

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?

Para quem serve?

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

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

Classificação

Resultado

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



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

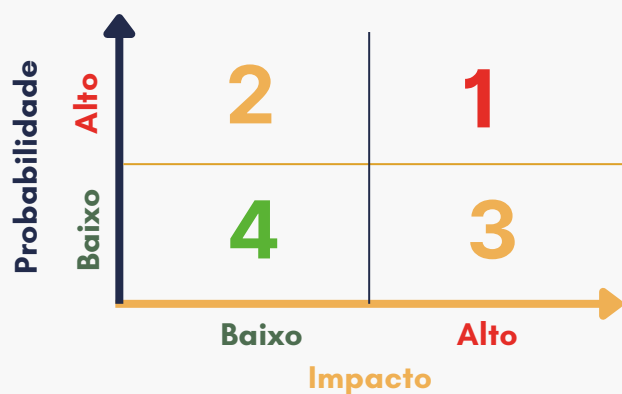
GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

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 desejar!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

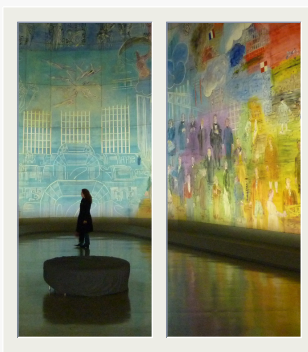
GESTÃO DE RISCOS



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.

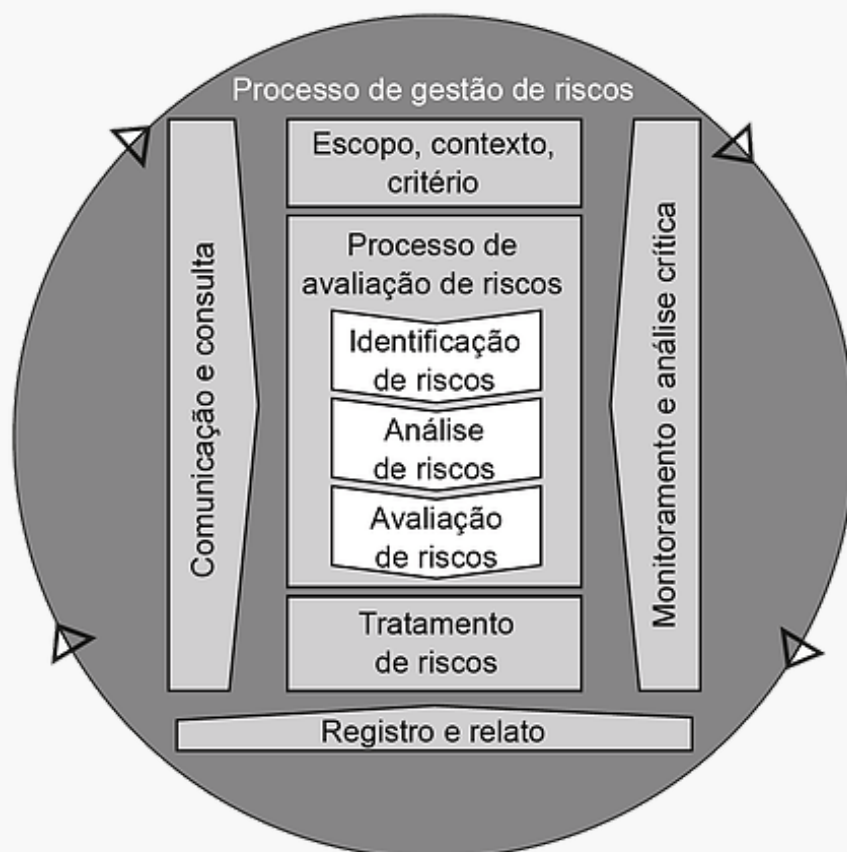
Aplicação em quê?

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

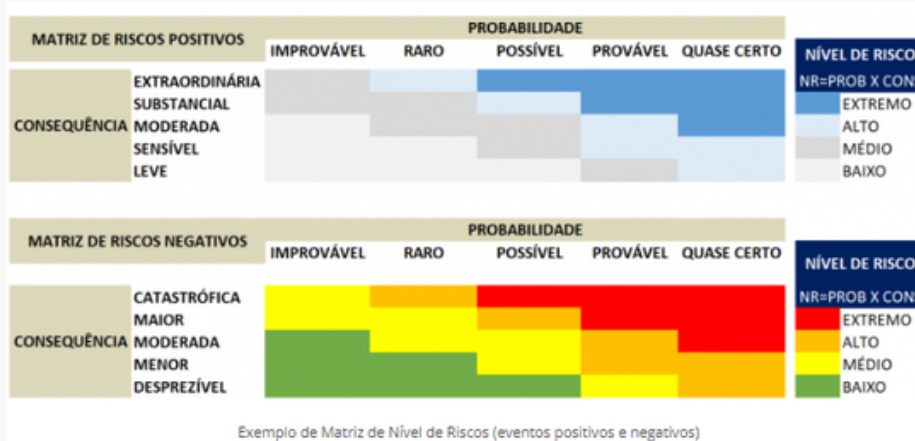
É o que se pretende alcançar por meio das atividades da organização: resultado pretendido, propósito, critério operacional, finalidade, meta ou alvo.

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.





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



Incerteza

VS

PROBLEMA



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

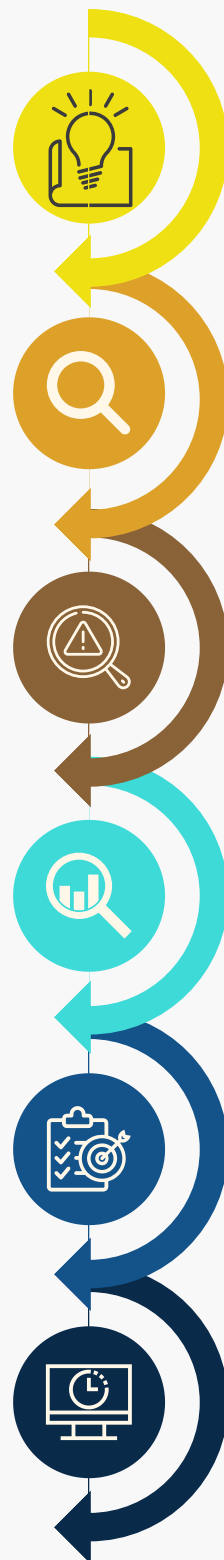
Análise de dados numéricos para investigar os possíveis impactos dos riscos.

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

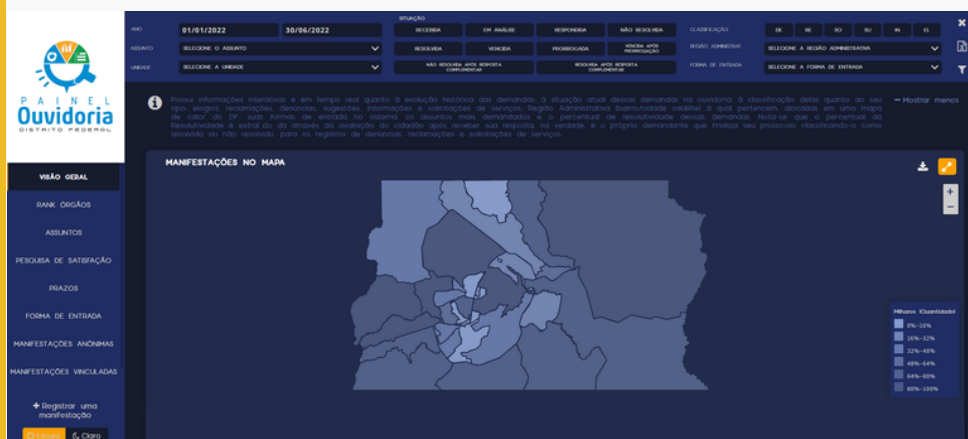
GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

