Serviços Públicos	Vencida	CQ 162	verbo:16.79.0	Verbo:16.79.0
OUV-00040/2022	Denúncia	05/04/2022 16:33:59	Agendamento de Consultas	Vencida	CQ 162	verbo:16.77.0	Verbo:16.77.0
OUV-00042/2022	Denúncia	05/04/2022 16:35:11	Agendamento de Consultas	Vencida	CQ 162	verbo:16.77.0	Verbo:16.77.0
OUV-00044/2022	Denúncia	05/04/2022 20:34:29	Agendamento de Consultas	Vencida	CQ 162	verbo:16.77.0	Verbo:16.77.0
OUV-00053/2022	Denúncia	10/04/2022 10:13:37	Agendamento de Consultas	Vencida	CQ 162	verbo:16.77.0	Verbo:16.77.0
OUV-00058/2022	Reclamação	11/04/2022 20:34:15	Trafico de drogas e entorpecentes	Vencida	CQ 162	verbo:16.71.0	Verbo:16.71.0
OUV-00054/2022	Reclamação	18/04/2022 22:44:17	Abrigo social	Vencida	CQ 162	verbo:16.83.0	Verbo:16.83.0
OUV-00065/2022	Reclamação	19/04/2022 22:53:52	Agendamento em Serviços Públicos	Vencida	CQ 162	verbo:16.83.0	Verbo:16.83.0

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.



Protocolo
OUV-000376/2022
Em Análise

Alerta por Super Usuário: 363 - Denúncia de crimes de fraude em contas digitais

Dados básicos

Abertura: 18/05/2022 18:18:47  **Revisão** teste no envio de email

Classificação: Reclamação

Assunto: Abordagem social

Situação: Em Análise

Tipo de entrada: ASSCOM

Localização atual: SES - Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal

Manifestante

Anexos 

Providências 

Trâmites 

Informações Complementares 

Histórico 

Pesquisa de Satisfação

Ações

- Imprimir
- Resposta Definitiva
- Resposta Preliminar
- Registrar Providência
- Transmitir
- Invaldar Manifestação
- Reclamar



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

Planejamento

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

- Plano de ação
- Monitoramento
- 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)



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

Plano de Ação

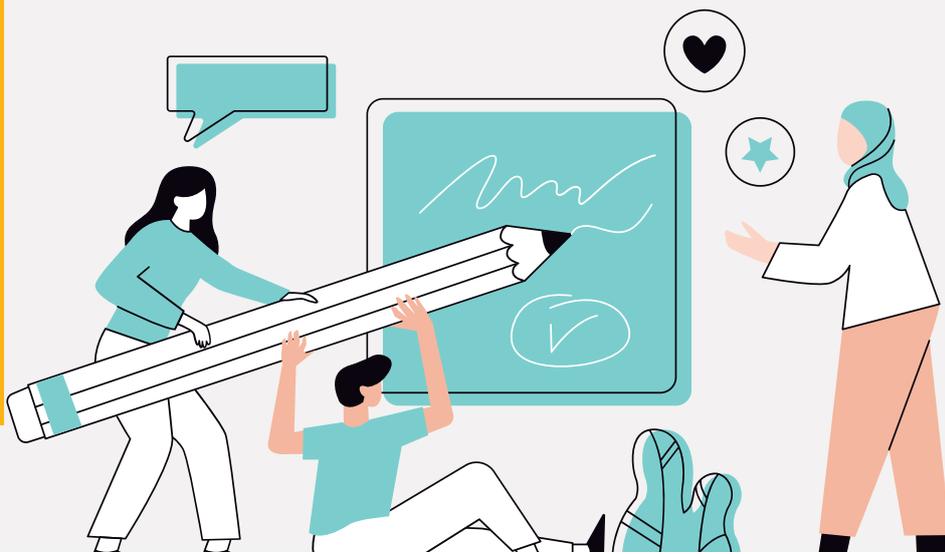


O que é?

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

Serve para:

- Definir as ações e recursos necessárias 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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

Elementos mínimos:

Cronograma



Projetos

Metas para as 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

Plano de Ação

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



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

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

Destacamos o plano de ação 2022 e a metodologia inovadora que foi utilizada.



Para ler o documento completo, clique na imagem abaixo.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

Roteiro para elaboração do Plano de Ação - exercício 2022

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?



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 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:

Matriz de Análise



VOLUME - Número de manifestações recebidas pelo órgão:

Grupo 1 - menor de 20/mês

Grupo 2 - 240 a 600 /ano

Grupo 3 - maior de 600/ano

QUALIDADE - Indicadores abaixo da meta:

Grupo 1 - 3 ou 4 ou indicador em 0%

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade

Grupo 4 - Nenhum



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

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.

Lembrete

A manutenção dos Indicadores de Performance Institucional (*Key Performance Indicators - KPIs*) é responsabilidade de todos, inclusive (especialmente) sua.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

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 está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO



Vermelho

Laranja

Amarelo

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

- 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);



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



Elevar a satisfação com o serviço de Ouvidoria;



Melhorar o nível de confiança com o serviço de Ouvidoria;



Qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão; e/ou



Aprimorar a prestação dos serviços públicos.

Para entender melhor esses objetivos, acesse o "Caderno 3" do Plano de Ação SIGO-DF 2022, clicando aqui.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

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:





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

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 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

RELATÓRIO ANUAL - Lei Distrital

Lei n.º 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

RELATÓRIO TRIMESTRAL

Instrução Normativa n° 01, de 05 de maio de 2017

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 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)





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

Relatórios

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

Relatórios

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

sei!

00480-00003323/2021-14

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que deseja!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

COMUNICAÇÃO

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."

Luiz Carlos lasbeck

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 na Cartilha de Governança e Compliance 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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

COMUNICAÇÃO

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:



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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

COMUNICAÇÃO

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

Relatórios

Sei, E-mail e grupo Whastapp

Eventos e reuniões



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

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 OUV-DF, e-SIC e Painel de Ouvidoria.

[https://
ouvidoria.df.gov.br](https://ouvidoria.df.gov.br)



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

COMUNICAÇÃO

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/UC91dBaEGtoXAzVNpJUJ9HQQ>

Acompanhe pelo Instagram e Facebook informações relevantes e interessantes:



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



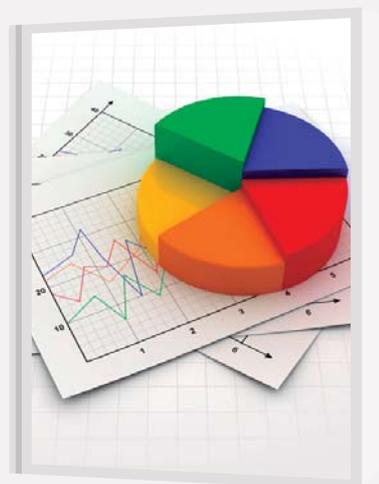
<https://www.facebook.com/CGDFoficial/>

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

COMUNICAÇÃO

Sei, E-mail e Whatsapp

Comunicamos as informações mais importantes para a Rede SIGO-DF por 3 meios, para que não ocorra falha na comunicação:



Elaboramos uma circular distribuída a todas as ouvidorias pelo Sei;

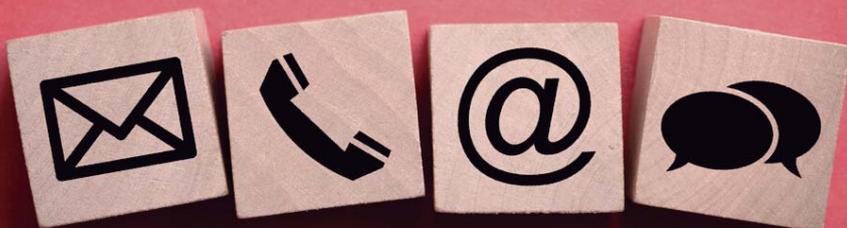


Encaminhamos e-mail informando o envio de uma circular e o número do processo Sei; e



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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento



Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

COMUNICAÇÃO



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 do Ouvidor 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.

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS



ÍNDICE DO CAPÍTULO

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ENTENDA O CONCEITO

Entenda o conceito



O que é Governança de Serviços?

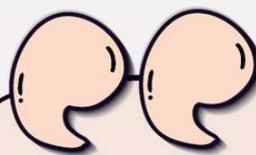


Por que ela é necessária?



Qual o papel das Ouvidorias na Governança de Serviços?

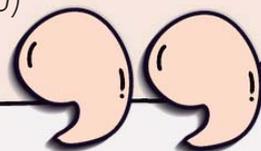
Vem conosco explorar um pouquinho esses temas.



"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)





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ENTENDA O CONCEITO

Esse **SISTEMA** compreende



"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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ENTENDA O CONCEITO



"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?



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!

