



PERFIL PROFISSIONAL

ÍNDICE DO CAPÍTULO 3

- 36 O bom ouvinte
- 38 Conhecimento, Habilidade e Atitude
- 40 Ética e Integridade
- 42 Requisitos para ser um ouvidor
- 43 Gestão de Equipes



Fonte: Wikipédia - Vista do Palácio do Buriti



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

3

PERFIL PROFISSIONAL

O BOM OUVINTE

Vamos começar entendendo o que se espera de um bom ouvinte...



CONCEITO

Aquele que ouve; ouvinte.

4 características de um bom ouvinte:

1- NÃO FICAR SÓ EM SILÊNCIO ENQUANTO A OUTRA PESSOA FALA!

Ao contrário, as pessoas acreditam que os melhores ouvintes são aqueles que, frequentemente, fazem perguntas que estimulam a curiosidade e levam ao desenvolvimento de ideias. Fazer uma boa pergunta mostra que o ouvinte ouviu, compreendeu e já sabe se precisará de mais informações.



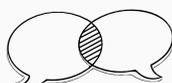
2 - PRODUZIR INTERAÇÕES QUE AUMENTAM A AUTOESTIMA DO OUTRO!

Os melhores ouvintes fazem da conversa uma experiência positiva para a outra parte. Fazem a outra pessoa se sentir apoiada e passam o sentimento de confiança. Criam um ambiente seguro no qual as questões e diferenças podem ser discutidas abertamente.



3- PROPORCIONAR UMA CONVERSA COOPERATIVA!

Uma boa conversa acontece de forma natural, com atenção e respeito de ambas as partes. Lembre-se de que o “discordar” é algo normal e que o discutir deve ser evitado.



4 - FAZER SUGESTÕES!

A boa escuta fornece sugestões de uma forma que abra caminhos alternativos a serem considerados. Estamos mais favoráveis a aceitar sugestões de pessoas que já consideramos bons ouvintes.



Saiba mais...

Clique aqui para acessar mais sobre o tema
<https://hbr.org/2016/07/what-great-listeners-actually-do>



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

3

PERFIL PROFISSIONAL

O BOM OUVINTE

Você sabia que para ser um ouvidor não precisa de uma formação específica?

Apesar de não ter essa exigência, é de fundamental importância que o ouvidor e sua equipe tenham e/ou desenvolvam as competências de um bom ouvinte! Vejam algumas **dicas** práticas:



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



Capture as ideias e reafirme questões para confirmar que sua compreensão está correta. Mas não interrompa o cidadão!



Preste atenção aos detalhes.



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



Balance a cabeça demonstrando que está ouvindo.



Pronuncie palavras como "ahã", "sei".



Mantenha o contato visual adequado com o cidadão!



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

CONHECIMENTO, HABILIDADE E ATITUDE

CONHECIMENTO

Que conhecimentos técnicos um ouvidor e sua equipe precisam **SABER**?

- O papel da ouvidoria pública;
- Normativos referentes à Rede de Ouvidorias do GDF e à Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- O processo de atendimento do serviço de ouvidoria;
- Língua portuguesa escrita e falada, bem como a adequação à linguagem ao público que está sendo atendido, com foco na linguagem simples;
- Noções de direito público;
- Noções de segurança orgânica e segurança da informação;
- Técnicas de tratamento do processo de atendimento;
- Conhecimento dos normativos que envolvem e norteiam o trabalho de ouvidoria;
- Conhecimento sobre os processos organizacionais da instituição em que atua;
- Noções sobre todos os serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal;
- Domínio sobre os procedimentos dos serviços prestados pela instituição em que atua;
- Compreensão da metodologia das Cartas de Serviços ao Cidadão;
- Domínio da plataforma Participa DF;
- Governança Pública;
- Direito do usuário do serviço público.

HABILIDADE

Mas não basta apenas saber... tem também que **SABER FAZER**:

- Relatórios gerenciais sobre as manifestações recebidas, apresentando recomendações de melhoria nos serviços;
- Planilhas eletrônicas, editores de textos e apresentações;
- Elaborar, implementar e monitorar plano de ação e projetos;
- Atendimento ao cidadão conforme recomendações deste Guia;
- Lidar com imprevistos e situações conflituosas;
- Relacionar-se com pessoas em todas as instâncias hierárquicas;
- Transmitir segurança ao cidadão;
- Interlocução com a rede de Ouvidorias na busca de soluções importantes para o cidadão;
- Transmitir ou compartilhar conhecimentos adquiridos com toda a equipe.



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

CONHECIMENTO, HABILIDADE E ATITUDE

ATITUDE

Por fim, vamos falar sobre as atitudes, refletindo sobre essas 2 simples palavras **QUERER FAZER:**

- Demonstrar disposição e interesse em atender;
- Manter o controle emocional diariamente;
- Respeitar a diversidade de pessoas;
- Ser imparcial, não emitindo julgamento sobre os casos apresentados;
- Apresentar prudência;
- Exercitar continuamente a criatividade para desenvolvimento de novas iniciativas e soluções de problemas;
- Apresentar comprometimento com os desafios apresentados;
- Ter perseverança;
- Atuar de forma cooperativa e integrada com os membros do Sigo-DF;
- Ser responsivo em relação à busca de respostas às demandas do cidadão (velocidade + disposição de servir);
- Zelar pela boa aparência;
- Buscar eliminar conflitos entre Estado e cidadão;
- Defender internamente os interesses públicos e coletivos;
- Disseminar a cultura organizacional direcionada para o interesse público;
- Zelar pela qualidade do tratamento em todos os momentos de contato entre cidadão e Estado, não apenas quando ele entrar em contato com a ouvidoria;
- Demonstrar disposição e interesse em se capacitar.



CONDUTA ÉTICA E ÍNTEGRA NAS OUVIDORIAS

Exercer a função de servidor público requer um comportamento especial perante os demais cidadãos, um dever individual de conduta e um dever coletivo de agir para o bem de todos.

Conduta íntegra para o servidor público significa desempenhar sua função com moral, retidão, honra e honestidade em suas ações, atividades e comportamento.

Nesse contexto, enquanto servidor de ouvidoria, participe ativamente!

Temos que zelar e contribuir de forma assertiva para a integridade pública. Somos a porta de entrada à Administração Pública e devemos vivenciar e ser éticos e íntegros.

Participe ativamente do Programa de Integridade da instituição em que atua. Reforce que a ouvidoria é uma instância aceleradora da boa governança.

IMPORTANTE

As **sugestões e reclamações** ajudam a Administração Pública a **identificar problemas**, antes que se tornem uma irregularidade.

Se **focarmos** apenas nas **denúncias**, trataremos o **fato consumado** e apenas serão corrigidas as **falhas**.

Se **focarmos** na **prevenção**, consideraremos também o **elogio**, porque por meio dele podemos **construir um ambiente de trabalho acolhedor** e reforçar a conduta ética.

**SEJA UM AGENTE DE MUDANÇA!
FAÇA A DIFERENÇA!
COMECE PELO EXEMPLO!**



3

PERFIL PROFISSIONAL

CONDUTA ÉTICA E ÍNTEGRA NAS OUVIDORIAS

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

O QUE FAZER:

- Respeite a diversidade e trate todas as pessoas com equidade;
- Seja fiel aos compromissos assumidos com relação a prazos e entregas às outras unidades e ao cidadão;
- Defenda a honra e a imagem da Rede de Ouvidorias do GDF, sempre que questionarem o seu funcionamento e qualidade das entregas;
- Elogie em público os seus colegas;
- Agradeça sempre as parcerias e ajudas na realização de atividades;
- Prontifique-se a colaborar em projetos transversais da sua instituição. Mas só faça isso, se realmente tiver capacidade e disponibilidade;
- Diga “vou analisar e estudar”, quando não tiver conhecimento sobre um assunto;
- Faça um registro de ouvidoria no seu CPF, como cidadão, apenas quando realmente for um caso relacionado a sua vida pessoal;
- Sempre peça desculpas e repare o erro que cometeu no exercício da função;
- Seja cordial e respeite seus colegas de trabalho, em especial, à equipe que está no dia a dia com você.

O QUE NÃO FAZER:

- Comentar com colegas e familiares sobre os casos dos cidadãos e servidores que tomou conhecimento na Ouvidoria;
- Deixar manifestações impressas em cima da sua mesa de trabalho;
- Fazer piadas sobre cidadãos que apresentem comportamento exacerbado ou tenha problemas mentais e emocionais;
- Registrar manifestações em seu CPF para familiares e amigos;
- Pedir para colegas da rede de Ouvidorias acelerar atendimento de demandas de amigos e conhecidos.
- Imprimir materiais particulares nas impressoras do trabalho;
- Levar material de trabalho comprado pela instituição em que atua para sua casa;
- Oferecer ajuda para facilitar respostas de Ouvidoria para ganhar algo em troca;
- Expor erros ou comportamentos de colegas em público ou perante autoridades;
- Pedir para conhecidos registrarem elogios ao seu trabalho para benefício próprio.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

REQUISITOS

Como já dissemos anteriormente neste capítulo, não é necessário uma formação específica, mas para ocupar cargo de liderança em uma ouvidoria do GDF, devemos obedecer os critérios estabelecidos na Seção II do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015:

- **O cargo de ouvidor deverá ser ocupado, exclusivamente, por servidor efetivo;**
- **A nomeação ou designação do servidor deverá ser apreciada e aprovada pelo Controlador-Geral do DF;**
- **O órgão ou entidade que não possuir uma unidade seccional deverá designar servidor por meio de portaria ou ato interno;**
- **Para apreciação e aprovação da nomeação na função de ouvidor, o órgão deverá encaminhar à Controladoria-Geral do DF lista tríplice e currículos do servidores para comprovação do perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.**

Após tomar posse, o ouvidor terá 5 dias úteis para se apresentar à Ouvidoria-Geral do DF, mediante horário agendado, para receber orientações inerentes ao cargo e preencher o Termo de Responsabilidade do exercício de exercício da função.

Não pense que acabamos por aqui... ainda temos um ponto muito importante a ser enfatizado, que é fundamental para o bom andamento do Sigo-DF:

IMPORTANTE

O ouvidor deverá **COMPARECER** aos treinamentos, cursos, reuniões e eventos que a **Ouvidoria-Geral** convocar, exceto quando estiver em afastamento legal. Nesse caso, precisará indicar um servidor substituto.



GESTÃO DA EQUIPE

Procedimentos para inclusão e desligamento de servidores no sistema de Ouvidoria:

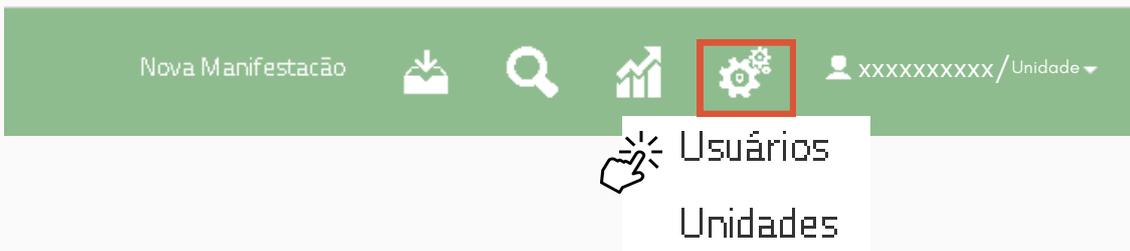
Inclusão

Quem é o responsável?

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

1 Passo a passo no Sistema:

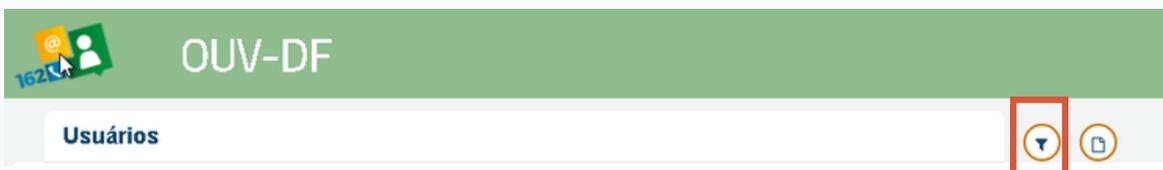
Na página principal do Participa DF você deve clicar em "Gerenciar", que está localizado no canto superior direito da tela. Na relação de ações que aparecerá, clique em "Usuários".



Em "Usuários" clique no filtro para encontrar o servidor que será incluído ou desligado da função de operador.

Para incluir um novo servidor, este já deverá ter cadastro na plataforma Partipa DF.

2



Insira o CPF ou o nome do servidor. As funcionalidades "Unidade Padrão" e "Ativo" podem te auxiliar no refinamento da sua pesquisa, mas não são de preenchimento obrigatório. Depois é só clicar em "aplicar".

CPF	Unidade Padrão
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nome	Ativo
<input type="text"/>	<input type="text"/>
limpar filtros <input type="button" value="Aplicar"/>	



3

PERFIL PROFISSIONAL

GESTÃO DA EQUIPE

Desligamento

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

Após esse procedimento, clique no botão "salvar".

Cadastrar Usuário

Cadastrando o usuário com o CPF 091.001.000-00, nome Lúcia Bra, perfil Equipe da Ouvidoria-Geral e opção Ativo desmarcada. O botão 'Salvar' está destacado com um retângulo vermelho e uma seta de mão.

Pronto! O acesso do servidor ao sistema de ouvidoria acaba de ser suspenso.

IMPORTANTE

Após o desligamento, o servidor continua com o perfil de cidadão para registrar demandas, somente o acesso à caixa de operação da Ouvidoria fica bloqueada.



3 Clique no nome do servidor pesquisado.

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

Será apresentada uma nova tela constando as informações do cadastro do Usuário.

Para incluir um novo servidor, no campo "Ativo", **marque** a caixa de opção.

Selecione o perfil adequado, selecione a(s) unidade(s) e clique no botão +

Após esses procedimentos, clique em "salvar".



Cadastrar Usuário

Cadastrando o usuário com o CPF 091.001.000-00, nome Lúcia Bra, perfil Equipe da Ouvidoria-Geral e opção Ativo marcada. O botão 'Salvar' está destacado com um retângulo vermelho e uma seta de mão.

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



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU