

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

ÍNDICE DO CAPÍTULO 5

- 87 Conceito
- 88 Gestão da Informação
- 90 Gestão de Riscos
- 91 Ferramentas:
- Painel Ouvidoria
 - Indicadores de Ouvidoria
 - Participa DF
- 109 Planejamento:
- Plano de Ação
 - Monitoramento
 - Relatórios
- 120 Comunicação:
- Site institucional
 - Mídias sociais
 - Sei, E-mail e Whatsapp
 - Eventos e reuniões



Fonte: Wikipédia - Vista do Palácio do Buriti



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

CONCEITO

Segundo o Banco Mundial, "governança é a maneira pela qual o poder é exercido na administração dos recursos sociais e econômicos de um país visando o desenvolvimento, e a capacidade dos governos de planejar, formular e programar políticas e cumprir funções".

Conheça os 8 principais pilares da boa governança:

- Estado de direito;
- Transparência;
- Responsabilidade;
- Orientação por consenso;
- Igualdade e inclusividade;
- Efetividade e eficiência; e
- Prestação de contas.



Neste capítulo trataremos sobre a importância da gestão das informações produzidas pelas Ouvidorias e do relacionamento com os diversos públicos, com a finalidade de aprimorar os serviços públicos e as entregas efetivas ao cidadão.

INFORMAÇÃO:

A informação é essencial no nosso mundo moderno e está presente em praticamente todos os aspectos da vida. Ela surge a partir da organização de dados, que são os elementos brutos de um acontecimento, fato ou fenômeno. Quando esses dados são estruturados e interpretados, eles se transformam em informação, fornecendo significado e ajudando na compreensão de situações complexas.

A informação não é apenas a simples coleta de dados, mas sim a capacidade de dar forma e sentido a esses elementos. Ela é a ferramenta que nos permite atribuir significado ao que vemos e ouvimos, oferecendo uma visão mais clara e profunda dos acontecimentos e transformando o caos em entendimento. Em resumo, a informação nos guia e dá sentido ao mundo, moldando nossa percepção e decisões.

Vamos tentar tornar esse conceito um pouco mais simples e de fácil entendimento:

Reunião ou o conjunto de **dados** e conhecimentos **organizados**.

Tipo, ideia, forma, **aquilo que se vê**.



Dar forma ou moldar na **mente**.

Fenômeno que confere **significado** ou sentido às **coisas**.

Referência sobre um determinado **acontecimento, fato ou fenômeno**.

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

O que é a
Gestão da
Informação?

Conjunto de práticas para obter e utilizar as informações, ou seja, transformar dados em informações úteis.

Extraindo valor dos dados: coletando, identificando, tratando, armazenando e distribuindo dados importantes.

Como?

Para quem
serve?

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

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

Classificação

Resultado

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



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

COMO A GESTÃO DA INFORMAÇÃO PODE AUXILIAR NO TRABALHO DAS OUVIDORIAS?

Será que a Gestão da Informação é importante para o serviço de Ouvidoria?

- **COM CERTEZA**, pois somos uma instância de **Governança de Serviços** e as informações e o relacionamento com os diversos públicos são as nossas principais ferramentas. Trabalhamos diretamente com os dados da sociedade e, se agirmos de forma efetiva na troca bilateral de informações entre usuários e organizações, alcançaremos uma comunicação bem sucedida.

Qual a principal função da Ouvidoria como gestora da informação?

- **FORNECER** um **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO** que seja **DIRECIONADO, FUNCIONAL e ATRATIVO** aos objetivos a serem alcançados, ou seja, a adequada comunicação e satisfação do nosso cliente, o cidadão.

Na prática, como é fazer a Gestão da Informação no trabalho das Ouvidorias?

- **COLETE** informações e dados dos usuários, **CONHEÇA** os pontos críticos que necessitam de investimentos e/ou correções, **LEVANTE** necessidades e **VIABILIZE** o planejamento e desenvolvimento de ações.

Podemos encontrar dificuldades?

- Trabalhar com informação é **COMPLEXO** e pode gerar **RESISTÊNCIAS**. Temos que aprender a olhar para os dados com "bons olhos" e enxergarmos as melhorias que podemos conseguir com a divulgação das informações. Além de **PRÁTICA**, também precisamos nos **CAPACITAR** nessa área.

Como construir uma base de conhecimento para sua Ouvidoria:

Organize em ambiente seguro informações que possam te ajudar no dia a dia. Tais como:

- Posicionamento da instituição em que atua sobre as demandas mais recorrentes do cidadão, dando destaque para a última data de atualização.
- Combinados de fluxos de tramitação de manifestações sobre assuntos que geram dúvidas ou conflitos sobre qual órgão é responsável por responder cada assunto.
- Contatos das Ouvidorias da nossa rede (telefone e e-mail)
- E outras que entender que possam te ajudar no dia a dia.

O importante é ter em um único ambiente informações essenciais para responder ao cidadão com mais agilidade e consistência e para emitir recomendações e elaborar relatórios.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

GESTÃO DE RISCOS

O QUE É RISCO?

Efeito da incerteza nos objetivos a serem atingidos pela instituição
(ABNT NBR ISO 31000/2018).

Gerenciamos riscos a todo momento...

Pare para analisar as seguintes situações: subir ou descer uma escada, carregar peso, previsão do tempo, conversar com alguém, fazer uma atividade física, trabalhar, dirigir, surgimento de uma doença, morte de alguém...

Consegue pensar em perigos, ameaças ou desdobramentos ruins? Depois de visualizar e examinar os riscos, será que você consegue minimizá-los? Muitas vezes não podemos diminuir a chance de acontecer, então temos que trabalhar no impacto gerado.

Saiba mais...

Esse é um assunto muito importante e com muitos detalhes.

A Controladoria-Geral do DF, em parceria com a Subcontroladoria de Controle Interno da CGDF, criou o Portal de Gestão de Riscos do Distrito Federal justamente para te auxiliar a aprofundar mais no tema.

Navegue por suas páginas para obter informações sobre a temática de Gestão de Riscos e de Programas de Integridade e auxilie seu órgão na implantação e desenvolvimento de seus sistemas de Gestão.

No Portal de Gestão de Controle Interno da CGDF, e no capítulo 11 (Referências Bibliográficas) deste manual, você encontrará toda a legislação sobre o tema.

<http://www.gestaoderiscos.cg.df.gov.br/>



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

O que são e para que servem as ferramentas de gestão?

São ferramentas usadas para aprimorar resultados, processos e projetos, ajudando a melhorar a qualidade, controlar atividades e acompanhar a equipe. Elas também previnem problemas que podem comprometer o sucesso. Neste manual, abordaremos três das principais ferramentas para ouvidorias.



1. Painel Ouvidoria
2. Indicadores de Ouvidoria
3. Participa-DF

1. PAINEL DE OUVIDORIA



Para acessar o o Painel de Ouvidoria, [clique aqui](#)

O Painel de Ouvidoria do Distrito Federal foi desenvolvido pela equipe de tecnologia da CGDF e está ativo desde novembro de 2020. É uma ferramenta de transparência que, em **TEMPO REAL**, permite o acesso a informações sobre o desempenho das Ouvidorias do GDF.