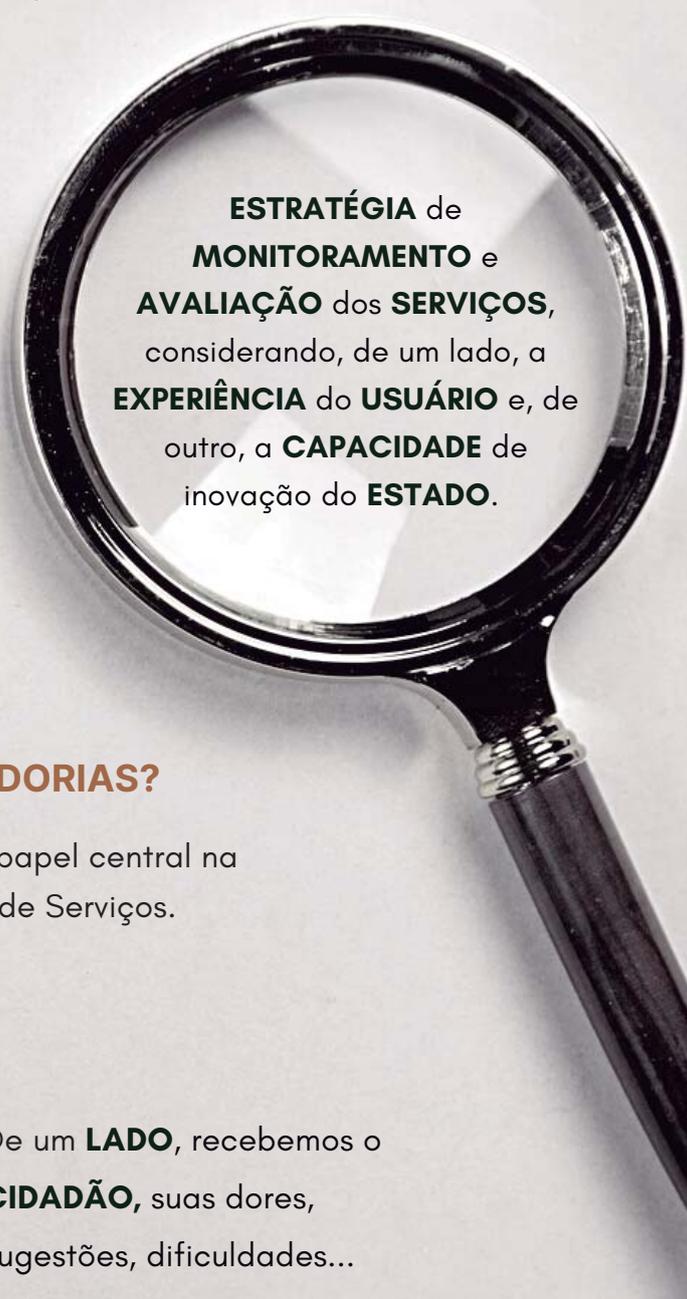


06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

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**





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ENTENDA O CONCEITO

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

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

ESCUA ATIVA E RESPOSTA

PROCESSAMENTO INDIVIDUAL

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS COM PARTICIPAÇÃO SOCIAL
(informações de ouvidoria)

AGREGAÇÃO DE DADOS E ANÁLISE QUALIFICADA

RESPOSTA TEMPESTIVA E ADEQUADA

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.

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

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ENTENDA O CONCEITO

OUVIDORIA E GOVERNANÇA DE SERVIÇOS



SERVIÇOS AVALIADOS
PELO USUÁRIO



IDENTIFICAÇÃO DAS
OPORTUNIDADES DE
MELHORIA



INICIATIVAS QUE BUSCAM
MELHORAR SERVIÇOS



NOVO CICLO
DE AVALIAÇÃO



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Como melhorar serviços? um guia para você

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:



A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

PROJETOS DE OUVIDORIA COM FOCO EM SERVIÇOS

CAIXA DE FERRAMENTAS PARA TE AJUDAR



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!

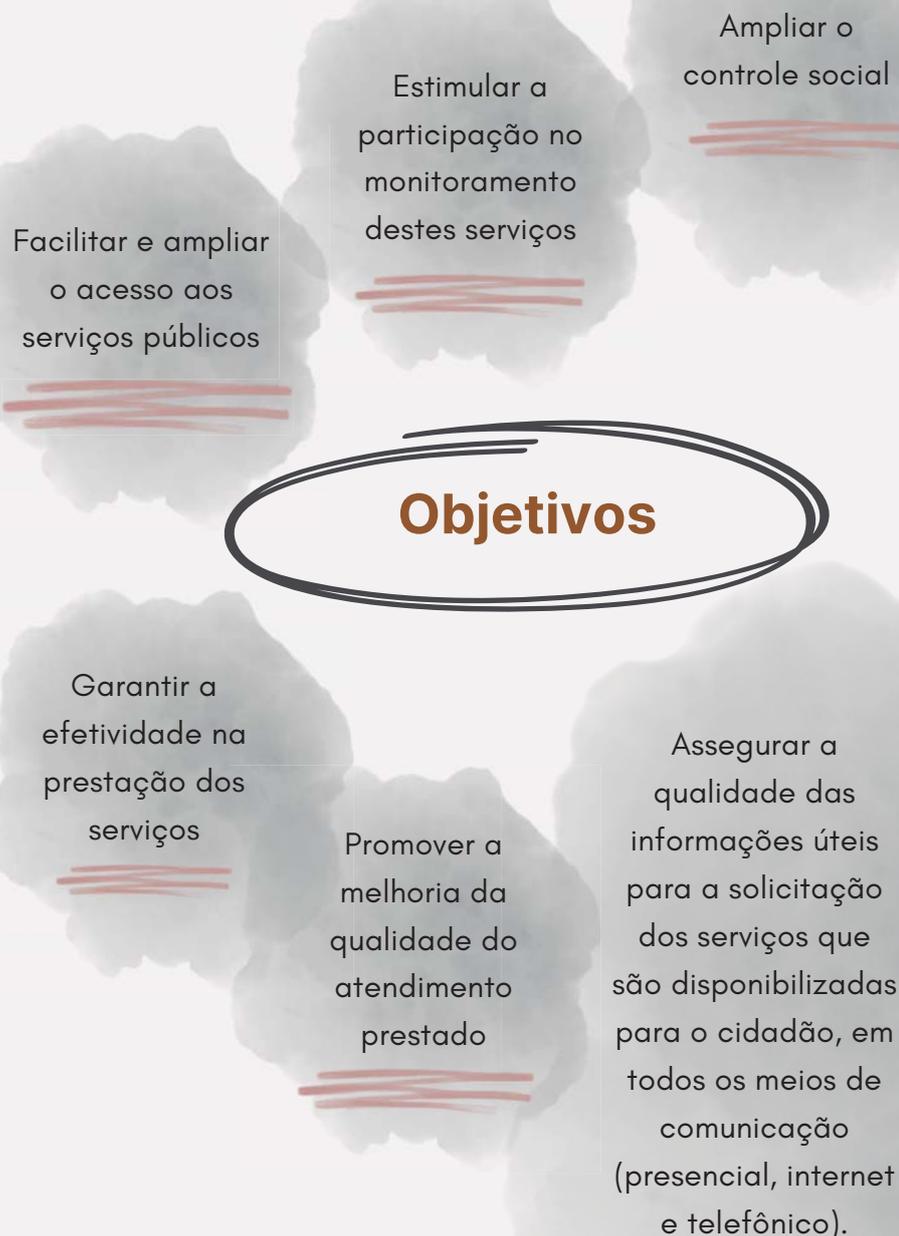


06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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)





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

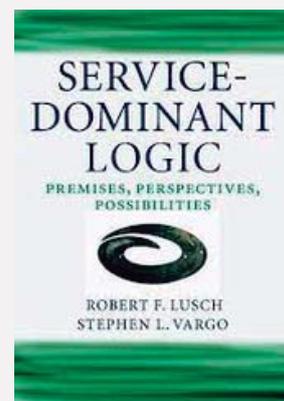
GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.**

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ



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



Todos os atores influenciam no desempenho do serviço



A qualidade (percebida) é determinada pelo beneficiário



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



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

Como desenhar serviços para nossos cidadãos





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!

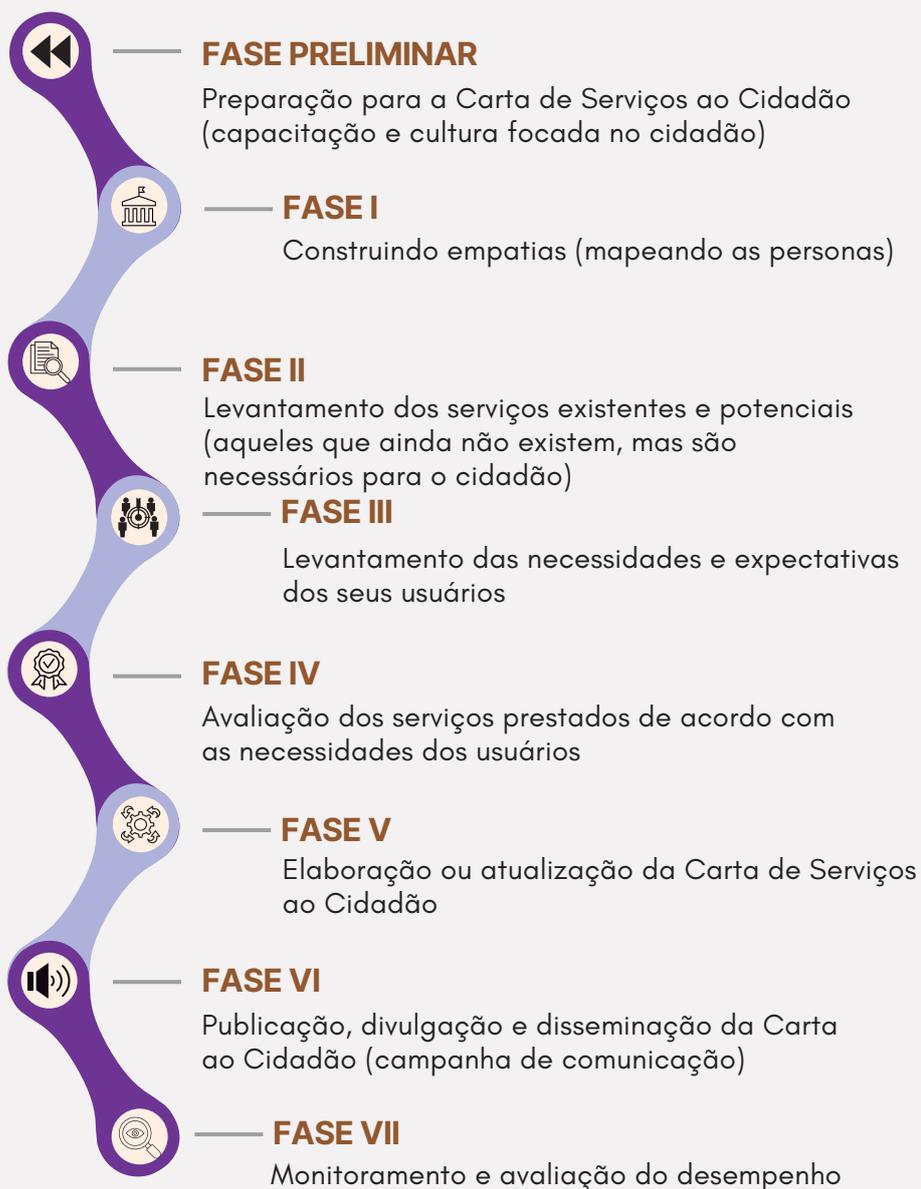


06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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



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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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...

Tomam decisões rapidamente;

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

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





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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 ficticiais que representam diferentes tipos de usuários para um possível produto ou serviço, respeitando suas particularidades





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

 **Governança de serviços**

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

FASE I - Construindo empatias (mapeando personas)

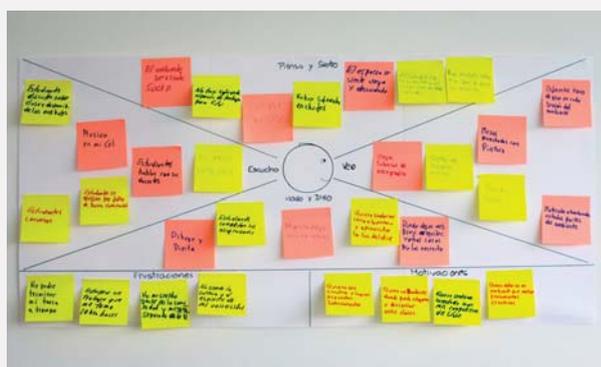
Perceba que **Lais, Dionisio, Amanda e Joel** são pessoas potencialmente reais, com necessidades diferentes e demandam **serviços, soluções e atenções diferenciadas!!**



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





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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 caixa" 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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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?

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

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

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?

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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!



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.

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!



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

FASE III – Levantamento das necessidades e expectativas dos seus usuários

- 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

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)





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

FASE IV - Avaliação dos serviços prestados de acordo com as necessidades dos usuários



Introduza melhorias e/ou inovações que possibilitem à instituição alcançar melhores padrões de desempenho;

01

Verifique gargalos, entraves e dificuldades internas para a entrega do serviço;



02



Estude possíveis aperfeiçoamentos;

03

Implemente mudanças;



04



Busque qualidade e satisfação no atendimento do cidadão.

05



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

 **Governança de serviços**

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

FASE IV - Avaliação dos serviços prestados de acordo com as necessidades dos usuarios



Mapeie indicadores que possam ajudar a monitorar a percepção dos usuários. Por exemplo, aumento da procura pelo serviço.

Converse com as áreas técnicas para identificar dificuldades e potencialidades.



Experimente o serviço - faça a Jornada do usuário



Aplique pesquisas de satisfação e avaliação dos serviços.



Compile todas as informações e volte ao Passo 1



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

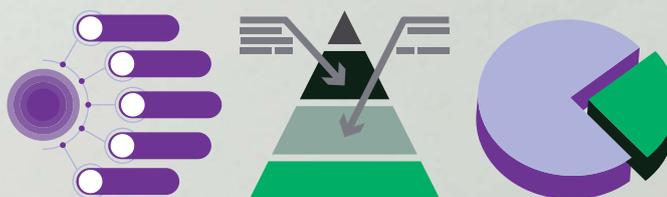
COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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 consulte as páginas xx a xx.

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!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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!



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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



2.

Manifestações recebidas e registradas na plataforma Participa DF.

< ParticipaDF >

ATUALIZAÇÃO E REVISÃO DAS CARTAS

Sempre que houver QUALQUER atualização nos serviços prestados!

IMPORTANTE



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Quais são os requisitos básicos da Carta de Serviços Digital?



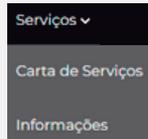
Ícone da Carta de Serviço

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.



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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Quais são os requisitos básicos da Carta de Serviços Digital?

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.).

Carta de Serviços

[Apresentação da Carta](#)

[Serviços para pessoa jurídica](#)

[Serviços ao cidadão](#)

[Ouvidoria](#)

[Serviço de Informação ao Cidadão - SIC](#)

[Imprima aqui a Carta de Serviços - PDF](#)

[Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão](#)

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.

Ouvidoria

O que é Ouvidoria

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

O que você pode registrar na Ouvidoria

Você pode fazer denúncia, reclamação, sugestão e elogio.



O que NÃO é considerada manifestação de Ouvidoria para o Governo do Distrito Federal:

Demandas referentes à esfera Federal ou sobre outros Estados. Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público.

Canais de atendimento ao Cidadão:

Você pode ligar para a Central 162, acessar o Sistema OUVDF ou ainda ser atendido presencialmente na Ouvidoria-Genral do DF.



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Quais são os requisitos básicos da Carta de Serviços Digital?

Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão

O último item obrigatório do menu é o que direciona o cidadão, através de um link, para avaliar a Carta de Serviços do órgão.

Faz parte do monitoramento da Carta pois é um indicador de desempenho institucional importante.

O questionário da pesquisa é elaborado e atualizado pela OGDF, sendo o mesmo para todos os órgãos e entidades pertencentes ao SIGO-DF.

Os resultados contribuem com o processo de gestão da organização, não só para o aprimoramento dos serviços prestados, mas, especialmente, para a formulação ou a reformulação de suas políticas públicas.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Algumas dicas mágicas...



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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

 **Governança de serviços**

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

PROJETOS DE OUVIDORIA COM FOCO EM SERVIÇOS





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Projetos de Ouvidoria com foco em Serviços

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:





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

 **Governança de serviços**

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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)





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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!!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Projetos de Ouvidoria com foco em Serviços

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!



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



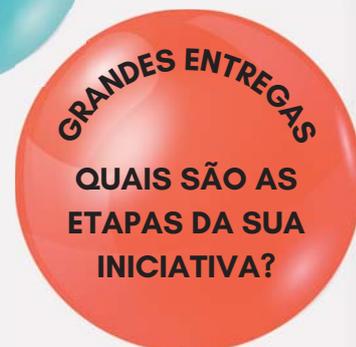
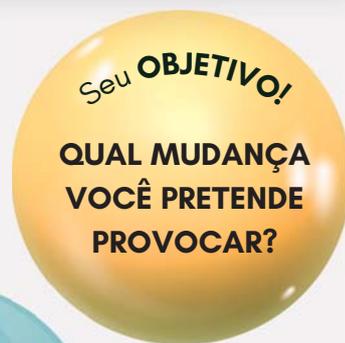
Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Projetos de Ouvidoria com foco em Serviços



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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Projetos de Ouvidoria com foco em Serviços

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.



