

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa**

Secretaria de Economia



Curso

Gestão do atendimento de ouvidoria

Apresentação

A elaboração, a formatação e a revisão do material didático são de responsabilidade da instrutoria.

Escola de Governo do Distrito Federal

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70610-610

Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

Curso de Gestão do Atendimento

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria de Economia



Cleiton Oki
Mohara Melo

“No contexto de uma Ouvidoria, a distinção precisa prevalecer sobre a tendência à pasteurização das diferenças. Cada cliente, consumidor ou cidadão que a procura é único em suas preocupações, possui peculiaridades que deseja ver reconhecidas, consideradas e respeitadas. Por isso, a atitude de uma Ouvidoria precisa primar sempre pela valorização dessas diferenças.....”

Prof. Dr. Luiz Carlos Assis Iasbeck
Universidade Católica de Brasília

Quem sou eu?

- 09 anos de Ouvidoria/OGDF

- Apaixonado por pessoas e educação

- Não recuso um café

- Quaseeee fui um jogador de vôlei profissional !



@CCOFICIAL

Quem sou eu?

- Quase 4 anos de Ouvidoria/OGDF.

- Apaixonado por esportes e praias

- Não recuso uma viagem

- Fui maratonista de águas abertas !



@CCOFICIAL

Conteúdo

- Características do Atendimento de Excelência

-Dinâmica 1

- Etapas do atendimento

-Acolhimento

-Escuta ativa

-Registro

-Dinâmica 2

-Pós - atendimento

- atendimentos complexos/ Gestão de conflitos

-Dinâmica 3



Dinâmica - 1

- Cada grupo deverá discutir sobre o conceito e as características mais importantes para desenvolver um Atendimento de Excelência (5 minutos);
- Anote o conceito do que é um Atendimento de Excelência no papel que serão entregues;
- Divida o seu papel em 8 pedaços;
- O instrutores irão recolher as tiras de papel preenchidas de todos os grupos e irão redistribuir de forma aleatória;
- Será indicado pelo o grupo uma pessoa par ser responsável pela “negociação”;
- O negociador deverá conversar/negociar com os outros grupos para conseguir recolher o máximo de tiras preenchidas pelo seu grupo;





Empatia

Cortesia



Personalização

Negociação



Competência

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS



Características do Atendimento de Excelência!

Liderança



Proatividade

Fortalecimento do relacionamento



Acolhimento

Resolução de problemas: um atendimento eficaz pode ajudar a resolver problemas e resolver reclamações, o que pode ajudar a melhorar a experiência geral do cidadão e evitar problemas futuros.

Acesso a informações e serviços: muitas vezes, o atendimento é o primeiro ponto de contato para as pessoas que precisam de informações ou serviços da Administração pública. Um bom atendimento pode ajudar a fornecer informações claras e precisas e garantir que as pessoas possam acessar os serviços de que precisam.

Criação de uma imagem positiva: um bom atendimento pode ajudar a criar uma imagem positiva de uma empresa ou organização, o que pode ser importante para atrair novos clientes e manter uma boa reputação.

Impacto na sociedade: o atendimento também pode ter um impacto mais amplo na sociedade, ajudando a garantir a segurança, a saúde e o bem-estar das pessoas, e contribuindo para uma sociedade mais justa e igualitária.

O atendimento é fundamental para a sociedade!



Tratamento X Atendimento

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.

CAPÍTULO 04, PÁGINA 68

Atendimento de excelência em ouvidoria é um serviço prestado que busca ouvir, acolher e entender as demandas dos usuários de um determinado serviço, com o objetivo de buscar a satisfação dos cidadãos e solucionar, sempre que possível, seus problemas de forma eficiente.