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

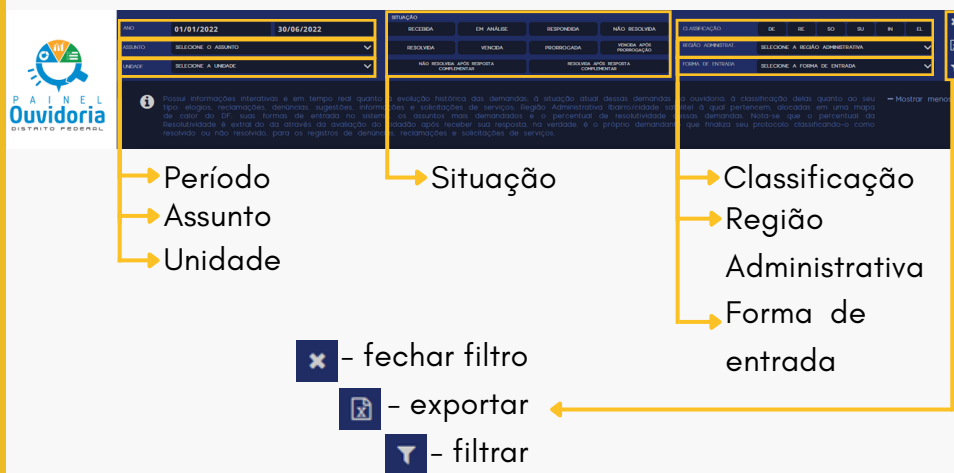
FERRAMENTAS

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:



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 deseja!



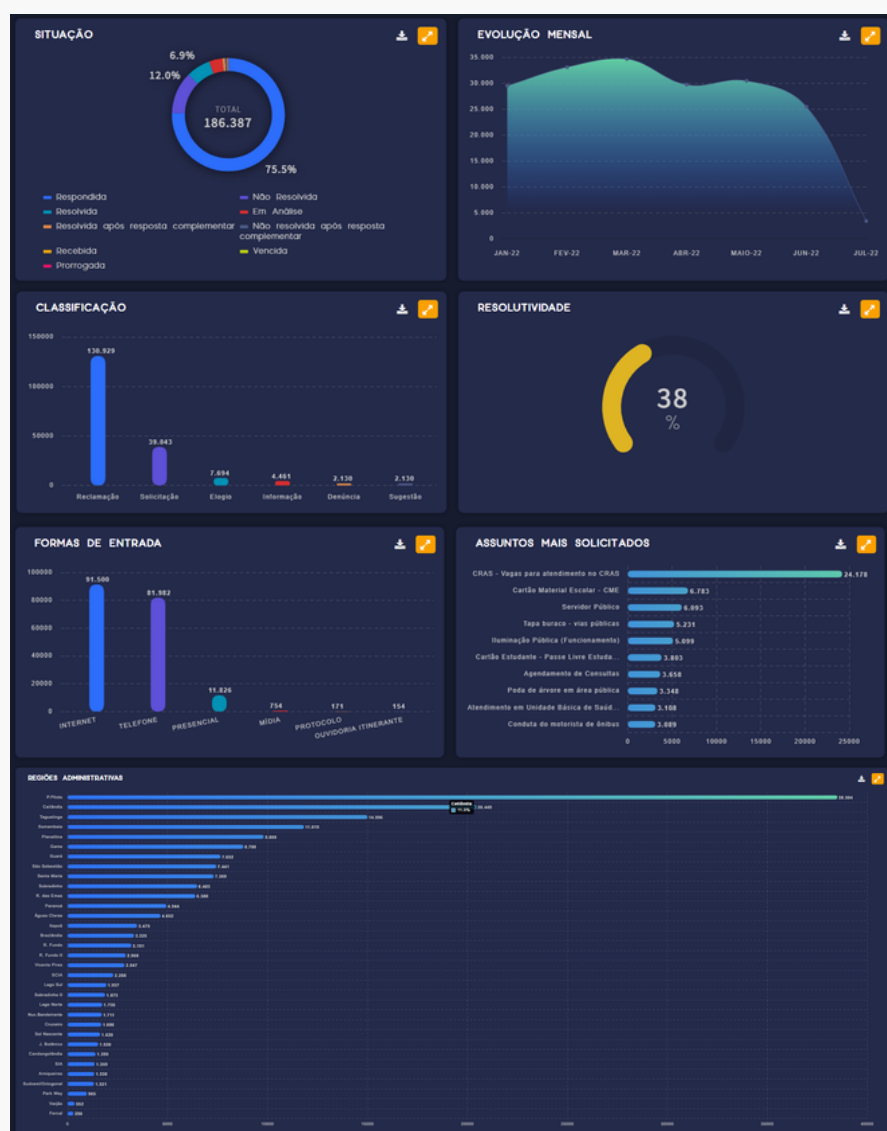
05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

Como pesquisar informações?

Abaixo do mapa do DF há outros gráficos que mostram a visão geral das demandas entradas pelo OUV-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

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's a header with the logo of the Government of the Federal District (GDF) and the text 'Participa DF'. Below the header, there's a navigation bar 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 large buttons: 'Acesso à Informação' and 'OUVIDORIA'. Each button has a corresponding icon and a link to 'Acessar Aqui'. At the bottom, there's a footer with a disclaimer: '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 deseja!