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





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Projetos de Ouvidoria com foco em Serviços

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.

CONSTRUA SEUS RELATÓRIOS EM PARCERIA COM ÁREAS DE SERVIÇOS

5

Relatórios também podem se constituir em projetos, desde que temáticos e sendo utilizados como ferramenta de monitoramento.

UTILIZE FERRAMENTAS DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO PARA COMPLEMENTAR SUAS EVIDÊNCIAS DE OUVIDORIA

6

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

CAIXA DE FERRAMENTAS





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

 **Governança de serviços**

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

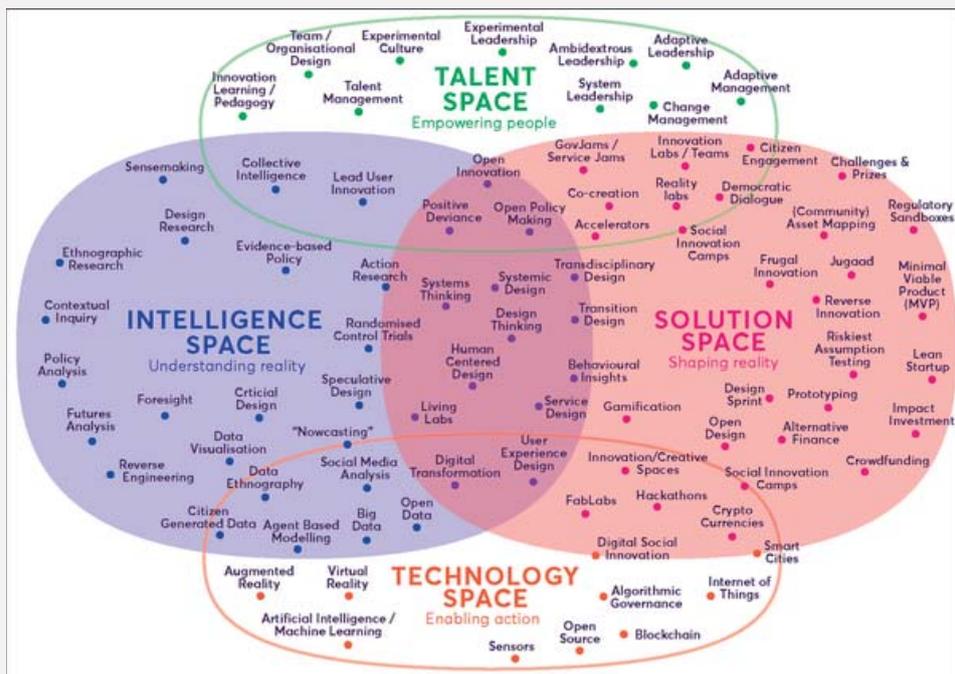
GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Caixa de Ferramentas

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 bem interessantes para ajudar.



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

DESIGN THINKING

O QUE É?

Segundo o "TOOLKIT" da ENAP, "Design é uma abordagem que busca gerar valor para as pessoas".

Por ser uma **nova** forma de pensar, enxergar problemas e construir soluções, é bastante adaptável às mais diversas situações, tendo como pano de fundo a EMPATIA.

Funcionam muito bem para as ouvidorias, porque lidamos com PESSOAS..





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

 **Governança de serviços**

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

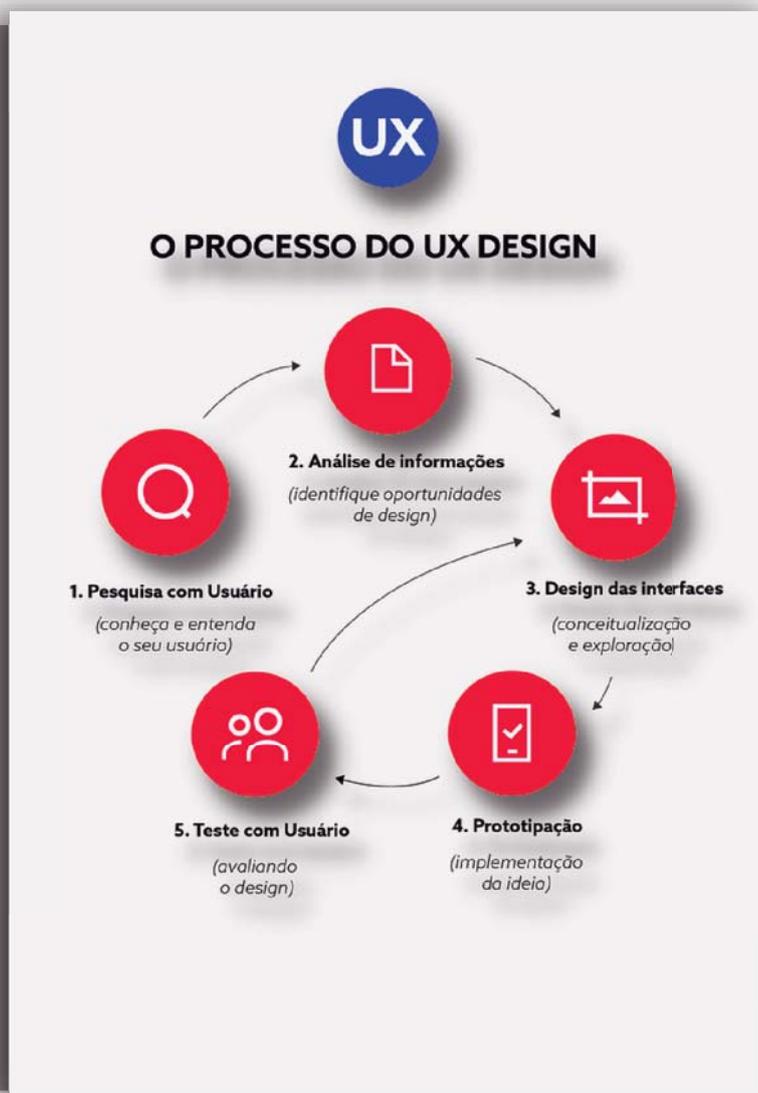
COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

USER EXPERIENCE - UX

O QUE É?

UX é a experiência do usuário e tem como objetivo proporcionar uso agradável, simples e prático de qualquer coisa

Envolve mapear comportamentos e expectativas dos usuários, sempre exercendo a **empatia!!!**





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

MAPA DE EMPATIA

O QUE É?

A empatia consiste na ideia de colocar-se no lugar do outro. Fazer isso permite ver situações de diferentes perspectivas. O mapa da empatia é detalhar essa inversão em categorias, como dores, necessidades e sentimentos, facilitando a visualização e compreensão dos dados.

Ajuda a construir relacionamentos e aproximações. Superútil, não é?!?





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Caixa de Ferramentas

Apresentamos essas 3 primeiras. Aos poucos traremos mais novidades aqui na nossa caixa de ferramentas. Quem sabe ela não vira um capítulo?



PROGRAMAS E PROJETOS



ÍNDICE DO CAPÍTULO

07

PROGRAMAS E PROJETOS

Contextualização

Formação continuada

Melhores práticas em ouvidoria

Ouvidoria Itinerante

Ouvindo os ouvidores

- Café com a Ouvidoria
- Bate-papo com a Ouvidoria
- Comunicação interna



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

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:



- Conjunto de projetos coordenados entre si de forma articulada e dinâmica e que visam objetivos comuns;
- Os resultados permitem alcançar o objetivo maior de uma política pública;
- Os benefícios alcançados são mais significativos;
- Não inclui a descrição das atividades e outros aspectos operacionais.

- 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

CONTEXTUALIZAÇÃO

Quais são os programas e projetos desenvolvidos pela OGDF?





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

FORMAÇÃO CONTINUADA

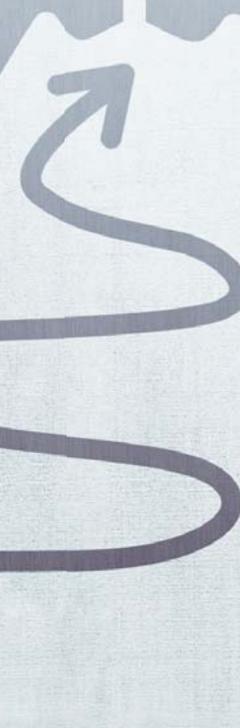
O que é o Programa Formação Continuada?

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

FORMAÇÃO CONTINUADA



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.



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 são oferecidos cursos EAD, 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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

FORMAÇÃO CONTINUADA

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

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;



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

FORMAÇÃO CONTINUADA



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 com toda a trilha de aprendizagem oferecida.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

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.



Objetivos

Estimular, reconhecer, fortalecer e premiar as iniciativas feitas pelas ouvidorias seccionais que compõem o SIGO/DF.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

Quem pode participar do concurso?

Qualquer ouvidoria seccional do GDF integrante do SIGO/DF.

Etapas





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

Inscrição



- É gratuita!
- Somente são aceitas iniciativas que tenham resultados concretos até a data estipulada no edital e que não tenham recebido a premiação do SIGO-DF em edições anteriores.
- Realizada mediante preenchimento do formulário descritivo, devidamente assinado, disponível no site www.ouvidoria.df.gov.br.
- Cada iniciativa inscrita deverá ser encaminhada via SEI para o endereço: CGDF/OGDF/CIGOUV/DIPRO. O processo será de nível restrito, justificado pela hipótese legal: "documento preparatório".

Pré-avaliação



- Seleção das iniciativas pela Comissão de Seleção - caráter eliminatório;
- Atribuição de critérios ("Atende" e "Não atende") às práticas inscritas; e
- Escolha dos trabalhos "Classificados" para a etapa seguinte.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

Julgamento e classificação



- Qualificação das propostas e definição das iniciativas a serem premiadas;
- No processo de avaliação, cada critério avaliativo será pontuado com um valor representado por um número inteiro compreendido em uma escala de 0 a 5, sendo 0 a menor e 5 a maior nota atribuída ao critério;
- A pontuação final da prática inscrita será a soma aritmética da pontuação individual de cada critério de julgamento;
- As práticas vencedoras serão aquelas que atingirem a maior pontuação final nas respectivas categorias.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

Divulgação do resultado



- As deliberações que tratam do julgamento das práticas submetidas devem permanecer sigilosas até o momento da divulgação dos resultados;
- A publicação do resultado na página www.ouvidoria.df.gov.br ocorrerá em data especificada no cronograma do edital do concurso.

Premiação



- É a etapa final do concurso!
- O prêmio é um certificado expedido pela OGDF.
- A premiação dos nomes das ouvidorias vencedoras será divulgada no evento de resultados e será concedida à ouvidoria do órgão ou entidade e não a um servidor específico.
- A quantidade de iniciativas a ser premiada estará descrita no edital publicado.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

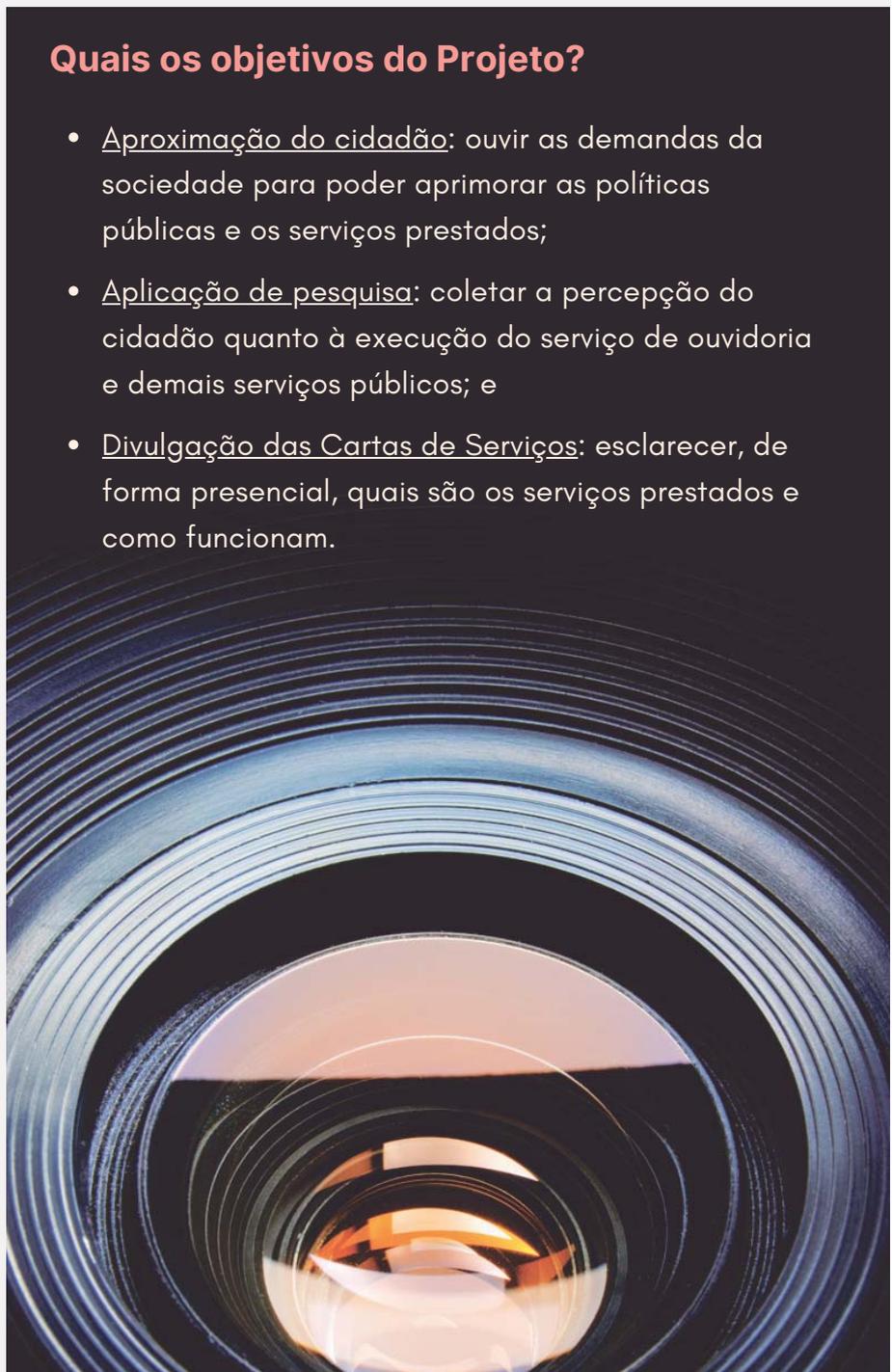
OUVIDORIA ITINERANTE

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

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.

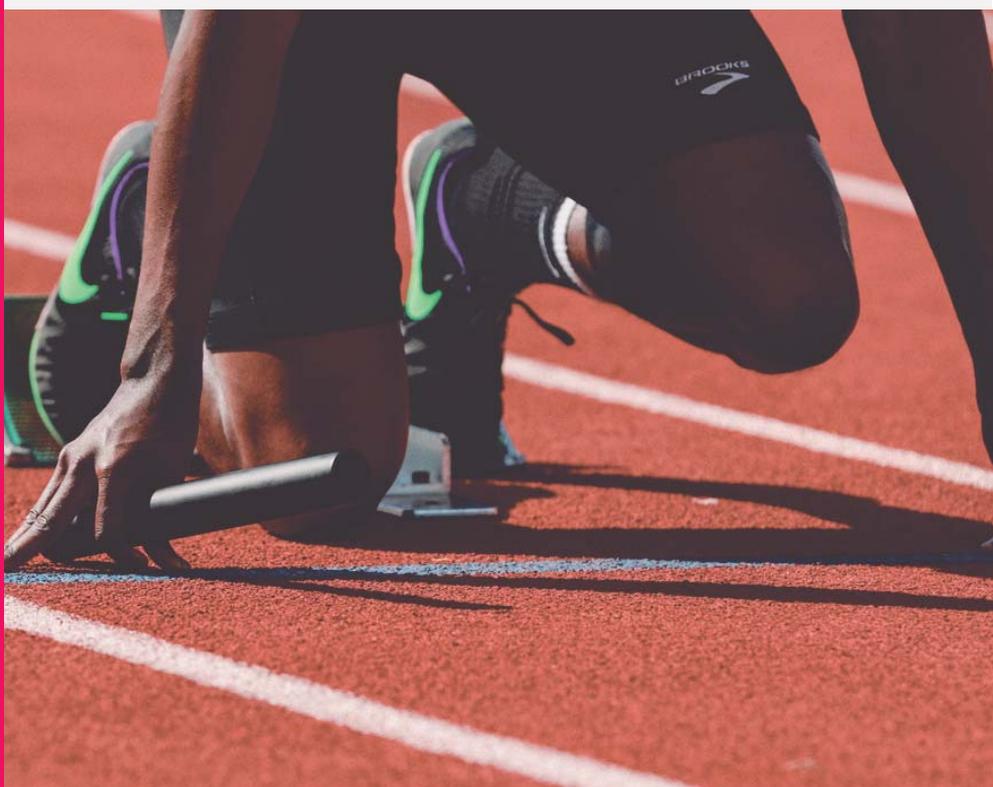


2108-3313



ouvicomecg.df.gov.br

Depois das instruções repassadas pela equipe da OGDF, instrua o processo **sei!**





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!

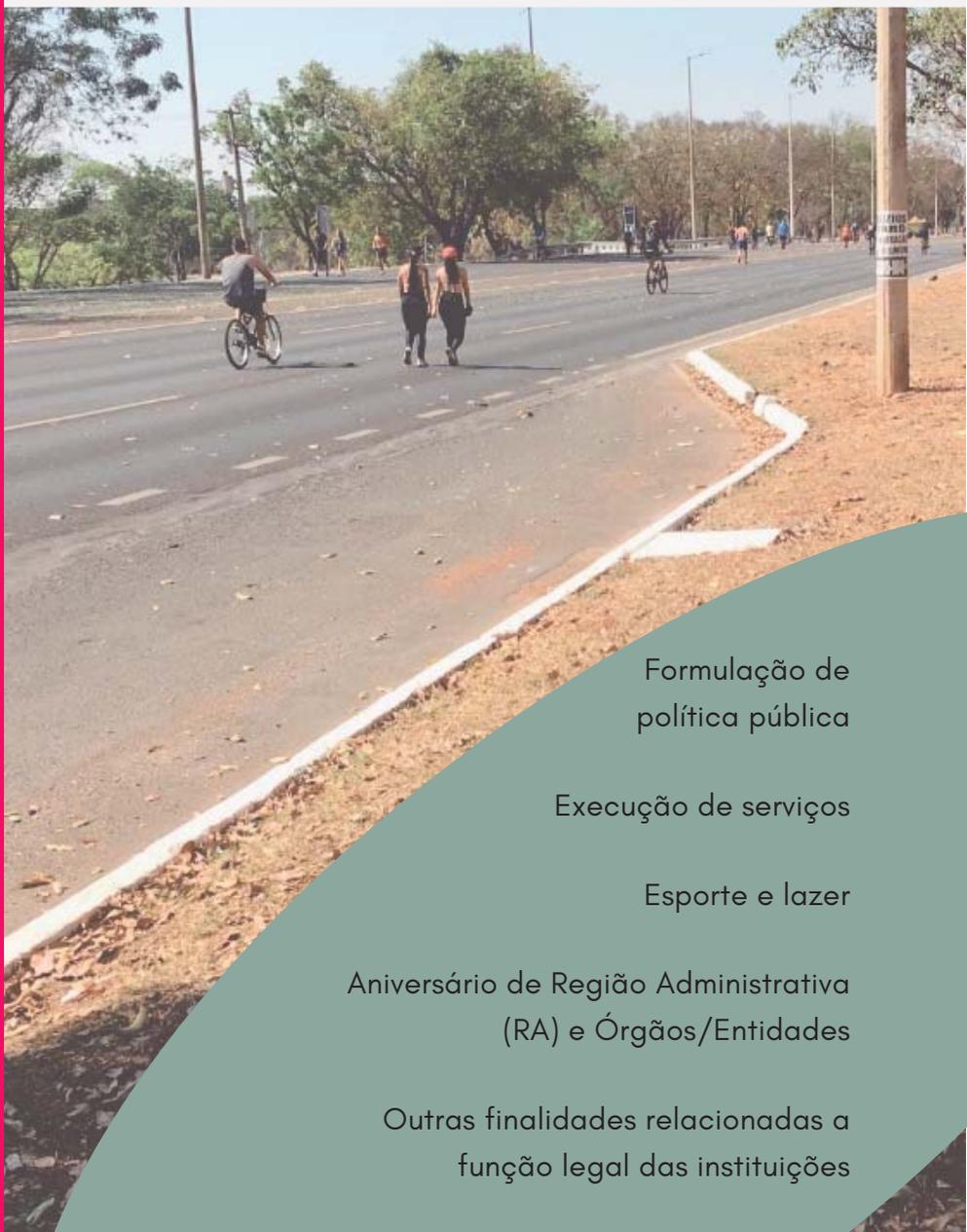


07 PROGRAMAS E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE

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:



Formulação de política pública

Execução de serviços

Esporte e lazer

Aniversário de Região Administrativa (RA) e Órgãos/Entidades

Outras finalidades relacionadas a função legal das instituições



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07 PROGRAMAS E PROJETOS

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





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE

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





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE

Ações prévias ao evento:



Mobilizar a comunidade local:

Visita prévia ao local do evento

Convite para a comunidade

Reunião com as lideranças comunitárias locais para sensibilização



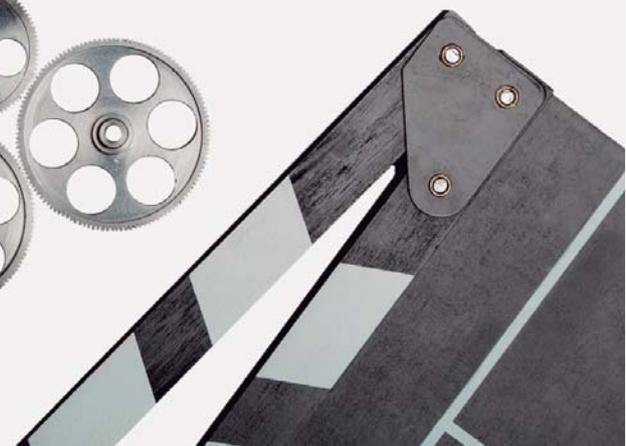
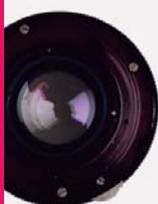
Conversar com os Órgãos potencialmente envolvidos para entregar o material e acertar detalhes operacionais



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





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE

Ações prévias ao evento:



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.](#)



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE

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 e número do protocolo para acompanhamento da demanda ao final do atendimento;

Coordenar a ordem de atendimento, se houver fila;

Apresentar Carta de Serviços dos órgãos e entidades relacionados à temática do evento.



NÃO REGISTRAR durante o evento **denúncias e pedidos de acesso à informação**. Orientar o cidadão a ligar na Central 162, acessar o site www.ouv.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

Se for usar formulário para o registro das demandas:

anote a data, nome do evento e informe o cidadão que ele receberá o número do protocolo por e-mail.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE

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 terá 24 horas para inserir no Participa DF todos os formulários coletados. Se o evento for realizado em feriado ou finais de semana, você poderá fazer no próximo dia útil! A forma de entrada das manifestações registradas durante o evento deverá ser Evento Externo e categoria - Ouvidoria Itinerante.



Digitalizar e anexar a demanda no sistema.

- ➔ **Ajuda Memória:** indicar pontos positivos e negativos sobre o projeto e a prestação do serviço em formato móvel.
- ➔ **Reunião de avaliação com todos os órgãos e entidades envolvidos.**



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

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



Fotos



Anexe seu relatório no processo e envie para o endereço: **CGDF/OGDF/CIGOUV/DIPRO**



Para detalhes do que escrever no relatório, basta clicar aqui ou na imagem ou acessar o site www.ouvidoria.df.gov.br.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

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.

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?

- Café com Ouvidoria;
- Bate-papo com a Ouvidoria;
- Comunicação interna.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

OUVINDO OS OUVIDORES

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.

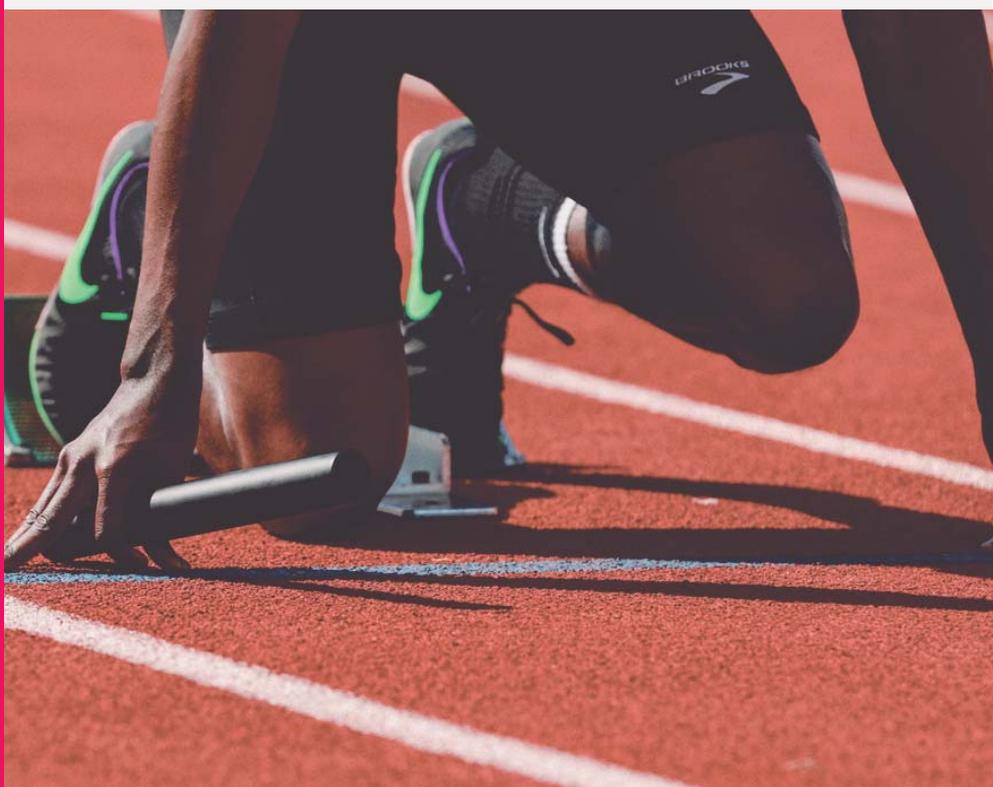


2108-3313



ouvicom@cg.df.gov.br

Depois das instruções repassadas pela equipe da OGDF, instrua o processo **sei!**