Atendimento em Ouvidoria



Dinâmica - 2



- **ATIVIDADE: SIMULAÇÃO DE UM ATENDIMENTO PRESENCIAL**
- Escolher um cursista para representar o cidadão e outro para ser o ouvidor;
- **Tempo: 8 minutos**

Etapas do atendimento



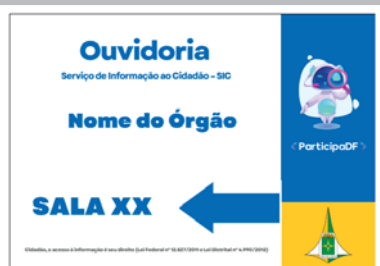
Acolhimento - Foco nas boas práticas e cordialidade!

Registro- Foco no levantamento de dados e qualidade do registro!

Resposta - Foco na tempestividade, suficiência das informações e linguagem simples!

Pós-atendimento - Foco na compreensão se a demanda foi atendida e na satisfação do cidadão! Pode ser realizado por amostragem.

Acolhimento



- Sinalização clara e fácil visualização, seguir os padrões do Manual de Identidade Visual Marca Ouvidoria;
- Estrutura física de fácil localização e acessibilidade;
- Ambiente organizado, limpo e acolhedor;
- Possuir os equipamentos necessários para o registro das manifestações, formulário físico (DECRETO Nº 36.462, DE 23 DE ABRIL DE 2015 - Seção IV - Da estrutura física)
- Se possível, um lugar reservado para garantir a privacidade e sigilo dos denunciante.

Acolhimento



Para atendimentos presenciais

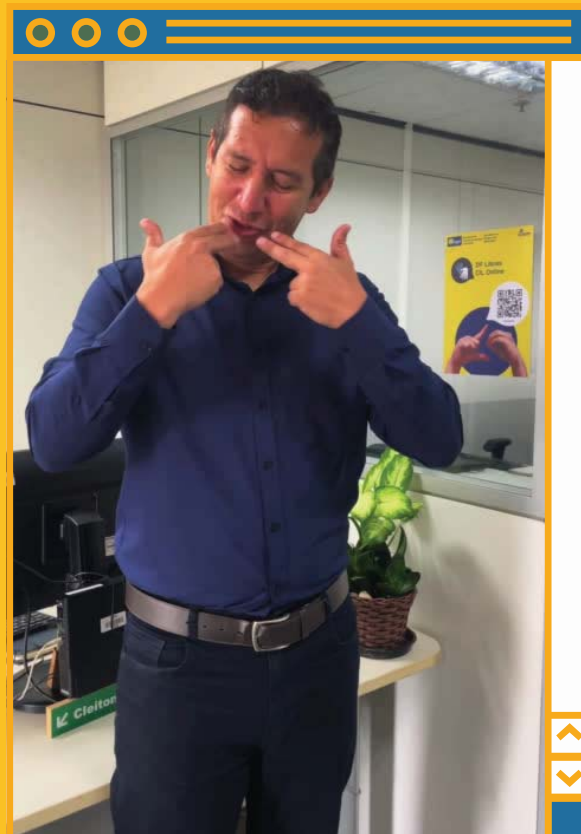
Ao chegar ao balcão de atendimento, o usuário surdo pode acessar a Plataforma pela leitura do QR Code presente no cartaz ou adesivo do programa DF Libras - CIL Online ou pelo aplicativo do ICOM.



- 1** Acesse o Aplicativo ICOM.
- 2** Clique no Botão "DF Libras - CIL Online" ou faça a leitura do QR Code para ler um código nos cartazes ou adesivos.
- 3** Selecione "iniciar videochamada" e aguarde até ser atendido. É rapidinho!

Dica: para não consumir seu pacote de dados de internet, opte por acionar a Plataforma por meio do aplicativo do ICOM.

- 4** Ao ser atendido, fale normalmente que o intérprete irá traduzir a conversa para o surdo. Não se esqueça de deixar o celular na horizontal.



O CADASTRO



1) VERIFICAR SE O CIDADÃO POSSUI A CARTEIRA PCD, EMITIDA PELA SECRETARIA ESPECIAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – SEPD;

2) A AUSÊNCIA DA CARTEIRA PCD NÃO INVIABILIZA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO;

3) ORIENTAR O CIDADÃO SOBRE OS BENEFÍCIOS NO USO DA CARTEIRA PCD, PRINCIPALMENTE A UTILIZAÇÃO GRATUITA DE SERVIÇOS (LEI Nº 6637/2020) E COMO PROVIDENCIAR:

A. PRÉ-REQUISITO - CADASTRO GOV.BR;

B. ACESSAR LINK:

[HTTPS://SISTEMAS.DF.GOV.BR/CADPCD/LOGIN;](https://sistemas.df.gov.br/cadpcd/login)

C. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS: CARTEIRA DE IDENTIDADE E CPF; COMPROVANTE DE ENDEREÇO; FOTO 3X4 COM FUNDO NEUTRO;

D. ATENDIMENTO PRESENCIAL: ESTAÇÃO DO METRÔ DA 112 SUL, DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, DAS 8H ÀS 17H. CONTATO: (61) 3313-5939 – 3313-5938.

O REGISTRO



1) RECOMENDAR QUE O REGISTRO SEJA FEITO NO CADASTRO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, PORQUE IRÁ GERAR UM MARCADOR ESPECÍFICO A SER OBSERVADO PELA REDE;

2) CASO O REGISTRO SEJA FEITO POR OUTRA PESSOA EM NOME DE UMA PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU NO CNPJ DE ALGUM ÓRGÃO, O REGISTRO PODERÁ SER FEITO, MAS NÃO SERÁ IDENTIFICADA COM O MARCADOR. MAS O IMPORTANTE É LER O RELATO E ADEQUAR O ATENDIMENTO;

3) COMUNICAR À ÁREA TÉCNICA QUE SE TRATA DE PCD NO MOMENTO DO ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO;

A RESPOSTA



1) A RESPOSTA PROVAVELMENTE PRECISARÁ SER ADEQUADA - LINGUAGEM E MEIO DE COMUNICAÇÃO;

2) AGENDE A "ENTREGA" DA RESPOSTA AO CIDADÃO, COM AS ADEQUAÇÕES NECESSÁRIAS.
EX: INTERPRETE DE LIBRAS, LIGAÇÃO, ETC.

3) O REGISTRO DO AGENDAMENTO DEVERÁ SER INCLUÍDO COMO PROVIDÊNCIA NO PARTICIPA-DF.

ESCUTA ATIVA

A escuta ativa é uma técnica de comunicação interpessoal que consiste em realmente escutar se dedicar a prestar atenção no outro no momento da interação.

CAPÍTULO 4, PÁGINAS 51 e 52

Criar relacionamento
com o cidadão



ESCUTA ATIVA



- Precisa ter atenção e escutar o que ele fala. Com as informações que você ouve pode criar estratégias de relacionamento baseadas nas principais necessidade de cada um.
- As "dores, necessidades" do cidadão são os pontos de onde você vai tirar a base da sua argumentação para orientá-lo de que sua "solução" é adequada.
- Dedique-se a ouvir, mas também reconheça a importância do que ele está falando. Interaja e responda com frases curtas para não cortar o raciocínio do cidadão.

ESCUTA ATIVA

- Capture as ideias e reafirme questões para confirmar que sua compreensão está correta. Mas não interrompa o cidadão!
- Preste atenção aos detalhes.
- Crie um ambiente seguro no qual questões difíceis, complexas ou emocionais possam ser discutidas.
- Pronuncie palavras como "entendo", "ahã", "sei".
- Mantenha o contato visual adequado com o cidadão!



**Criar relacionamento
com o cidadão**

ESCUITA ATIVA

- Produzir interações que aumentam a autoestima do outro!

Exemplo: Entendendo o que Sr. está falando e o Sr. está certo em se sentir dessa forma.

- Proporcionar uma conversa cooperativa!
Fazer sugestões!

