



# Como estruturar uma **Ouvidoria Itinerante**

# ETAPA OBRIGATORIA

## Preparação

Converse com a OGDF para alinhar os principais pontos:

- Propostas de datas
- Formato



2108-3313



[ouvicom@cg.df.gov.br](mailto:ouvicom@cg.df.gov.br)

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



# O que é a **Ouvidoria Itinerante?**

---

Como o próprio nome já diz, é a **ouvidoria que transita, que se desloca.**

É uma oportunidade para ouvirmos a sociedade no local em que se encontram!

A ação poderá ser proposta pela própria ouvidoria seccional ou pela Ouvidoria-Geral (OGDF).



# Objetivos da Ouvidoria Itinerante:

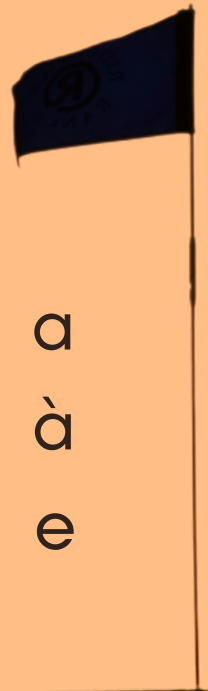
---

## **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.

**Divulgação das Cartas de Serviços:** esclarecer, de forma presencial, quais são os serviços prestados e como funcionam.



# 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:



Formulação de política pública



Execução de serviços



Esporte e lazer



Aniversário de Região Administrativa (RA) e Órgãos/Entidades



Outras finalidades relacionadas a função legal das instituições

# Qual o papel da OGDF na Ouvidoria Itinerante?

---

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



# Qual o papel das Ouvidorias especializadas na **Ouvidoria Itinerante?**

---



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

# Ações prévias à Ouvidoria Itinerante



 **Identificar** o evento selecionado informando:

Público-alvo

Localização exata

Natureza

Duração

Propósito



# Ações prévias à **Ouvidoria Itinerante**



➡ **Levantar** diagnóstico detalhado levando em consideração:

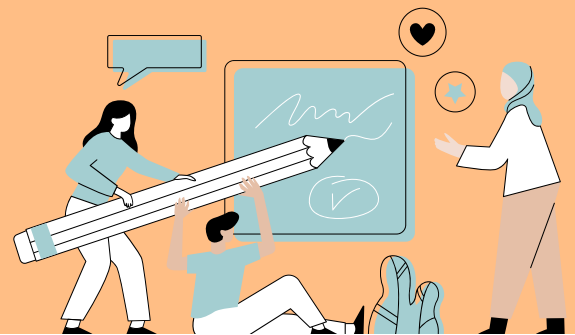
Local do evento: o ambiente é propício para objeto do encontro?



Não recomendamos a realização de eventos em locais onde há consumo de bebida alcoólica.

Tema do encontro

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



# Ações prévias à **Ouvidoria Itinerante**



 **Mobilizar** a  
comunidade  
local:

Visita prévia ao  
local do evento

Convite para a comunidade

Reunião com as lideranças  
comunitárias locais para  
sensibilização



# Ações prévias à **Ouvidoria Itinerante**

---



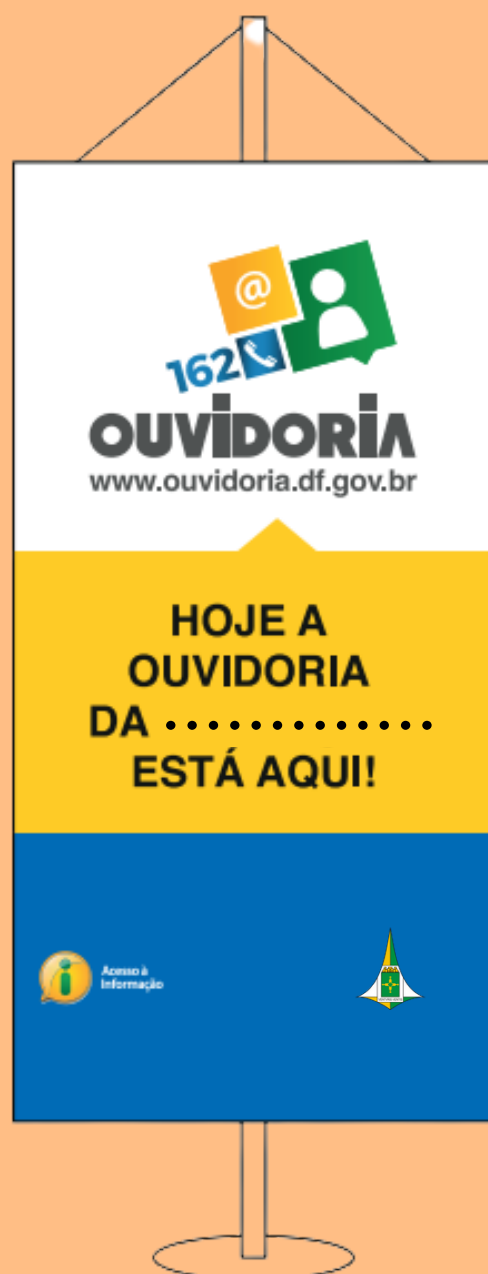
- ➡ **Conversar** com os Órgãos potencialmente envolvidos para entregar o material e acertar detalhes operacionais
- ➡ **Providenciar** computador com acesso à internet e/ou equipamento de telefonia móvel para utilização do sistema de ouvidoria
- ➡ **Testar** a apresentação e os recursos audiovisuais, se for o caso

# Ações prévias à **Ouvidoria Itinerante**



## Estruturação do ambiente de atendimento e material:

- Faixa indicativa do local do evento
- Banner para ser fixado em frente ao posto de atendimento



# Ações prévias à **Ouvidoria Itinerante**

---



- 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)



Filipetas com os canais de atendimento da ouvidoria

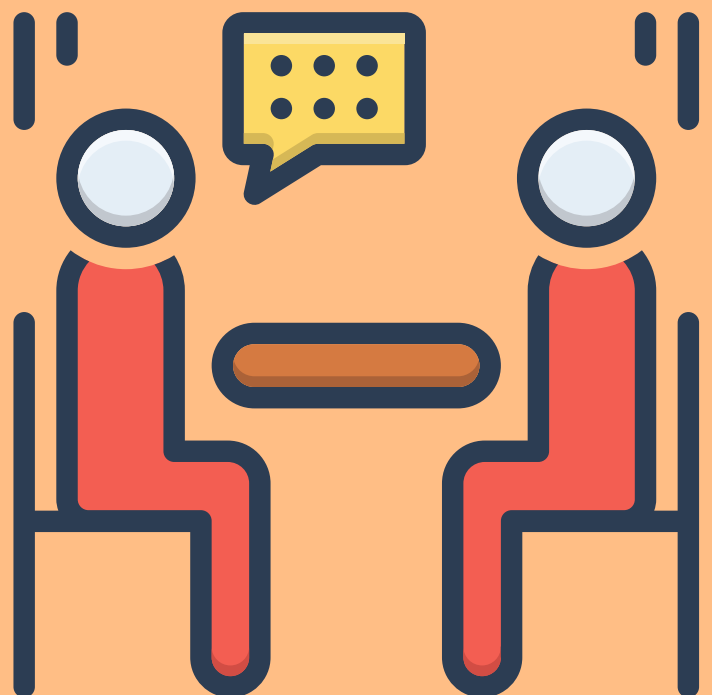
\*Utilize o Manual de Comunicação Visual do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal SIGO-DF como base para a confecção dos materiais. Clique aqui para acessar o documento.

# Ações prévias à Ouvidoria Itinerante



- 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

Organize o lugar visando garantir a privacidade de quem está sendo atendido.



# Ações durante a **Ouvidoria Itinerante**

---



**Registrar** as manifestações de ouvidoria sobre qualquer assunto, independentemente da área de atuação da ouvidoria em que atua



**Não registrar** durante o evento denúncias e pedidos de acesso à informação. Orientar o cidadão a ligar na Central 162, acessar o site [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br) ou procurar o atendimento presencial na ouvidoria especializada responsável pelo tema ou na Ouvidoria-Geral

# Ações durante a **Ouvidoria Itinerante**

---



○ **atendimento** de ouvidoria deverá ser realizado apenas pelo ouvidor titular ou servidor que atue na ouvidoria e tenha sido capacitado para o atendimento



○ **ponto de atendimento** não poderá ficar sem servidor da ouvidoria para prestar atendimento ao público

# Ações durante a Ouvidoria Itinerante



**Se for usar formulário  
para o registro das  
demandas:**

- Anote a data e nome do evento
- Informe o cidadão que ele receberá o número do protocolo por e-mail para acompanhamento do seu registro

# Ações durante a **Ouvidoria Itinerante**



**Zelar** pela boa visibilidade e apresentação do local de atendimento



**Durante o período eleitoral**, de 2 de julho a 2 de outubro, retire de todos os materiais expostos (banner, formulários, panfletos) a marca do Governo, aquela com Ipê Amarelo



**Entregar a filipeta** com os canais de atendimento e número do protocolo para acompanhamento da demanda ao final do atendimento.

# Ações durante a **Ouvidoria Itinerante**

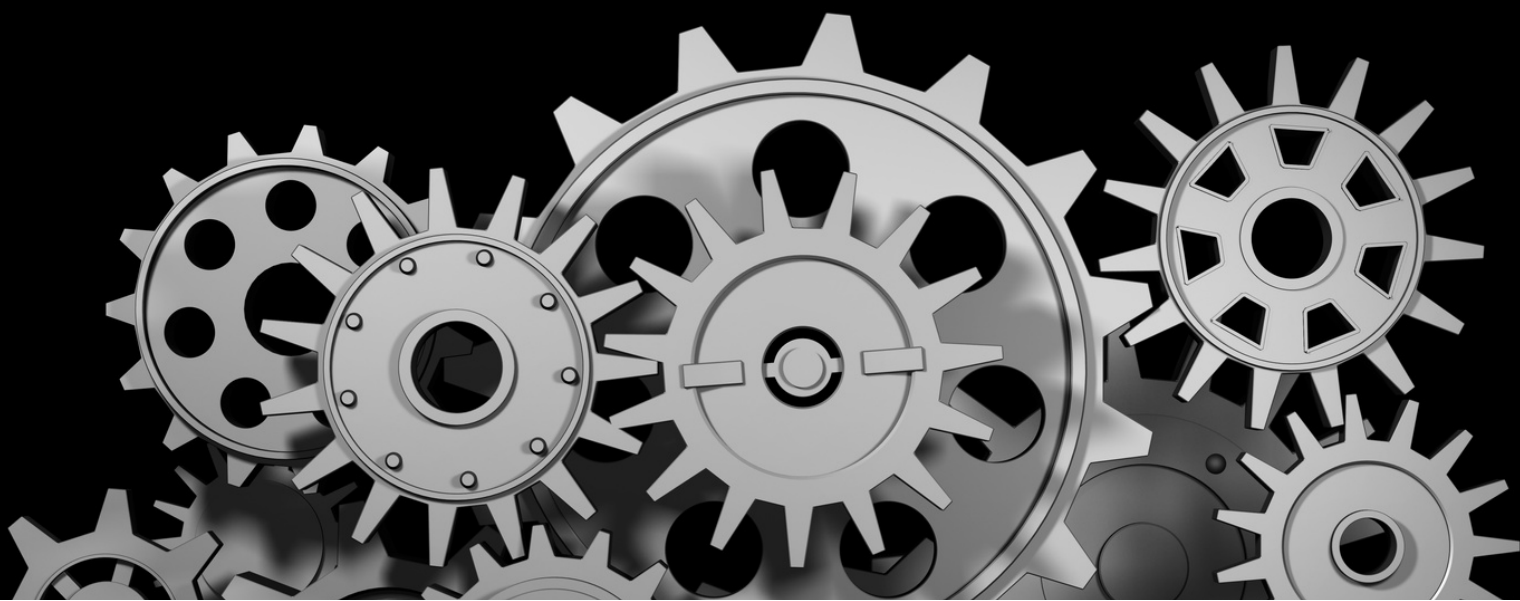
---



**Coordenar** a ordem de atendimento, se houver fila



**Apresentar Carta de Serviços**  
dos órgãos e entidades  
relacionados à temática do  
evento



# Ações posteriores à Ouvidoria Itinerante



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



Importante  
incluir os  
protocolos  
cadastrados  
no sistema.

# Ações posteriores à Ouvidoria Itinerante



## Manifestação recebida por meio de formulários:

- Você terá 24 horas para inserir no OUV-DF todos os formulários coletados. Se o evento for realizado em feriado ou finais de semana, você poderá fazer no próximo dia útil
- A forma de entrada das manifestações registradas durante o evento deverá ser Evento Externo e categoria - Ouvidoria Itinerante

Digitalizar e anexar a demanda no sistema  
**OBRIGATÓRIO!**

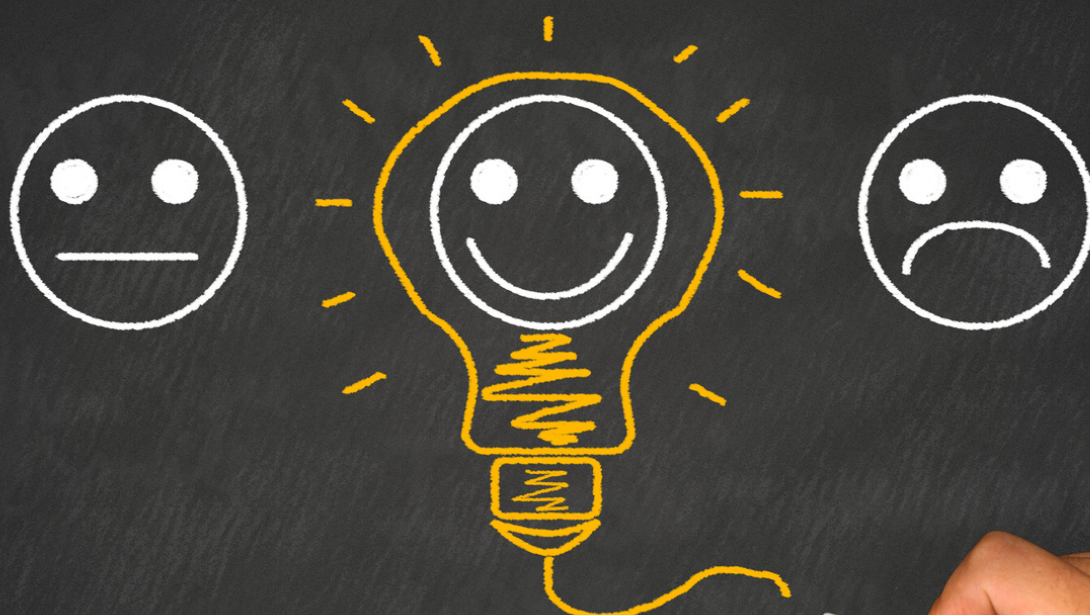
# Ações posteriores à Ouvidoria Itinerante



**Ajuda Memória:** indicar pontos positivos e negativos sobre o projeto e a prestação do serviço em formato móvel.



**Reunião de avaliação** com todos os órgãos e entidades envolvidos.



# Conte-nos como foi a sua experiência com a Ouvidoria Itinerante

**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.



# Conte-nos como foi a sua experiência com a **Ouvidoria Itinerante**

Enriqueça seu relatório inserindo:



**Convite feito ou recebido**



**Fotos**

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

**CGDF/OGDF/CIGOUV/DIPRO**