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

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
- Telefone
- Sei
- Whatsapp
- Presencialmente

Agende no **calendário**.

Reserve um **carro oficial** (se disponível).





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

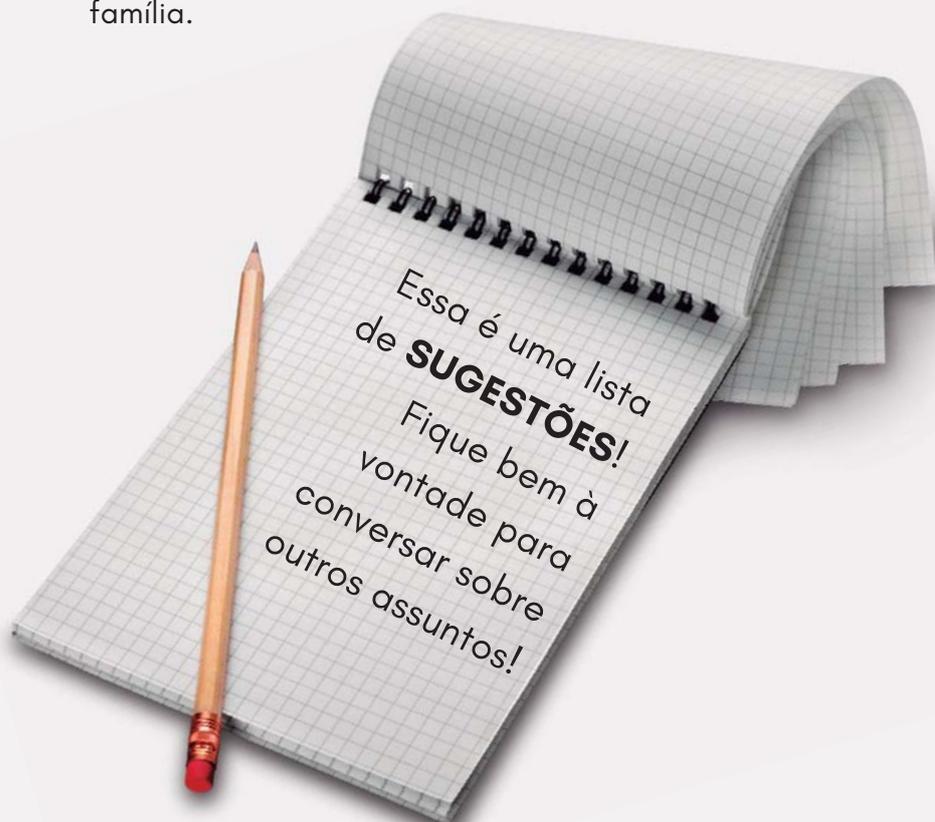
PROGRAMAS E PROJETOS

CAFÉ COM OUVIDORIA

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;
- Assuntos de caráter pessoal: hobbies, viagens, família.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07 PROGRAMAS E PROJETOS

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!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

CAFÉ COM OUVIDORIA

Pós-visita

Após a visita, a Ouvidoria que enviou o convite deverá fazer um relatório contando como foi sua visita em outra ouvidoria:



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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

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.

Primeiramente, para iniciar esse projeto de Bate-Papo com a Ouvidoria, escolha uma ou as duas ações para executar:

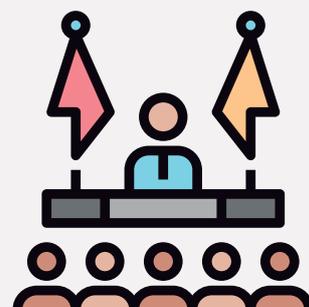


Evento promovido pela ouvidoria seccional

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

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;



Verifique, no dia anterior, se o local está reservado, limpo e organizado como você solicitou;



Seja pontual;

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

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:

- 1 O que é Ouvidoria?
- 2 Qual o papel da Ouvidoria?
- 3 Qual a importância da Ouvidoria?
- 4 Prazos
- 5 Tipos de manifestação
- 6 Pedido de informação e o E-sic
- 7 Os assuntos e tipologias mais demandados
- 8 A Ouvidoria na sua Instituição
- 9 O Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF - SIGO/DF
- 10 Como podemos melhorar?
- 11 Como seu setor pode ajudar?
- 12 Quais boas práticas de ouvidoria são exercidas
- 13 Quais são os projetos em andamento
- 14 Plano de Ação



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E PROJETOS

COMUNICAÇÃO INTERNA

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 párea 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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

COMUNICAÇÃO INTERNA

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

COMUNICAÇÃO INTERNA

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



07 PROGRAMAS E PROJETOS

COMUNICAÇÃO INTERNA

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

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS



ÍNDICE DO CAPÍTULO

08

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Finalidade de Uso

Passo a passo do tratamento dos dados pessoais

Fluxo de tramitação

Observações importantes

Proteção de Dados Pessoais no Acesso à Informação

Sugestões de leitura



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08 TEMAS EM DESTAQUE

FINALIDADE DE USO

Proteção de Dados Pessoais e Sensíveis no contexto da Rede de Ouvidorias do DF

O que é?

Conjunto de atividades realizadas para o uso adequado das informações pessoais sensíveis coletadas durante as etapas da gestão do atendimento.



Finalidade de uso

Tratamento da demanda apresentada com foco no que foi apresentado e solicitado pelo cidadão

Elaboração de relatórios de trabalho

Aplicação em estudos e pesquisas governamentais

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).



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos



Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08 TEMAS EM DESTAQUE

PASSO A PASSO DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

Onde encontramos essas informações?

Participa DF

No momento de acesso à conta na plataforma, essas informações estão disponíveis para que o cidadão dê ciência.

Central 162

Os atendentes são orientados a ler as finalidades de uso dos dados pessoais para que o cidadão, que deseja realizar uma manifestação identificada, tome ciência.

Atendimento presencial

Cabe ao Ouvidor ler e esclarecer quaisquer dúvidas sobre os dados coletados antes de seguir com o registro identificado.

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:



LGPD/DF
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08 TEMAS EM DESTAQUE

FLUXO DE TRAMITAÇÃO

Quem?

Titular do dado:



Cidadão

O quê?



Denúncia



Elogio



Solicitação



Reclamação



Sugestão



Informação

Como?

Central 162



Internet

[ParticipaDF](#)

Presencial



Tratamento

[ParticipaDF](#)

sei!

E outros sistemas para tratamento de serviços que ofereçam proteção e sigilo dos dados pessoais





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos



Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08 TEMAS EM DESTAQUE

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; Cidadão responde à pesquisa de satisfação;
- 8 A Ouvidoria Seccional elabora relatórios gerenciais, com recomendações de melhorias nos serviços e nos fluxos de tratamento interno de dados pessoais.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos



Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08 TEMAS EM DESTAQUE

FLUXO DE TRAMITAÇÃO

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 Participa DF, o fluxo volta a ser igual a quando **NÃO** é denúncia.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos



Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08

TEMAS EM DESTAQUE

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 **IMPREScindível**, 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos



Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08 TEMAS EM DESTAQUE

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.
 - 2.2 Se for advogado com procuração do titular do 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos



Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



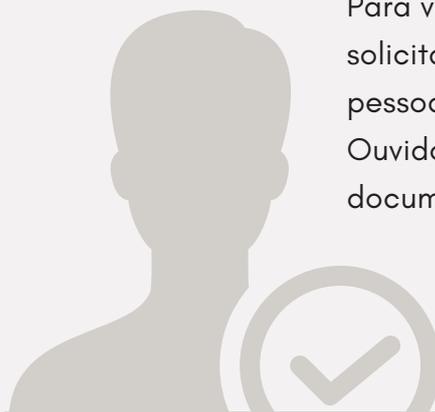
Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08 TEMAS EM DESTAQUE

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO ACESSO À INFORMAÇÃO

VERIFICAÇÃO DA TITULARIDADE



Para verificar a titularidade o solicitante deverá comparecer pessoalmente na unidade de Ouvidoria para apresentação dos documentos.