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 deseja!



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".



The screenshot shows the ParticipaDF website interface. At the top, there's a navigation bar with links: Participa DF, Acesso à Informação, Ouvidoria, Perguntas Frequentes, Meus Registros, and Transparência. Below the navigation bar, there's a header area with the ParticipaDF logo and a button labeled "ENTRAR". The main content area is titled "Confirme os dados do seu registro". It features a sidebar with a list of steps: Fato, Assunto, Local do fato, Resumo, Identificação, and Finalizar. The "Assunto" step is currently active, showing a "Ver local do fato" button. To the right of the sidebar, there's a large green "Avançar" button.

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



Destaque importante

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



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.

The screenshot shows the 'ParticipaDF' website interface. At the top, there's a navigation bar with 'ParticipaDF' and 'ENTRAR'. Below it, a menu bar includes 'Participa DF', 'Acesso à Informação', 'Ouvidoria', 'Perguntas Frequentes', 'Meus Registros', and 'Transparência'. The main content area is titled 'ParticipaDF' and features a section for 'Anexar arquivo'. It includes a file upload button, a progress bar showing '0.92 MB' and '1-' files, and a list of supported file types: pdf, png, xlsx, docx, jpg, jpeg, mp3, and mp4. A warning box states: 'ATENÇÃO: A partir desta etapa você não pode mais alterar seu texto. Se quiser incluir novas informações, finalize este registro, consulte o número do protocolo gerado clicando em "Meus Registros" e preencha o campo "informações complementares". Esse procedimento será possível somente se o registro não tiver recebido resposta definitiva pelo órgão / entidade responsável dentro do prazo legal.' A 'Finalizar' button is at the bottom right.



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

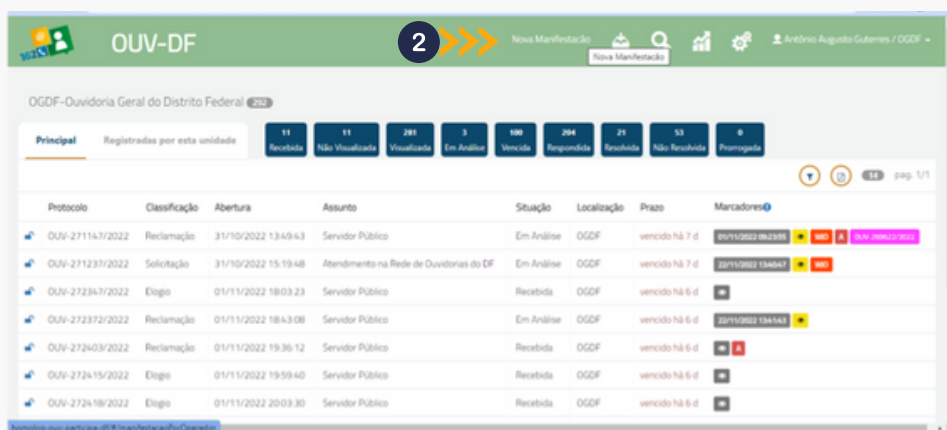
FERRAMENTAS

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 OUVIDORIA 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, xls, docx, mp3 e mp4 (3).

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



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:

☐ Permitto 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

Acesso à Informação

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

Descrição do Registro	Data	Assunto
Resumo	08/07/2022 12:12:43	Administração pública

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 Ouvidoria" (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's a green header bar with the OUV-DF logo and a user profile. Below it, a sidebar contains several blue boxes representing filters: 100 Recebida, 210 Não Visualizada, 50 Visualizada, 17 Em Análise, 130 Vencida, 7 Respondida, 4 Recusada, 2 Não Resposta, and 6 Promovida. The main area displays a table of demands with columns: Protocolo, Classificação, Abertura, Assunto, Situação, Localização, Prazo, and Marcação. The table lists various demands with their respective details and status indicators.

Protocolo	Classificação	Abertura	Assunto	Situação	Localização	Prazo	Marcação
OUV-000007/2022	Solicitação	31/03/2022 20:43:37	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Vencida	CQ 162	vencido há 82 d	09/06/2022 08:14:03
OUV-000019/2022	Solicitação	04/04/2022 11:52:43	Agendamento em Serviços Públicos	Vencida	CQ 162	vencido há 79 d	09/06/2022 11:19:20
OUV-000037/2022	Reclamação	05/04/2022 11:36:09	Agendamento em Serviços Públicos	Vencida	CQ 162	vencido há 78 d	09/06/2022 03:59:00
OUV-000040/2022	Denúncia	05/04/2022 16:33:59	Agendamento de Consultas	Vencida	CQ 162	vencido há 77 d	09/06/2022 07:22:10
OUV-000042/2022	Denúncia	05/04/2022 16:35:11	Agendamento de Consultas	Vencida	CQ 162	vencido há 77 d	09/06/2022 08:15:42
OUV-000044/2022	Denúncia	05/04/2022 20:34:29	Agendamento de Consultas	Vencida	CQ 162	vencido há 77 d	09/06/2022 08:15:42
OUV-000053/2022	Denúncia	10/04/2022 10:13:37	Agendamento de Consultas	Vencida	CQ 162	vencido há 73 d	09/06/2022 14:15:40
OUV-000058/2022	Reclamação	11/04/2022 20:34:15	Tráfico de drogas e entorpecentes	Vencida	CQ 162	vencido há 71 d	09/06/2022 07:22:10
OUV-000064/2022	Reclamação	19/04/2022 22:44:17	Abrigo social	Vencida	CQ 162	vencido há 63 d	09/06/2022 13:54:00
OUV-000065/2022	Reclamação	19/04/2022 22:53:52	Agendamento em Serviços Públicos	Vencida	CQ 162	vencido há 63 d	09/06/2022 08:15:42

100
Recebida

Manifestações que caíram direto na caixa da sua ouvidoria

210
Não Visualizada

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

50
Visualizada

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

17
Em Análise

Demandas que estão sendo analisadas pela sua ouvidoria

130
Vencida

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

7
Respondida

Manifestações que foram respondidas e que não foram avaliadas pelo cidadão



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

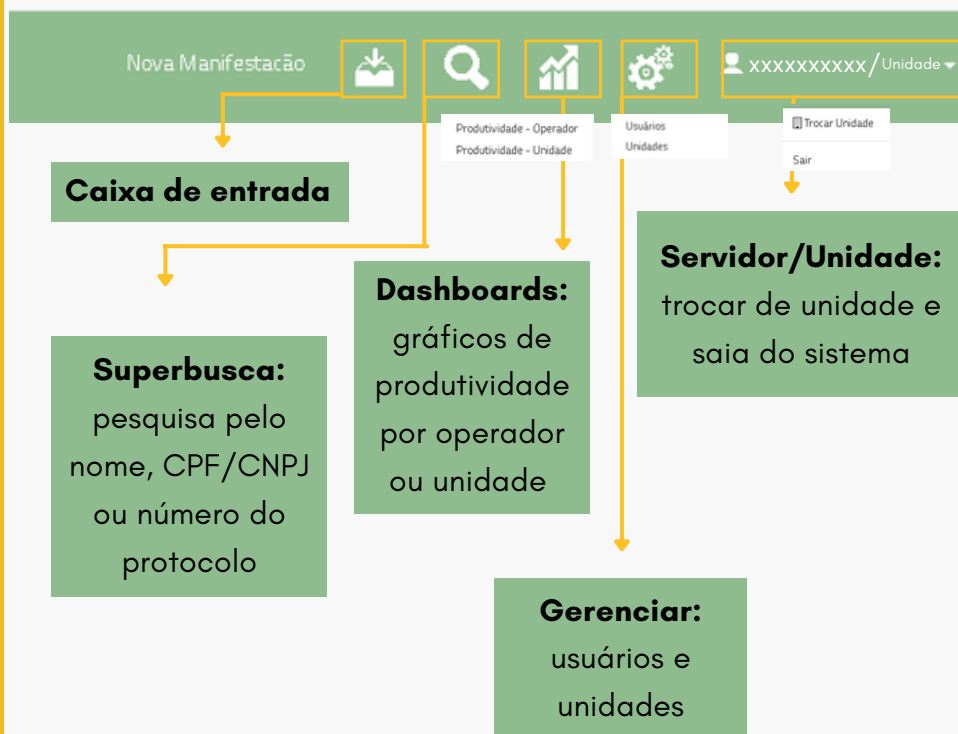
2
Não Resolvida

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 deseja!



05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

Tratamento das demandas no Participa DF

OUV-DF

CQ 162 Central 162 - Controle de Qualidade

Principal Registradas por esta unidade

Protocolo	Classificação	Abertura	Assunto	Situação	Localização	Prazo	Marcar como
OUV-00007/2022	Solicitação	31/03/2022 20:43:37	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Vencida	CQ 162	vencido há 82 d	20/06/2022 11:14:18
OUV-00018/2022	Solicitação	04/04/2022 11:52:43	Agendamento em Serviços Públicos	Vencida	CQ 162	vencido há 79 d	20/06/2022 11:14:18
OUV-00037/2022	Reclamação	05/04/2022 11:36:09	Agendamento em Serviços Públicos	Vencida	CQ 162	vencido há 79 d	20/06/2022 20:58:08
OUV-00040/2022	Denúncia	05/04/2022 16:33:59	Agendamento de Consultas	Vencida	CQ 162	vencido há 77 d	20/06/2022 19:21:11
OUV-00042/2022	Denúncia	05/04/2022 16:35:11	Agendamento de Consultas	Vencida	CQ 162	vencido há 77 d	20/06/2022 08:11:12
OUV-00044/2022	Denúncia	05/04/2022 20:34:29	Agendamento de Consultas	Vencida	CQ 162	vencido há 77 d	20/06/2022 11:11:11
OUV-00053/2022	Denúncia	10/04/2022 10:13:37	Agendamento de Consultas	Vencida	CQ 162	vencido há 73 d	20/06/2022 10:16:04
OUV-00058/2022	Reclamação	11/04/2022 20:34:15	Tráfico de drogas e entorpecentes	Vencida	CQ 162	vencido há 71 d	20/06/2022 20:44:19
OUV-00064/2022	Reclamação	19/04/2022 22:44:17	Abordagem social	Vencida	CQ 162	vencido há 63 d	20/06/2022 10:16:04
OUV-00065/2022	Reclamação	19/04/2022 22:53:52	Agendamento em Serviços Públicos	Vencida	CQ 162	vencido há 63 d	20/06/2022 08:11:12

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

Aberto por Super Usuário
SES - Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal

- Resposta Definitiva
- Resposta Preliminar
- Registrar Providência
- Tramitar
- Invaldar Manifestação
- Reclassificar

Dados básicos

Abertura: 19/05/2022 19:18:47

Classificação: Reclamação

Assunto: Abordagem social

Situação: Em Análise

Tipo de entrada: ASCOM

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

Manifestante

Anexos

Providências

Trâmites

Informações Complementares

Histórico

Pesquisa de Satisfação



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!



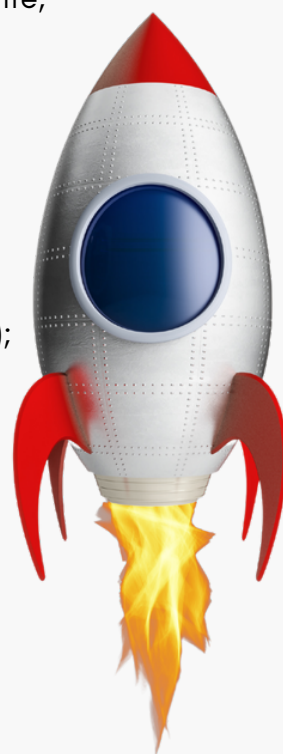
05

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

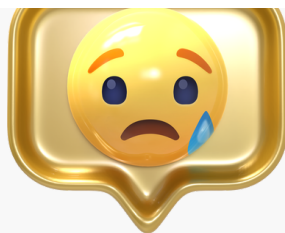


Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



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 desejar!



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/>



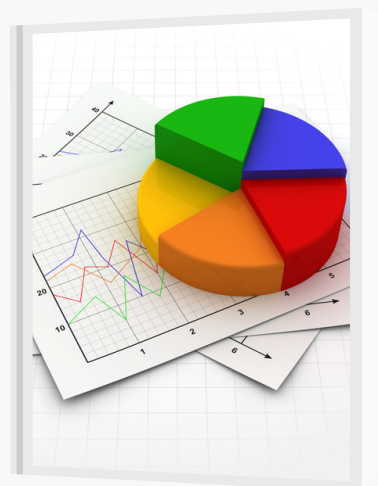
<https://www.facebook.com/CGDFOficial/>

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.