

PROGRAMAS E PROJETOS



ÍNDICE DO CAPÍTULO

07 PROGRAMAS E PROJETOS

Contextualização

Formação continuada

Melhores práticas em ouvidoria

Ouvidoria Itinerante

Ouvindo os ouvidores

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

CONTEXTUALIZAÇÃO

Definições:

Este capítulo trata sobre os programas e projetos desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral do DF. Para começarmos, precisamos, primeiramente, entender a diferença entre eles:



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

- Esforço temporário empreendido para criar um novo produto, serviço ou resultado exclusivo;
- Instrumento técnico-administrativo com detalhamento de atividades específicas;
- Os objetivos são bem definidos;
- Geralmente envolve uma equipe multidisciplinar;
- Está limitado a fatores críticos como tempo, custo e recursos.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

CONTEXTUALIZAÇÃO

Quais são os programas e projetos desenvolvidos pela OGDF?





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

FORMAÇÃO CONTINUADA

O que é o Programa Formação Continuada?

É o programa de capacitação permanente dos servidores que atuam nas ouvidorias do GDF por meio dos cursos oferecidos e recomendados pela Ouvidoria-Geral do DF em parceria com a Escola de Governo do DF (EGOV).

Com sua primeira turma iniciada em 2016, o programa é dinâmico e contempla diversos cursos. Foi reformulado em 2022 para incluir temas que aprofundam a atuação nas Ouvidorias e auxilia no desenvolvimento de capacidades para atuarmos como instância de Governança de Serviços e promotora dos Direitos Humanos.

Objetivos

- Qualificar o servidor em prol da melhoria na prestação da atividade e dos projetos de ouvidoria;
- Habilitar os servidores com conhecimentos, habilidades e atitudes para atuarem como agente de inovação e acelerador da boa governança;
- Capacitar a Ouvidoria para atuar como instância de Governança de Serviços.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

FORMAÇÃO CONTINUADA



Público alvo

Todos os servidores que atuam em Ouvidoria da rede Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF (SIGO/DF).

Mas também oferecemos cursos para servidores que ainda não atuam na Ouvidoria, mas querem conhecer e se aprofundar no tema.



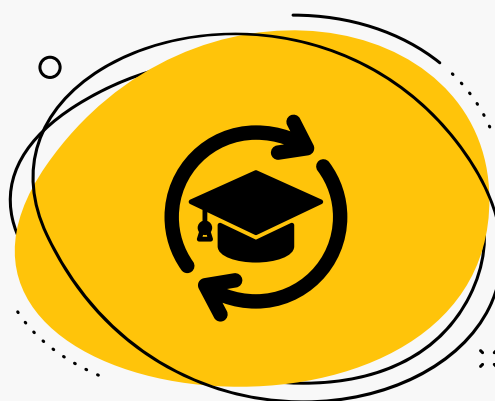
Grupo de trabalho

Foi instituído um Grupo de Trabalho composto por Ouvidorias da própria Rede e coordenado pela Ouvidoria-Geral para conduzir a Formação Continuada e apresentarem entregas relevantes para desenvolver os conhecimentos e habilidades das Ouvidorias.



Descrição da proposta

O programa Formação Continuada em Ouvidoria é composto por uma trilha de aprendizagem onde são oferecidos cursos EAD, ambientação para novos ouvidores e substitutos, visitas técnicas para prestar orientações específicas, por meio de imersão na realidade de cada Ouvidoria, além de oficinas presenciais e virtuais.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

FORMAÇÃO CONTINUADA

O ciclo

A ideia é atualizar o conteúdo formato de acordo com as necessidades de temas a serem desenvolvidos.

Pesquisa

Ao final de cada ano sempre haverá uma pesquisa para compreender a percepção da rede sobre os cursos ministrados, colher sugestões de novos temas e dinâmicas de aula. Essa pesquisa não substitui a avaliação de reação aplicada ao final de cada curso.

Instrutores

Podem ser servidores da Ouvidoria-geral do DF, da própria rede ou convidados do GDF ou de outros entes e poderes da federação.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

FORMAÇÃO CONTINUADA

Nosso foco...



É na qualidade do atendimento ao cidadão: acolhimento, registro da manifestação, análise da demanda, encaminhamento para área técnica, formulação da resposta e pesquisa de satisfação.

Benefícios Esperados



Melhoria dos canais de comunicação e interlocução entre a sociedade e o governo;



Evolução contínua da satisfação com o serviço de ouvidoria;



Profissionalização contínua de servidores para o exercício das funções da ouvidoria; e



Desenvolvimento dos serviços públicos, e, por consequência, da Gestão Pública;



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

FORMAÇÃO CONTINUADA



Certificação

Após conclusão de cada curso, o servidor recebe um certificado específico e, após a conclusão de toda a trilha de aprendizagem, ele obtém a "Certificação em Ouvidoria Pública - SIGO-DF".

Importante

Essa certificação é um documento complementar e exclusivo para aqueles que cumprirem com toda a trilha de aprendizagem oferecida.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

FORMAÇÃO CONTINUADA

Informações gerais



A ambientação dos novos Ouvidores é obrigatória para aqueles que assumiram a função de forma definitiva ou em substituição ao titular por motivo de afastamentos legais.



As visitas técnicas serão realizadas conforme cronograma, com base na urgência e necessidade perante o desempenho de cada Ouvidoria.



Quanto às inscrições, a OGDF enviará link específico para cada curso, assim que for disponibilizado pela EGOV.



Como etapa fundamental da trilha de aprendizagem, será realizada avaliação anual quanto à adequação dos conteúdos e cursos oferecidos a toda rede SIGO-DF.

Saiba mais

O cronograma completo do Programa Formação continuada em Ouvidoria está disponível no site da Ouvidoria: <https://ouvidoria.df.gov.br/cursos>.
Clique aqui para navegar pela página.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

O que é o Programa Melhores práticas em ouvidoria?

É uma iniciativa da Ouvidoria-Geral do DF em parceria com órgãos integrantes da Controladoria-Geral do DF para reconhecer e premiar boas práticas na gestão e prestação dos serviços de ouvidoria do SIGO-DF.



Objetivos

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

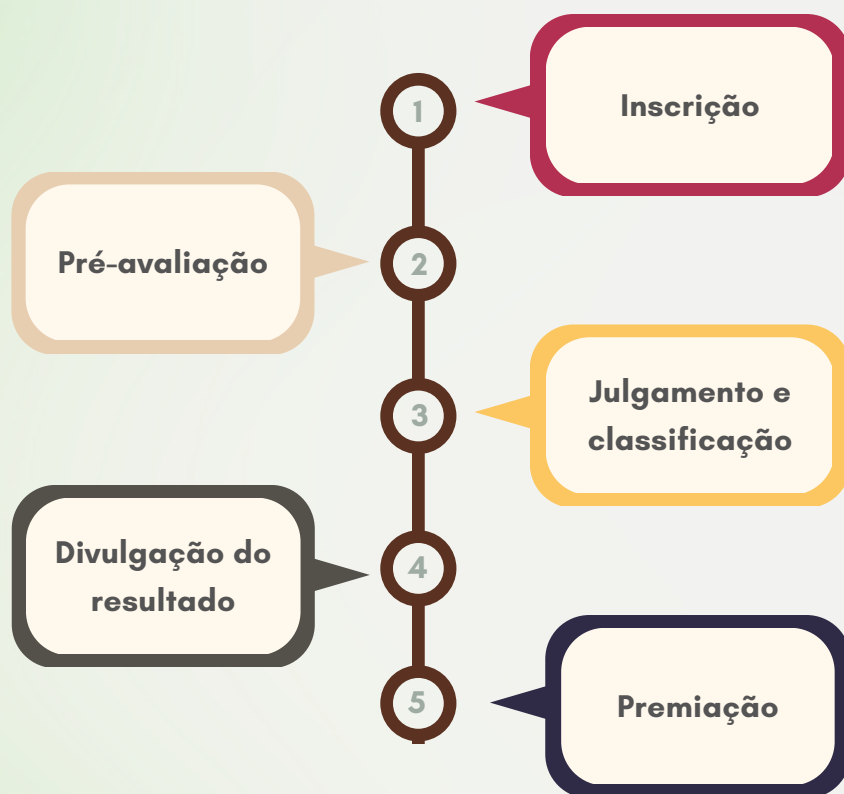
PROGRAMAS E
PROJETOS

MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

Quem pode participar do concurso?

Qualquer ouvidoria seccional do GDF integrante do SIGO/DF.

Etapas





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

Inscrição



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

Pré-avaliação



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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

Julgamento e classificação



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





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

Divulgação do resultado



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

Premiação



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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE

O que é o projeto Ouvidoria Itinerante

Como o próprio nome já diz, é a **ouvidoria que transita, que se desloca**. E é uma oportunidade para ouvirmos a sociedade no local em que se encontram!

Quais os objetivos do Projeto?

- Aproximação do cidadão: ouvir as demandas da sociedade para poder aprimorar as políticas públicas e os serviços prestados;
- Aplicação de pesquisa: coletar a percepção do cidadão quanto à execução do serviço de ouvidoria e demais serviços públicos; e
- Divulgação das Cartas de Serviços: esclarecer, de forma presencial, quais são os serviços prestados e como funcionam.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE

Etapa obrigatória

Da mesma forma que nos outros projetos, converse com a OGDF para alinhar os principais pontos do projeto que deseja executar:

- Propostas de datas;
- Formato.

Esse primeiro contato pode ser feito por telefone ou por email.



2108-3313



ouvicomecg.df.gov.br

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





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE

Em quais eventos podemos fazer uma Ouvidoria Itinerante?

Em qualquer evento realizado pela Administração Pública Distrital que proporcione a oportunidade de contato direto com a sociedade:



Formulação de política pública

Execução de serviços

Esporte e lazer

Aniversário de Região Administrativa (RA) e Órgãos/Entidades

Outras finalidades relacionadas a função legal das instituições



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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

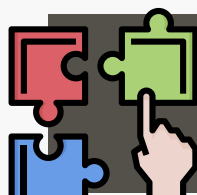


07

PROGRAMAS E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE

Qual o papel da OGDF na Ouvidoria Itinerante?



- **Coordenar** a participação das ouvidorias seccionais;



- **Acompanhar** o planejamento, a execução e o tratamento das manifestações acolhidas durante o evento; e



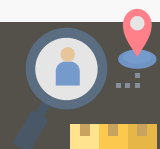
- **Convocar** ouvidores para atuarem em projetos com base no artigo 14 do Decreto nº 36.462/2016.

E das ouvidorias seccionais?

- **Informar** a OGDF os eventos programados pela instituição;



- **Identificar** oportunidades de realização de ouvidoria itinerante;



- **Propor** novos formatos e melhorias em todo o processo; e



- **Desenvolver projetos e/ou participar** de outros com base no artigo 14 e 15 do Decreto nº 36.462/2016





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE

Ações prévias ao evento:



Identificar o evento selecionado informando:

Público-alvo

Localização exata

Natureza

Duração

Propósito



Levantar diagnóstico detalhado levando em consideração:

Local do evento: o ambiente é propício para objeto do encontro?

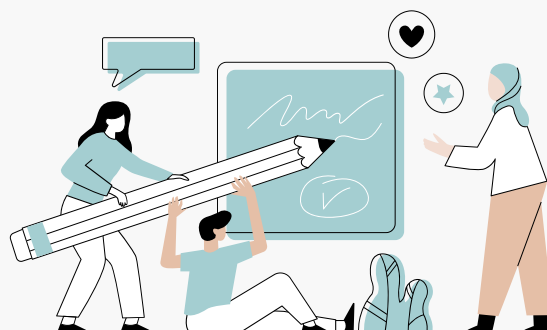


Não recomendamos a realização de eventos em locais onde há consumo de bebida alcoólica nem de cunho político partidário.

Tema do encontro



Realizar reunião de planejamento para organização do evento e distribuição das atividades





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE

Ações prévias ao evento:



Mobilizar a comunidade local:

Visita prévia ao local do evento

Convite para a comunidade

Reunião com as lideranças comunitárias locais para sensibilização



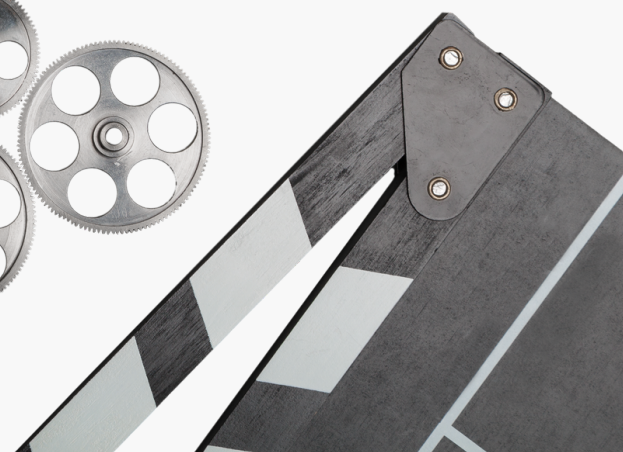
Conversar com os Órgãos potencialmente envolvidos para entregar o material e acertar detalhes operacionais



Providenciar computador com acesso à internet e/ou equipamento de telefonia móvel para utilização do sistema de ouvidoria



Testar a apresentação e os recursos audiovisuais, se for o caso





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE

Ações prévias ao evento:



Estruturar o ambiente de atendimento e material:

- Faixa indicativa do local do evento;
- Banner para ser fixado em frente ao posto de atendimento;
- Pasta a ser distribuída aos atendentes de ouvidoria contendo:



Formulários (em caso de falha ou impossibilidade de usar o sistema);



Crachá de identificação;



Material de apoio (canetas, lápis/lapiseira, borracha, etc); e



Filipetas com os canais de atendimento da ouvidoria.

- Ambiente propício ao atendimento:



Mesa para atendimento em local de fácil visualização;



Cadeiras para espera em caso de fila – de preferência dispostas na lateral e viradas para frente dos atendentes; e



Organize o lugar para garantir a privacidade de quem está sendo atendido.

*Utilize o Manual de Comunicação Visual do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal SIGO-DF como base para a confecção dos materiais. [Clique aqui para acessar o documento.](#)



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE

Ações durante o evento:



REGISTRAR as manifestações sobre qualquer assunto, independentemente da área de atuação da ouvidoria em que atua;

O **atendimento** deverá ser realizado apenas pelo ouvidor titular ou servidor que atue na ouvidoria e tenha sido capacitado para o atendimento;

Zelar pela boa visibilidade e apresentação do local de atendimento;

Entregar a filipeta com os canais de atendimento e número do protocolo para acompanhamento da demanda ao final do atendimento;

Coordenar a ordem de atendimento, se houver fila;

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



NÃO REGISTRAR durante o evento **denúncias e pedidos de acesso à informação**. Orientar o cidadão a ligar na Central 162, acessar o site www.ouv.df.gov.br ou procurar o atendimento presencial na ouvidoria seccional responsável pelo tema ou na Ouvidoria-Geral.

O **ponto de atendimento** não poderá ficar sem servidor da ouvidoria para prestar atendimento ao público.

Durante o período eleitoral, retire de todos os materiais expostos (banner, formulários, panfletos) a marca do Governo, aquela com Ipê Amarelo

Se for usar formulário para o registro das demandas:

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE

Ações posteriores ao evento:

- ➔ **Relatório Sintético do Evento:** consolidação das informações qualitativas e mais relevantes colhidas no local.



Importante incluir os protocolos cadastrados no sistema.

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



Digitalizar e anexar a demanda no sistema.

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE

Pós-evento:

Elabore um relatório contando como foi o evento da Ouvidoria Itinerante:



Faça comentários gerais acerca do atendimento, sugestões de melhorias, informações e quaisquer dados que as equipes julgarem pertinentes;



Insira quadros e gráficos sobre os atendimentos realizados;



Descreva os problemas enfrentados, os pontos positivos e como foi a receptividade da comunidade;



Enriqueça seu relatório inserindo:



Convite feito ou recebido



Fotos



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



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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

OUVINDO OS OUVIDORES

O que é o Programa Ouvindo os Ouvidores?

São encontros com ações de sensibilização e aplicações de pesquisa de satisfação interna.

Em outras palavras, o programa é um conjunto de atividades para:

- Aproximar e criar vínculos;
- Humanizar o trabalho;
- Aprender a ouvir; e
- Aprender a falar.



Quais os objetivos do Programa?

- Valorizar e empoderar os ouvidores e equipe;
- Melhorar a relação interpessoal; e
- Identificar as competências individuais para elaborar as organizacionais.

Por que o Programa é tão relevante?

Porque é por meio do diálogo e do conhecimento das competências de cada pasta que podemos esclarecer muitas dúvidas e proporcionar maior agilidade no nosso trabalho.

O grande significado desse programa é proporcionar uma maior integração e atuação colaborativa entre as Ouvidorias da Rede.

Quais projetos fazem parte do Programa?

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

OUVINDO OS OUVIDORES

Etapa obrigatória para todos os projetos

Converse com a OGDF para alinhar os principais pontos do projeto que deseja executar:

- Propostas de datas;
- Formato.

Esse primeiro contato pode ser feito por telefone ou por email.



2108-3313



ouvicom@cg.df.gov.br

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





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

CAFÉ COM OUVIDORIA

Café com Ouvidoria

O QUE É?

É o intercâmbio de boas práticas entre as ouvidorias do SIGO-DF com ênfase nos assuntos de competência de cada pasta.

Pensou em promover o projeto Café com Ouvidoria? Então comece planejando a sua visita!

Escolha uma ouvidoria integrante do SIGO/DF para visitar por:

- Afinidade do trabalho;
- Querer conhecer uma nova ouvidoria;
- Localização.

Elabore um **convite** estabelecendo dia e horário para a visita e encaminhe por:

- E-mail
- Telefone
- Sei
- Whatsapp
- Presencialmente

Agende no **calendário**.

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





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

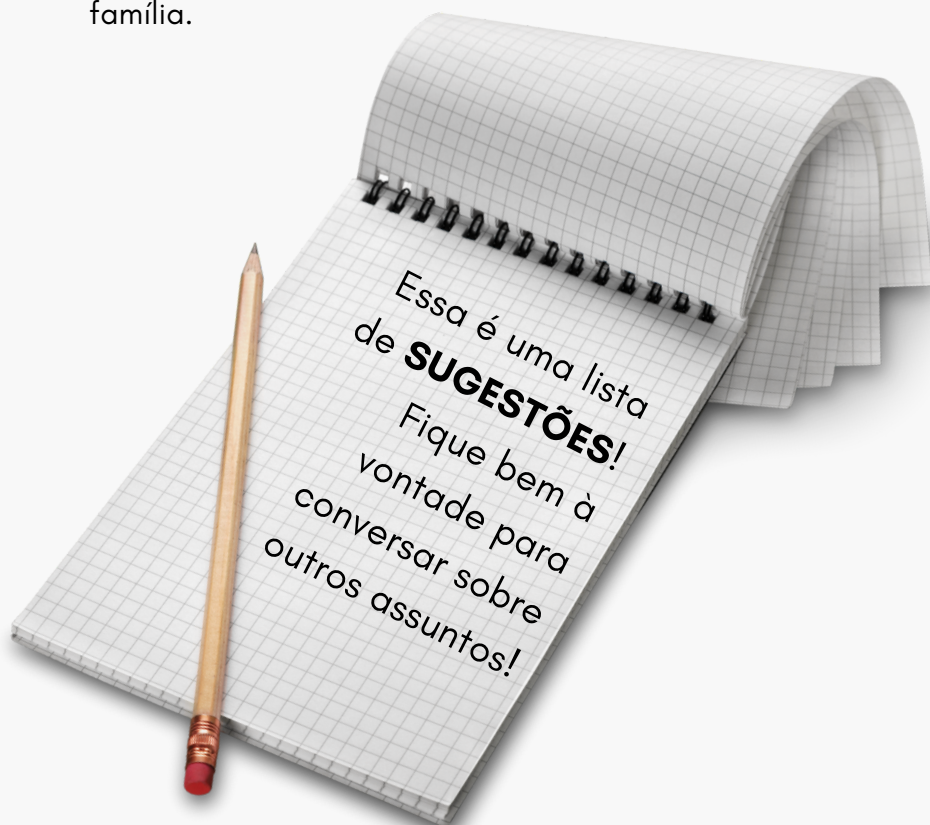
PROGRAMAS E PROJETOS

CAFÉ COM OUVIDORIA

Quais assuntos devo tratar no Café com a Ouvidoria?

Fique tranquilo que nós iremos te ajudar nessa missão! Pesquise na lista abaixo alguns dos **assuntos** que podem ser abordados durante sua visita:

- Carta de serviços ;
- Assuntos em comum;
- Quais boas práticas de ouvidoria são exercidas;
- Quais são os projetos em andamento;
- Participação em algum Grupo de Trabalho;
- Plano de Ação;
- Assuntos de caráter pessoal: hobbies, viagens, família.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

CAFÉ COM OUVIDORIA

Orientações para a Ouvidoria que está recebendo a visita

Para a ouvidoria que está recebendo a visita também temos orientações importantes:

Cumpra bem o papel de **anfitrião!**

Prepare tudo como se você estivesse recebendo uma visita na sua casa:

- Seja pontual;
- Limpe e organize o local;
- Repagine o ambiente para ficar o mais agradável possível;
- Prepare um café; e
- Sirva um pequeno lanche.

Assim, não tem como a visita não se sentir acolhida e bem-vinda!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

 **Programas e Projetos**

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

CAFÉ COM OUVIDORIA

Pós-visita

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



Quais foram suas impressões;



Quais são as diferenças entre a ouvidoria visitada e a sua;



Quais são os projetos em andamento;



Qual iniciativa em ouvidoria está sendo praticada;



Qualquer outro assunto que queira compartilhar da experiência.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

Bate-Papo com a Ouvidoria

O QUE É?

Evento interno que tem como finalidade propagar no órgão o papel da Ouvidoria e reforçar a importância do uso das informações da sociedade para tomada de decisão dos gestores.

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

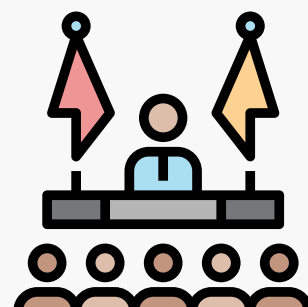


Evento promovido pela ouvidoria seccional

Apresentação do trabalho da ouvidoria para os servidores da sua Instituição em um local dentro do seu órgão.

Participação da ouvidoria s em evento promovido pela sua Instituição

Tempo de fala em evento para apresentar o trabalho da ouvidoria para os servidores da sua Instituição e público em geral.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

Planejamento

Para alcançar o sucesso da ação, siga o passo-a-passo a seguir para programar seu Bate-Papo:



Qual o seu objetivo?

É importante que a Ouvidoria tenha clareza o que pretende com este Bate-papo. Exemplos: reduzir o prazo de resposta das unidades internas, sensibilizar para adoção da linguagem simples, reforçar a importância da Ouvidoria nos Comitês de Governança, entre outros.



Defina seu público

- Servidores de diversos setores
- Gestor da Pasta
- Setores das áreas mais demandantes
- Gabinete, Núcleos, gerências, diretorias, coordenações e subsecretarias da sua Instituição
- Servidores terceirizados e temporários
- Cessionários



Determine o local e características do evento

- Auditório, sala de reunião, sala do servidor
- Prefira eventos pequenos com um direcionamento para os servidores do seu órgão
- Evite solenidades grandes, com música e bebidas alcoólicas



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA



Faça o convite

Entre em contato com o setor responsável pela organização de eventos e apresente sua ideia. Mostre seu interesse em participar de eventos em que o bate-papo com a Ouvidoria possa ser inserido.