A Controladoria-Geral do DF está estudando outros mecanismos de validação de titularidade em ambiente digital.



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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08

TEMAS EM DESTAQUE

SUGESTÕES DE LEITURA

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 Renouv. Basta clicar na imagem para ter acesso ao documento.



CONSIDERAÇÕES FINAIS



ÍNDICE DO CAPÍTULO

09 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Perguntas frequentes

Palavras finais da Ouvidora-Geral



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais



Considerações finais

- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



09

CONSIDERAÇÕES FINAIS

PERGUNTAS FREQUENTES

Vamos agora fazer um jogo rápido com as perguntas e respostas mais frequentes entre os profissionais que trabalham nas Ouvidorias do GDF!

Assim, você poderá consultar sua dúvida e ter uma resposta eficiente. Caso ainda não tenha sido respondida, entre em contato conosco!



ouvidoriageral@cg.df.gov.br



2108-3313



Como devo escrever as manifestações dos cidadãos que procuram a Ouvidoria para fazer o registro presencialmente?

Já nos aprofundamos sobre as técnicas e requisitos para um bom atendimento no capítulo 4 "Gestão do Atendimento". Após seguir nossas orientações de escuta ativa, formule a manifestação para o cidadão utilizando a linguagem simples e objetiva, indicando o máximo de informações possíveis como: datas, locais, nomes, endereços, etc. Especifique tudo o que o cidadão deseja, pois desta forma, as respostas também serão mais completas e de qualidade.

Lembrete

Ao finalizar sua escrita, leia todo o conteúdo para que o cidadão dê o "de acordo" e você prossiga ao registro da demanda.



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
-  Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



09

CONSIDERAÇÕES FINAIS

PERGUNTAS FREQUENTES



Qual a fundamentação legal para a existência das Ouvidorias? E onde posso encontrar essas legislações?

As Ouvidorias Públicas existem em razão da norma constitucional contida no art. 37, §3º, I, III, da Constituição Federal que assim prevêm:

“A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública”.



Ouvidoria-Geral do DF

A rede de Ouvidorias do GDF foi instituída por meio da Lei nº 4.896/2012 - Lei do SIGO/DF, órgão vinculado à Controladoria Geral do DF.

E a Lei Nacional que formalizou a atuação das Ouvidorias é a Lei nº 13460/2017. Aqui no DF essa Lei foi recepcionada pela nº 6.519/2020.

Você pode acessar toda a legislação e normativos referente às Ouvidorias no capítulo 2 "A Rede de Ouvidorias do GDF".

Ou, se preferir, clique aqui!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais



Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



09

CONSIDERAÇÕES FINAIS

PERGUNTAS FREQUENTES



A Ouvidoria tem poder punitivo?

NÃO



A Ouvidoria não tem poder punitivo!

NÃO é sua competência:

- Apurar responsabilidades; e
- Instaurar sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos.

Funções da Ouvidoria...

Sugerir e recomendar, uma vez presentes indícios de irregularidade ou infração à lei, que os órgãos competentes façam a **análise da demanda** e decidam quais providências são adequadas ao caso.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais



Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



09

CONSIDERAÇÕES FINAIS

PERGUNTAS FREQUENTES



A Ouvidoria atua com sigilo nos dados e identidade do manifestante?

SIM



A Ouvidoria assegura o sigilo na tramitação das manifestações formuladas pelos usuários, assim como restringe o acesso à identificação e demais informações do manifestante.

Assim, as denúncias seguirão para os setores responsáveis sem o nome e demais dados do denunciante. As demais tipologias (solicitação, reclamação, elogio e informação) são tramitadas com dados pessoais, por serem importantes para o atendimento da demanda. Todos os servidores envolvidos no tratamento dos dados pessoais podem ser responsabilizados por vazamento ou mau uso.

Exceção

Em casos de denúncias, somente quando indispensável à apuração dos fatos, é que o nome do denunciante será fornecido à unidade correcional. Nesses casos, a unidade demandante ficará responsável por restringir o acesso à identificação a terceiros.

OLÁ!

A você, servidor que atua nas Ouvidorias do GDF,

Digo antes de tudo, que agradeço a sua dedicação e empenho em ser a sua melhor versão.

Sabemos das dificuldades que vivemos nas Ouvidorias. Lidamos com as dores das pessoas e muitas vezes nos sentimos sozinhos. Saiba que somos uma rede e isso significa dizer que o trabalho de um depende do outro. E o sucesso é de todos nós.

Agora que você leu, estudou e assimilou tenho certeza que estará se sentindo um pouco mais confortável para prosseguir na missão de ouvir e servir. Mas não se limite apenas ao conteúdo apresentado aqui neste Guia, busque outros materiais, faça cursos, apresente sugestões de melhoria para melhor funcionamento da nossa rede.

Mas se tiver dúvidas, inseguranças, medos, nos procure. A Ouvidoria-Geral do DF é o seu porto seguro. Saiba que às vezes lançaremos você ao mar, mas sempre estaremos com a âncora preparada para aportar quando for necessário. Navegue, ouse, trilhe novos caminhos, mas volte, porque estaremos aqui para celebrarmos a melhor jornada juntos.

**Abraços da Ouvidora-Geral do DF,
Cecília Souza da Fonseca**

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS



ÍNDICE DO CAPÍTULO

10

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cursos que nos inspiraram

Sítios eletrônicos

Artigos em sítios eletrônicos

Livros, artigos e publicações

Legislações



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CURSOS QUE NOS INSPIRARAM

Conteúdos utilizados neste Guia

Curso: Gestão de riscos e integridade

Instrutor: Robson Lopes

Curso: Atendimento Inclusivo e Acessível em Ouvidoria

Instrutor: Alexandre Pereira de Castro

Curso: Gestão da informação e relatórios de Ouvidoria

Instrutoras: Maria Fernanda Cortes de Oliveira e Lígia Costa Coelho

Curso: Planejamento Estratégico em Ouvidoria

Instrutora: Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Curso: Comunicação no ambiente de Ouvidoria

Instrutora: Cecília Souza da Fonseca

Curso: Atendimento em Ouvidoria - (casos complexos)

Instrutora: Adriana D'Juz

Curso: Linguagem simples

Instrutora: Isabel Ferreira Lima

Curso: Qualidade da Resposta em Ouvidoria

Instrutor: Cleiton Oki Brito

Curso: Lei Geral de Proteção de Dados aplicada às Ouvidorias Públicas

Instrutor: Marcos Gerhardt Lindenmayer





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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>





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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.

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.sitware.com.br/projetos/como-criar-um-plano-de-acao>. Acesso em 1 ago. 2022.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARTIGOS EM SÍTIOS ELETRÔNICOS

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=Padr%C3%A3o%20F%20de%20Leitura%20e%20Escrita&text=O%20que%20ele%20indica%20%C3%A9,a%20leitura%20de%20outro%20par%C3%AAlgrafo>. 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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARTIGOS EM SÍTIOS ELETRÔNICOS

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.

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: 28 nov. 2022.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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.

OGDF, OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços - GMEI.** 2º ed. Brasília-DF: Set/2018.

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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIVROS, ARTIGOS E PUBLICAÇÕES

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.

IBGC, INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Governança corporativa e boas práticas de comunicação**. São Paulo, SP: IBGC, 2017.

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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIVROS, ARTIGOS E PUBLICAÇÕES

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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIVROS, ARTIGOS E PUBLICAÇÕES

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.

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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEGISLAÇÕES

Lei n° 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. Recepiona a Lei n. 13.460/2017 no âmbito no Distrito Federal.

Lei n° 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Lei n° 4.896/2012 - Lei do SIGO/DF - Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF.

Lei n° 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 n° 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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEGISLAÇÕES

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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEGISLAÇÕES

Decreto n° 35.382/2014 - Regulamenta o art. 42, da Lei n° 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.

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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências

Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEGISLAÇÕES

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° 51/2018 - Institui, no âmbito da Controladoria-Geral do Distrito Federal, o horário de atendimento presencial da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, bem como os procedimentos necessários a garantir a melhor prestação de serviço de ouvidoria.

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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências

Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEGISLAÇÕES

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.

Instrução Normativa n° 01/2017 - 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 ouvidorias e áreas envolvidas.

Instrução Normativa n° 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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências
Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEGISLAÇÕES

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 N° 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 N° 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 N° 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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências
Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEGISLAÇÕES

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.