Exemplo: O que o Sr. acha de darmos o seguinte encaminhamento para sua demanda?

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



ESCUITA ATIVA

Qual o perfil da pessoa?

Um dos segredos para caso de atendimentos complexos é entender o contexto e o perfil de quem você está atendendo:

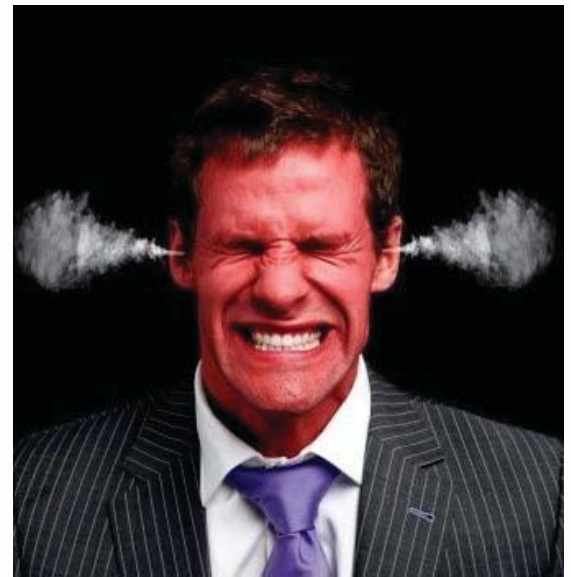
- O que adora falar e não te escuta;
- O que demonstra algum distúrbio psicológico (mania de perseguição, fala desconexas, relatam situações desarrazoáveis);
- O que demonstra agressão na fala, na expressão, olhar e tom de voz;
- O que conhece as falhas da administração públicas, as regras e os normativos.



ESCUTA ATIVA

Qual o perfil da pessoa?

- O que está em situação de vulnerabilidade (com problema de saúde, em situação de rua, que sofreu violência física, sexual ou ameaças);
- O que está emocionalmente abalado (chora ou não consegue explicar a situação por está muito nervoso);
- O que desacredita que irá solucionar a situação junto a administração pública.



Conexão, afinidade ou carisma



ESCUTA ATIVA

- Busca de pontos em comum: em vez de se concentrar nas diferenças, é importante buscar pontos em comum entre as partes envolvidas. Isso pode ajudar a estabelecer uma base para a negociação e a encontrar soluções que atendam às necessidades de ambas as partes.
- Entenda a história do cidadão e compartilhe as suas que tenham alguma semelhança com as do cidadão.

Linguagem corporal



ESCUTA ATIVA

- Fique atento a sua postura corporal ao se dirigir ao cliente, a sua expressão facial e aos seus gestos com as mãos.
- Para ajudá-lo a melhorar sua linguagem corporal, use a técnica do “espelhamento” .
- Observe como está a expressão corporal do da pessoa que está atendendo e tente copiá-las sutilmente para gerar uma conexão com ele.

Tocar as pessoas

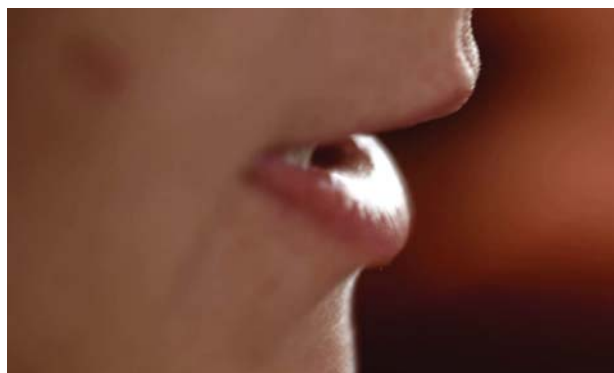
- Ter contato através de toque é outra forma de se como conectar com a pessoa, pois gera proximidade e empatia com seu ouvinte.
- Um cumprimento ao entrar e sair da reunião já é um ótimo começo para um primeiro encontro, por exemplo. A medida que você conhece mais seu cliente vai percebendo se pode inserir pequenos toques no meio da conversa.
- O poder do toque pode ajudar a deixar o cliente mais aberto e propenso aos seus argumentos. Então observe e identifique os momentos em que vale investir.

ESCUTA ATIVA



**Criar relacionamento
com o cidadão**

ESCUTA ATIVA



Ritmo da fala

- O tom que você usa, o ritmo e a fluência da sua fala estão interligados e juntos criam um discurso mais convincente e com poder de persuadir.
- Quando estiver falando, inclua pausas entre as frases mais estratégicas para dar tempo para o cliente pensar. Aumente um pouco o tom de voz para enfatizar palavras importantes.
- Você precisa encontrar o equilíbrio para não falar nem rápido nem devagar e assim conseguir envolver e conquistar o cliente na conversa.

**Criar relacionamento
com o cidadão**

Frases prontas para atendimento

Por Douglas da Silva , Web Content & SEO Associate, LATAM



32 frases prontas para atendimento ao cliente: guia completo

Entre as frases prontas para atendimento ao cliente estão: expressões para acalmar o cliente, informar o tempo de espera e outras. Confira.

 Zendesk / Aug 12, 2020





Registro



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;
- Cadastrar o cidadão na plataforma e, quando o cidadão não tiver um email, orientá-lo na criação de um.

Registro

- Usar o seu próprio e-mail no cadastro do cidadão.
- Registrar a manifestação no CPF do servidor da ouvidoria, em nome do cidadão.
- Repassar cópia de registro ou o número de protocolo para manifestações feitas de forma anônima.
- Fazer o registro contendo dados pessoais (principalmente nos casos de denúncias)

CAPÍTULO 4, PÁGINA 83

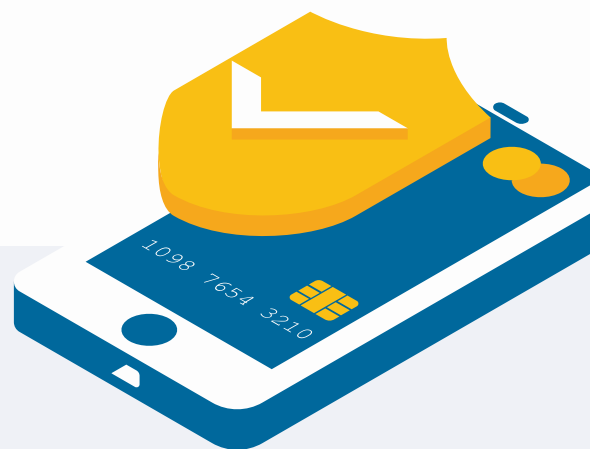
O que não fazer?



Registro

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Boas práticas e riscos associados às etapas do processo de tratamento de manifestações de Ouvidoria.



Registro



Importante observar que a coleta de dados, nas etapas de acolhimento e registro, deverá estar pautada no princípio da necessidade, como forma de assegurar ao titular que não sejam solicitados dados desnecessários ou excessivos diante da demanda apresentada, bem como que os seus dados não sejam utilizados para outros fins.

FONTE: [HTTPS://OUVIDORIA.DF.GOV.BR/WP-CONTENT/UPLOADS/2022/11/GUIA-DE-BOAS-PRA-CC%81TICAS-DA-LGPD.PDF](https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2022/11/GUIA-DE-BOAS-PRA-CC%81TICAS-DA-LGPD.PDF)

Registro

Ações a serem incorporadas ao trabalho da equipe da Ouvidoria



A ROTINA DE CONFERÊNCIA DOS DADOS COLETADOS DEVERÁ SER REALIZADA DE FORMA ATENTA E MINUCIOSA, COM O OBJETIVO DE EVITAR ERROS NA IDENTIFICAÇÃO DO CIDADÃO(Ã).



MUITAS VEZES, A COLETA INDISCRIMINADA DE DADOS PESSOAIS É O PONTO PRINCIPAL A SER CONSIDERADO, DE MODO QUE, AO INVÉS DE EVENTUAL E POSTERIOR ATRIBUIÇÃO DE SIGILO, A PROTEÇÃO SERÁ MAIS EFETIVA COM A PRÓPRIA DISPENSA DA COLETA OU COM A ELIMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO

FONTE: [HTTPS://OUVIDORIA.DF.GOV.BR/WP-CONTENT/UPLOADS/2022/11/GUIA-DE-BOAS-PRA-CC%81TICAS-DA-LGPD.PDF](https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2022/11/GUIA-DE-BOAS-PRA-CC%81TICAS-DA-LGPD.PDF)

Registro

Validação do CPF – Receita

Ferramenta de segurança: a validação cadastral, que realiza a consulta no banco de dados da Receita Federal. O programa une o acesso aos sistemas de registro de ouvidorias e de pedidos de acesso à informação do Governo do Distrito Federal (GDF) em um só endereço. Atualmente há mais de 950 mil cadastros no sistema.

O reforço de segurança será direcionado inicialmente aos novos usuários. Após fazer o cadastro na plataforma, eles devem preencher os campos com nome, data de nascimento e nome da mãe. Se existir alguma divergência do cadastro no Participa DF com os dados da Receita Federal – como nome da mãe com a grafia errada ou algum erro de digitação que altere os dados originais – , é preciso corrigi-la.



NEWS



Caminho até a resposta



Análise da
demanda (pré- atendimento)



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

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.



Gestão de Conflitos - Atendimentos complexos



BANI

Brittle
Frágil



BANI

Anxious
Ansioso



BANI

Nonlinear
Não linear



BANI

Incomprehensible
Incompreensível



MUNDO VUCA x MUNDO BANI

Share

MUNDO V.U.C.A

MUNDO B.A.N.I. ("2020")

JAMAIS CASCIO (IFTF) INSTITUTE THE FUTURE

Watch on YouTube



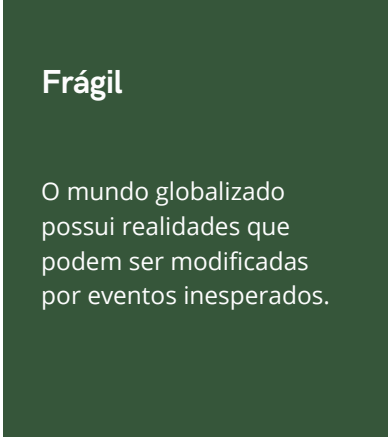
Ansioso

- As incertezas quanto ao futuro;
- Preocupações com o bem-estar próprio e dos familiares;
- As pressões relativas à estabilidade no trabalho.



Incompreensível

Falta de capacidade de interpretar tamanha densidade de fatos.



Frágil

O mundo globalizado possui realidades que podem ser modificadas por eventos inesperados.



Não-linear

A denominada não-linearidade é, por sua vez, resultado da quebra de padrões e do surgimento de eventos não programados.





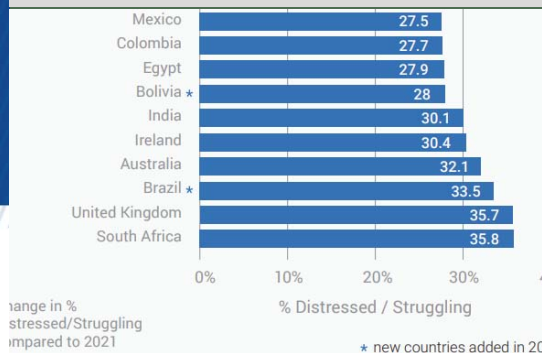
The Mental State of the World in 2022

A publication of the Mental Health Million Project

March 1, 2023

O Brasil é um dos lugares com a pior saúde mental do mundo. De uma lista de 71 países, só não estamos pior do que o Uzbequistão, o Reino Unido e a África do Sul.

Figure 1.5: Mental wellbeing across countries



Os brasileiros tiraram notas boas nas dimensões relativas à capacidade de adaptação, resiliência e motivação, mas relataram dificuldades nas dimensões de humor e como a pessoa se enxerga aos olhos dos outros

Leia mais em <https://braziljournal.com/ao-contrario-do-que-dizem-o-brasil-nao-e-muito-feliz-e-isso-e-materia-pro-conselho/>



Atendimentos complexos



Comportamento abusivo

Colocar limites em um atendimento abusivo pode ser desafiador, mas é importante para proteger seus direitos e garantir um tratamento justo e respeitoso.

É importante reconhecer e identificar claramente o comportamento abusivo que está sendo praticado durante o atendimento. Isso pode incluir desde comentários desrespeitosos e ameaças até assédio e discriminação.

Ser assertivo: ser assertivo e expressar seus sentimentos e opiniões de maneira clara e firme pode ajudar a colocar limites no comportamento abusivo.

É importante se comunicar de maneira educada, porém firme e direta, sem agressividade ou passividade.

Pedir ajuda: se você estiver se sentindo ameaçado ou incapaz de lidar com a situação sozinho, pode ser útil pedir ajuda a um supervisor, gerente ou outra autoridade competente. Eles podem fornecer suporte e orientação sobre como lidar com a situação.

Documentar o comportamento abusivo: documentar o comportamento abusivo pode ser útil para apresentar evidências do problema e tomar medidas para resolvê-lo. Isso pode incluir anotar datas, horários e detalhes do incidente, bem como reunir provas, como e-mails, mensagens ou gravações.

Procurar recursos adicionais: se o comportamento abusivo persistir ou se tornar grave, pode ser necessário buscar recursos adicionais, como comunicar a alta gestão ou mesmo registrar boletim de ocorrência.

Dinâmica 3



- Escolha de um cursista para representar o ouvidor e outro para “ser” o cidadão
- Identificar qual o perfil do cidadão; quais foram as técnicas utilizadas pelo cursistas durante o atendimento; quais procedimentos de segurança foram implementados.



A gestão de conflitos é uma habilidade importante

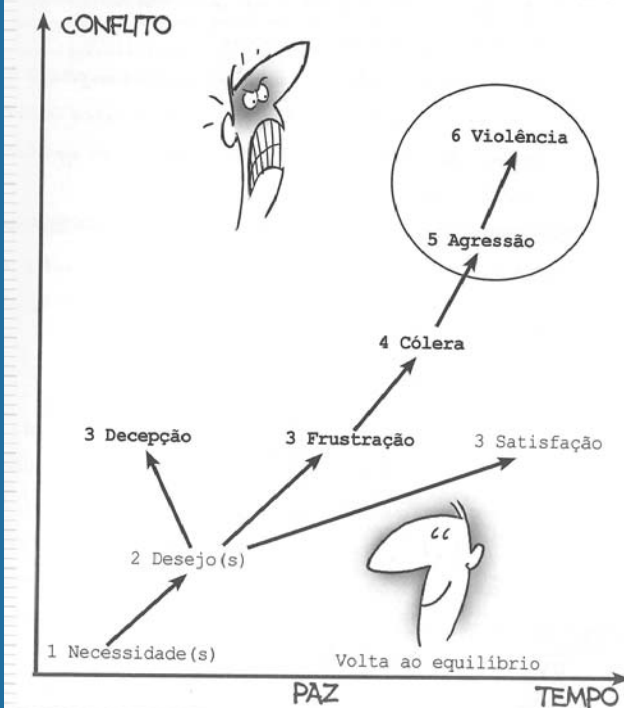


Onde estamos

A gestão de conflitos envolve a identificação de conflitos, a avaliação de sua gravidade, a determinação das causas subjacentes e a implementação de estratégias para resolvê-los ou minimizá-los.



O processo emocional (interno) do conflito



O conflito pode ser definido de várias formas. Uma das principais definições aborda o conflito como o resultado da diferença entre valores, crenças, opiniões, objetivos e/ou necessidades.

Os envolvidos em um conflito normalmente acreditam que estão agindo corretamente, sendo justos ou se posicionando do lado do bem.

Dessa forma, eles pensam que os oponentes, adversários ou inimigos estão sempre errados, raciocinam e agem injustamente ou se colocam do lado do mal.

**O meu
conflito**

NÃO!

O poder de
dizer **NÃO!**



Dizer não é uma habilidade importante na vida pessoal e profissional. Muitas vezes, somos pressionados a dizer sim a demandas e pedidos que não queremos ou não podemos atender, o que pode levar ao estresse, à sobrecarga e até mesmo à diminuição da autoestima.

O poder de dizer não está em nossa capacidade de definir e manter limites saudáveis em nossa vida. Quando dizemos não, estamos defendendo nossos direitos e necessidades pessoais, estabelecendo prioridades e tomando decisões conscientes.

Algumas razões pelas quais é importante dizer NÃO!



Priorizar as próprias necessidades: quando dizemos não a pedidos ou demandas que não são importantes para nós, podemos priorizar nossas próprias necessidades e objetivos pessoais.

Evitar a sobrecarga: muitas vezes, dizer sim a tudo pode levar à sobrecarga e ao estresse. Dizer não a pedidos desnecessários ou excessivos pode ajudar a evitar a sobrecarga e permitir que nos concentremos em tarefas mais importantes.

Estabelecer limites saudáveis: dizer não pode ajudar a estabelecer limites saudáveis em nossos relacionamentos pessoais e profissionais, garantindo que nossas necessidades e direitos sejam respeitados.

Manter a integridade: dizer não quando não concordamos com uma proposta ou ação pode ajudar a manter nossa integridade pessoal e profissional. Isso pode fortalecer nossa autoestima e autoconfiança.

É possível dizer não de maneira educada e respeitosa, explicando claramente as razões por trás da decisão e oferecendo alternativas, se possível.



POP Atendimento Complexo

Passo 1: Acolher o usuário externo e interno.

Passo 2: Tratar a todos com equidade, respeito e cordialidade;

Passo 3: Identificar suas necessidades e se de fato é um atendimento que compete a Ouvidoria;

Passo 4: identificar o perfil comportamental do cidadão;

Passo 5: identificar se o atendimento é complexo (cidadão insatisfeito, nervoso, descontrolado);

Passo 6: Mantenha a calma e a postura profissional;

Passo 7: Registrar a manifestação do usuário com a máxima atenção evitando erros no registro;

POP Atendimento Complexo

Passo 8: Orientar o usuário acerca da conduta apresentada por ele e impor limites ao atendimento;

Passo 9: Solicitar o apoio da área de segurança;

Passo 10: Finalizar o atendimento caso o cidadão apresente alguma conduta inadequada.

Passo 11: comunicar a chefia sobre o atendimento complexo, passando o maior número de informações possíveis avaliando os riscos do atendimento e solicitar apoio caso haja um novo atendimento.

Passo 12: formalizar processo SEI o atendimento complexo, explicando o processo de atendimento, a demanda do cidadão, o comportamento apresentado pelo manifestante e as ações adotadas pela ouvidoria, utilizando o tipo de processo sigiloso, gestão administrativa: comunicação interna.

Passo 13: registrar boletim de ocorrência, caso haja qualquer tipo de ameaça a integridade física ou moral do Ouvidor ou da equipe.

Passo 14: Mapear todos os casos de atendimento complexo contendo a relação dos nomes, assunto tratado na ouvidoria e conduta apresentada.

Obrigado!



Instrutores:
Cleiton OKI e Mohara Melo