

PROGRAMAS E PROJETOS

ÍNDICE DO CAPÍTULO 7

- 158 Contextualização
- 163 Melhores Práticas em Ouvidoria
 - 163 Ouvidoria Itinerante
 - 168 Ouvindo os Ouvidores
 - 171 Café com Ouvidoria
 - 172 Bate-papo com a Ouvidoria
- 176 Comunicação Interna



Fonte: Wikipédia - Vista do Palácio do Buriti



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

CONTEXTUALIZAÇÃO

DEFINIÇÕES

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

PROGRAMA

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

Quais são os programas desenvolvidos pela OGDF?

- **Formação continuada;**
- **Melhores práticas;**
- **Ouvindo os ouvidores.**

PROJETO

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

Quais são os projetos desenvolvidos pela OGDF?

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



CONTEXTUALIZAÇÃO

FORMAÇÃO CONTINUADA

O que é o Programa Formação Continuada?

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

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

Objetivos

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



Público - alvo



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

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

CONTEXTUALIZAÇÃO

FORMAÇÃO CONTINUADA

Grupo de trabalho

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



Descrição da proposta



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

O ciclo

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

Pesquisa

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

Instrutores

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



CONTEXTUALIZAÇÃO

FORMAÇÃO CONTINUADA

Nosso foco:

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



Benefícios Esperados:



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



Evolução contínua da satisfação com o serviço de ouvidoria;



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



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

Certificação

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

Importante!

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



CONTEXTUALIZAÇÃO

FORMAÇÃO CONTINUADA

Informações gerais:



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



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



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



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

Saiba mais

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



MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

O QUE É O PROGRAMA MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA?

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

Qualquer ouvidoria seccional do GDF integrante do SIGO/DF pode participar.

- São aceitas iniciativas que tenham seguido os requisitos estabelecidos no Edital do Concurso.



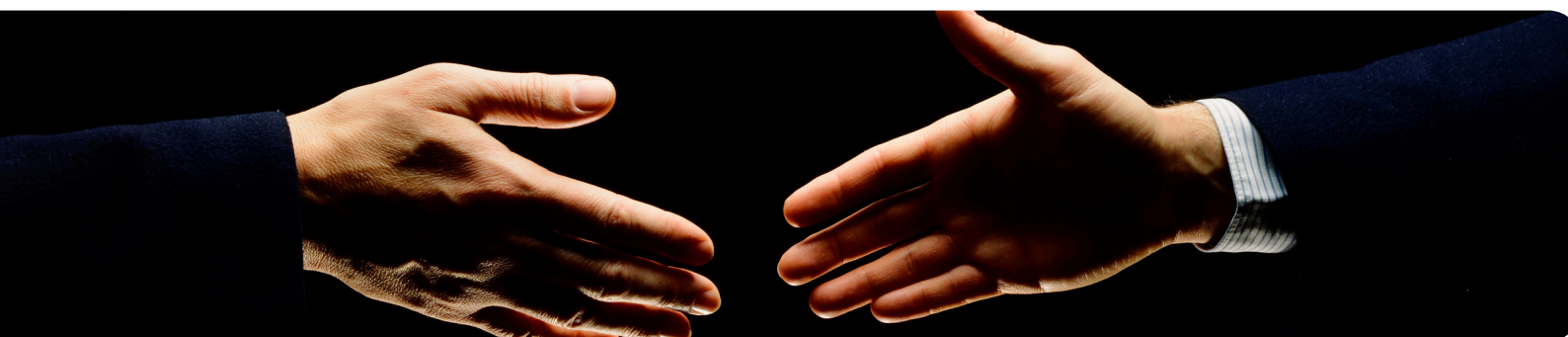
OUVIDORIA ITINERANTE

O QUE É O PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE ?

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

QUAIS OS OBJETIVOS DO PROJETO?

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



OUVIDORIA ITINERANTE

O QUE É O PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE ?

ETAPA OBRIGATÓRIA

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

- Propostas de datas;
- Formato.

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



2108-3313



ogdf@cg.df.gov.br

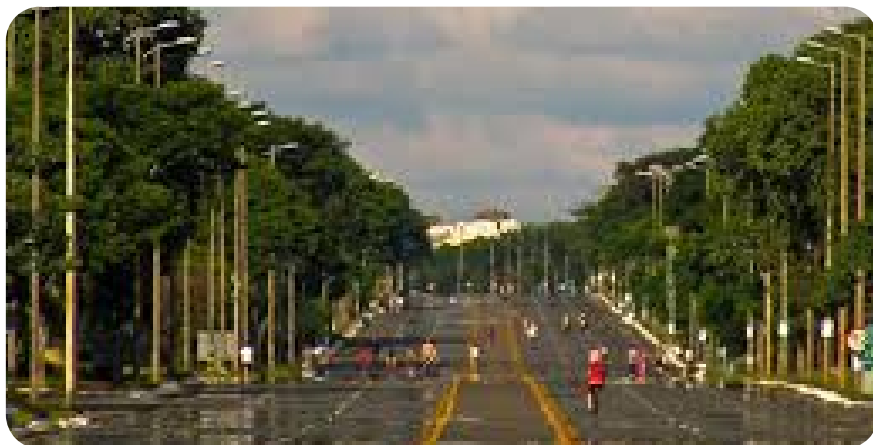


Depois das instruções repassadas pela equipe da OGDF, instrua o processo **sei** da seguinte forma:

- Abrir processo SEI - tipo de processo - Gestão Administrativa: Planos, Programas e Projetos -
- Nível: público
- Incluir documento : TAP - Termo de abertura de Projeto
- Incluir documento modelo nº xxxxxx

EM QUAIS EVENTOS PODEMOS FAZER UMA OUVIDORIA ITINERANTE?

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



fonte: https://www.facebook.com/eixaodolazer/?locale=pt_BR. Acesso em: 20/10/2024



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

OUVIDORIA ITINERANTE

QUAL O PAPEL DA OGDF NA OUVIDORIA ITINERANTE?



- **Coordenar** a participação das ouvidorias seccionais;
- **Acompanhar** o planejamento, a execução e o tratamento das manifestações acolhidas durante o evento; e
- **Convocar** ouvidores para atuarem em projetos com base no artigo 14 do Decreto nº 36.462/2016.

E DAS OUVIDORIAS SECCIONAIS?

- **Informar** a OGDF os eventos programados pela instituição;
- **Identificar** oportunidades de realização de ouvidoria itinerante;
- **Propor** novos formatos e melhorias em todo o processo; e
- **Desenvolver projetos e/ou participar** de outros com base no artigo 14 e 15 do Decreto nº 36.462/2016



AÇÕES PRÉVIAS AO EVENTO:



Identificar o evento selecionado informando:

- Público-alvo;
- Localização exata;
- Natureza;
- Duração;
- Propósito.



Levantar diagnóstico detalhado levando em consideração:

- Local do evento: o ambiente é propício para objeto do encontro?
- Não recomendamos a realização de eventos em locais onde há consumo de bebida alcoólica nem de cunho político partidário.
- Tema do encontro



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



Mobilizar a comunidade local:

- Visita prévia ao local do evento;
- Convite para a comunidade;
- Reunião com as lideranças comunitárias locais para sensibilização.



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



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

OUVIDORIA ITINERANTE

AÇÕES PRÉVIAS AO EVENTO:

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

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

 **Estruturar** o ambiente de atendimento e material:

- Faixa indicativa do local do evento;
- Banner para ser fixado em frente ao posto de atendimento;
- Pasta a ser distribuída aos atendentes de ouvidoria contendo:
 - Formulários (em caso de falha ou impossibilidade de usar o sistema);
 - Crachá de identificação;
 - Material de apoio (canetas, lápis/lapiseira, borracha, etc); e
 - Filipetas com os canais de atendimento da ouvidoria.
- Ambiente propício ao atendimento:
 - Mesa para atendimento em local de fácil visualização;
 - Cadeiras para espera em caso de fila - de preferência dispostas na lateral e viradas para frente dos atendentes; e
 - Organize o lugar para garantir a privacidade de quem está sendo atendido.

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

AÇÕES DURANTE O EVENTO:

- **REGISTRAR** as manifestações sobre qualquer assunto, independentemente da área de atuação da ouvidoria em que atua;
- **O atendimento** deverá ser realizado apenas pelo ouvidor titular ou servidor que atue na ouvidoria e tenha sido capacitado para o atendimento;
- **Zelar** pela boa visibilidade e apresentação do local de atendimento;
- **Entregar a filipeta** com os canais de atendimento
- **Coordenar** a ordem de atendimento, se houver fila;
- **Apresentar Carta de Serviços** dos órgãos e entidades relacionados à temática do evento.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

OUVIDORIA ITINERANTE

AÇÕES DURANTE O EVENTO:

- **NÃO REGISTRAR** durante o evento denúncias e pedidos de acesso à informação. Orientar o cidadão a ligar na Central 162, acessar o site <https://www.participa.df.gov.br> ou procurar o atendimento presencial na ouvidoria seccional responsável pelo tema ou na Ouvidoria-Geral.
- **O ponto de atendimento** não poderá ficar sem servidor da ouvidoria para prestar atendimento ao público.
- **Durante o período eleitoral**, retire de todos os materiais expostos (banner, formulários, panfletos) a marca do Governo, aquela com Ipê Amarelo.



Existe um formulário específico para o registro das demandas recebidas em Ouvidoria Itinerantes. Estes devem ser anexados à demanda, no Participa-DF!

AÇÕES POSTERIORES AO EVENTO:

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



Importante incluir os protocolos cadastrados no sistema.

- ➔ **Manifestação recebida por meio de formulários:** você deverá inserir no Participa DF todos os formulários no próximo dia útil! A forma de entrada das manifestações registradas durante o evento deverá ser Evento Externo e categoria - Ouvidoria Itinerante.



OBRIGATÓRIO:

Digitalizar e anexar a demanda no sistema.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

OUVIDORIA ITINERANTE

PÓS-EVENTO:

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

- Faça comentários gerais acerca do atendimento, sugestões de melhorias, informações e quaisquer dados que as equipes julgarem pertinentes;
- Insira quadros e gráficos sobre os atendimentos realizados;
- Descreva os problemas enfrentados, os pontos positivos e como foi a receptividade da comunidade;
- Enriqueça seu relatório inserindo:
 - Convite feito ou recebido



sef – É obrigatório anexar o seu relatório no processo. Após anexar envie para o endereço : CGDF/OGDF/CIGOUV/DIPRO

Para detalhes do que escrever no relatório, basta clicar aqui!

OUVINDO OS OUVIDORES

O QUE É O PROGRAMA OUVINDO OS OUVIDORES?

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

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

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



QUAIS OS OBJETIVOS DO PROGRAMA?

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



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

OUVINDO OS OUVIDORES

POR QUE O PROGRAMA É TÃO RELEVANTE?

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

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

QUAIS PROJETOS FAZEM PARTE DO PROGRAMA?

1. Café com Ouvidoria;
2. Bate-papo com a Ouvidoria;
3. Comunicação interna.



Etapa obrigatória para todos os projetos

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

- Propostas de datas;
- Formato.

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



2108-3313



ogdf@cg.df.com.br

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

- Abrir processo SEI - tipo de processo - Gestão Administrativa: Planos, Programas e Projetos.
- Nível: público
- Incluir documento : TAP - Termo de abertura de Projeto
- Incluir documento modelo nº xxxxxx



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

OUVINDO OS OUVIDORES

POR QUE O PROGRAMA É TÃO RELEVANTE?

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

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

QUAIS PROJETOS FAZEM PARTE DO PROGRAMA?

1. Café com Ouvidoria;
2. Bate-papo com a Ouvidoria;
3. Comunicação interna.



Etapa obrigatória para todos os projetos

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

- Propostas de datas;
- Formato.

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



2108-3313



ogdf@cg.df.com.br

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

- Abrir processo SEI - tipo de processo - Gestão Administrativa: Planos, Programas e Projetos.
- Nível: público
- Incluir documento : TAP - Termo de abertura de Projeto
- Incluir documento modelo nº xxxxxx



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

CAFÉ COM OUVIDORIA



CAFÉ COM OUVIDORIA

O QUE É?

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

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

- **Escolha** uma ouvidoria integrante do SIGO/DF para visitar por:
 - Afinidade do trabalho;
 - Querer conhecer uma nova ouvidoria;
 - Localização.
- Elabore um **convite** estabelecendo dia e horário para a visitação e encaminhe por:
 - E-mail Whatsapp
 - Telefone Presencialmente
 - Sei
- Agende no **calendário**.
- Reserve um **carro oficial** (se disponível).



Quais assuntos devo tratar no Café com a Ouvidoria?

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

- Carta de serviços ;
- Assuntos em comum;
- Quais boas práticas de ouvidoria são exercidas;
- Quais são os projetos em andamento;
- Participação em algum Grupo de Trabalho;
- Plano de Ação;

Essa é uma lista de SUGESTÕES! Fique bem à vontade para conversar sobre outros assuntos!



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

CAFÉ COM OUVIDORIA

1 CAFÉ COM OUVIDORIA

Orientações para a Ouvidoria que está recebendo a visita

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

- Cumpra bem o papel de **anfitrião!**
- **Prepare** tudo como se você estivesse recebendo uma visita na sua casa:
- Seja pontual;
- Limpe e organize o local;
- Repagine o ambiente para ficar o mais agradável possível;
- Prepare um café; e
- Sirva um pequeno lanche.

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

Pós-visita

Após a visita, a Ouvidoria que enviou o convite deverá fazer um relatório contando como foi sua visita.

- Quais foram suas impressões;
- Quais são as diferenças entre a ouvidoria visitada e a sua;
- Quais são os projetos em andamento;
- Qual iniciativa em ouvidoria está sendo praticada;
- Qualquer outro assunto que queira compartilhar da experiência.



BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

2 BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

O QUE É?

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



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

2

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

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

- **Evento promovido pela ouvidoria seccional**
 - Apresentação do trabalho da ouvidoria para os servidores da sua Instituição em um local dentro do seu órgão.
- **Participação da ouvidoria s em evento promovido pela sua Instituição**
 - Tempo de fala em evento para apresentar o trabalho da ouvidoria para os servidores da sua Instituição e público em geral.



Planejamento

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

- **Qual o seu objetivo?**

É importante que a Ouvidoria tenha clareza o que pretende com este Bate-papo.

Exemplos: Reduzir o prazo de resposta das unidades internas, sensibilizar para adoção da linguagem simples, reforçar a importância da Ouvidoria nos Comitês de Governança, entre outros.

- **Defina seu público**

- Servidores de diversos setores
- Gestor da Pasta
- Setores das áreas mais demandantes
- Gabinete, Núcleos, Gerências, Diretorias,
- Coordenações e Subsecretarias da sua Instituição
- Servidores terceirizados e temporários
- Cessionários

- **Determine o local e características do evento**

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



BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

2

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

- ***Faça o convite***

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

- ***Realize reuniões de planejamento***

- ***Trabalhe com cronograma e uma planilha de controle para as atividades***

- ***Monte uma equipe de trabalho e divida as tarefas***

- ***Reserve o espaço***

- ***Monitore a adesão dos convidados***

- ***Prepare sua apresentação para o dia***

Dicas para o sucesso do Bate-papo

- Use uma linguagem descontraída;
- Lembre-se que você irá falar sobre seu trabalho, explicar o papel do ouvidor e sua importância;
- Seja claro e objetivo;
- Faça uma apresentação didática;
- Utilize exemplos das demandas da própria Instituição;
- Divulgue a Carta de Serviços e a plataforma Participa DF;



OBSERVAÇÃO

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



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

2 BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

Dicas para montar a sua apresentação

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

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

Pós Bate-Papo

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

- Problemas enfrentados;
- Pontos positivos;
- Como foi a receptividade dos convidados.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

COMUNICAÇÃO INTERNA

3 COMUNICAÇÃO INTERNA

O QUE É?

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

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

DICAS

- Monte um banco de dados com os e-mails dos servidores da sua Instituição;
- Crie grupos ou listas de transmissão no Whatsapp ou solicite autorização para o envio das mensagens nos grupos já existentes;
- Peça a validação das mensagens a sua área de comunicação. Se não tiver, peça ao Gabinete do dirigente máximo;
- Defina um cronograma de envio das mensagens;
- Cuidado para não ficar cansativo! Alterne o conteúdo e sempre apresente novidades.

Sobre o envio das mensagens:

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



COMUNICAÇÃO INTERNA

3 COMUNICAÇÃO INTERNA

Sugestões de temas para mensagens:

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

Ações pós envio das mensagens

Faça um relatório contando como foi a recepção das mensagens:

- Quais foram os canais de comunicação utilizados
- Quais foram suas impressões e dos servidores (escreva sobre os comentários)
- Qualquer outro assunto que queira compartilhar da experiência.

Relatórios

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

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



Café com Ouvidoria



Bate-papo com a Ouvidoria



Comunicação interna

NÃO ESQUEÇA!

Enriqueça seu relatório inserindo:

Convite feito ou recebido

Fotos

Apresentação/slides/materiais utilizados

Alguns dos e-mails enviados

Prints de conversas no Whatsapp

Mensagens elaboradas



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU