

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ÍNDICE DO CAPÍTULO 4

- 47 Visão Sistêmica
- 50 Canais de Atendimento
- 55 Canais de Comunicação
- 58 Partes envolvidas
- 64 Etapas do atendimento
- 78 2ª instância
- 82 Casos complexos



Fonte: Wikipédia – Vista do Palácio do Buriti



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

VISÃO SISTÊMICA

Convidamos você agora para entrar no mundo do atendimento de ouvidoria!

Vamos primeiro enxergar e compreender o todo, para depois analisarmos cada etapa e situação do atendimento.

Começamos por diferenciar alguns conceitos:



TRATAMENTO

É a forma como o usuário é recebido.

Tratar bem está ligado à gentileza, ao conforto, bom humor e bem-estar.

É uma prática que requer toda a atenção na hora de se comunicar com cada pessoa que entra na ouvidoria.



ATENDIMENTO

O atendimento começa na primeira interação e segue até o pós-atendimento, percorrendo, assim, junto com o usuário, todas as etapas do relacionamento.

Diz respeito à busca pela tomada de providências, de forma adequada e rápida, à demanda do cidadão.

Podemos concluir que a principal diferença entre esses dois conceitos é que o tratamento trata-se do contato inicial e atendimento envolve todos os contatos com o cidadão e as atividades relacionadas para atender sua demanda.

O aperfeiçoamento contínuo e cuidado com os detalhes do relacionamento no contexto do atendimento de ouvidoria é fundamental para a satisfação do cidadão com o serviço prestado, mesmo que não tenha sido atendido em sua totalidade.



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

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

VISÃO SISTÊMICA

Atendimento de referência

É um atendimento de **QUALIDADE**, que inclui dar um **BOM TRATAMENTO** ao cidadão e procurar **CORRESPONDER** às suas expectativas, com **TEMPESTIVIDADE** e **SUFICIÊNCIA** nas demandas apresentadas.

Tempestividade

Buscamos agilidade na resposta!
Ainda que o prazo legal seja de 20 dias, devemos focar na perspectiva do cidadão e responder-lhe o mais breve possível.

Suficiência

O cidadão merece um atendimento completo!
Não pode ficar faltando nenhuma informação ou etapa do serviço.
Faça tudo o que for necessário para responder com qualidade à demanda do cidadão e, se puder, faça algo mais!

Vamos investir nosso tempo para
REALMENTE prestarmos atendimentos
de **REFERÊNCIA!**

Agora, vamos enxergar e compreender cada uma das etapas do atendimento, analisando cada um dos atores envolvidos e o trabalho a ser realizado!

Os fluxos abaixo servem para ajudar a entender como esses agentes se relacionam em cada um dos processos que envolve o trabalho da ouvidoria.



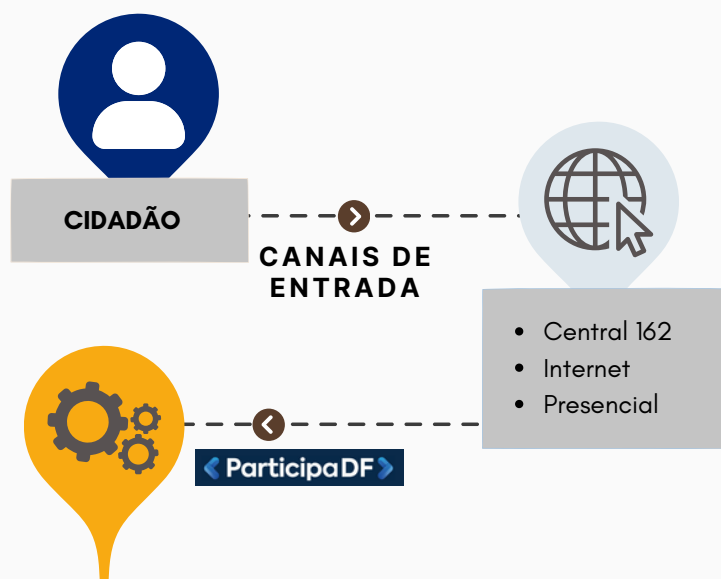
**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

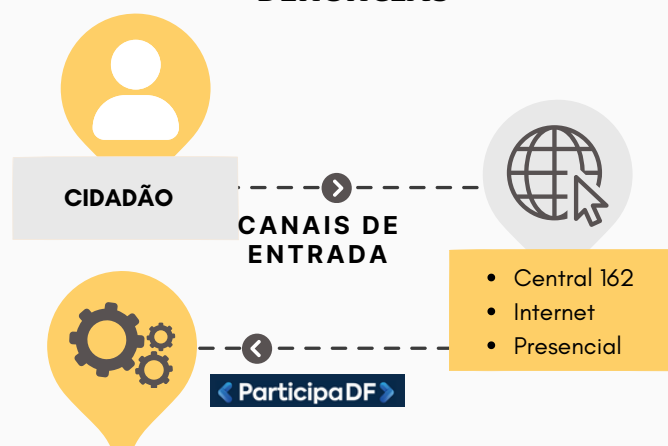
VISÃO SISTÊMICA

PROCESSO DE ATENDIMENTO PARA ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, INFORMAÇÕES E SUGESTÕES



- O **sistema informatizado** direciona a demanda para o órgão/entidade competente;
- A **ouvidoria seccional** inicia o atendimento, encaminha a demanda à área técnica competente dentro do seu órgão e fornece resposta preliminar para o cidadão;
- A **ouvidoria seccional** recebe resposta da área técnica, verifica se contém as informações necessárias para atender o usuário e adequa à linguagem simples;
- A **ouvidoria seccional** finaliza o atendimento e encaminha resposta definitiva/complementar ao cidadão;
- A **ouvidoria seccional** realiza contato de pós-atendimento para avaliar se o cidadão ficou satisfeito e pede a ele que responda a pesquisa de satisfação.
- O **cidadão** responde a pesquisa de satisfação;
- A **ouvidoria seccional** emite recomendações de melhoria e elabora projetos, em conjunto com outras unidades, para aprimorar os serviços.

PROCESSO DE ATENDIMENTO PARA DENÚNCIAS



- O **sistema informatizado** direciona automaticamente todas as denúncias para a Ouvidoria-Geral do DF.
- A **Ouvidoria-Geral** do DF inicia o atendimento, faz a análise e encaminha o registro para a unidade/órgão competente pela admissibilidade e apuração do caso: controle interno, corregedoria, polícia e/ou ouvidoria seccional.
- A ouvidoria seccional encaminha o caso para a unidade correccional para admissibilidade e apuração. Além disso, informa ao cidadão para qual área o caso foi encaminhado e o número do processo **SEI - SIGILOSO**.
- A ouvidoria seccional inclui a **resposta definitiva** no sistema de ouvidoria.
- A qualquer momento, após a conclusão da análise e apuração pela unidade correccional, a ouvidoria seccional deve inserir a **resposta complementar** no sistema. Após o recebimento, o cidadão pode realizar uma nova pesquisa de satisfação, que substituirá a anterior.
- As **competências do ouvidor** incluem receber, analisar e encaminhar denúncias às autoridades competentes, acompanhando seu tratamento e conclusão nos órgãos ou entidades responsáveis.
- O ouvidor **não tem competência para apurar denúncias**. Qualquer denúncia recebida no exercício de suas funções deve ser encaminhada à autoridade competente para a devida apuração, conforme os termos da IN 02/2021.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de atendimento oficiais

Conheça as 3 formas de atendimento do Sigo-DF:



Nosso objetivo é tornar o atendimento **INCLUSIVO** e **ACESSÍVEL**, atendendo às diversas necessidades e perfis dos cidadãos que procuram o serviço de ouvidoria!

Atendimento pela Internet

<https://www.participa.df.gov.br/>

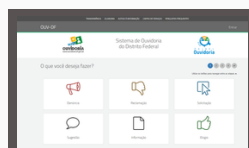
Saiba um pouquinho da nossa trajetória por meio dos sistemas usados para o registro de demandas pelo cidadão. Você conhece algum deles?

Criação da nossa Rede de Ouvidorias (Sigo-DF)



Lei n° 4.896, de 31 de julho de 2012.

Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG)
2012 - 2016



Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF)
2016 - 2022



Plataforma de participação social Participa DF
A partir de 2022



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

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento pela Internet

<https://www.participa.df.gov.br>

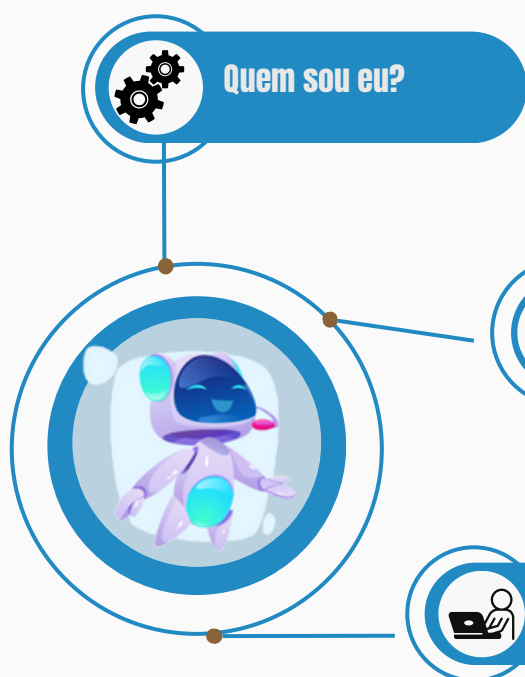
Esse é o site oficial da nossa plataforma de atendimento, com um modo de comunicação bem amigável e simples! Nele o usuário pode fazer seu registro em qualquer dia da semana e em qualquer horário.

O Participa DF é uma plataforma de cadastro único para registro de manifestações de ouvidoria (OUV-DF) e pedidos de acesso à informação (e-SIC), sempre com o intuito de facilitar e melhorar a experiência do cidadão e promover a participação social.



O cadastro do cidadão será obrigatório para gerar sua conta de relacionamento. Apenas o registro de denúncias e reclamações poderá ser feito de forma anônima.

Inteligência artificial - Robô IZA



- Olá, meu nome é IZA e sou a inteligência artificial do Participa DF.

- Fui criada e desenvolvida pela Subcontroladoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUBTI), unidade da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF).

- Interojo com o cidadão sugerindo assuntos e auxiliando nos registros.

- Ajudo na adequação da tipologia e do assunto relacionado ao relato do cidadão.

- Tramito as manifestações para os órgãos destinatários, repassando informações importantes sobre o número do protocolo, tramitação e acompanhamento das respostas.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefônico

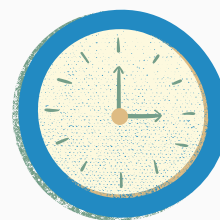


A Central 162 é exclusiva para o serviço de ouvidoria e recebe ligações gratuitas de telefones fixos e celulares.

O atendimento por telefone é realizado por profissionais preparados para ouvir e fazer o registro.

Horário de funcionamento:

- Segunda à sexta, das 07 às 21 horas; e
- Sábados, domingos e feriados, das 08 às 18 horas.



Todas as alterações de procedimento ou de orientação são repassadas à Central 162 pela Ouvidoria-Geral do DF:

- Caso a **ouvidoria seccional** identifique a necessidade de ajuste na condução do atendimento ou de capacitação do pessoal prestador do serviço, deverá formalizar o caso à Ouvidoria-Geral do DF.

Importante

Nenhuma alteração de procedimento da Central 162 será realizada sem a prévia autorização da **Ouvidoria-Geral do DF**.



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

CANAIS DE ATENDIMENTO

Presencial



O atendimento presencial nas ouvidorias seccionais é um importante canal de contato e acolhimento ao cidadão.

Costuma ser procurado em situações de demandas de maior complexidade.



Consulte o capítulo 2 deste manual para saber como manter um ambiente acolhedor nas salas de atendimento de ouvidoria!

Algumas dúvidas podem surgir quando o cidadão solicita um registro na ouvidoria de forma presencial. Fique de olho nessas orientações!

O que fazer:

- Registrar a manifestação no CPF do cidadão;
- Caso esteja fazendo uma reclamação ou denúncia, poderá fazer de forma anônima, mas lembre-se de orientar o cidadão que se não se identificar, não poderá acompanhar o desfecho do pedido; e
- Cadastrar o cidadão na plataforma e, quando o cidadão não tiver um email, auxiliá-lo na criação de um.

O que NÃO fazer:

- Usar o seu próprio e-mail no cadastro do cidadão;
- Registrar a manifestação no CPF do servidor da ouvidoria, em nome do cidadão.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de atendimento alternativos

Atualmente, trabalhamos também com 2 canais de atendimento alternativos e complementares, que são uma variação do atendimento presencial e pela internet, como você pode ver no desenho abaixo.



Como já falamos um pouco mais acima, o site oficial para registro de manifestações é o www.participa.df.gov.br e pode ser acessado normalmente de qualquer smartphone ou tablet. Isso facilita ainda mais a vida do cidadão, seja na hora de escrever seu relato, ou na praticidade de estar sempre à mão, a qualquer hora, em qualquer dia.

Já a ouvidoria itinerante é um modelo de atendimento presencial onde a ouvidoria seccional vai à rua, a algum evento, para aproximar e divulgar as demandas da sociedade e as Cartas de Serviços, possibilitando o aprimoramento das políticas públicas e dos serviços prestados.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO



São os meios utilizados pelo GDF para contatar e construir um relacionamento com o cidadão, repassando informações gerais sobre os serviços ou até mesmo efetivando a solicitação. Servem como instrumentos de orientação e esclarecimento ao cidadão quanto aos procedimentos necessários ao registro e acompanhamento de suas questões no âmbito do trabalho de Ouvidoria.

Já os canais de atendimento de ouvidoria funcionam exclusivamente como espaço para registro das manifestações de ouvidoria (reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações e informações), conforme art. 9º, do Decreto nº 36.462/2015.

Como tratar os registros de ouvidoria que chegam por outros canais de comunicação do GDF?

Redes sociais



Quando o cidadão postar manifestações de ouvidoria nas redes sociais, informe o link do sistema para que ele mesmo realize o registro.

<https://www.participa.df.gov.br/>

Orientamos que a ouvidoria seccional organize rotina com a área de comunicação da sua instituição para informar sobre as demandas de ouvidoria que eventualmente tenham surgido em redes sociais.

Whatsapp



Oriente o cidadão que o registro deve ser feito por meio dos canais de atendimento: Central 162, internet ou presencialmente.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Email



Os e-mails das unidades seccionais de ouvidoria devem ser usados em casos específicos e com foco no esclarecimento e orientação acerca de procedimentos. Não deverá funcionar como canal de atendimento formal!

Modelo de texto para encaminhar ao cidadão por e-mail ou whatsapp:

Olá xxxx,

Que bom que entrou em contato com a **Ouvidoria xxxx!**

Preciso te explicar que esse **NÃO** é o canal oficial para levarmos seu pedido adiante.

Para garantir o recebimento da resposta, pedimos a gentileza de registrar sua demanda pela internet - **www.participa.df.gov.br** ou ligar na **Central 162**, assim você poderá saber qual órgão do GDF irá cuidar do seu pedido e também controlar o prazo de resposta.

Se preferir, compareça a uma das Ouvidorias da rede, nas Secretarias, Administrações Regionais e demais instituições públicas do GDF

Lembramos ainda que as suas informações estarão seguras, pois a Ouvidoria segue todos os procedimentos de proteção de dados pessoais.

Buscaremos atender sua demanda da melhor forma!

Atenciosamente,
Ouvidoria xxxx



4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO



O que não é permitido?

Criar perfis das ouvidorias seccionais em qualquer rede social da internet;

Criar Fale Conosco em sites oficiais dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal;

Divulgar e-mails e telefones fixos em peças de comunicação.

Essas orientações se justificam pelo fato de ser obrigatório o acesso único pelos canais formais, para fins de estatística e padronização dos registros das demandas no sistema!

Conheça os telefones úteis e canais de comunicação do GDF clicando na imagem!

FALE COM O GOVERNO

Se você deseja enviar sugestões, críticas, denúncias, elogios, reclamações, entre em contato.

[Fale com a Ouvidoria](#)

REDES SOCIAIS



LIGUE 156

TECLA 1 - BOLSA FAMÍLIA
TECLA 2 - TELEMATRÍCULA E DF ALFABETIZADO
TECLA 3 - SERVIÇOS DA SECRETARIA DE ECONOMIA
TECLA 4 - HORÁRIO DE ÔNIBUS - DFTRANS
TECLA 5 - HABITAÇÃO
TECLA 6 - COMBATE À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER
TECLA 7 - DISQUE-RACISMO
TECLA 8 - DISQUE-ÍDOSO
TECLA 9 - DEMAIS INFORMAÇÕES SOBRE O GOVERNO

ORGÃOS E ENTIDADES

[Secretarias](#) [Administrações Regionais](#) [Órgãos](#) [Entidades](#)

TELEFONES ÚTEIS

100	DISQUE DIREITOS HUMANOS
154	DETRAN
155	CEB IPES
160	DISQUE SAÚDE
162	OUIDORIA
180	CENTRAL DE ATENDIMENTO À MULHER
190	POLÍCIA MILITAR
191	POLÍCIA RODoviária FEDERAL
192	SAMU
193	CORPO DE BOMBEIROS
197	POLÍCIA CIVIL



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

Partes envolvidas no processo de atendimento

Vem com a gente entender quais são as partes envolvidas no processo de atendimento e as funções de cada um!

01

Cidadão

02

Ouvidorias Seccionais dos Órgãos e Entidades do GDF

03

Áreas técnicas internas de cada órgão e entidade

04

Central Telefônica 162

05

Controladoria-Geral do DF (OGDF, SUCOR, SUBCI, SUBTC...)

06

Comissão Especial de Combate e Prevenção ao Assédio

07

Controle de Qualidade - CQ



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

Cidadão

01



- Ele é o nosso agente principal! E, por isso, temos que cuidar muito bem dele!
- É dele quem parte a satisfação, insatisfação, questionamento e sugestões dos serviços públicos prestados!
- É para ele que trabalhamos e buscamos melhorias!
- É ele quem nos avalia e nos dá um feedback!

O que ele precisa para fazer um registro na ouvidoria?

1

Escolher a forma de registro: **IDENTIFICADA** (para solicitação, sugestão, elogio ou pedido de informação) ou **ANÔNIMA** (para reclamação ou denúncia) ou ;

2

Cadastrar-se na plataforma Participa DF, se optar por se **identificar**: informando os dados pessoais e dando ciência quanto à finalidade de uso dos mesmos pela rede de Ouvidoria, em conformidade com a Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais - LGPD;

Importante

No caso de anonimato não será possível acompanhar os andamentos e resposta da reclamação ou denúncia.

É de responsabilidade do usuário:



Garantir a veracidade dos dados informados;



Relatar os fatos de forma clara e objetiva;



Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa fé;



Prestar as informações pertinentes ao serviço a ser executado, quando solicitadas;



Colaborar para a adequada prestação do serviço;



Preservar as condições dos bens públicos;



Atualizar as informações pessoais; e



Tratar com respeito e cordialidade os servidores da ouvidoria.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

PARTES ENVOLVIDAS

Ouvidorias Seccionais dos Órgãos e Entidades do GDF

02

Veja abaixo as competências das ouvidorias seccionais:

- ▶ Tratar o cidadão com qualidade, presteza e cordialidade;
- ▶ Solicitar treinamento à OGDF, quando necessário;
- ▶ Sugerir melhorias nos processos e sistema de ouvidoria;
- ▶ Registrar a manifestação com a maior quantidade de dados possível (mesmo que não seja um campo obrigatório do sistema);
- ▶ Buscar o maior detalhamento possível do fato relatado (priorizando o quê, quando, onde e porquê);
- ▶ Manter-se informado sobre as alterações na estrutura da Administração Pública Distrital e das competências de cada órgão/entidade;
- ▶ Atentar aos nomes dos gestores de cada órgão/entidade para facilitar e melhorar a comunicação;
- ▶ Providenciar a correta justificativa em caso de eventual correção de fluxo de registros que não sejam de responsabilidade de seu órgão/entidade;
- ▶ Publicar anualmente o plano de ação acompanhado de projetos de melhoria dos serviços prestados pelos órgãos, bem como relatórios trimestrais de gerenciamento das ações executadas;
- ▶ Zelar pela capacitação de sua equipe de trabalho visando qualificar o atendimento;
- ▶ Ter uma boa articulação com as áreas técnicas e gestor máximo;
- ▶ Caso seja necessário complementar dados e informações para o devido atendimento, sugere-se inicialmente o contato telefônico com o cidadão, o que chamamos de "pré-atendimento". Também será possível realizar o pedido de complementação por meio do próprio sistema de ouvidoria;
- ▶ Participar das convocações da Ouvidoria-Geral do DF;
- ▶ Analisar o conteúdo de resposta apresentada pelas unidades técnicas, verificando as questões que envolvam sigilos legais e o uso da linguagem simples.

Precisamos aqui dar destaque para uma atribuição fundamental, que é a correção de fluxo!

IMPORTANTE

As manifestações que precisarem ter seu fluxo corrigido devem ser devolvidas até o **10º** dia contado a partir da sua abertura e não devem conter nenhum tipo de resposta ao cidadão.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

Áreas técnicas internas de cada órgão e entidade

03

O que compete às áreas internas?

- ▶ Elaborar ou fornecer material para formulação da resposta às manifestações de ouvidoria ou demandas de acesso à informação que forem de competência do órgão/entidade, observados os prazos legais e eventuais restrições de acesso;
- ▶ Se tiver contato com o cidadão, tratá-lo com respeito, cordialidade e presteza;
- ▶ Caso, realmente, não seja possível o contato com o cidadão para complementação de informações, poderá sugerir o arquivamento por insuficiência de dados para elaboração da resposta;
- ▶ Procurar atender as demandas da população dentro de um prazo razoável e com uso eficiente dos recursos públicos.



04

Central Telefônica 162



Cabe à Central 162:

- ▶ Tratar o cidadão com respeito, cordialidade e presteza;
- ▶ Solicitar treinamento à OGDF quando necessário;
- ▶ Sugerir melhorias nos processos e sistema de ouvidoria;
- ▶ Garantir o registro da manifestação com a maior quantidade de dados possível (mesmo que não seja um campo obrigatório do sistema);
- ▶ Buscar o maior detalhamento possível do fato relatado (priorizando o quê, quando, onde e porquê);
- ▶ Manter-se informado sobre as alterações na estrutura da Administração Pública Distrital e nas competências de cada órgão/ entidade;
- ▶ Relatar, imediatamente, à OGDF e ao cidadão quando houver problema nos equipamentos eletrônicos ou na rede de telefonia/internet que impactem diretamente na qualidade do atendimento;
- ▶ Capacitar-se continuamente sobre todos os temas referentes aos serviços públicos prestados pelo GDF;
- ▶ Cumprir rigorosamente o roteiro de atendimento.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

PARTES ENVOLVIDAS

05

Controladoria-Geral do DF (OGDF, SUCOR, SUBCI, SUBTC...)

Como órgão superior do Sigo-DF, a **Controladoria-Geral do DF** deve:

- Aprovar as novas regras de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria;
- Acompanhar o desempenho da OGDF e de todas as unidades que compõem o Sigo-DF;
- Expedir comunicações aos Gestores dos órgãos/entidades, formalizando os casos de não conformidade com as normas e procedimentos.

Como a **Ouvidoria-Geral do DF** atua?

- Monitora a qualidade do atendimento e tratamento das manifestações de Ouvidoria, buscando sempre inovar e aplicar as melhores práticas;
- Aprimora continuamente os processos e o sistema informatizado de ouvidoria;
- Oferece capacitação contínua para aperfeiçoamento dos servidores integrantes da rede Sigo-DF;
- Promove eventos motivadores da melhoria no desempenho das ouvidorias da rede;
- Orienta e, quando for o caso, adverte as unidades seccionais de ouvidoria quanto a não adequação de procedimento, tendo como base as normas de atendimento vigentes e constantes desse Guia;
- Acompanha a qualidade e o tempo das respostas das demandas de ouvidoria com base em indicadores de desempenho;

Quem é a **SUCOR** e o que ela faz?

É a Subcontroladoria de Correição da CGDF. Ela analisa e aplica a penalidade correspondente às manifestações que envolvem notificações de ocorrência de suposta infração correcional, conforme Instrução Normativa nº 02/2021, bem como as situações conflituosas entre servidores, atuando por meio de instrumentos de resolução consensual de conflitos.

A **SUBCI**, Subcontroladoria de Controle Interno é responsável por:

Analisar as manifestações de ouvidoria sobre assuntos de sua competência regimental e iniciar os procedimentos necessários à auditoria interna, quando for o caso.



Ainda tem a **SUBTC** - Subcontroladoria de Transparência

Ela é responsável por formular, incentivar e implementar políticas, programas, projetos, planos e ações voltados ao aumento da abertura de dados governamentais, da transparência, do acesso à informação, do incentivo ao controle social, desvios e improbidade administrativa, por meio de órgãos e entidades do DF.

É a gestora do Acesso à informação e do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) e responde como 3ª instância recursal em demandas de acesso à Informação no âmbito do GDF.

Não podíamos deixar de falar da **SUBTI**!

Ela, a Subcontroladoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, é quem desenvolve e mantém a ferramenta Participa DF, e também analisa as manifestações de ouvidoria sobre assuntos de sua competência regimental.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

PARTES ENVOLVIDAS

Comissão Especial de Combate e Prevenção ao Assédio

06

Desde 2020 foi criada a Comissão Especial de Combate e Prevenção ao Assédio, atualmente com a função de adotar medidas preventivas e o monitoramento das situações de assédio no ambiente de trabalho na administração direta e indireta do Distrito Federal.

[Acesse o Decreto nº 46.174/2024 para saber mais!](#)



07

Controle de Qualidade - CQ

É uma atividade desenvolvida atualmente no âmbito da Ouvidoria-Geral e consiste na análise, pesquisa, triagem e encaminhamento de manifestações de caráter mais genérico, não tramitadas de forma automática via sistema.

Além disso, a equipe da COART, responsável pela atividade, trabalha na identificação de assuntos tidos como "sem dono", ou com "mais de um dono", promovendo articulações entre as ouvidorias seccionais.

São algumas das principais atividades:

- Analisar, avaliar e encaminhar as manifestações;
- Realizar a adequação da tipologia e do assunto ao relato apresentado pelo cidadão; e
- Monitorar as recorrências admitidas como segunda instância recursal e;
- Solicitar a adoção de providências às Ouvidorias seccionais competentes, com foco na resolução do caso e qualificação da resposta.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

Já nos familiarizamos com as partes envolvidas e o papel de cada uma. Vamos então mergulhar nas etapas do atendimento. Vem com a gente!

Acolhimento

Foco nas **boas práticas** e **cordialidade**!

Registro

Foco no **levantamento de dados** e **qualidade do registro**!

Resposta

Foco na **tempestividade** e **suficiência** das informações!

Pós-atendimento (Pesquisa de satisfação)

Foco na **compreensão** se a **demanda foi atendida** e na **satisfação do cidadão**! Pode ser realizado por amostra.

O processo e as etapas de atendimento são as mesmas, independente do canal de entrada (telefone, internet ou presencial)!



Acolhimento

Esta é a etapa inicial do atendimento. É nela que as partes (Estado e cidadão) têm as suas primeiras impressões. Precisamos caprichar aqui... a 1ª impressão é sempre a que fica!

É importante, nesse momento, estabelecer uma relação de confiança, ou seja, fazer com que o cidadão se sinta confortável para discorrer sobre suas questões ou opiniões.



Mostre prontidão para atender e identifique o tipo de personalidade do cidadão:

- Observe seu tom de voz,
- Se usa linguagem formal ou com gírias,
- Se usa roupa formal, esportiva ou despojada.



Então, adeque sua fala ao tipo de público e evite o uso de gírias ou termos de difícil compreensão.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Pergunte o nome da pessoa e depois diga o seu nome, pergunte como o cidadão gostaria de ser tratado.

Demonstre atenção individualizada!

Enquanto estiver atendendo não faça outras coisas, como atender o telefone e conversar com outras pessoas sobre assuntos que não se relacionem com o relato apresentado.



Registro

Nesta fase verificamos se o cidadão já possui cadastro e manifestações registradas no Participa DF.



Se ele já tem registros no sistema, é importante que leia rapidamente o assunto das demandas anteriores e a situação em que se encontram. Assim, evitamos abertura de novas manifestações sem necessidade e ainda mostramos que atuamos de forma integrada. Além disso, iremos dar ao cidadão aquela sensação de que ele não é um desconhecido para a Ouvidoria.



Caso ele não tenha cadastro, ofereça ajuda para realizar juntamente com ele. E, depois, escute o que ele tem para dizer e faça o registro no sistema.



Conduza o diálogo com a intenção de extrair as informações mínimas relevantes para o encaminhamento da manifestação.

Sempre que necessário, após o encerramento da narrativa do cidadão, faça perguntas para complementar com os elementos mínimos:



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

- **O quê** - objeto da demanda;
- **Quando** - data exata em que ocorreu o fato;
- **Onde** - local com referências onde ocorreu o fato;
- **Nome** - das pessoas envolvidas, de preferência com o número da matrícula (quando se tratar de servidor público);
- **Horário** - ou período do fato.

Lembre-se de tudo o que falamos sobre as características de ser um BOM OUVINTE e de realizar uma "ESCUTA ATIVA". Volte no capítulo 3 "Perfil profissional" para lembrar!

Temos mais algumas dicas para te dar:

Preste atenção aos detalhes, mesmo que seja um assunto de manifestações recorrentes. Cada pessoa apresenta elementos específicos que podem ser novos e desconhecidos pela instituição.

Procure entender a visão do cidadão! Ainda que você tenha uma opinião formada sobre o assunto, o que vale é a percepção dele.

Verifique se já tem uma manifestação com resposta definitiva sobre o mesmo assunto. Se sim, inclua no texto o número do protocolo anterior.

Ao terminar o registro, faça uma leitura do texto completo para que o cidadão possa validar e confirmar se está adequado.

Dê apenas informações que sejam necessárias para encaminhar a demanda. Nesse diálogo inicial muitas informações podem confundir o cidadão.

Simplifique ao máximo a mensagem!

Seja direto na sua fala!

Certifique-se de que houve uma comunicação efetiva entre as duas partes.

Por último, informe o número do protocolo da manifestação e o prazo de resposta.

Pergunte se o cidadão quer uma cópia impressa.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Resposta

É aqui que o cidadão recebe o posicionamento do Estado sobre o relato apresentado.

Uma resposta de qualidade faz toda a diferença para a satisfação do nosso cliente, o cidadão. Então, temos muito o que falar sobre esse assunto!

Vamos destrinchar o passo a passo para fornecermos uma resposta de excelência em 4 tópicos:

1

Análise da demanda



Foco no **assunto** e nas **possibilidades de respostas**

2

Encaminhamento para área técnica



Foco na **articulação** e no **relacionamento interpessoal**

3

Formulação das respostas:

- Preliminar
- Definitiva
- Complementar



Foco na **qualidade, linguagem** e **tempestividade** das informações



1

ANÁLISE DA DEMANDA



Certifique se o assunto do relato é realmente da competência da sua pasta!

NÃO É SEU?



Solicite imediatamente a correção de fluxo indicando o responsável pela demanda.

- Não dê a resposta preliminar!
- Corrija o fluxo até o 10º dia!

NÃO SABE QUEM RESPONDE PELO ASSUNTO?



Consulte o Regimento Interno e as Cartas de Serviço dos órgãos e entidades do Governo.



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

CORREÇÃO DE FLUXO

Se acontecer a correção de fluxo **FORA** desse prazo, **JUSTIFIQUE** as razões do atraso.

Na ausência de justificativa admissível, a manifestação será **DEVOLVIDA**, ficando a resposta definitiva sob responsabilidade da ouvidoria seccional que realizou a tramitação fora do prazo.

IMPORTANTE!

Caso algum registro em sua caixa precise ser reclassificado ou analisado pela Ouvidoria-Geral, lembre-se de corrigir o fluxo imediatamente.

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

1

ANÁLISE DA DEMANDA



Verifique se há outra manifestação respondida recentemente sobre o mesmo assunto!

DICA DE OURO: faça um banco de informações sobre os assuntos mais demandados!

Isso tornará sua resposta mais fácil e ágil, pois precisará apenas de uma validação da área técnica.



Analise as demandas com antecedência!



Não podemos deixar registros sem andamento ou providências em nossa caixa de entrada.

Lembre-se que outras pessoas precisarão do maior tempo possível para resolver a questão do cidadão e devolver uma resposta!



Solicite informações complementares quando necessário!

Analise se o conteúdo do relato apresenta todos os dados necessários ao atendimento do objeto do registro.

Caso necessite, você poderá solicitar **informações complementares** ao cidadão por telefone ou pela própria plataforma Participa DF.

O cidadão tem o prazo de até **5 dias corridos** para responder, caso contrário, você deverá encerrar a manifestação, incluindo na resposta definitiva as tentativas de contato (via telefone e participa).



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

2

ENCAMINHAMENTO PARA ÁREA TÉCNICA

Da mesma maneira que devemos manter um bom relacionamento com nosso cliente, o cidadão, também precisamos garantir uma boa interação com as pessoas que trabalham conosco.

Faça o seguinte exercício:

Pense na relação entre 2 pessoas que não se conhecem, mas que dependem uma da outra para o bom funcionamento do serviço.

Imagine que uma pessoa A precisa de uma resposta da pessoa B sobre algo impactante para seu trabalho e pede para ela por um processo ou e-mail. Acontece que esses servidores nunca se viram ou conversaram, nunca souberam da importância da tarefa do outro, ou dos prazos que devem ser cumpridos.

Como você acha que será essa comunicação? Difícil, não é mesmo?



Atenção para a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)!

Tarje os dados pessoais para encaminhar as demandas para as áreas técnicas. Saiba mais sobre a LGPD no capítulo 08 "Proteção de Dados Pessoais".



A Ouvidoria em que você trabalha recebe as respostas das unidades técnicas de forma suficiente e tempestiva?

Essas unidades se preocupam com o atendimento prioritário das questões de Ouvidoria, ou do sigilo que pode incidir no conteúdo de resposta à Ouvidoria?

Para conseguir respostas a esses questionamentos é necessário estabelecer um bom relacionamento interno com as pessoas dessas unidades.



Esse vínculo será formado na medida em que haja um convívio frequente e não seja apenas quando você precisar de resposta.

Crie o hábito de visitar as áreas técnicas para conversas gerais, a fim de construir uma relação sólida e de confiança. Isso ajudará no momento em que precisar procurá-los para lembrar sobre o prazo de resposta.



"Nossa habilidade de construir e manter relacionamentos saudáveis é o fator mais importante para se sair bem em qualquer área da vida."

John C Maxwell



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

ETAPAS DO ATENDIMENTO

3

FORMULAÇÃO DAS RESPOSTAS

Resposta preliminar:

Nos primeiros 10 dias, contados a partir do registro da manifestação, é importante informar ao cidadão que o caso foi recebido e admitido para tratamento em seu órgão/ entidade.

Além disso, qualquer providência adotada até esse momento para a solução do mérito deverão ser informadas.

Lembre-se que uma boa resposta precisa ser direta e objetiva, em linguagem simples e adaptada à necessidade (por exemplo, Pessoa com Deficiência - PcD).

É importante tentar obter informações consistentes para dar um posicionamento para o cidadão.

Resposta definitiva:

Esse é o segundo momento de contato com o cidadão e deve ocorrer até o 20º dia após o registro.

É a hora de reunir todas as informações sobre as providências adotadas ao caso, incluindo elementos que comprovem o que está sendo apresentado pelas unidades técnicas (anexar evidências). Além disso, lembre-se de:

- 1) Revisar o conteúdo, identificando e corrigindo eventuais problemas com a clareza, objetividade, abrangência e a gramática;
- 2) Confirme se há incidência de sigilo sob o conteúdo recebido e se houve o tarjamento pela unidade técnica;
- 3) Use a linguagem simples. Vamos entender um pouco mais sobre isso:



Caso não tenha dados relevantes, esclareça que a demanda depende de análise da área técnica (nome da área por extenso), que foi devidamente encaminhada e qual o prazo final para atendimento.

Apesar de tornar o contato mais impessoal, não escrever o nome do usuário no corpo do texto da resposta, proporciona maior sigilo dos dados pessoais do cidadão.

Mas evite resposta padrão! A padronização pode levar o cidadão a pensar que foi um robô que o atendeu, o que resulta em uma imagem negativa.



4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

3

FORMULAÇÃO DAS RESPOSTAS

Resposta definitiva:

Linguagem simples: Forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva. Uma comunicação é simples quando a pessoa que lê o documento ou escuta a mensagem, consegue entender o conteúdo de forma fácil, sem precisar reler o texto várias vezes ou pedir explicações para outra pessoa.



Podemos considerar que um texto tem uma Linguagem Simples quando ele apresenta suas ideias, palavras, frases e estrutura de forma organizada para que o leitor:



ENCONTRE facilmente a informação que procura;



COMPREENDA a informação que encontrou;



USE a informação.

O que a Linguagem simples NÃO É:

Uma **linguagem informal**! Devemos sempre seguir as normas da **Língua Portuguesa**.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

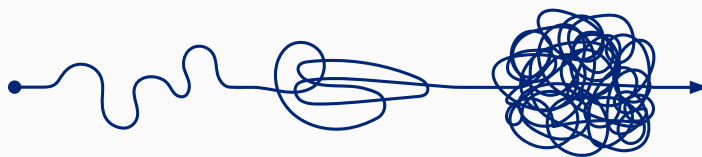
ETAPAS DO ATENDIMENTO

3

FORMULAÇÃO DAS RESPOSTAS

Resposta definitiva:

Desvantagens do uso da linguagem complexa:



É considerada um obstáculo para a comunicação da mensagem, causando problemas concretos tanto nas vidas dos cidadãos quanto para os servidores.



Você, servidora ou servidor, já gastou muito tempo interpretando e tentando entender documentos em processos que são mais complexos do que deveriam?

O uso da linguagem complexa aumenta:

- O tempo gasto para compreensão e execução dos serviços, dificultando o trabalho do dia-a-dia; e
- O valor com os recursos públicos investidos.



Conhece alguém que não consegue ter acesso aos serviços públicos por não compreender as informações ou saber como usá-la?

Com isso a população acaba vendo o Governo como algo distante e inacessível.

Desburocratização

A simplificação da linguagem pode ser uma das principais formas para reduzir a burocracia.

Vamos investir um pouquinho do nosso tempo para reaprendermos a escrever?

Aprendemos com o IRÍS Laboratório de Inovação e Dados do Ceará, **10 passos** para transformar a resposta de ouvidoria em uma **linguagem simples**. Leia e aproveite!

1

Escreva frases com menos de 20 palavras!



Assim, a informação fica mais direta e fácil de entender!



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

3

FORMULAÇÃO DAS RESPOSTAS

Resposta definitiva:

2 Coloque as frases em ordem direta!

> VERBO > PREDICADO

Essa ordem deixa mais claro quem são os responsáveis pela ação.

3 Prefira usar verbos a substantivos que atuam como verbo!

Verbos deixam mais claro o que deve ser feito.

SUBSTITUIÇÃO > SUBSTITUIR

MANTENHA UMA ESCRITA SIMPLES!

4 Evite usar siglas, jargões e termos técnicos!

Explique o significado da sigla ou termo, após a primeira vez que ela aparecer no texto. O cidadão não é obrigado a compreender os termos usados com recorrência da administração pública.

Uma outra dica é usar uma lista de siglas no seu documento.

5 Não utilize palavras estrangeiras e termos pejorativos ou discriminatórios!

Nada de palavras em outra língua, mesmo que você ache que é bem utilizada. Sempre procure um termo para se expressar em português.

Palavras ou expressões como "denegrir", "cor de pele", "criado mudo", e muitas outras que tenham conotação discriminatória ou pejorativa não podem ser usadas.

6 Aplique a linguagem inclusiva!

Prefira o plural indefinido ou sempre use as palavras nos dois gêneros.

7 Evite palavras "difíceis" para seu público!

Você não precisa utilizar palavras difíceis só para sofisticar o texto, isso só dificulta o entendimento.

INTERLOCUÇÃO ↔ COMUNICAÇÃO

8 Ordene seu texto em parágrafos!

Crie títulos e subtítulos utilizando as teclas

ENTER



ESPAÇO



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

3

FORMULAÇÃO DAS RESPOSTAS

Resposta definitiva:

9

Separe as informações dentro de um parágrafo com marcadores de tópicos!



Utilize ícones para organizar em tópicos sua resposta.



10

Use elementos visuais, quando necessário



Sempre que necessário, você poderá anexar no protocolo do cidadão documento com diagramas, tabelas, gráficos e imagens.

Fonte: 10 dicas para escrever um documento em linguagem simples

Comece a trabalhar o texto da sua resposta logo após receber o retorno da área técnica!

Caso o conteúdo fornecido não apresente consistência, solicite mais informações para complementação.

A depender do prazo de resposta e complexidade do assunto, vá pessoalmente conversar com o técnico responsável.

Como iniciar sua resposta:

- Comece usando o vocativo adequado e depois siga para a informação principal.

Organizando seu texto:

- Comece com "Olá" seguido de "bom dia" ou "boa tarde";
- Descreva a providência adotada e informe o prazo de execução, conforme informações apresentadas na Carta de Serviços (informe o número da página e o endereço eletrônico para acesso);
- Divida as informações em parágrafos e por ordem de importância;
- Inclua na resposta apenas os elementos essenciais para o entendimento: seja direto e objetivo e não fique "dando voltas";
- Escreva sempre de forma afirmativa;
- E lembre-se de colocar em prática as 10 dicas da linguagem simples.

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

3

FORMULAÇÃO DAS RESPOSTAS

Resposta definitiva:

Como terminar sua resposta:

- Utilize frases curtas e com informações úteis;
- Finalize agradecendo o contato e solicitando que o cidadão responda a pesquisa de satisfação.
- Assine como "Ouvidoria da(o) - incluir nome do órgão/entidade;

Dicas importantes sobre a formulação da Resposta Definitiva:

- Não há necessidade de dizer que a informação prestada veio da área técnica e nem colocar o texto copiado entre aspas. Lembre-se que precisamos adequar nossa resposta à linguagem simples!
- Cuidado com a resposta padrão... respeite as particularidades do relato!
- Não aproveite textos antigos, isso evitará erros!
- Leia sua resposta em voz alta e verifique o canal de entrada do cidadão antes de elaborar a resposta. Assim você poderá ajustar a linguagem para uma resposta que será lida pelo atendente da Central 162 ou pelo próprio cidadão!
- Revise seu texto e se coloque no lugar do cidadão! Você ficaria satisfeito com a resposta dada?

Uma boa resposta é a chave para o estreitamento do relacionamento do cidadão com o Estado, levando a uma maior participação social!



4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

3

FORMULAÇÃO DAS RESPOSTAS

Resposta complementar:



Significado da palavra "COMPLEMENTAR"

Acrescentar, adicionar o elemento que falta a alguma coisa.

Nesse contexto, vamos falar sobre as particularidades da resposta complementar ao cidadão.



Quando usar?

Quando, a qualquer tempo, houverem informações que ainda não tenham chegado ao cidadão nos momentos de resposta anterior (preliminar e definitiva).



O que responder?

Busque complementar a informação fornecida no momento da resposta definitiva. Ex.: O resultado da apuração feita em uma denúncia.



Qual o prazo para a resposta?

Não há um tempo determinado em legislação para o fornecimento da resposta complementar. Aqui, confiamos no **bom senso** das ouvidorias seccionais e sua equipe para que seja feita o mais rápido possível. Nesse ponto é importante monitorar as manifestações que precisarão desse terceiro e último momento de resposta.



Qual linguagem deverá ser utilizada?

Sempre devemos usar a **linguagem simples**, em qualquer tipo de contato com o cidadão.

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO



Pós-atendimento (Pesquisa de satisfação)

Não pense que o atendimento de ouvidoria termina com a resposta ao cidadão. É muito importante, para podermos melhorar a qualidade do nosso trabalho, saber o que ele achou do serviço prestado, da resposta, da experiência com a ouvidoria.

Nesse momento devemos focar no entendimento sobre a satisfação do cidadão! Para isso, conheça e entenda melhor cada etapa dessa ferramenta tão poderosa que é o **PÓS-ATENDIMENTO**.



LIGUE PARA DAR A RESPOSTA AO CIDADÃO

- Fica mais fácil de você **EXPLICAR** e ele **ENTENDER**;
- O cidadão se sentirá prestigiado com a ligação do ouvidor;
- Cria um laço de **CONFIANÇA**;
- Aumenta a **CREDIBILIDADE** da ouvidoria.

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA

- **INFORME** que ele poderá avaliar o serviço prestado;
- **INCENTIVE** que responda, ressaltando que assim teremos condições de melhorar.

OBSERVAÇÃO: a resposta à pesquisa somente poderá ser realizada via **INTERNET**.



COMO REALIZAR A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ORIENTE o cidadão a:

- Acessar sua conta e clicar no protocolo que deseja avaliar; e
- Responder ao **QUESTIONÁRIO** que aparecerá na tela.



CIDADÃO APRESENTA DIFICULDADE PARA ACESSAR O SISTEMA



- **CONVIDE-O** à ouvidoria para que você possa ensiná-lo.

FINALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO



Assim, encerramos o atendimento ao cidadão: fazendo de tudo para que ele volte mais vezes e procurando sempre melhorar nossos serviços, contato e resposta!

O **CIDADÃO DEVE** responder sozinho às perguntas.

A **OUVIDORIA NÃO** poderá realizar a pesquisa por ele!



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

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

ETAPAS DO ATENDIMENTO

Manifestação vinculada

Após a realização da pesquisa de satisfação, quando a resolutividade for NEGATIVA, o cidadão poderá registrar uma nova manifestação vinculada à anterior, se assim o desejar.

Nesses casos, você deverá dar uma atenção ainda mais especial ao registro do cidadão, procurando resolver a situação de forma definitiva e, quando não for possível, melhorar a resposta encaminhada.



2ª INSTÂNCIA

Conceito aplicado ao contexto de Ouvidoria



Forma disponibilizada ao cidadão para relatar problemas identificados a partir do tratamento de um registro anterior.

Origens:

- Manifestação vinculada e registrada a partir da avaliação e pesquisa de satisfação; ou
- Citação de um protocolo anterior.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

2ª INSTÂNCIA

CONTEXTO



Ausência ou má prestação de Serviço:

Quando há reclamação pela ausência ou falha na execução de serviço prestado pelo órgão ou entidade.

As ouvidorias seccionais devem levar em consideração o histórico de relacionamento do interessado com a Ouvidoria, especialmente nos registros de mesmo objeto. Então, devem extrair, das áreas técnicas, informações claras e objetivas para qualificar a resposta em seus três momentos (preliminar, definitiva e complementar).

DICA!

O conteúdo da resposta definitiva no último registro pode ser usado para complementar as respostas anteriores. Isso demonstra organização e possibilita ao cidadão fazer uma nova avaliação e pesquisa de satisfação.



Prestação do Serviço de Ouvidoria:

Quando há reclamação dos procedimentos técnicos ou operacionais adotados pela equipe de Ouvidoria.

Esses casos são analisados e respondidos pela Ouvidoria-Geral, a partir de informações prestadas pela seccional por meio de processo SEI.

IMPORTANTE!

As informações repassadas à Ouvidoria-Geral deverão conter:

- As explicações sobre o ocorrido;
- As providências para a solução do caso; e
- As ações para evitar novos problemas.

Esses dados servirão para compor a resposta definitiva ao cidadão.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

2ª INSTÂNCIA

CONTEXTO



Conduta do agente público de Ouvidoria:

Quando se identifica, um ou mais indícios de irregularidade, envolvendo algum agente público no desempenho de suas funções em ouvidoria.

Nesses casos, o tratamento será conduzido pela Ouvidoria-Geral do DF e Controladoria-Geral do DF, na qualidade de órgão central e superior do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - Sigo/DF, respectivamente.

Na prática:

Base legal:

Lei nº 13.460/2017, recepcionada no
GDF pela Lei nº 6.519/2020

A Ouvidoria é responsável pelo **levantamento de informações** acerca da **efetividade em cada serviço prestado** por seu órgão/entidade.

A **análise qualitativa** dos dados gerados e a **proposição de soluções viáveis** são atividades que devem ser incorporadas à rotina de trabalho do Ouvidor.

DICAS DE OURO

Estude os casos de **recorrência** e busque entender o gargalo existente na prestação do serviço. A partir daí, **proponha as soluções** de melhoria no processo de trabalho com uso dos dados de ouvidoria.

Orient sua equipe quanto à conduta e os níveis de qualidade em serviço. Isso evita reclamações e diminui o risco de denúncias.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

2ª INSTÂNCIA

Veja os fluxogramas a seguir, construídos a partir do processo de análise dos registros na Ouvidoria-Geral.

Análise de manifestações primárias:

Verificação da hipótese

1

Falha no serviço
(atividade
finalística) do
órgão/entidade



Encaminhar à
seccional

2

Condução de servidor



Encaminhar à
COACI

3

Falha na operação
Sigo-DF



Encaminhar ao
Gabinete OGDF



Abertura de processo Sei e encaminhamento
para apuração no sistema de ouvidoria



Recebimento da resposta e do relatório de
apuração



Elaboração da resposta definitiva no sistema
de ouvidoria

Análise de manifestações NÃO primárias:

Verificação da hipótese

1

Recorrência de
falha no serviço



Encaminhar à
seccional com
despacho adequado
à 2ª instância

2

Recorrência de
conduta de
servidor



Encaminhar à
COACI

3

Recorrência de
erro operacional
(relacionado à
manifestação
primária)



Levar ao
conhecimento do
Controlador-Geral,
via OGDF



Observar as providências para emissão da
resposta preliminar



Obter conteúdo para a resposta definitiva
em até 20 dias



Responder no sistema de ouvidoria

4

Recorrência de erro
operacional (NÃO
relacionado à
manifestação
primária)



Tratar como
primária (consultar
fluxo da hipótese 3
na página anterior)



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CASOS COMPLEXOS

A ouvidoria e o atendimento de casos complexos

Como parte do nosso dia a dia, temos a responsabilidade de atender bem o cidadão, seguindo todas as etapas necessárias. No entanto, sabemos que nem sempre é fácil. Às vezes, recebemos pessoas chateadas e frustradas que dizem ter tentado de tudo e esperam que a ouvidoria resolva seus problemas. Outras vezes, nos deparamos com casos realmente complicados, em que nos sentimos impotentes.

Infelizmente, pode acontecer de sermos destratados pelos cidadãos, mas não desanime! Pensando nisso, incluímos este passo a passo para ajudar quando você se deparar com um caso complexo.

O nosso trabalho é ao mesmo tempo muito importante e desafiador. Juntos, vamos criando e aprimorando as técnicas de atendimento. Lembre-se de que devemos ser humanos, acolhedores e oferecer segurança para todos os envolvidos.



Não custa reforçar:

O colaborador que atua na Ouvidoria deve:



Possuir uma postura ética;



Dar respostas mais adequadas, seja para usuários internos ou externos;



Ser capaz de ouvir a queixa;



Orientar, quando for o caso;



Avaliar a situação;



Agir dentro dos princípios da administração pública (legalidade, impessoalidade, publicidade, moralidade e eficiência).



Identificar riscos e vulnerabilidades;



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

4

GESTÃO DO ATENDIMENTO

CASOS COMPLEXOS

Passo-a-passo para o atendimento dos casos complexos

Premissa;



Realize o atendimento **SEMPRE** em **DUPLA!**

Caso não tenha equipe na Ouvidoria, combine com um servidor do Gabinete da alta gestão para acompanhar a conversa. Esse acordo deve ser prévio e constante.

1

Acolher o usuário externo e interno;

2

Tratar todos com equidade, respeito e cordialidade;

3

Praticar escuta ativa, prestando atenção em todos os sinais emitidos pelo cidadão, não só com os ouvidos, mas com todos os sentidos em alerta. Evitar interrupções frequentes e comentar de forma cordial, mas com firmeza;

4

Identificar suas necessidades e se, de fato, é um atendimento que compete à Ouvidoria;

5

Reconhecer o perfil comportamental do cidadão;

6

Entender se o atendimento é complexo (cidadão insatisfeito, nervoso, alterado emocionalmente);

7

Manter o equilíbrio emocional e a postura profissional. Utilizar técnicas de respiração, sem que o cidadão perceba pode ser uma boa saída!

8

Registrar a manifestação do usuário com a máxima atenção, evitando erros operacionais. Após escrever no sistema, leia em voz alta para o cidadão;

9

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

10

Estabelecer parceria com a área de segurança do órgão ou da recepção, de forma que se precisar de apoio, possa prontamente ser atendido;

Exemplos de condutas inadequadas do cidadão:

- Falar em alto volume ou interromper constantemente os outros durante uma conversa;
- Invadir o espaço pessoal do servidor sem permissão, como ficar muito próximo fisicamente;
- Insultar os servidores que prestam atendimento;
- Ignorar ou desrespeitar as regras estabelecidas em locais públicos;
- Falar ou fazer comentários ofensivos em relação à raça, etnia, religião, gênero, orientação sexual ou qualquer outra característica pessoal;
- Fazer piadas ou brincadeiras inapropriadas;
- Ser rude ou agressivo durante o atendimento.

11

Finalizar o atendimento, caso o cidadão apresente alguma conduta inadequada;

12

Comunicar à chefia imediata sobre o atendimento, passando o maior número de informações possíveis, avaliando os riscos do atendimento e solicitar apoio caso haja um novo atendimento;



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

CASOS COMPLEXOS

Passo-a-passo para o atendimento dos casos complexos

13

Formalizar processo SEI específico para o atendimento complexo, explicando a demanda, o comportamento apresentado pelo manifestante e as ações adotadas pela Ouvidoria. Tipo de processo: "Sigiloso, gestão administrativa - comunicação interna";

14

Registrar boletim de ocorrência, caso haja qualquer tipo de ameaça à integridade física ou moral do(a) ouvidor(a) ou da equipe;

15

Mapear todos os casos de atendimentos complexos contendo detalhes, por meio de planilha com data, horário, local, nome do servidor que atendeu, nome do cidadão, número do protocolo registrado, descrição da conduta da ouvidoria, resumo da conversa e da demanda apresentada, ou a ausência de demanda específica.



Lidar com pessoas nervosas requer paciência, empatia e habilidades de comunicação eficazes.

Ao seguir essas dicas, você estará melhor amparado para oferecer um atendimento de qualidade, acalmar a pessoa e resolver suas preocupações de maneira satisfatória.

Lembre-se que, ao ajudar uma pessoa nervosa, você também está construindo um relacionamento positivo e desempenhando a missão da ouvidoria, o que resulta em uma boa reputação.