Realize reuniões de planejamento



Trabalhe com cronograma e uma planilha de controle para as atividades



Monte uma equipe de trabalho e divida as tarefas



Reserve o espaço



Monitore a adesão dos convidados



Prepare sua apresentação para o dia



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

Dicas para o sucesso do Bate-papo



Use uma linguagem descontraída;



Lembre-se que você irá falar sobre seu trabalho, explicar o papel do ouvidor e sua importância;



Seja claro e objetivo;



Faça uma apresentação didática;



Utilize exemplos das demandas da própria Instituição;



Divulgue a Carta de Serviços e a plataforma Participa DF;



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



Seja pontual;

OBSERVAÇÃO

No caso de participação em evento, nem sempre será possível o uso do audiovisual. Talvez seja oferecida a você uma pequena fala, de 5 a 10 minutos. Concentre-se explicando qual o papel da ouvidoria, sua importância e os resultados alcançados, deixando claro como pode contribuir para melhoria dos serviços do órgão onde atua.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

Dicas para montar a sua apresentação

Nós estamos aqui para te ajudar! Veja na lista abaixo os principais tópicos que devem ser abordados no bate-papo:

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

Pós Bate-Papo

Faça um relatório contando como foi o evento em sua Instituição: resuma o que foi apresentado e acrescente qualquer outro assunto que queira compartilhar da experiência.



Problemas enfrentados;



Pontos positivos;



Como foi a receptividade dos convidados.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

COMUNICAÇÃO INTERNA

Comunicação interna

O QUE É?

Mensagens direcionadas aos servidores da Instituição onde a Ouvidoria atua com o objetivo de promover e divulgar o papel e os resultados alcançados, bem como disseminar a importância da participação e do controle social.

Para que essa comunicação seja eficiente, sempre envolva a área de comunicação da sua instituição.

DICAS

- Monte um banco de dados com os e-mails dos servidores da sua Instituição;



- Crie grupos ou listas de transmissão no Whatsapp ou solicite autorização para o envio das mensagens nos grupos já existentes;

- Peça a validação das mensagens a sua área de comunicação. Se não tiver, peça ao Gabinete do dirigente máximo;



- Defina um cronograma de envio das mensagens;

- Cuidado para não ficar cansativo! Alterne o conteúdo e sempre apresente novidades.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

**PROGRAMAS E
PROJETOS**

COMUNICAÇÃO INTERNA

Sobre o envio das mensagens:

- Crie mensagens curtas!
- Produza algum suspense e deixe a entender que o servidor receberá mensagens com frequência;
- Seja criativo e estimule a curiosidade do receptor para que ele deseje receber e ler as próximas postagens;
- Respeite o servidor que não queira recebê-las.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

COMUNICAÇÃO INTERNA

Sugestões de temas para mensagens:

- O que é ouvidoria?
- Você conhece o Participa DF?
- Tipo de manifestações;
- Apresentação do ouvidor e sua equipe;
- Horário de funcionamento
- Resultados em números (extrair alguns dados dos relatórios);
- Transforme o conteúdo do que está no site institucional em mensagens;
- Explique os serviços contidos na Carta de Serviços do seu Órgão;
- Divulgar algum projeto em andamento;
- Informar sobre Plano de Ação do SIGO/DF;
- Falar de algum prêmio que a Ouvidoria da sua Instituição já recebeu.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

 **Programas e Projetos**

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E
PROJETOS

COMUNICAÇÃO INTERNA

Ações pós envio das mensagens

Faça um relatório contando como foi a recepção das mensagens:



Quais foram os canais de comunicação utilizados



Quais foram suas impressões e dos servidores (escreva sobre os comentários)



Qualquer outro assunto que queira compartilhar da experiência.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços



Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



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



07

PROGRAMAS E PROJETOS

COMUNICAÇÃO INTERNA

Relatórios

Ao acabar um projeto, você deverá incluir no processo **sei!** um relatório contando como foi sua experiência e encaminhar para o endereço: **CGDF/OGDF/CIGOUV/DIPRO**

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



Café com
Ouvidoria



Bate-papo
com a
Ouvidoria



Comunicação
interna

NÃO ESQUEÇA!

Enriqueça seu relatório inserindo:



Convite feito ou recebido



Fotos



Apresentação/slides/materiais utilizados



Alguns dos e-mails enviados



Prints de conversas no Whatsapp



Mensagens elaboradas