

*trate
papô*

com,

OUVIDORIA

Preparação

ETAPA OBRIGATÓRIA

Converse com a OGDF para alinhar os principais pontos:

- Propostas de datas
- Formato



2108-3313



ouvicom@cg.df.gov.br

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



Apresentação



Escolha uma ou as duas ações para executar o projeto Bate-Papo com a Ouvidoria

1



2

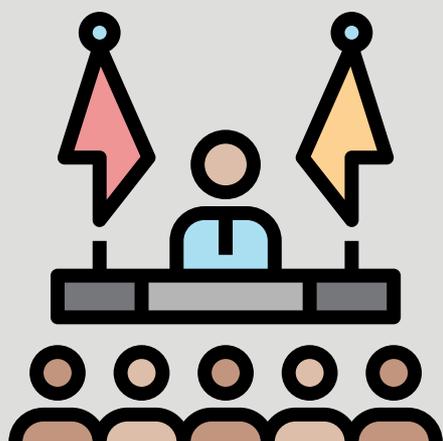


Apresentação



Evento promovido pela ouvidoria especializada

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



Participação da ouvidoria especializada em evento promovido pela sua Instituição

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

Planejamento do **Bate-papo**

O planejamento é um dos itens para se alcançar o sucesso da ação.

Siga o passo-a-passo para programar seu Bate-Papo:

Defina seu público

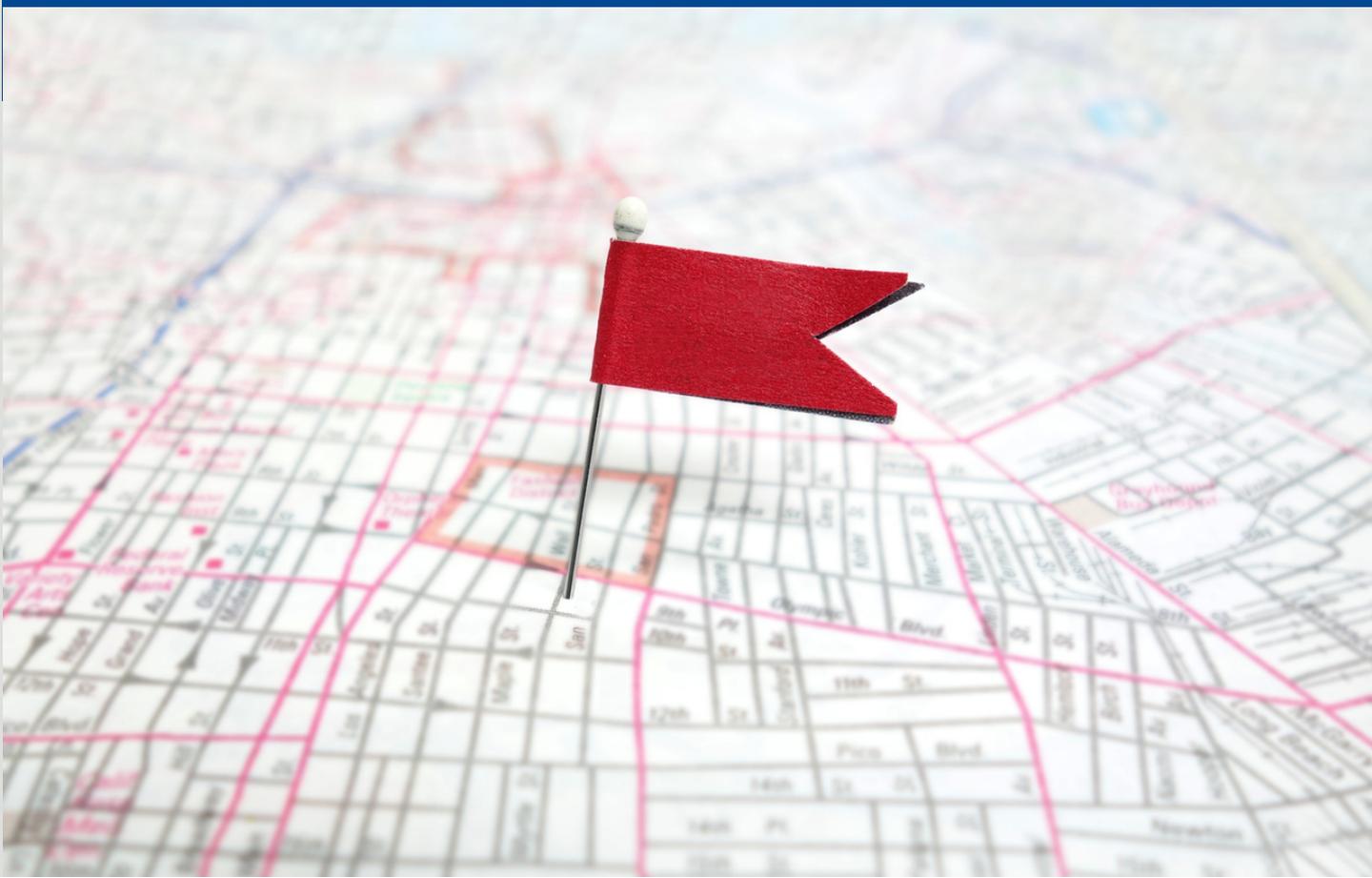


- Servidores de diversos setores
- Gestor da Pasta
- Setores das áreas mais demandantes
- Gabinete, Núcleos, gerências, diretorias, coordenações e subsecretarias da sua Instituição
- Servidores terceirizados e temporários
- Cessionários

Planejamento do **Bate-papo**

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



Planejamento do **Bate-papo**

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.



Planejamento do **Bate-papo**

Realize reuniões de planejamento



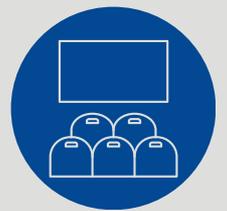
Trabalhe com cronograma e uma planilha de controle para as atividades



Monte uma equipe de trabalho e divida as tarefas



Reserve o espaço



Monitore a adesão dos convidados



Prepare sua apresentação para o dia



Dicas para o sucesso do **Bate-papo**



Como todo bate-papo, a linguagem deve ser descontraída.

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

Veja algumas dicas para o sucesso da sua apresentação:



Dicas para o sucesso do **Bate-papo**



Seja claro e objetivo



Faça uma apresentação didática



Utilize exemplos das demandas da
própria Instituição



Divulgue a Carta de Serviços e o
Sistema OUV-DF



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



Seja pontual

Dicas para o sucesso do **Bate-papo**



Para te ajudar a montar sua apresentação, listamos 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 O Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF - SIGO/DF

Dicas para o sucesso do **Bate-papo**



- 8 A Ouvidoria na sua Instituição
- 9 Os assuntos e tipologias mais demandados
- 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

Dicas para o sucesso do **Bate-papo**



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 e sua importância.



Conte-nos como foi a sua experiência com o **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.

Descreva:



Problemas enfrentados



Pontos positivos



**Como foi a
receptividade dos convidados**

Conte-nos como foi a sua experiência com o **Bate-papo!**

Enriqueça seu relatório inserindo:



Convite feito ou recebido



Fotos



Apresentação/slides/
materiais utilizados

Anexe seu relatório
no processo **sei!**
e envie para o
endereço

CGDF/OGDF/CIGOUV/DIPRO