Antes do painel, os relatórios gerenciais constantes no sistema de Ouvidoria só podiam ser visualizados pelos servidores e gestores dos órgãos do DF. Com a nova ferramenta, todas as pessoas passaram a acompanhar os dados das demandas de ouvidoria.

Ele oferece grande variedade de filtros e possibilidade de extração dos dados.

Utilize o painel para cruzar as informações da forma como quiser!

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

PAINEL DE OUVIDORIA



Principais características:



Vem se consolidando como a principal fonte de informações para cidadãos quando o assunto são os dados das ouvidorias que fazem parte do Sigo-DF.



NÃO precisa fazer login ou se identificar de qualquer forma para acessar, baixar e armazenar os dados.



É uma fonte segura para se obter de forma rápida, fácil e instantânea os dados sobre as manifestações recebidas com relação a temas importantes e de interesse geral da população!



As informações disponibilizadas são interativas!



Acessível, permitindo a mudança de tonalidade de cor para facilitar a visualização das pessoas com algum tipo de deficiência visual.



Todos os gráficos e documentos possuem um ícone do lado direito que possibilita fazer a extração.



Todos os dados são obtidos em TEMPO REAL!



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

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

FERRAMENTAS

O que encontramos no painel??



Evolução histórica das manifestações por tipo (elogios, reclamações, denúncias, sugestões, informações e solicitações de serviços)



Prazos de resposta



Indicadores de desempenho



Ranking dos órgãos



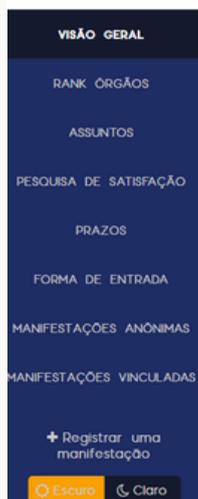
Assuntos mais abordados



...muitas outras informações

Curiosidade

À Exceção da Ouvidoria-Geral da União (OGU), o DF é o primeiro Ente Federativo a ter este tipo de transparência.



Como pesquisar informações?



Use o menu da lateral esquerda da tela para navegar entre as opções listadas, alternar o modo de visualização, entre claro ou escuro, ou registrar uma manifestação de ouvidoria

Se quiser fazer uma pesquisa mais refinada, use o menu na parte superior da tela, inserindo uma ou mais informações nos campos correspondentes e utilize o menu no canto direito da tela para fechar o filtro, exportar ou filtrar, conforme figura da página seguinte.



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

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

FERRAMENTAS

Período
Assunto
Unidade

Situação

Classificação
Região Administrativa
Forma de entrada

✕ - fechar filtro
📄 - exportar
🔍 - filtrar

Abaixo há outros gráficos que mostram a visão geral das demandas:



5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

2. INDICADORES DE OUVIDORIA

Os indicadores de desempenho são uma ferramenta de gestão que representam os resultados de um processo, um setor ou uma atividade específica, indicando se as estratégias traçadas pela empresa estão satisfatórias ou não.

Na Ouvidoria do GDF temos como principais indicadores:

-  **Resolutividade**
-  **Recomendação**
-  **Satisfação com o atendimento**
-  **Satisfação com o sistema**
-  **Satisfação com a resposta**
-  **Satisfação com o serviço de ouvidoria** (média dos índices "satisfação com o atendimento", "satisfação com o sistema" e "satisfação com a resposta")

Todos esses indicadores são respondidos pelo cidadão, quando realiza a pesquisa de satisfação, após sua demanda ser respondida.

Para visualizar os números, basta acessar o painel de ouvidoria, clicar no menu lateral esquerdo e todos os índices aparecerão na tela, conforme filtro aplicado.



Indicamos que a ouvidoria seccional faça o monitoramento desses indicadores com frequência mínima de 3 meses, quando deverão ser apresentados nos relatórios de gestão.

Mas para quê servem esses indicadores e por quê devem ser apontados nos relatórios?

Apontar se estamos no caminho certo:

POR AQUI 

o órgão, as pessoas e os processos estão sendo geridos de forma a alcançar os objetivos planejados?



Indicar os pontos fortes!



Mostrar as melhorias necessárias!



Fundamentar o feedback para a equipe!

Auxiliar na tomada de decisões:

como os números dos indicadores de desempenho identificam os pontos de melhoria e os pontos fortes, eles são bases confiáveis para as decisões da gestão. Assim, os gestores podem definir planos de ação de forma mais assertiva.



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

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA-DF

É o nome da plataforma única que usamos para o registro e tratamento das manifestações de ouvidoria (OUV-DF) e pedidos de acesso à informação (e-SIC). Foi criada com o intuito de facilitar e melhorar a experiência do cidadão e promover a participação social.

Com login único e auxílio da inteligência artificial (Robô IZA), veio para auxiliar os registros e trâmites dentro do sistema de Ouvidoria.

Nossa robozinha interage com o cidadão, sugerindo assuntos e repassando informações importantes sobre o número do protocolo, tramitação e acompanhamento das respostas.

Vamos conhecer o passo a passo do funcionamento dessa plataforma utilizada no dia-a-dia das ouvidorias do GDF.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA- DF

Como o cidadão deve fazer registros de Ouvidoria no Participa DF

Acesse o site www.participa.df.gov.br e clique no ícone "Acessar aqui" da Ouvidoria.



O cidadão será direcionado diretamente para a página do relato. Descreva detalhadamente seu pleito. Caso precise de orientações para o registro, clique no botão "Orientações para o seu registro"(1).



Aqui temos outros campos de interação. Novamente, as "Orientações para Registro (1)", o detalhamento das etapas para o registro (2). Quando o relato atingir o número mínimo de caracteres exigidos para o registro, o botão verde "Avançar" ficará disponível para o clique (3) (2).



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU.

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA- DF

Como o cidadão deve fazer registros de Ouvidoria no Participa DF

O próximo passo é escolher uma das possibilidades de assunto indicada pela robô IZA (4) ou escolher um outro assunto na lista suspensa (5). Depois, clique no botão verde "Avançar" (6).

Controladoria Geral do Distrito Federal GDF

ParticipaDF

ENTRAR

Participa DF | Acesso à Informação | Ouvidoria | Perguntas Frequentes | Meus Registros | Transparência

162 Ouvidoria DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL participa.df.gov.br

Agradeço pelas informações

Pelo seu relato, identifiquei estes possíveis assuntos: 4

- Operação tapa buraco em estradas, rodovias
- Tapa buraco - manutenção de vias públicas
- Recomposição do asfalto ou calçada após obra da Caesb

Quero escolher outro assunto 5

Digite no mínimo 4 caracteres para pesquisar o assunto

Voltar 6 Avançar

Nos assuntos que exigirem o preenchimento do local do fato, um mapa aparecerá na tela. Insira o endereço ou cep ou nome do órgão na barra superior (7). Faça a descrição do local do fato (8) e selecione a Região Administrativa, caso ele não apareça automaticamente (9). Clique no botão verde "Avançar" (10).

Controladoria Geral do Distrito Federal GDF

ParticipaDF

ENTRAR

Participa DF | Acesso à Informação | Ouvidoria | Perguntas Frequentes | Meus Registros | Transparência

162 Ouvidoria DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL participa.df.gov.br

Relato

Assunto

Local do fato

Resumo

Identificação

Finalizar

7

8

9

10



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU.

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA-DF

O resumo do seu registro aparecerá na tela. Confira todas as informações e clique no botão verde "Avançar".



The screenshot shows the ParticipaDF website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo "ParticipaDF" and an "ENTRAR" button. Below the navigation bar, there are several menu items: "Participa DF", "Acesso à Informação", "Ouvidoria", "Perguntas Frequentes", "Meus Registros", and "Transparência". The main content area features the "162 Ouvidoria DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL" logo and the text "participa.df.gov.br". The central heading is "Confirme os dados do seu registro". Underneath, there is a section titled "Seu registro:" with a list of fields: "Relato", "Assunto", "Local do fato", "Resumo", "Identificação", and "Finalizar". To the right of this list, there is a "Assunto:" label and a green button labeled "Ver local do fato". Below the list, there are two buttons: a blue "Voltar" button and a green "Avançar" button.

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



Destaque importante

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



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

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA-DF

Manifestação anônima - permitida apenas para reclamações e denúncias

The screenshot shows the 'Identificação' step of the ParticipaDF process. On the left, there is a vertical menu with buttons for 'Relato', 'Assunto', 'Resumo', 'Identificação', and 'Finalizar'. The main content area has the title 'Identificação' and a sub-header '162 Ouvidoria DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL'. It contains the following text: 'Este registro pode ser feito de forma anônima. Porém ao escolher o anonimato você NÃO PODERÁ ACOMPANHAR o andamento da sua manifestação. Sugiro que se identifique realizando o acesso ou cadastro. Suas informações estarão seguras.' Below this text are two buttons: 'Avançar sem identificação' (highlighted in green) and 'Prefiro me identificar'. At the bottom, there is a note: '*Base legal Art.14 da Instrução Normativa CGDF N° 01 de 05/05/2017'. A cartoon robot character is on the right.

Manifestação identificada

This screenshot shows the 'Identificação' step for identified reporting. The text reads: 'Este registro não pode ser feito de forma anônima. Clique em avançar para prosseguir.' Below this is a green 'Avançar >' button. The same note about the legal basis is present. The menu on the left includes 'Local do fato' in addition to the other items. The cartoon robot character is on the right.

The screenshot shows the login interface. It features a header with 'ParticipaDF' and 'ENTRAR'. Below the header are buttons for 'Ouvidoria' and 'Perguntas Frequentes'. The main area contains a login form with fields for 'Informe seu CPF ou CNPJ' and 'Informe sua senha'. There are links for 'Esqueci a senha' and 'Criar Nova Conta', and a blue 'Entrar' button. Three yellow arrows point from this screen towards the bottom right.

The screenshot shows the confirmation screen after a report is submitted. It features the title 'AGRADEÇO O SEU CONTATO.' and the message 'O registro foi realizado com sucesso. Até breve!'. A cartoon robot character is on the left. On the right, there is a confirmation card with the text: 'OUV-000788/2022', 'Data: 06/07/2022 12:50:19', and 'Prazo de resposta: 26/07/2022'. Below this are 'Imprimir' and 'Voltar para início' buttons. At the bottom, it says: 'Você receberá um e-mail quando seu registro for respondido. Acompanhe o andamento em meus registros.'



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA- DF

Após a etapa da identificação é a hora de anexar os documentos, caso necessário: Aqui é o lugar para anexar documentos, fotos ou vídeos que me ajudem a resolver sua demanda.

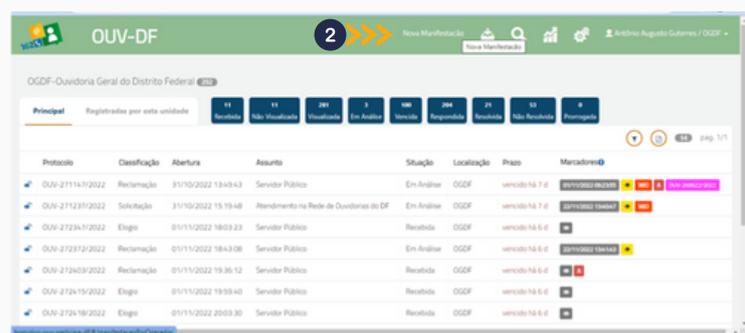
Caso queira, você poderá anexar um arquivo em pdf, png, jpg, jpeg, xlsx, docx, mp3 e mp4 com o limite de 25MB.



Como o ouvidor deve fazer registros de Ouvidoria no Participa DF

Acesse o site www.participa.df.gov.br e clique no ícone "Entrar" da Ouvidoria. Após se identificar, acesse esse campo e selecione "Módulo Ouvidoria"

Aparecerá a tela abaixo. Clique em "Nova Manifestação" (2)



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

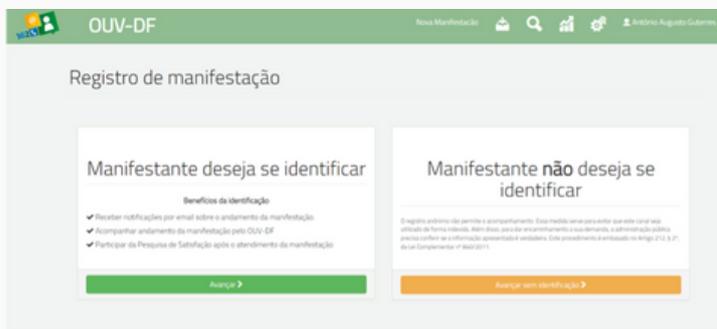
5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

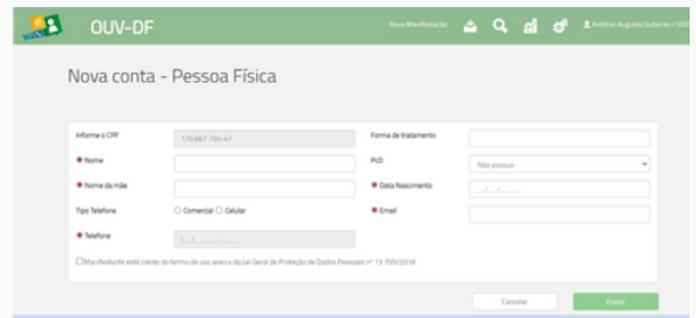
FERRAMENTAS

3. PARTICIPA-DF

Ao clicar em "Nova Manifestação" já é direcionado para a página de identificação:



Caso seja o primeiro registro, o ouvidor deverá realizar o Cadastro do Cidadão/empresa.



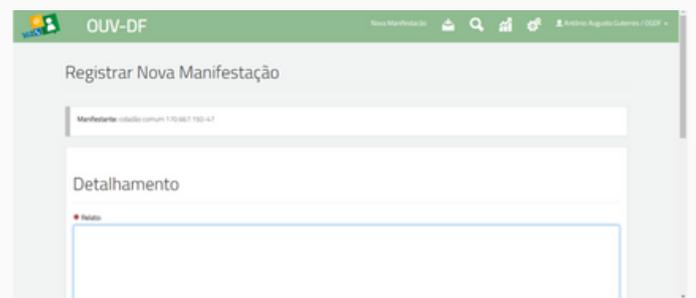
Caso o cidadão escolha realizar o registro identificado, aparecerão as opções na sequência:



Selecione CPF (para pessoa física) ou CNPJ (pessoa jurídica)



Após o cadastro/identificação, ou após a opção pelo anonimato, é iniciado o registro do relato.



Feito o detalhamento do registro, seu processamento é semelhante ao do autoatendimento. São ofertados os assuntos para escolha, espaço para upload de arquivos e finalização.



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

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA- DF

Acesse o site www.participa.df.gov.br e clique no ícone "Acesse aqui" do Acesso à Informação.



Uma explicação aparecerá na página informando que para o registro de um pedido de acesso à informação é necessária a identificação. Clique em login para prosseguir.



Então, faça seu login ou cadastro na plataforma Participa DF



Preencha seu pedido no campo 1. Se precisar de auxílio, clique em "Orientações para o registro do pedido" (2). Você também poderá anexar arquivos nos formatos pdf, png, jpg, jpeg, xls, docx, mp3 e mp4 (3).



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



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA-DF

Como fazer registros de **pedido de Acesso à Informação no Participa DF**

Como dito anteriormente, todos os pedidos de acesso à informação precisam ser identificados. Mas no Participa DF temos uma novidade muito interessante: você poderá solicitar que sua identidade seja preservada e permitir, ou não, a publicação do seu pedido!

Novidade



Proteção da Identidade:

Solicito que minha identidade seja preservada neste pedido, em atendimento ao princípio constitucional da impessoalidade e, ainda, conforme o disposto no art. 11, § 7º da Lei Distrital nº 6.519/2020. Estou ciente de que, com a identidade preservada, somente a Controladoria-Geral do Distrito Federal terá acesso aos meus dados pessoais, ressalvadas as exceções previstas nos parágrafos 3º e 4º, do art. 33 da Lei Distrital nº 4.990/2012. Estou ciente, também, de que o órgão destinatário não poderá solicitar esclarecimentos adicionais, assim como não poderá atender a pedidos de informação pessoal, uma vez que não terá como confirmar minha identidade.

Publicação de Pedidos:

Permito que a descrição deste pedido seja disponibilizada publicamente em ferramenta de pesquisa de pedidos e respostas.

Cancelar

Registrar

Para seguir, clique no botão verde "Registrar" ou no azul "Cancelar".

ParticipaDF

Acesso à Informação

Quadrante

Perguntas Frequentes

Meus Registros

Temporária

Lúcia Coimbra

Acesso à Informação

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

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

Protocolo: LAI 028723/2022

Órgão: SES - Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal

Você receberá um e-mail quando seu registro for respondido.
Acompanhe o andamento em [meus registros](#).

Voltar para início

Impresso

Realizado o registro, você receberá o número de protocolo para acompanhamento. Caso tenha escolhido mais de um RG, você receberá um protocolo para cada RG informado.

Como responder o cidadão quando ele pede a proteção da identidade e você não tem informações suficientes?

Olá,

Você **solicitou a proteção da sua identidade**, por isso, **não poderemos entrar em contato** para entender melhor o que você precisa.

Para garantir que a sua informação pessoal não seja entregue para uma pessoa sem autorização, **não poderemos atender seu pedido neste protocolo.**

Se desejar, **faça um novo registro, permitindo a identificação dos seus dados.** Assim poderemos atender o seu pedido.

Se tiver dúvidas, pode falar com a gente pelo e-mail xxx@xxx.df.gov.br.

Estamos aqui para te atender de forma segura e facilitar o acesso à informação.

Ouvidoria XXXX



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA- DF

Recursos no E-SIC

QUANDO NÃO HÁ RESPOSTA AO PEDIDO NO PRAZO

Caso o pedido não tenha resposta no prazo, o Participa DF irá registrar, automaticamente, uma **reclamação** à autoridade de monitoramento do órgão.

Caso o problema persista, o Participa DF irá registrar uma nova **reclamação** à Controladoria-Geral do Distrito Federal, que poderá determinar ao órgão que forneça uma resposta.

QUANDO A RESPOSTA NÃO É SATISFATÓRIA

O órgão respondeu o pedido, mas não forneceu a informação solicitada, ou não informou o motivo para negar o pedido.

Existem três instâncias de recursos, que podem ser utilizadas pelo cidadão, no prazo de 10 dias, contados da data que a resposta do órgão for registrada no Participa DF:

- 1ª Instância: Autoridade imediatamente superior à que forneceu a resposta ao pedido;
- 2ª Instância: Autoridade máxima do órgão ou entidade;
- 3ª Instância: Controladoria-Geral do Distrito Federal

Mas atenção! O recurso **não** deve abordar um novo assunto, ou seja, deve tratar exclusivamente do pedido inicial.

Caso queira fazer uma pergunta diferente, faça um novo pedido de informação.



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

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA-DF

Tratamento das demandas no Participa DF

Primeiramente, entre na plataforma (1) e faça seu login.

A imagem mostra a interface do site ParticipaDF. No topo, há um menu de navegação com as opções: Participa DF, Acesso à Informação, Ouvidoria, Perguntas Frequentes, Meus Registros e Transparência. Um botão "ENTRAR" com um ícone de seta para a esquerda e o número "1" em um círculo amarelo está destacado. Abaixo do menu, há duas opções de acesso: "Acesso à Informação" com um ícone de pessoa e "Ouvidoria" com o número "162" e um ícone de fone de ouvido. Cada opção tem um botão "Acessar Aqui" com uma seta para a direita. No canto superior direito, há um ícone de perfil de usuário. Abaixo das opções, há um formulário de login com campos para "Informe seu CPF ou CNPJ" e "Informe sua senha", além de links para "Esqueci a senha" e "Criar Nova Conta", e um botão "Entrar".

Seu nome aparecerá no canto superior direito da tela (2). Clique em cima da seta e selecione "Módulo Ouvidoria" (3). Você será direcionado para o Sistema OUV-DF, onde poderá dar os devidos encaminhamentos e tratamento às manifestações dos cidadãos.

A imagem mostra a interface do site ParticipaDF após o login. No topo, há um menu de navegação com as opções: Participa DF, Acesso à Informação, Ouvidoria, Perguntas Frequentes, Meus Registros e Transparência. Um ícone de perfil de usuário com o nome "XXXXXX" e o número "2" em um círculo amarelo está destacado. Abaixo do menu, há um ícone de engrenagem para "Gerenciar minha conta", um ícone de documento para "Módulo SIC", um ícone de fone de ouvido para "Módulo Ouvidoria" com o número "3" em um círculo amarelo, e um ícone de seta para a esquerda para "Sair". Abaixo do menu, há duas opções de acesso: "Acesso à Informação" com um ícone de pessoa e "Ouvidoria" com o número "162" e um ícone de fone de ouvido. Cada opção tem um botão "Acessar Aqui" com uma seta para a direita. No canto superior direito, há um ícone de perfil de usuário. Abaixo das opções, há um formulário de login com campos para "Informe seu CPF ou CNPJ" e "Informe sua senha", além de links para "Esqueci a senha" e "Criar Nova Conta", e um botão "Entrar".



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA- DF

Essa é a tela de entrada do OUV-DF! Vamos começar nossa análise destrinchando todas as caixas (retângulos em azul) do sistema (4) e depois o menu na barra superior da tela (5):

Protocolo	Classificação	Abertura	Assunto	Situação	Localização	Prazo	Marcadores
OUV-000007/2022	Solicitação	31/03/2022 20:43:37	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Vencida	CQ 162	vencido há 82 d	09/06/2022 09:14:58 GMM2
OUV-000019/2022	Solicitação	04/04/2022 11:52:43	Agendamento em Serviços Públicos	Vencida	CQ 162	vencido há 79 d	09/06/2022 11:28:24
OUV-000037/2022	Reclamação	05/04/2022 11:36:09	Agendamento em Serviços Públicos	Vencida	CQ 162	vencido há 78 d	26/05/2022 20:58:00 SU
OUV-000040/2022	Denúncia	05/04/2022 16:33:59	Agendamento de Consultas	Vencida	CQ 162	vencido há 77 d	25/05/2022 19:22:57 GMM2
OUV-000042/2022	Denúncia	05/04/2022 16:35:11	Agendamento de Consultas	Vencida	CQ 162	vencido há 77 d	09/06/2022 09:15:42 MFCD
OUV-000044/2022	Denúncia	05/04/2022 20:34:29	Agendamento de Consultas	Vencida	CQ 162	vencido há 77 d	09/06/2022 09:15:13
OUV-000053/2022	Denúncia	10/04/2022 10:13:37	Agendamento de Consultas	Vencida	CQ 162	vencido há 73 d	29/04/2022 16:18:40 SU
OUV-000058/2022	Reclamação	11/04/2022 20:34:15	Tráfego de drogas e entorpecentes	Vencida	CQ 162	vencido há 71 d	26/05/2022 20:24:19
OUV-000064/2022	Reclamação	19/04/2022 22:44:17	Abordagem social	Vencida	CQ 162	vencido há 63 d	26/05/2022 19:34:00 SU
OUV-000065/2022	Reclamação	19/04/2022 22:53:52	Agendamento em Serviços Públicos	Vencida	CQ 162	vencido há 63 d	09/06/2022 09:36:37 MFCD

100
Recebida

Manifestações que caíram direto na caixa da sua ouvidoria;

210
Não Visualizada

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

50
Visualizada

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

17
Em Análise

Demandas que estão sendo analisadas pela sua ouvidoria;

130
Vencida

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

7
Respondida

Manifestações que foram respondidas e que não foram avaliadas pelo cidadão;

4
Resolvida

Demandas que foram avaliadas positivamente pelo cidadão;

2
Não Resolvida

Demandas que foram avaliadas foram avaliadas negativamente pelo cidadão;

0
Prorrogada

Denúncia que tiveram seu prazo de 20 dias para resposta ao cidadão estendido por mais 20 dias.



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

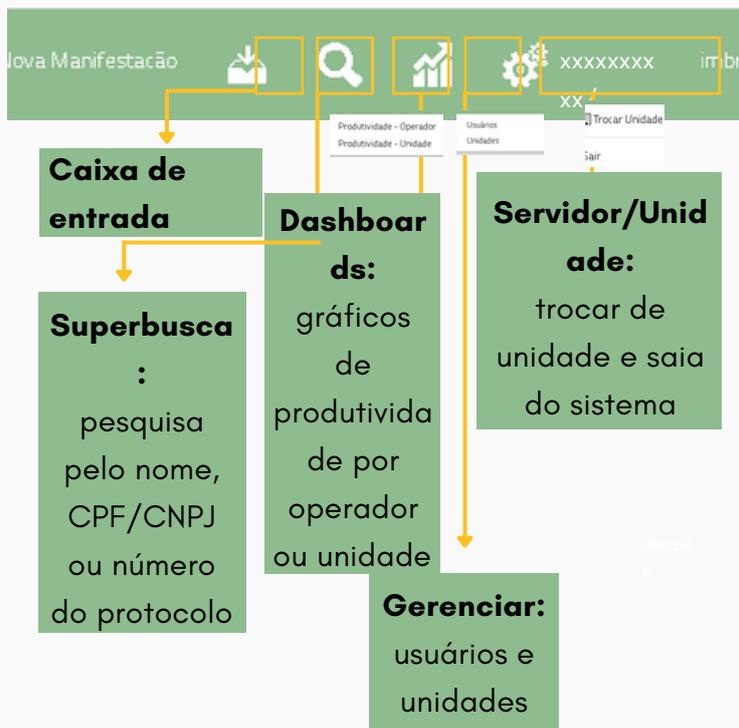
5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

FERRAMENTAS

3. PARTICIPA- DF

Use o menu na parte superior da tela para: registrar uma nova manifestação, fazer uma superbusca, visualizar dashboards de produtividade por operador ou unidade, gerenciar usuários e unidades, trocar de unidade e sair do sistema.



Protocolo	Classificação	Alertas	Assunto	Situação	Localização	Prato	Manifestação
OUV-00001/2022	Solicitação	11/05/2022 20:43:37	Tipo bônus - manifestação de veículos	Vencida	OU 162	veic00162.0	Aberto
OUV-000019/2022	Solicitação	04/04/2022 11:52:43	Agendamento em Serviço Público	Vencida	OU 162	veic00162.0	Aberto
OUV-000037/2022	Reclamação	05/04/2022 11:36:09	Agendamento em Serviço Público	Vencida	OU 162	veic00162.0	Aberto
OUV-000042/2022	Denúncia	05/04/2022 16:33:09	Agendamento de Consultas	Vencida	OU 162	veic00162.0	Aberto
OUV-000043/2022	Denúncia	05/04/2022 16:35:11	Agendamento de Consultas	Vencida	OU 162	veic00162.0	Aberto
OUV-000044/2022	Denúncia	05/04/2022 20:34:29	Agendamento de Consultas	Vencida	OU 162	veic00162.0	Aberto
OUV-000053/2022	Denúncia	10/04/2022 10:13:37	Agendamento de Consultas	Vencida	OU 162	veic00162.0	Aberto
OUV-000058/2022	Reclamação	11/04/2022 20:34:15	Tráfico de drogas e entorpecentes	Vencida	OU 162	veic00162.0	Aberto
OUV-000064/2022	Reclamação	19/04/2022 22:44:17	Abordagem social	Vencida	OU 162	veic00162.0	Aberto
OUV-000065/2022	Reclamação	19/04/2022 22:53:52	Agendamento em Serviço Público	Vencida	OU 162	veic00162.0	Aberto

Posicione o mouse no na manifestação que deseja abrir.

Após ler cuidadosamente o relato, clique no botão e proceda à operação necessária.

Siga o passo-a-passo descrito no capítulo 4 (Gestão do atendimento) para saber mais sobre cada uma das funcionalidades oferecidas pelo sistema e para o adequado tratamento da manifestação.

Detalhes de uma manifestação no sistema OUV-DF:

- Protocolo: OUV-000376/2022
- Em Análise
- Dados básicos: Abertura: 19/05/2022 19:19:47, Classificação: Reclamação, Assunto: Abordagem social, Situação: Em Análise, Tipo de entrada: ASCOM, Localização atual: SES - Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal.
- Manifestante
- Anexos
- Providências
- Trâmites
- Informações Complementares
- Histórico
- Pesquisa de Satisfação



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

Nesta seção vamos abordar os principais aspectos do planejamento no campo de ação da Ouvidoria do GDF:

1. Plano de ação
2. Monitoramento
3. Relatórios

Vamos começar pela definição da palavra planejar, segundo o Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa Michaelis:

Planejar

Criar ou elaborar um plano;
Fazer planos para; devisar, programar, projetar;
Ter como intenção.

De forma resumida, planejamento é o processo de definir objetivos, atividades e recursos, de forma consciente, para alcançar os resultados desejados em um tempo determinado. É a partir dele que tomamos decisões e fazemos escolhas do que queremos e aonde queremos chegar.

"Planejamento é um processo racional para a tomada de decisão, com vistas a selecionar e executar um conjunto de ações, necessárias e suficientes, que possibilitarão partir de uma situação atual existente e alcançar uma situação futura desejada".

Paludo (2013, p. 226)

1 PLANO DE AÇÃO

O que é?

É o documento que organiza as ações e atividades necessárias para conquistar os seus objetivos. Ou seja, transforma uma intenção em uma realidade atingível.



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

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUIDORIAS

PLANEJAMENTO

- Definir as ações e recursos necessários para se atingir os objetivos;
- Estipular prazos de início e fim de cada atividade;
- Estabelecer os responsáveis por cada tarefa;
- Indicar o orçamento disponível para a execução dos serviços;
- Prever eventuais riscos e seus respectivos planos de contingência, de maneira a evitar imprevistos que atrasem o cronograma;
- Otimizar o tempo para a execução dos trabalhos; e
- Permitir o acompanhamento dos resultados.

← Serve para



Elementos mínimos →

- Cronogramas;
- Projetos
- Metas para ações e projetos
- Áreas parceiras.



Destaque

O ideal é que o plano de ação tenha relação com os assuntos mais demandados do órgão, combinado com outros elementos, como, por exemplo, os indicadores da qualidade da resposta.

Desde 2015 elaboramos planos de ação para a rede Sigo-DF. Para ter acesso aos documentos, basta clicar nos links ao lado:



- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2015](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2016](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2017](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2018](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2019](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2020](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2021](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2022](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2023](#)
- [PLANO DE AÇÃO OGDF - 2024](#)



Ao navegar por esses documentos você perceberá a evolução de maturidade no planejamento das nossas ações.



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

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

Roteiro para elaboração do Plano de Ação →

Partimos do princípio que o plano de ação é uma estratégia desenhada a partir de um diagnóstico da situação atual, comparando "onde estamos" e "onde queremos chegar".

Siga as etapas da metodologia criada pela equipe da OGDF para construir seu plano de ação:

- 1 Onde estamos?
- 2 Onde queremos chegar?
- 3 O que não pode faltar no meu Plano de Ação?
- 4 Tenho mesmo que fazer meu Plano?
- 5 Dúvidas?



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

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

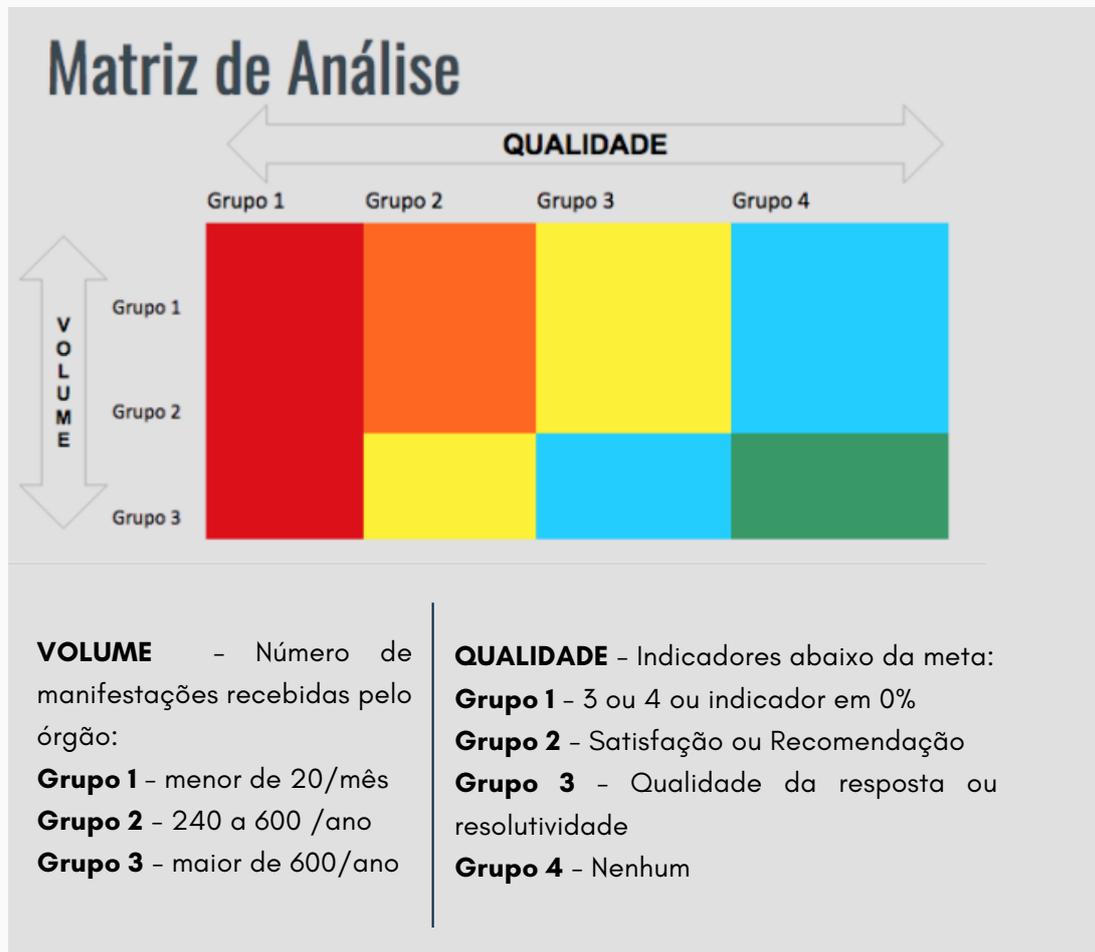
1

Onde estamos?

Comece olhando para os indicadores de desempenho da sua seccional! Nosso sistema de ouvidoria e painel têm algumas das informações que você precisa, já organizadas.

Busque informações sobre ações e projetos específicos para a Ouvidoria no no Plano de Ação de sua instituição. Você também pode utilizar a matriz de riscos e SWOT para auxiliar no diagnóstico e outras estratégias complementares.

Agora, identifique em quais grupos e cor a sua ouvidoria se encontra e avalie sua situação atual:



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

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

2 Onde queremos chegar?

Nosso Plano Anual de Ouvidoria têm metas detalhadas para o Sigo-DF. Compare seu desempenho com nossos objetivos e analise de acordo com seu diagnóstico (cor na matriz de análise acima).

A partir daqui surgem suas primeiras ações, conforme sua identificação:



Verde

Azul

Parabéns! Você já alcançou as metas estabelecidas!

Agora, estabeleça ações para se manter assim ou melhorar... Sugerimos algumas, mas fique a vontade para propor novas ações:

- Ouvidoria itinerante;
- Divulgação interna da Ouvidoria;
- Melhoria da Carta de Serviços;
- Maior visibilidade à Ouvidoria;
- Recomendações de melhorias nos serviços.

Demonstre em seu plano que sua ouvidoria está caminhando bem tanto na dimensão volume de manifestações quanto na qualidade dos indicadores. E então, proponha projetos.



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

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

Pense em, pelo menos, um projeto da Ouvidoria para executar por trimestre:

- Investigue quais são os assuntos mais demandados do seu órgão;
- Identifique quais outras ações você pode desenvolver para melhorar os indicadores;
- Estabeleça estratégia de monitoramento das suas ações;
- Estabeleça um cronograma de ações com prazo final até 15 de dezembro do ano corrente;
- Comunique os resultados;
- Informe ao gestor;
- Registre em relatório (obrigatório);
- Marque um evento; e
- Escolha a melhor estratégia.



Você ainda não alcançou nossas metas... mas estamos aqui para te ajudar! Seguindo as instruções abaixo você logo chegará lá:



Vermelho

Laranja

Amarelo



- Veja qual tema precisa de mais atenção: volume, qualidade ou ambos?
- Estude quais desses objetivos apresentam soluções para seu diagnóstico e coloque-os no seu plano de ação:



Aumentar o alcance da ouvidoria seccional (número de demandas registradas para o órgão);



Melhorar o nível de confiança com o serviço de Ouvidoria;



Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas);



Qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão; e/ou



Elevar a satisfação com o serviço de Ouvidoria;



Aprimorar a prestação dos serviços públicos.



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

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

A partir de 2024, **o plano se tornou bianual**, com dois anos para execução das ações. A mudança visa otimizar recursos, permitir uma gestão mais estratégica e dar mais tempo para implementação das atividades. Com esse formato, é possível uma **visão de médio prazo**, adaptação mais ágil a mudanças e melhorias contínuas. Além disso, facilita a identificação e **mitigação de riscos**, com ajustes mais planejados e baseados em dados consistentes.



3 O que não pode faltar no meu Plano de Ação?

- **Diagnóstico** - "Onde estamos" e "Onde queremos chegar";
- **Estratégia de ação** (você decide);
- **Cronograma** (mensal, semanal, quinzenal);
- **Monitoramento**: como irá analisar os indicadores, ou seja, como fará para observar as mudanças que ocorreram depois de executar o plano;
- **Comunicação dos resultados**: você precisa divulgar suas vitórias! Registre no Relatório Anual e aprenda com as dificuldades.

4 Tenho mesmo que fazer meu Plano?

Tenha em mente que quem não sabe para onde quer ir não melhora.

Lembrete:

A elaboração do Plano de Ação está nas normas do Sigo-DF. Então, **TEM** que fazer e tem prazo para isso.

5 Dúvidas?

Escreva sua proposta e discuta com outras ouvidorias.



Fale conosco que te ajudamos no processo de reflexão...



...mas o Plano de ação é da sua Ouvidoria.



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

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

2 MONITORAMENTO

É o acompanhamento do desempenho da rede Sigo por ações planejadas e executadas, a partir de diretrizes estabelecidas pelo órgão central.

Priorizamos as ações efetivas de planejamento e monitoramento locais, com foco na análise qualitativa de informações publicadas.

São monitorados, como indicadores de performance da Rede (*KPI - Key performance indicators*), os seguintes indicadores do Sigo-DF:

- Qualidade da resposta;
- Satisfação com a Ouvidoria;
- Recomendação da Ouvidoria; e
- Resolutividade.

Inserimos, na avaliação do desempenho, iniciativas e ações afirmativas, de forma a alavancar a relevância das Ouvidorias na estrutura administrativa, considerando a necessidade de evidenciar o nosso papel na promoção dos direitos humanos, justiça e governança pública.

A comunicação dos resultados é efetuada em reuniões de gestão e com a publicação dos relatórios trimestrais de gestão, relatórios de monitoramento agregado e relatórios pontuais de desempenho.

Veja o esquema de monitoramento de desempenho da Rede:



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

PLANEJAMENTO

3 RELATÓRIOS

Relatório é um documento que expõe os resultados de das atividades realizadas, apresentando os seus pontos principais, de forma resumida.

Vamos analisar as legislações que tratam sobre a obrigatoriedade dos relatórios de ouvidoria:

RELATÓRIO ANUAL - Lei Federal**Lei n° 13.460, de 26 de junho de 2017**

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Lei n° 6.519, de 17 de março de 2020

Art. 20. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias devem:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

III - elaborar, anualmente, relatório de gestão que deve consolidar as informações mencionadas no inciso I e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;

Art. 21. O relatório de gestão de que trata o art. 20, III, deve indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão é:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;

II - disponibilizado integralmente na internet.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

PLANEJAMENTO

3 RELATÓRIOS

RELATÓRIO TRIMESTRAL

Instrução Normativa n° 01, de 05 de maio de 2017

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.

(Acrescido(a) pelo(a) Instrução 5 de 09/11/2020)

A linguagem dos relatórios deve ser **SIMPLES!** Sugerimos o uso de frases curtas, gráficos e imagens e palavras de fácil entendimento. O conteúdo precisa comunicar os resultados de forma objetiva e acessível, permitindo uma fácil e rápida compreensão dos pontos mais importantes.

Linguagem simples

Para mais detalhes sobre o uso da linguagem simples, vá para o capítulo 04 "Gestão do atendimento" deste Guia.

É por meio desses relatórios que prestamos contas das nossas atividades tanto para as instituições que trabalhamos, quanto para outros órgãos e entidades, e para a sociedade.

Alguns objetivos e benefícios dos relatórios:

Detectar oportunidades de melhoria em algumas áreas que podem estar impactando no desempenho geral da Instituição e causando insatisfação à sociedade;

Melhorar o desempenho das atividades do Órgão a partir da interpretação dos dados;

Consolidar e entender as manifestações dos usuário;

Verificar como os processos estão funcionando e melhorá-los;

Tornar públicos os resultados das ações do órgão.



5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

PLANEJAMENTO

3 RELATÓRIOS

Em agosto de 2021, o Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF) encaminhou a Decisão nº 2844/2021 da auditoria realizada no âmbito do Sigo-DF. Vamos listar aqui o resumo das principais ações obrigatórias a serem implementadas pelas ouvidorias seccionais, com relação aos relatórios de ouvidoria:

Relatórios trimestrais:



Informações atualizadas relacionadas à execução das atividades previstas no Plano de Ação;



Destaque as ações relevantes relacionadas à área;



Descrição dos atrasos ocorridos no período;



Detalhamento quanto aos índices de resolutividade apurados no período.

Relatórios anuais:



Levantamento das causas mais recorrentes que acarretaram atrasos no prazo de resposta;



Levantamento dos pontos e problemas mais recorrentes detectados



Avaliação quanto às possíveis causas dessas recorrências



Apresentação de sugestões e soluções com o intuito de eliminar as causas dessas recorrências



Análises críticas quanto às causas dos baixos índices de resolutividade apurados durante o exercício

00480-00003323/2021-14

sei!

Para informações mais detalhadas e acesso à Decisão 2844/2021 do TCDF na íntegra, clique aqui. O documento também encontra-se como anexo deste manual.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

COMUNICAÇÃO

Conceito

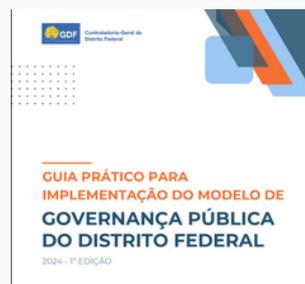
A comunicação é um processo contínuo de produção de discursos e formação de imagens, um processo de estímulos perceptivos e respostas afetivas (ainda que racionais), num processo interativo e ininterrupto onde o que conta é o fluxo contínuo de informações colocadas em situação de troca."



A comunicação é uma ferramenta essencial no contexto da Ouvidoria, afinal nos relacionamos com diversos públicos para transformar as reais necessidades das pessoas em melhorias efetivas nas políticas públicas.

Como citado no Guia Prático para implementação do Modelo Governança Pública do Distrito-Federal, temos como diretrizes de Governança a busca por resultados para a sociedade, por meio de proposições de soluções tempestivas e inovadoras; e a promoção da participação social por meio de comunicação aberta e transparente das atividades do órgão de maneira a fortalecer o acesso público à informação.

Para acessar o documento, clique na imagem.



Nesse contexto para as Ouvidorias apresentarem melhorias efetivas para a sociedade, por meio das demandas que recebe, é essencial trabalhar vários tipos de comunicação: organizacional, pública, institucional e administrativa.

Para exemplificar melhor, segue quadro abaixo sobre quando aplicamos ou não uma comunicação clara e eficaz:



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

COMUNICAÇÃO



Eficaz

- Transparência e ética nas ações;
- Aprimoramento da rotina de trabalho;
- Proposição de soluções;
- Exposição de ideias;
- Explicações estratégicas;
- Realização de acordos;
- Criação de valores;
- Preservação da imagem;
- Fluxo correto das orientações gerenciais;
- Melhora geral dos resultados.



Não eficaz

- Abusos de poder;
- Erros estratégicos;
- Fraudes;
- Grandes crises de reputação
- Divulgação de informações de forma inadequada;
- Falta de envolvimento e desmotivação dos funcionários,
- Pouco trabalho em equipe.

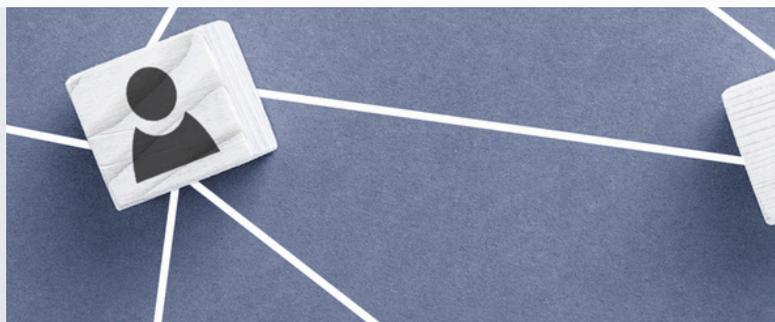
A NOSSA COMUNICAÇÃO EM REDE

Baseados nisso, nós da OGDF estamos sempre procurando maneiras de nos comunicarmos melhor.

Nosso objetivo é construir uma comunicação efetiva com a nossa rede de Ouvidorias, garantindo que estamos compreendendo o nosso papel e dos demais atores envolvidos no processo de relacionamento com o cidadão.

Para isso, utilizamos de alguns meios:

- Site institucional e Mídias sociais
- Sei, E-mail e grupo Whastapp
- Relatórios
- Eventos e reuniões



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

COMUNICAÇÃO

Site institucional

No nosso site você pode se manter atualizado e informado sobre os seguintes assuntos:

- As principais notícias e eventos relevantes para a Ouvidoria;
- Orientações sobre diversos temas, programas e projetos;
- Informações sobre os ouvidores e endereços das ouvidorias do Sigo-DF;
- Publicação dos relatórios, plano de ação, carta de serviços, agenda, manuais e legislação aplicada à Ouvidoria;
- Perguntas frequentes;
- Links para acesso ao PARTICIPA-DF e Painel de Ouvidoria.

Mídias Sociais

Nas mídias sociais da Controladoria-Geral do DF postamos vários assuntos esclarecedores sobre a Ouvidoria. Visite o canal do youtube para acessar os eventos gravados da Ouvidoria e relacionados à CGDF.



<https://www.youtube.com/channel/UC91dBaEGt0XAZVnpJUJ9HQQ>



<https://www.instagram.com/cgdfoficial/>



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

Relatórios

Neste capítulo, algumas páginas atrás, falamos sobre o conceito, legislação e importância dos relatórios de Ouvidoria.

Aqui precisamos mencioná-los novamente, pois são considerados instrumentos de comunicação em que prestamos contas das nossas atividades tanto para as instituições que trabalhamos, quanto para outros órgãos e entidades, e para a sociedade.

Portanto, capriche na linguagem simples e no uso de imagens para divulgar os resultados nos seus relatórios.



Clique na imagem para acessar o site da Ouvidoria



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

5

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

COMUNICAÇÃO

Sei, E-mail e Whatsapp

Comunicamos as informações mais importantes para a Rede Sigo-DF por 2 principais meios, para que não ocorra falha na comunicação:

 Elaboramos uma circular distribuída a todas as ouvidorias pelo Sei;

 Colocamos essas informações de forma mais sucinta e objetiva, com gráficos e imagens para tornar a leitura mais agradável e de fácil acesso, no grupo de whatsapp.

No grupo de whatsapp, formado apenas pelos ouvidores titulares e substitutos da rede Sigo-DF, respondemos as dúvidas com muita agilidade e repassamos informações importantes sobre o trabalho do dia-a-dia da Ouvidoria.



Eventos e reuniões

Realizamos reuniões gerais ao longo de cada ano com o intuito de repassar os pontos mais críticos e ouvir a rede para construirmos ações conjuntas de melhorias para o cidadão.

O dia da Ouvidoria é um motivo de grande celebração, por isso tratamos de comemorar em grande estilo! O evento é grande, cheio de conteúdo e novidades!

Ao final de cada ano, apresentamos os resultados na Jornada Sigo-DF. Nele mostramos a evolução da rede, ressaltando a importância do trabalho em equipe, e revelamos os ganhadores do Concurso Melhores Práticas. Esse é um momento de confraternização e muita alegria!

Além disso, também incentivamos e promovemos outros eventos como "Café com a ouvidoria" e "Bate-papo com a Ouvidoria" para conversarmos sobre o nosso trabalho e nos aproximarmos das áreas técnicas e outros órgãos. Esse assunto será tratado com mais detalhes no próximo capítulo.

Assim, vamos construindo uma comunicação sólida com todas as partes envolvidas com o serviço de ouvidoria e aumentando a confiança e segurança das informações que repassadas.



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