

Curso

OUVIDORIA ESTRATÉGICA

Aline Cruz

Mohara Melo

Turma 1

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria de Economia



EU SOU...

ALINE CARNEIRO
Coordenadora de Inovação
e Governança em Ouvidora



MOHARA MELO
Diretora de Inteligência em Ouvidoria



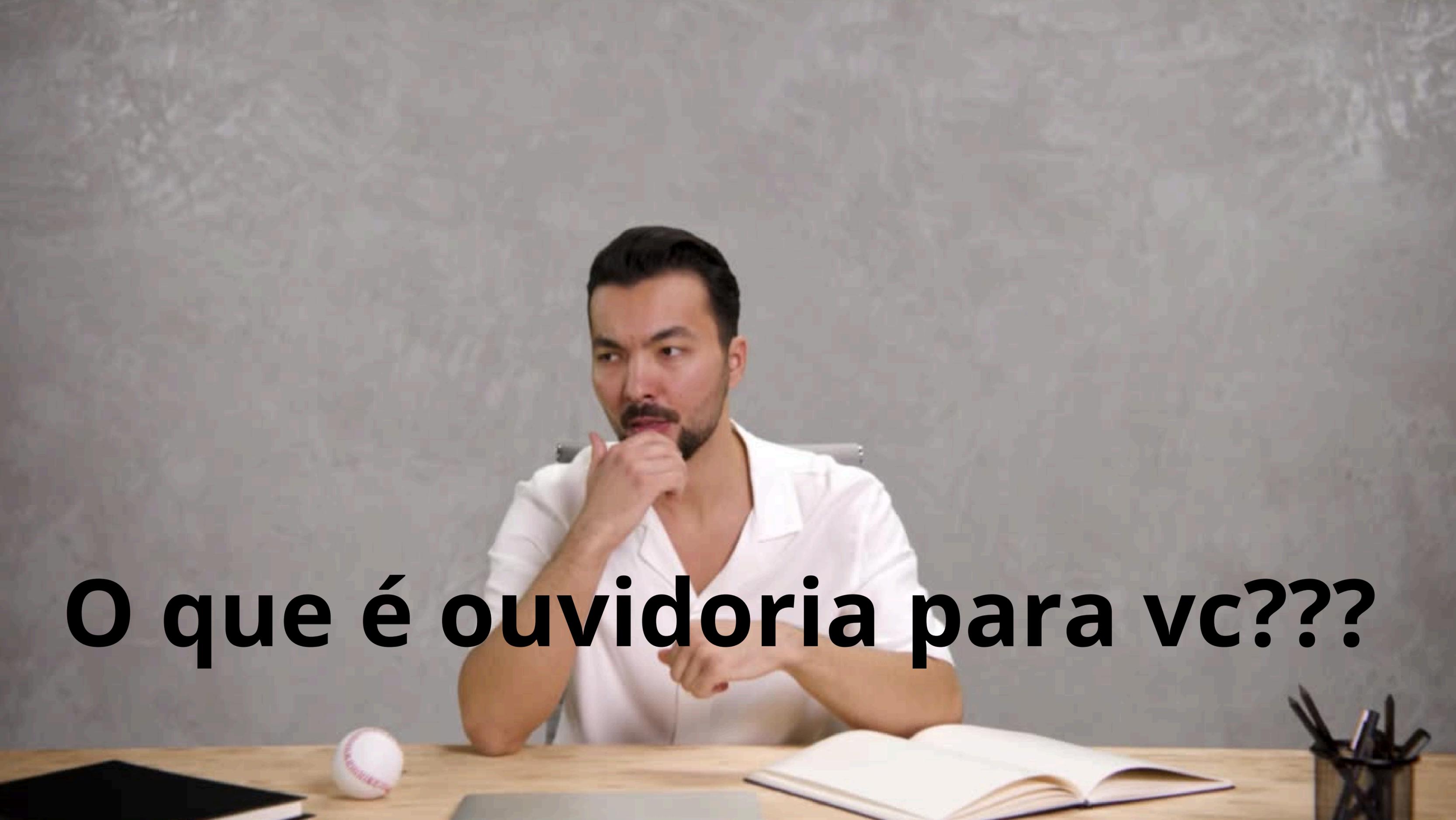
Conteúdo

- 1** Ouvidoria na Governança de Serviços e Carta de Serviços
- 2** Rotinas de ouvidoria na construção de Projetos e Plano de Ação
- 3** Trabalhando com informações estratégicas da ouvidoria
- 4** Como estruturar dados e apresentar de forma inteligente
- 5** Produzindo Relatório, a partir de um modelo - Canva



OUVIDORIA NA GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

O que é ouvidoria para vc???



OUVIDORIA NÃO É MAIS ...

...um simples receptor de reclamações,

...um departamento isolado,

...um serviço passivo,

...um canal de atendimento,

...um recurso secundário,

...mas um agente de transformação.

... mas parte integrante da estratégia de governança.

...mas um promotor ativo de mudanças.

...mas um facilitador de comunicação bidirecional.

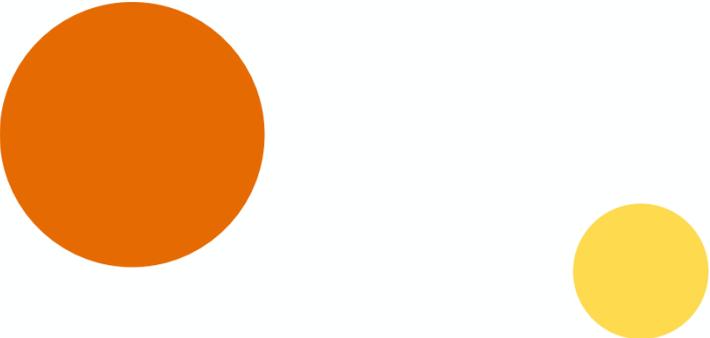
...mas uma prioridade na gestão pública.



FOCUS

Esses focos ajudam a construir uma ouvidoria pública que realmente atende às necessidades dos cidadãos e contribui para a melhoria dos serviços públicos.

- **Acessibilidade:** É fundamental que os canais de comunicação com a ouvidoria sejam acessíveis a todos os cidadãos, independentemente de sua localização ou condição social. Isso pode incluir atendimento presencial, telefônico, online e por aplicativos móveis.
- **Confidencialidade:** É importante garantir a confidencialidade das informações fornecidas pelos cidadãos, protegendo seus dados pessoais e respeitando sua privacidade.
- **Qualidade no Atendimento:** As ouvidorias devem buscar constantemente melhorar a qualidade do atendimento, capacitando seus funcionários e adotando boas práticas de gestão.
- **Integração com área técnica:** A colaboração das áreas técnicas é essencial para resolver as demandas dos cidadãos de forma eficaz e coordenada.

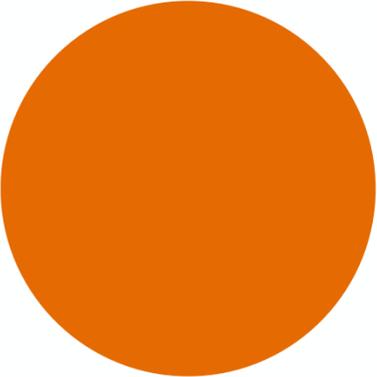


**FOCO NA
GOVERNANÇA
DE SERVIÇOS**



A Governança de Serviços nas Ouvidorias Públicas deve FOCAR em vários aspectos essenciais :

- **Feedback e Melhoria Contínua:** As ouvidorias devem implementar mecanismos para coletar feedback dos cidadãos sobre o serviço prestado e utilizar essas informações para promover melhorias contínuas.
- **Eficiência:** As ouvidorias devem ter processos bem definidos para o recebimento, análise e resposta às manifestações dos cidadãos. A utilização de tecnologias de informação pode ajudar a agilizar esses processos.
- **Imparcialidade:** As ouvidorias devem atuar de forma imparcial, garantindo que todas as manifestações sejam tratadas com justiça e equidade, sem favorecimentos.
- **Transparência:** As ouvidorias devem garantir que todas as informações sobre os processos e procedimentos sejam claras e acessíveis ao público. Isso inclui a divulgação de relatórios periódicos sobre as atividades da ouvidoria.



**FOCO NA
GOVERNANÇA
DE SERVIÇOS**

CARTA DE
SERVIÇOS

PLANO DE
AÇÃO

PROJETOS

RELATÓRIOS

PILARES DA GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

Esses elementos são interdependentes e juntos formam a base para uma governança de serviços eficaz, centrada na qualidade e na satisfação dos usuários.

CARTA DE SERVIÇOS



A Carta de Serviços é um elemento fundamental na governança de serviços por várias razões:

Transparência

Aumenta a transparência ao informar os cidadãos sobre os serviços disponíveis, padrões de qualidade e compromissos de atendimento.

Qualidade de Atendimento

Estabelece padrões de qualidade e compromissos de atendimento, garantindo que os serviços prestados sejam consistentes e de alta qualidade.

Responsabilidade e Accountability

Facilita a responsabilização dos gestores e das equipes, pois define claramente os serviços oferecidos e os padrões de desempenho esperados.

Melhoria Contínua

É um instrumento dinâmico que pode ser atualizado regularmente para refletir mudanças e melhorias nos serviços.

Participação Social

Permite que os usuários contribuam com feedback e sugestões para melhorar os serviços.

O Plano de Ação é um elemento fundamental na governança de serviços por várias razões:

- É um documento estratégico que define as metas, ações e recursos necessários para alcançar os objetivos de uma organização.
- Ele inclui a identificação das necessidades organizacionais, a definição de projetos, ações e metas, e a alocação de recursos.
- Um bom plano de ação ajuda a garantir que todas as atividades estejam alinhadas com a missão e os objetivos da instituição, facilitando a execução e o monitoramento das iniciativas.



PROJETOS

A classical column with a fluted shaft and a capital, standing on a ledge. The background is a sunset sky with orange and blue tones.

Os projetos são fundamentais na governança de serviços por várias razões:

Os Projetos são iniciativas específicas que visam atingir objetivos definidos dentro de um prazo e orçamento determinados.

Eles devem ser bem planejados, executados e monitorados para garantir seu sucesso.

A gestão de projetos envolve a definição clara de escopo, cronograma, recursos e indicadores de desempenho.

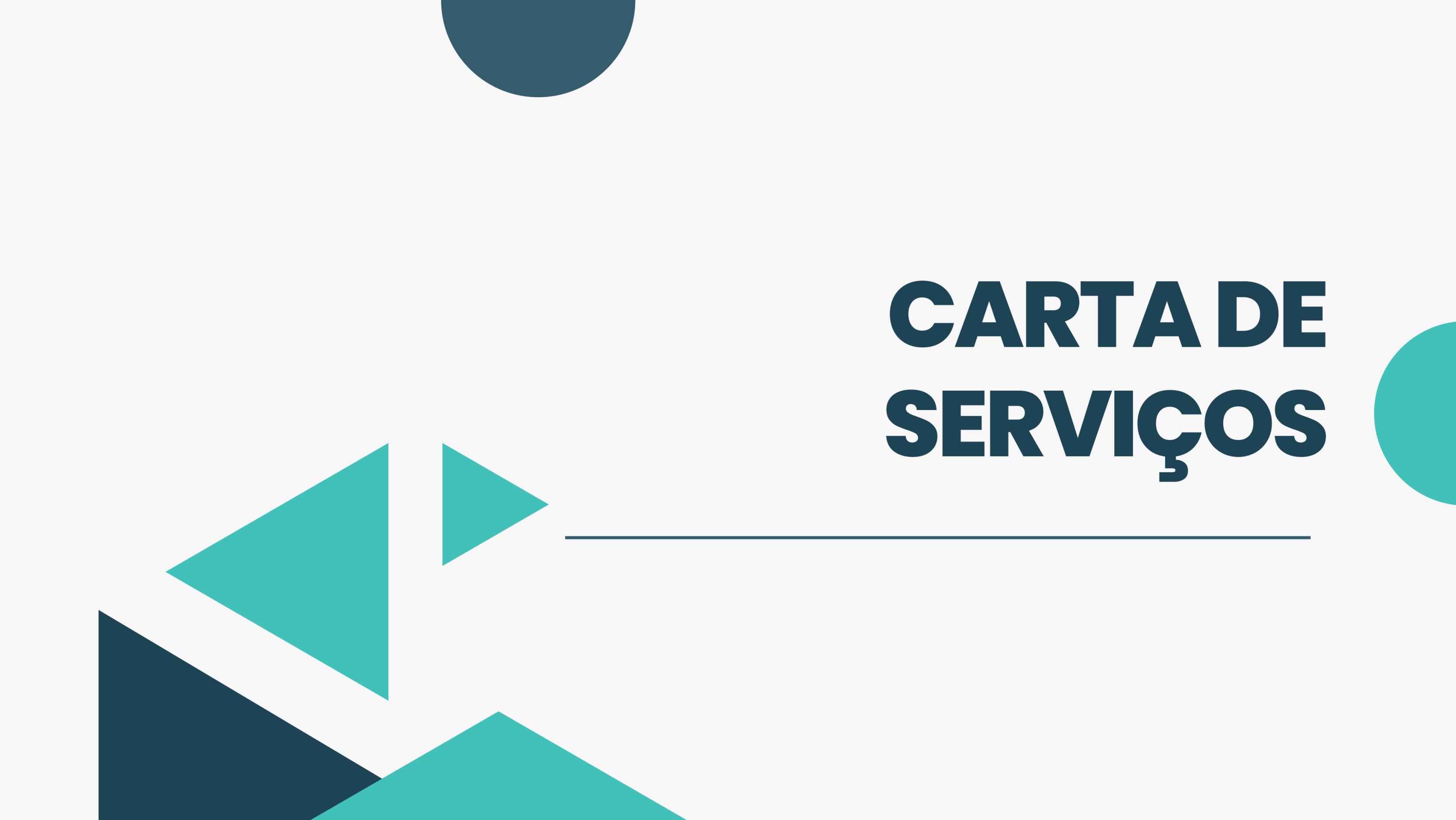
Na governança de serviços, projetos são essenciais para implementar melhorias, inovar e responder às necessidades dos usuários.

Os Relatórios são fundamentais na governança de serviços por várias razões:

- Os Relatórios são documentos que registram e analisam o desempenho das atividades e projetos realizados.
- Eles são fundamentais para a transparência e accountability, permitindo que os gestores e stakeholders acompanhem o progresso, identifiquem problemas e tomem decisões informadas
- Relatórios bem elaborados incluem dados quantitativos e qualitativos, análises detalhadas e recomendações para ações futuras.



RELATÓRIOS



CARTA DE SERVIÇOS

O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS?

É um documento que as organizações públicas utilizam para informar aos cidadãos sobre os serviços que oferecem, as condições de acesso a esses serviços, os padrões de qualidade e os compromissos assumidos para garantir a satisfação dos usuários.



**CARTA DE
SERVIÇOS**

ETAPAS PARA ELABORAR A CARTA DE SERVIÇOS

DECRETO 36.419, DE 25 MARÇO DE 2015.



FORMALIZAÇÃO DE GRUPO DE TRABALHO

Formação de grupo de trabalho para elaboração, monitoramento e atualização da Carta de Serviços.

Composto por, no mínimo:

- ouvidor;
- assessoria de comunicação;
- área de planejamento.



Ao publicar o grupo
indicar o nome do
cargo e não o nome
do representante!!!

OS SERVIÇOS PODEM SER DIVIDIDOS POR PERFIS

CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL > Carta de Serviços > Serviços ao Cidadão

Carta de Serviços

Serviços ao Cidadão

Serviço de Comunicação,
Informação e
Transparência

Serviços aos Servidores e
Órgãos – GDF

Serviços de Capacitação

20/08/24 às 10h00 - Atualizado em 4/10/24 às 16h12

Serviços ao Cidadão

Ouvidoria

LAI

CTCS

E-Protocolo

Protocolo

SERVIÇO: PARTICIPA DF – Serviços de Ouvidoria

RESPONSÁVEL: Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

O QUE É? A Ouvidoria é o serviço do Governo do Distrito Federal desenvolvido para atender suas demandas e melhorar os serviços públicos. Somos uma rede de mais de 130 unidades que trabalham para atender as demandas da população e, ao mesmo tempo, promover a melhoria dos serviços públicos.

Aqui recebemos solicitações, elogios, sugestões, pedidos de informação, reclamações e denúncias. Você pode tratar de qualquer assunto relacionado às ações do Governo do Distrito Federal.

O que não tratamos aqui na Ouvidoria: assuntos entre cidadãos (ex: briga entre vizinhos) e assuntos do Governo Federal, como, por exemplo, perícia do INSS e agendamento da Receita Federal

CARTA DE SERVIÇOS

DECRETO 36.419, DE 25 MARÇO DE 2015



CARTA DE SERVIÇOS

- 1** Descrição do serviço;
- 2** Requisitos, documentos e informações necessárias para acessar o serviço;
- 3** Custos e gratuidade, quando for o caso;
- 4** Etapas e respectivos prazos, informando o limite máximo para a execução do serviço;
- 5** Forma de prestação dos serviços (presencial, telefone, internet);
- 6** Horário de atendimento, com descrição da previsão do tempo de espera;
- 7** Locais e formas de acesso ao serviço (mapa, foto, localizador GPS, acessibilidade);
- 8** Procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário (Ouvidoria);
- 9** Mecanismo de comunicação (consulta) sobre o andamento do serviço solicitado;
- 10** Prioridade no atendimento

CARTA DE SERVIÇOS

DIVULGAÇÃO É OBRIGATÓRIA

Divulgue a Carta de Serviços no site institucional do órgão ou entidade, no local destinado a "serviços";



Serão disponibilizadas as versões digital, online e também você deve providenciar uma versão impressa que ficará a disposição do cidadão, contendo as mesmas informações da opção digital;



Inove e faça uma carta em um formato mais atraente para a população



Tão importante quanto a divulgação externa, levando a população a conhecer e utilizar a Carta de Serviços, é fazer um trabalho de divulgação e comunicação interna, levando o conteúdo ao conhecimento de todos os servidores do órgão, bem como mostrar o desempenho da ferramenta.



SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

<https://www.slu.df.gov.br/carta-de-servicos/>

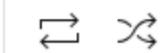
Exemplos
de Cartas
de Serviços
inovadoras

Revista Eletrônica (Atualizada em fevereiro de 2025)



CARTA DE SERVIÇOS EM ÁUDIO

Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal - 1 / 29



- 1 **CAPÍTULOS 01 a 07 - APRESENTAÇÃO,...**
Serviço de Limpeza Urbana do D...
5:48
- 2 **CAPÍTULOS 08 e 09 - RESPONSABILIDADE PELA...**
Serviço de Limpeza Urbana do D...
7:32
- 3 **CAPÍTULO 10 - SERVIÇOS REALIZADOS PELO SLU**
Serviço de Limpeza Urbana do D...
4:52
- 4 **COLETA CONVENCIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS...**
Serviço de Limpeza Urbana do D...
5:36
- 5 **COLETA SELETIVA DE MATERIAIS RECICLÁVEIS**
Serviço de Limpeza Urbana do D...
3:08
- 6 **COLETA DE RESÍDUOS DE CAIXA DE GORDURA**
Serviço de Limpeza Urbana do D...
1:41
- 7 **VARRIÇÃO DE VIAS E LOGRADOUROS PÚBLICOS**
Serviço de Limpeza Urbana do D...
1:37
- 8 **COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE**
Serviço de Limpeza Urbana do D...
1:49

HEMOCENTRO

Carta de Serviços ao Cidadão

O QUE É?

A Carta de Serviços ao Cidadão foi criada para facilitar a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital. Aqui temos a Carta de Serviços ao Cidadão da Fundação Hemocentro de Brasília.

Acesse o site: www.brasilia.df.gov.br, caso queira conhecer as outras cartas de serviços.

ENCONTRE AQUI

- O que é a Carta de Serviços..... 2
- Localização, horário de funcionamento e tempo estimado de atendimento..... 7
- Condições básicas para a doação..... 8
- Impedimentos..... 9
- Vacinas, direitos do doador, atendimento preferencial e saúde da mulher..... 10
- Intervalo das doações e informações importantes..... 11
- Agendamento e transporte de grupos..... 12
- Caminho da doação..... 13
- Sobre o multiparâmetros..... 14
- Cuidados pós-doação e resultados de exames..... 15

Tenha poderes especiais por um dia!

Endereço: Setor Médico Hospitalar Norte, Conjunto A, Bloco 03, Asa Norte, Brasília-DF. CEP: 70.710-908. Estamos próximos ao HRAN e à FEPECS.

Atendimento: das 7h15 às 18h, de segunda a sábado, exceto feriados.

O tempo do registro até o fim da coleta é de 60 a 90 minutos, mas situações pontuais podem levar a um tempo um pouco maior.

TEMOS ESTACIONAMENTO PÚBLICO!

Posso levar cópia do meu documento no dia da doação?

Não! Não são aceitos prints de tela, cópias, nem crachás funcionais!

Para doar:

- apresente documento de identidade oficial com foto (carteira de identidade, carteira profissional, habilitação, passaporte, CNH digital ou e-título apresentados no app);
- esteja em boas condições de saúde;
- esteja pesando mais de 51kg;
- durma pelo menos 6 horas na noite anterior;
- tenha entre 16 e 69 anos de idade (menores de 18 anos precisam de autorização do responsável legal e a primeira doação precisa acontecer antes dos 60 anos de idade);

Jejum de jeito nenhum!

Esteja bem alimentado(a)! Beba bastante água!

Não tome bebida alcoólica pelo menos 12 horas antes da doação;

Não fume pelo menos duas horas antes da doação;

Não coma alimentos gordurosos como leite e seus derivados (manteiga, queijo, iogurte), frituras, ovos, maionese etc;

Dê preferência a frutas, chás, sucos, pães com geleia, biscoitos de sal etc;

Se for doar à tarde, respeite o intervalo de duas horas após o almoço;

Prefira carnes grelhadas, arroz, feijão sem gorduras e salada.

CAMINHO DA DOAÇÃO

Registro: dados pessoais são conferidos e atualizados. Documento de identidade oficial com foto é obrigatório, heim?

Triagem: entrevista rápida para verificação da segurança da doação.

Pre-triagem: medição de pressão arterial, frequência cardíaca, temperatura, peso, altura e teste de anemia.

Doação: são retirados de 405 a 465ml de sangue, de acordo com critérios técnicos. Sua doação, no máximo, 14 minutos.

Lanche e hora de repouso: Também é hora de relaxar! Também é hora de observar e seu estado de saúde por mais alguns minutos!

TEVE HEMATOMA OU DOR? FAÇA COMPRESSA FRIA NAS PRIMEIRAS 24 HORAS, ENCRUANDO SEGURO DIA EM DIANTE, OU PROCURE NOSSO ATENDIMENTO!

VOCÊ SABIA QUE AGORA A PRÉ-TRIAAGEM É FEITA SEM FURO NO DEDO? ISSO MESMO! GRAÇAS A UM APARELHO CHAMADO MULTIPARÂMETROS, A FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA ESTÁ OFERTANDO ESSE CONFORTO A QUEM TANTO SE DEDICA A NOS AJUDAR A SALVAR TANTAS VIDAS!

CUIDADOS PÓS-DOAÇÃO

- PERMANECER NO HEMOCENTRO POR, NO MÍNIMO, 15 MINUTOS;
- BEBER BASTANTE LÍQUIDO NAS 24 HORAS SEGUINTE;
- NÃO INGERIR BEBIDA ALCOÓLICA NAS 12 HORAS SEGUINTE;
- NÃO FUMAR POR 2 HORAS APÓS A DOAÇÃO;
- EVITAR ESFORÇOS FÍSICOS NAS 12 HORAS SEGUINTE;
- EVITAR DOBRAR O BRAÇO POR 15 MINUTOS DEPOIS DE DIAR;
- NÃO CARREGAR PESO COM O BRAÇO EM QUE FOI FEITA A DOAÇÃO;
- NÃO DIRIGIR VEÍCULOS PESADOS, COLETIVOS OU MOTOS.

INFORME AO HEMOCENTRO CASO APRESENTE FEBRE E/OU DIARREIA NOS 7 DIAS SEGUINTE À DOAÇÃO, OU DIAGNÓSTICO DE DOENÇA INFECTOCONTAGIOSA NOS 14 DIAS SEGUINTE.

RESULTADOS DE EXAMES

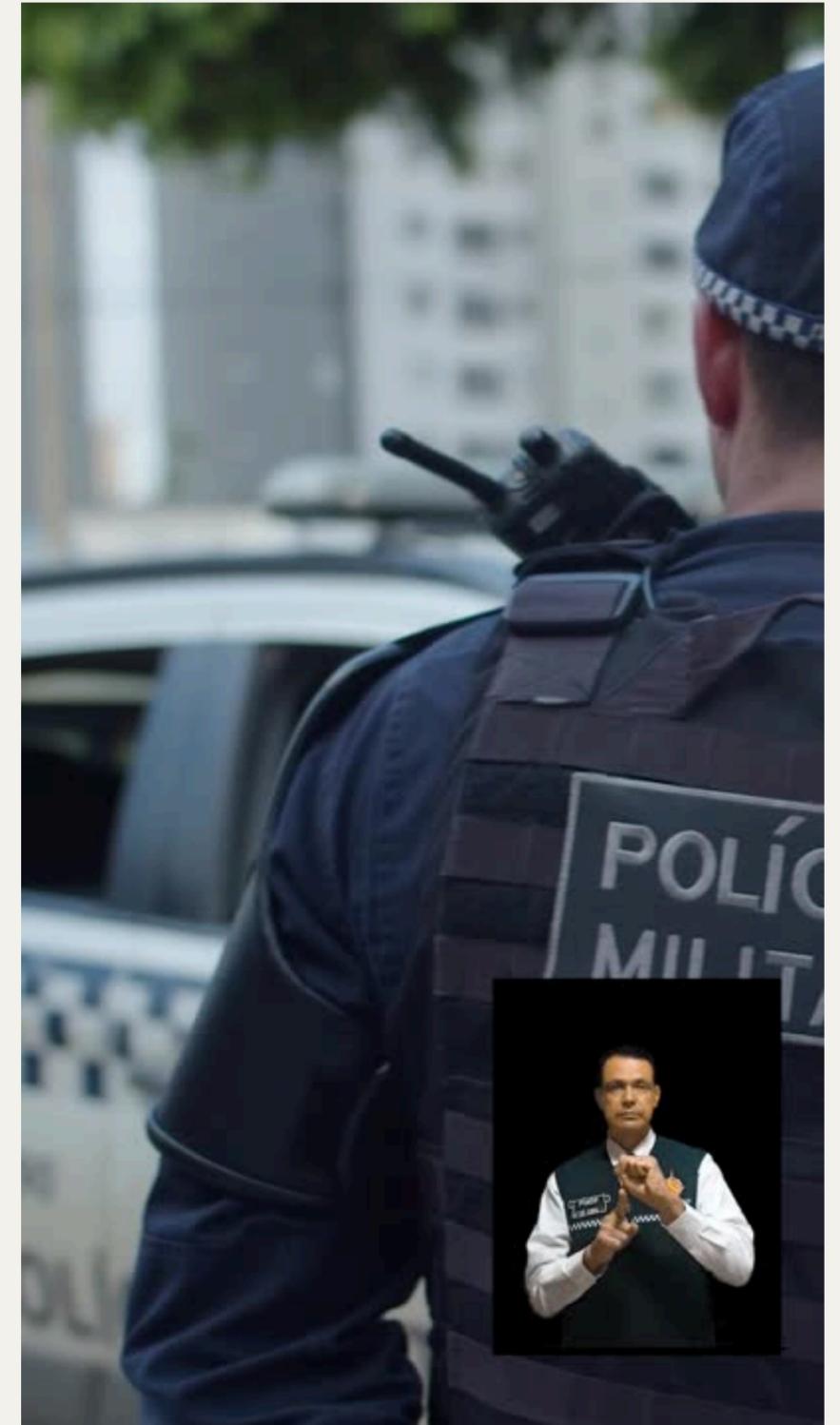
OS EXAMES FICAM DISPONÍVEIS A PARTIR DE 20 DIAS APÓS A DOAÇÃO E SÃO ENTREGUES APENAS AO DOADOR MEDIANTE A APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTO OFICIAL COM FOTO, OU A TERCEIROS QUE APRESENTEM PROCURAÇÃO. OS EXAMES DEVEM SER RETIRADOS NA RECEPÇÃO DO HEMOCENTRO, DE SEGUNDA A SÁBADO (EXCETO FERIADOS), DAS 11h ÀS 18h.

O HEMOCENTRO AINDA NÃO REALIZA A EMISSÃO DE ATESTADOS MÉDICOS, RESULTADOS DE EXAMES E/OU DECLARAÇÕES DE FORMA ON-LINE, OK?

Exemplos de Cartas de Serviços inovadoras

POLÍCIA MILITAR

Exemplos
de Cartas
de Serviços
inovadoras





Exemplos de Cartas de Serviços inovadoras



SUMÁRIO

- 01 Apresentação da Carta de Serviços
- 02 Serviços para você
- 03 Ouvidoria
- 04 Licença de Funcionamento
- 05 Licença Para Engenho Publicitário
- 06 Emissão de DAR de Taxa de Ocupação
- 07 Autorização Para Ambulantes
- 08 Sala Do Empreendedor
- 09 Serviço Social
- 10 Eventos Esportivos, de Lazer e Cultural
- 11 Administração 24 Horas

MONITORAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS

**POR QUÊ DEVO ATUALIZAR E
REVISAR A CARTA?**



OBRIGAÇÃO LEGAL

**PARTICIPAR NO PRÊMIO
OUVIDORIA DESTAQUE**

**QUANDO DEVO ATUALIZAR E
REVISAR A CARTA?**



**SEMPRE QUE HOUVER QUALQUER
ATUALIZAÇÃO NOS SERVIÇOS
PRESTADOS!!!**



The background features a dark blue field with several light blue geometric shapes: a large triangle on the left, a smaller triangle above it, and a large circle on the right. A white circle is partially visible at the top center. The text is centered in a bold, orange, sans-serif font.

**ROTINAS DE
OUVIDORIA NA
CONSTRUÇÃO DE
PLANO DE AÇÃO E
PROJETOS**

Plano de Ação X Projetos

É um documento estratégico que define as metas, ações e recursos necessários para alcançar os objetivos de uma organização. Ele é **mais abrangente** e pode **incluir várias iniciativas e projetos**. O plano de ação estabelece uma estrutura clara para a implementação de atividades, garantindo que todas as ações estejam **alinhadas com os objetivos estratégicos** da organização.

Características:

- Abrangente: Inclui múltiplas ações e iniciativas.
- Estratégico: Alinhado com os objetivos gerais da organização.
- Temporal: Define prazos e cronogramas para todas as ações.
- Responsabilidades: Atribui responsabilidades específicas para cada ação.
- Monitoramento: Inclui indicadores de desempenho e mecanismos de avaliação.

É uma **iniciativa específica** com objetivos definidos, prazos e orçamentos determinados. Projetos **são componentes do plano de ação** e visam **atingir metas específicas** dentro de um período limitado. Eles são **mais focados e detalhados**, com um escopo claro e recursos alocados para sua execução.

Características:

- Específico: Focado em um objetivo ou meta particular.
- Limitado: Tem um prazo e orçamento definidos.
- Detalhado: Inclui um escopo claro e recursos alocados.
- Gestão: Envolve planejamento, execução e monitoramento detalhados.
- Resultados: Produz resultados tangíveis e mensuráveis.

Plano de Ação

Uma das metas é **melhorar a qualidade do atendimento ao cidadão**. Para alcançá-la, podemos pensar em várias iniciativas, como:

- implementação de melhorias no sistema de registro (Participa-DF);
- treinamento de atendentes da central 162;
- **melhoria na qualidade da resposta...**

E

X

E

M

P

L

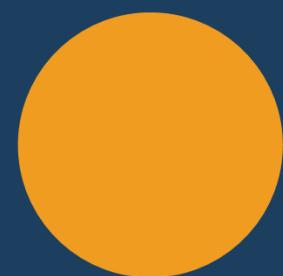
O

Projetos

Dentro desse plano de ação, um projeto específico pode ser **“a implementação da linguagem simples nas respostas ao cidadão”**, que inclui:

- capacitação sobre linguagem simples para os ouvidores e suas equipes;
- estabelecer critérios para avaliação das respostas (matriz de qualidade da resposta);
- uso de Inteligência artificial para validação das respostas de ouvidoria.

O objetivo a ser alcançado no plano de ação pode ser executado por meio de projetos.

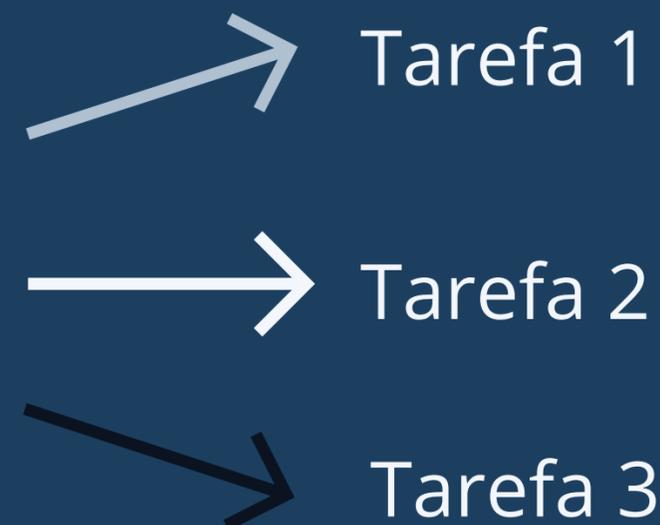


PLANO DE AÇÃO



Objetivo 1

Projeto



Objetivo 2

Projeto



Projetos de ouvidoria com foco em serviços

O projeto
ESTRUTURADO, QUALIFICA seus
argumentos...



POR QUE UTILIZAR PROJETOS PARA IMPLANTAR MELHORIAS EM SERVIÇOS?

Planejamento Estruturado: Permitem um planejamento detalhado, definindo objetivos claros, prazos e recursos necessários. Isso ajuda a garantir que as melhorias sejam implementadas de forma organizada e eficiente.

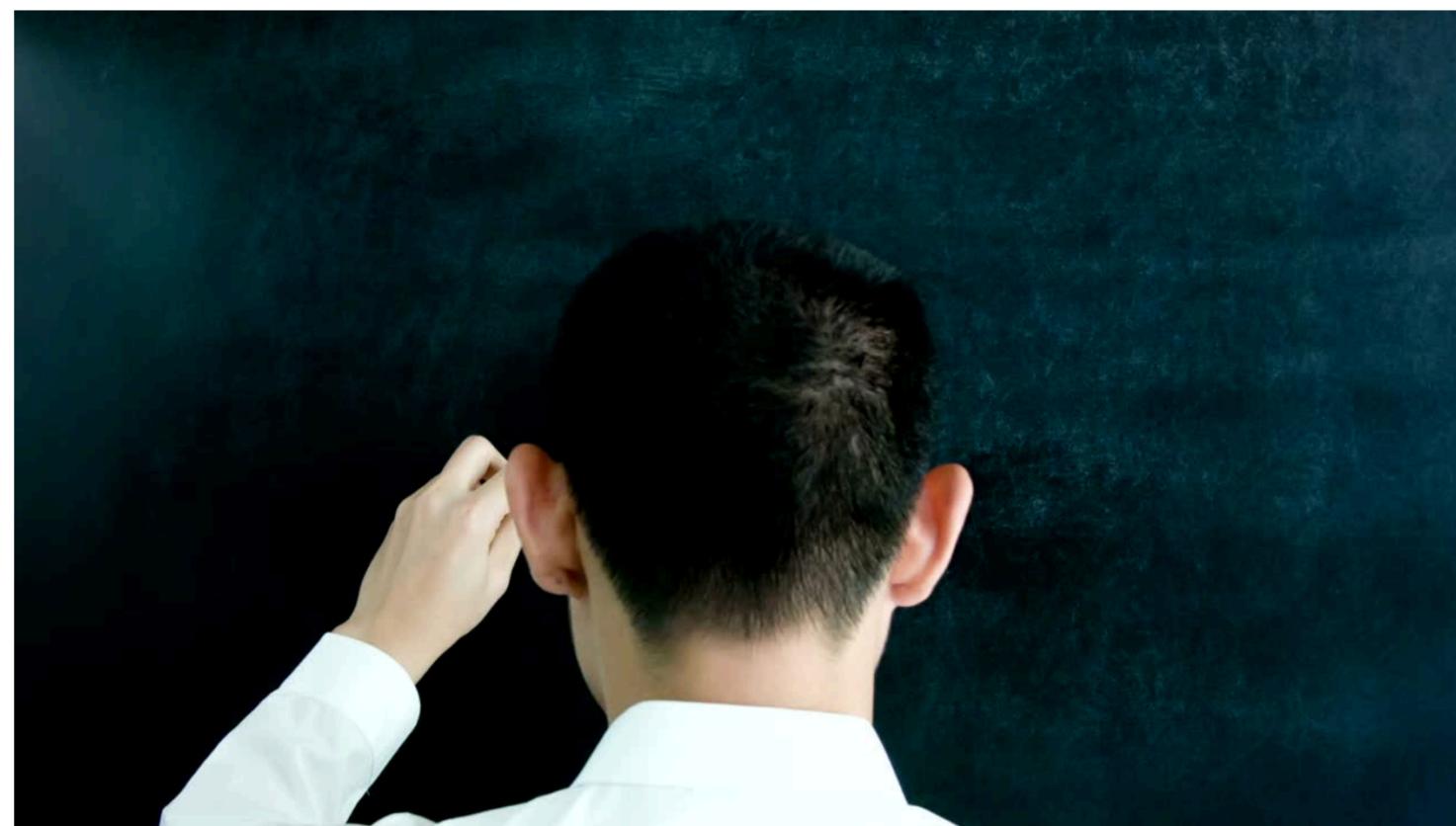
Gestão de Recursos: Com um projeto, é possível alocar recursos de maneira mais eficaz, evitando desperdícios e garantindo que cada etapa da melhoria tenha o suporte necessário.

Monitoramento e Controle: Projetos incluem mecanismos de monitoramento e controle, permitindo acompanhar o progresso e fazer ajustes para garantir que os objetivos sejam alcançados.

Engajamento das Partes Interessadas: Projetos facilitam a comunicação e o engajamento das partes interessadas, garantindo que todos estejam alinhados e comprometidos com as melhorias.



Projetos de ouvidoria com foco em serviços



MOMENTO 1:

ESCOLHA DO SERVIÇO A SER MELHORADO

- Nessa etapa, a escolha é fundamentada nos dados e manifestações de ouvidoria.
- As manifestações refletem diretamente as experiências dos usuários, permitindo identificar problemas reais e recorrentes que afetam a qualidade dos serviços.

Projetos de ouvidoria com foco em serviços



MOMENTO 2: ESTRUTURAÇÃO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS DO ASSUNTO ESCOLHIDO

- É o momento de coletar todas as informações sobre o serviço escolhido.
- Importante utilizar todos os recursos e informações de ouvidoria (dados quantitativos e qualitativos, bem como análise dos relatos)

Momento 3: Mapeie os as partes interessadas - stakeholders

Cidadão - Se possível faça a jornada do usuário, toda trajetória até a entrega do serviço. Converse com os usuários e levante os pontos positivos e negativos.

Gestores responsáveis - Identificar os gestores ajuda a garantir que haja clareza sobre quem é responsável por cada etapa do processo de melhoria. Isso facilita a prestação de contas e assegura que as responsabilidades sejam cumpridas

Área técnica - Levantar as principais dificuldades, gargalos e entraves que atrapalham para que a entrega do serviço realizada.

USUÁRIOS DO
SERVIÇO

GESTORES
RESPONSÁVEIS

ÁREA TÉCNICA



Momento 4: Levante boas práticas

Benchmarking é uma prática de gestão que envolve a comparação de processos, produtos, serviços e práticas de uma organização com os de outras empresas líderes no mercado

Dicas para um Benchmarking Eficaz:

- Escolha órgãos ou setores que são reconhecidos por suas melhores práticas. Eles devem possuir processos similares;
- Participe de Eventos: Eventos e conferências são ótimos para fazer networking e trocar experiências
- Compare os seus dados, sua realidade e os processos internos para identificar lacunas e oportunidades de melhoria
- Seja Ético: Não copie ou plagie, mas adapte e melhore o que você aprende



Momento 5: Comece a escrever o Termo de Abertura de Projeto (TAP)

O Termo de Abertura de Projeto (TAP) é um documento essencial para o sucesso de qualquer projeto. Aqui estão algumas razões pelas quais ele é tão importante:

- **Formalização do Projeto:** O TAP oficializa a existência do projeto dentro da organização, conferindo-lhe legitimidade e autorização para iniciar as atividades
- **Definição de Objetivos e Escopo:** Ele estabelece claramente os objetivos, escopo, premissas e restrições do projeto, garantindo que todos os envolvidos tenham uma compreensão comum do que será realizado
- **Autoridade do Gerente de Projeto:** O TAP confere autoridade ao gerente de projeto, permitindo que ele utilize os recursos organizacionais necessários para a execução das atividades
- **Justificativa do Projeto:** Inclui a justificativa do projeto, que é crucial para a priorização e alocação de recursos. A justificativa ajuda a entender por que o projeto é importante e quais benefícios ele trará
- **Identificação dos Stakeholders:** O TAP identifica os principais stakeholders, facilitando a comunicação e o engajamento das partes interessadas ao longo do ciclo de vida do projeto
- **Planejamento e Monitoramento:** Ajuda a garantir que os objetivos sejam alcançados dentro do prazo e orçamento estabelecidos

TERMO DE ABERTURA DE PROJETO

Agora é hora de colocar tudo no papel. Para isso, usamos o **Termo de Abertura de Projeto - TAP!**

Ele é um documento estruturado, com o objetivo de detalhar todas as partes relevantes do Projeto

TAP - Modelo geral - 112564946 (Em reestruturação)

Estrutura Mínima de um Plano de Ação

1. Título do Plano de Ação

- Nome do projeto ou iniciativa.

2. Objetivo do Plano de ação

- Descrição clara do que se pretende alcançar com o plano de ação.

3. Ações

- Lista detalhada das ações/projetos que precisam ser realizadas para atingir o objetivo.
- Cada ação deve ser específica e mensurável.

4. Responsáveis

- Identificação das pessoas ou equipes responsáveis por cada ação.

5. Recursos Necessários

- Lista dos recursos (financeiros, humanos, materiais) necessários para executar cada ação.

6. Prazos

- Definição de prazos para o início e término de cada ação.
- Estabelecimento de marcos importantes ao longo do cronograma.

7. Indicadores de Sucesso

- Critérios e métricas que serão utilizados para medir o sucesso de cada ação e do plano como um todo.

8. Riscos e Mitigações

- Identificação dos principais riscos que podem impactar a execução do plano.
- Estratégias para mitigar esses riscos.

9. Monitoramento e Avaliação

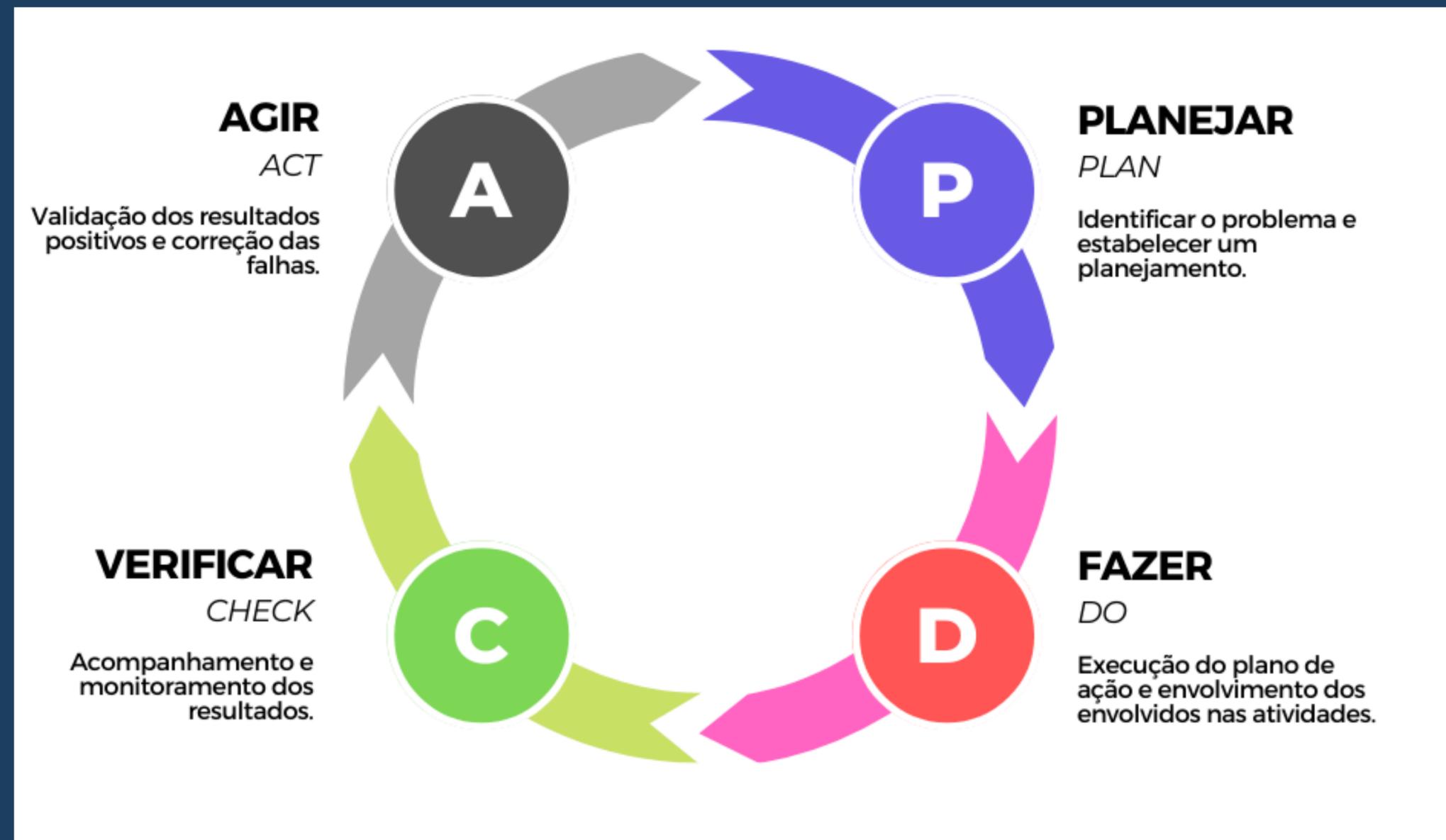
- Mecanismos para acompanhar o progresso das ações e avaliar os resultados.
- Frequência das reuniões de acompanhamento e relatórios de progresso.

PLANO DE AÇÃO

METODOLOGIA PDCA

O Ciclo PDCA é uma metodologia de gestão utilizada para promover a melhoria contínua de processos e produtos.

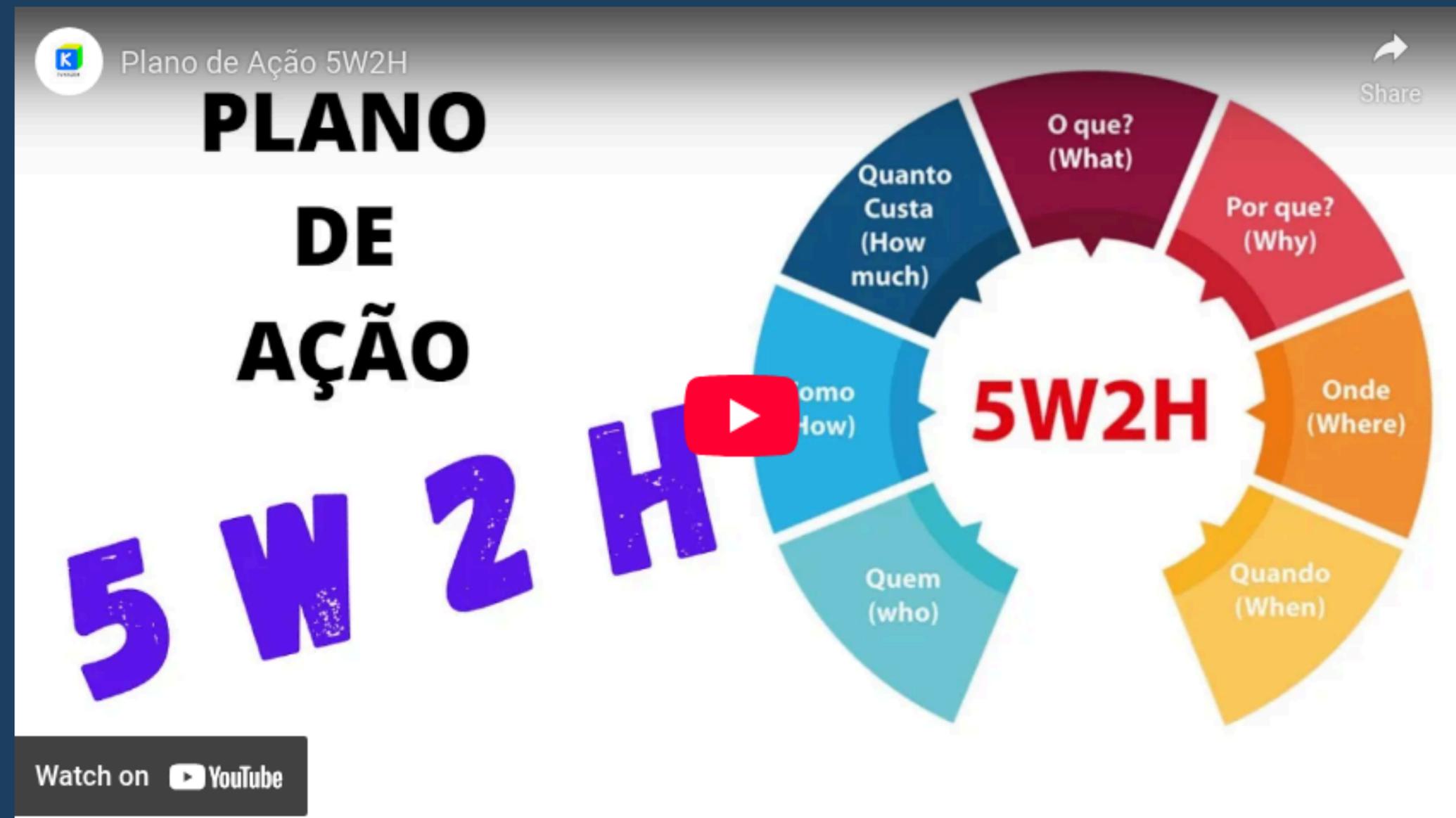
PDCA é um acrônimo que representa as quatro etapas do ciclo: Plan (Planejar), Do (Executar), Check (Verificar) e Act (Agir).



FERRAMENTA 5W2H

O que é 5W2H?

É uma ferramenta para auxiliar a planejar as ações a serem executadas. Foi criada por profissionais da indústria automotiva no Japão e segue o ciclo PDCA



MOMENTO MÃO NA MASSA



PROBLEMA:

- POUCAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO RESPONDIDAS
- INDICADORES DE DESEMPENHO BAIXO OU NÃO REFLETINDO A REALIDADE

EXERCÍCIO:

- Utilizando a metodologia do PDCA e a ferramenta 5W2H, crie um plano de ação para melhoria do problema apresentado



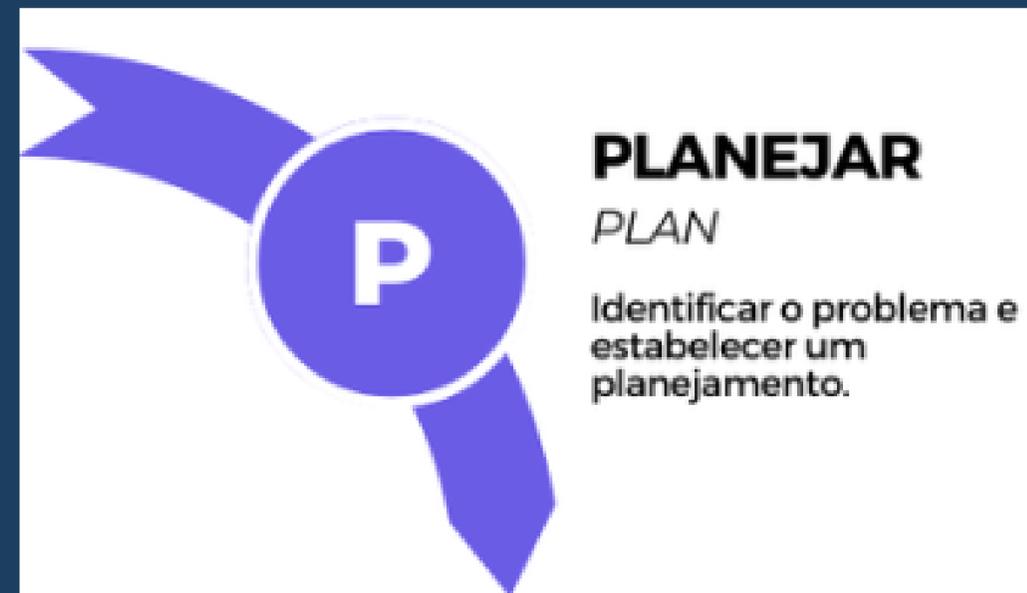
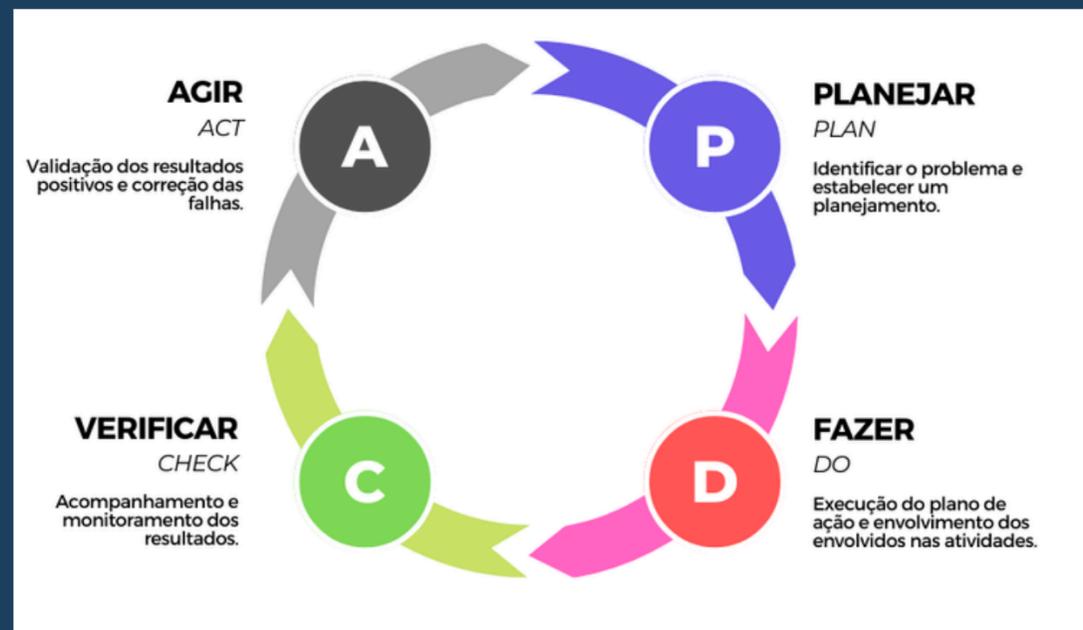
Plano de Ação para Melhoria da Pesquisa de Satisfação Utilizando PDCA e 5W2H

1. Plan (Planejar)

Problema: Poucas pesquisas de satisfação respondidas e indicadores de desempenho baixos ou não refletindo a realidade.

Objetivo: ??????

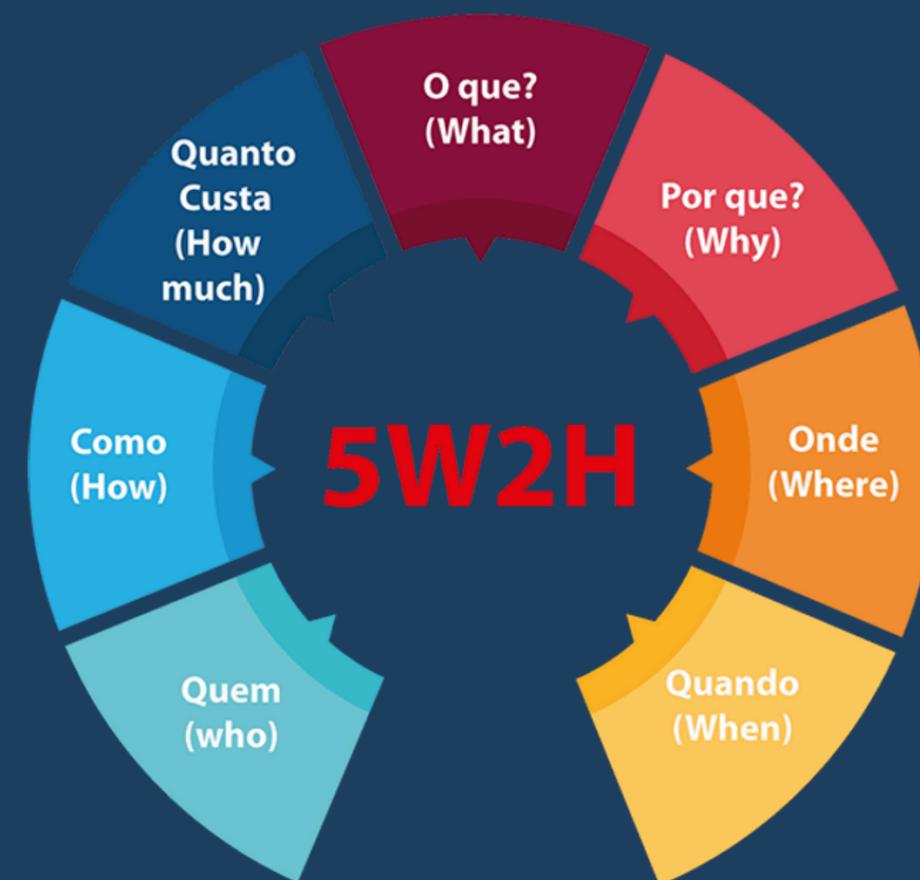
Aumentar o número de respostas nas pesquisas de satisfação e garantir que os indicadores de desempenho reflitam a realidade.



PLANO DE AÇÃO

5W2H:

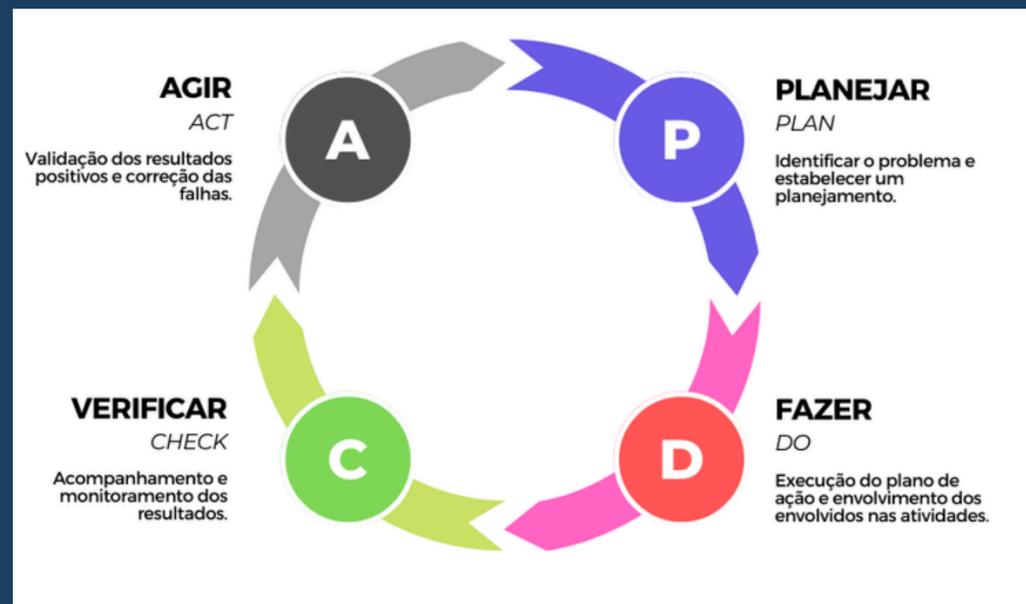
- What (O que): Melhorar a taxa de resposta das pesquisas de satisfação.
- Why (Por que): Indicadores de desempenho baixos ou não refletindo a realidade devido à baixa participação nas pesquisas.
- Where (Onde): No sistema Participa-DF, na pesquisa de satisfação.
- When (Quando): Implementação imediata, com revisão mensal.
- Who (Quem): Equipe de atendimento da ouvidoria e TI.
- How (Como): Implementar estratégias de incentivo e utilizar múltiplos canais de comunicação.
- How Much (Quanto): Estimativa de custo pelas áreas envolvidas.



PLANO DE AÇÃO

2. Do (Executar) Ações:

1. **Implementar estratégias de incentivo:** Entrar em contato diretamente com cidadão para incentivar e orientar sobre como responder a pesquisa.
1. **Comunicação:** Informar os clientes sobre a importância de suas respostas para a melhoria dos serviços.



PLANO DE AÇÃO DETALHADO – 2. Do (Executar) Ações:

1. Implementar estratégias de incentivo:

- What (O que): Melhorar a taxa de resposta das pesquisas de satisfação.
- Why (Por que): Aumentar a motivação dos clientes para responder.
- Where (Onde): Contato telefônico – mensagem WhatsApp.
- When (Quando): Após verificar o cadastro da resposta definitiva ou complementar.
- Who (Quem): Equipe de atendimento da ouvidoria.
- How (Como): Realizando ligação telefônica ou enviando mensagem whatsapp.
- How Much (Quanto): Custo da ligação e do envio da mensagem

PLANO DE AÇÃO DETALHADO – 2. Do (Executar) Ações:

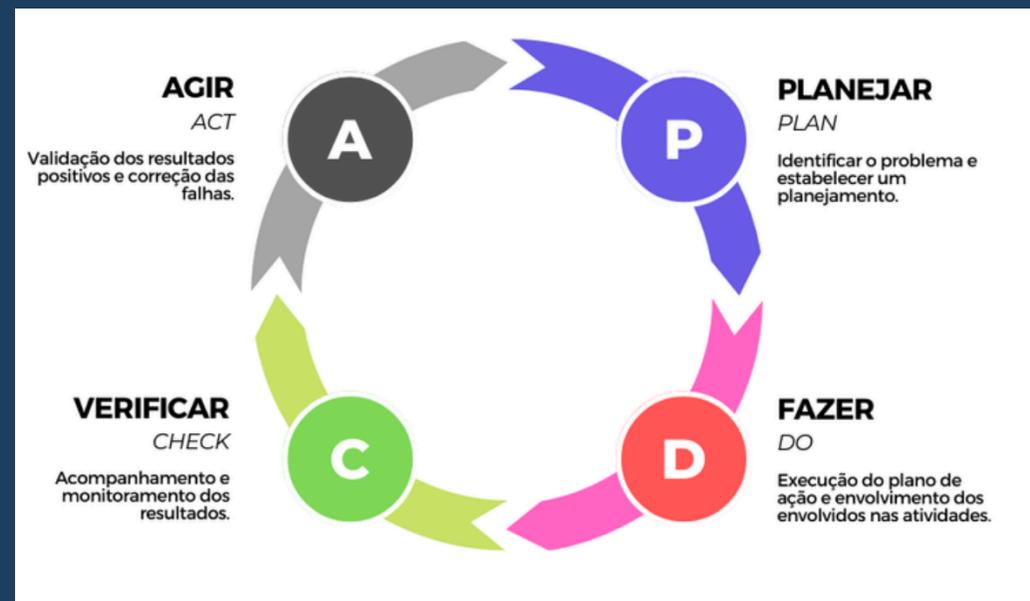
2. Comunicação:

- What (O que): Informar os clientes sobre a importância das pesquisas.
- Why (Por que): Aumentar a conscientização.
- Where (Onde): Todos os canais.
- When (Quando): A qualquer tempo.
- Who (Quem): Equipe de Ouvidoria e Assessoria de Comunicação
- .How (Como): Criar campanhas informativas.
- How Much (Quanto): Estimativa do custo da campanha.

PLANO DE AÇÃO

3. Check (Verificar) Monitoramento:

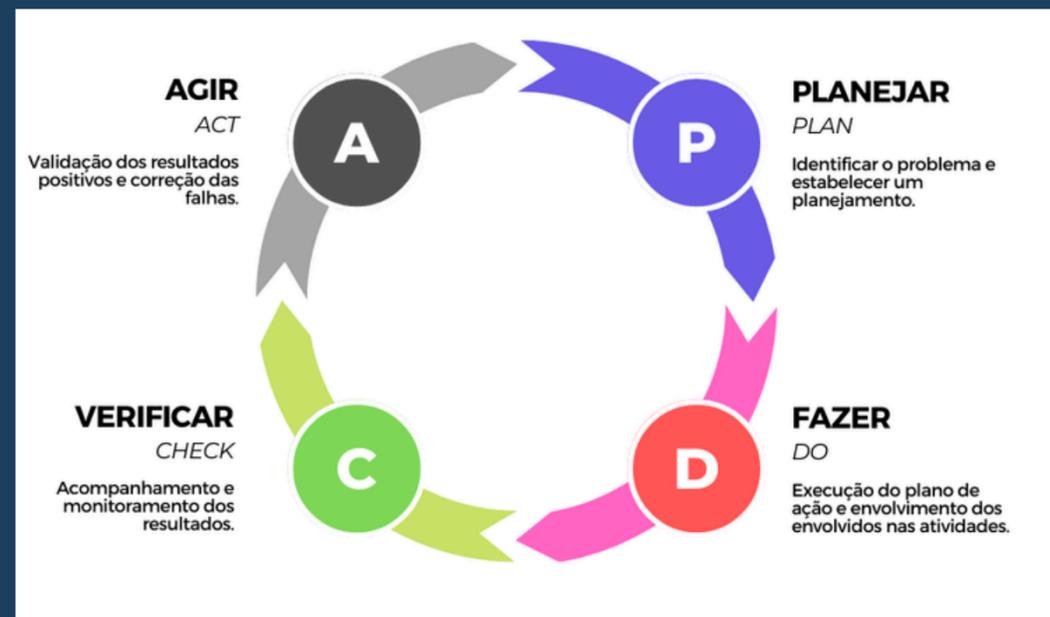
- Indicadores: Taxa de resposta das pesquisas, satisfação dos clientes, e precisão dos indicadores de desempenho.
- Ferramentas: Utilizar dashboards e relatórios para acompanhar os resultados.
- Análise: Comparar os resultados obtidos com os objetivos estabelecidos.

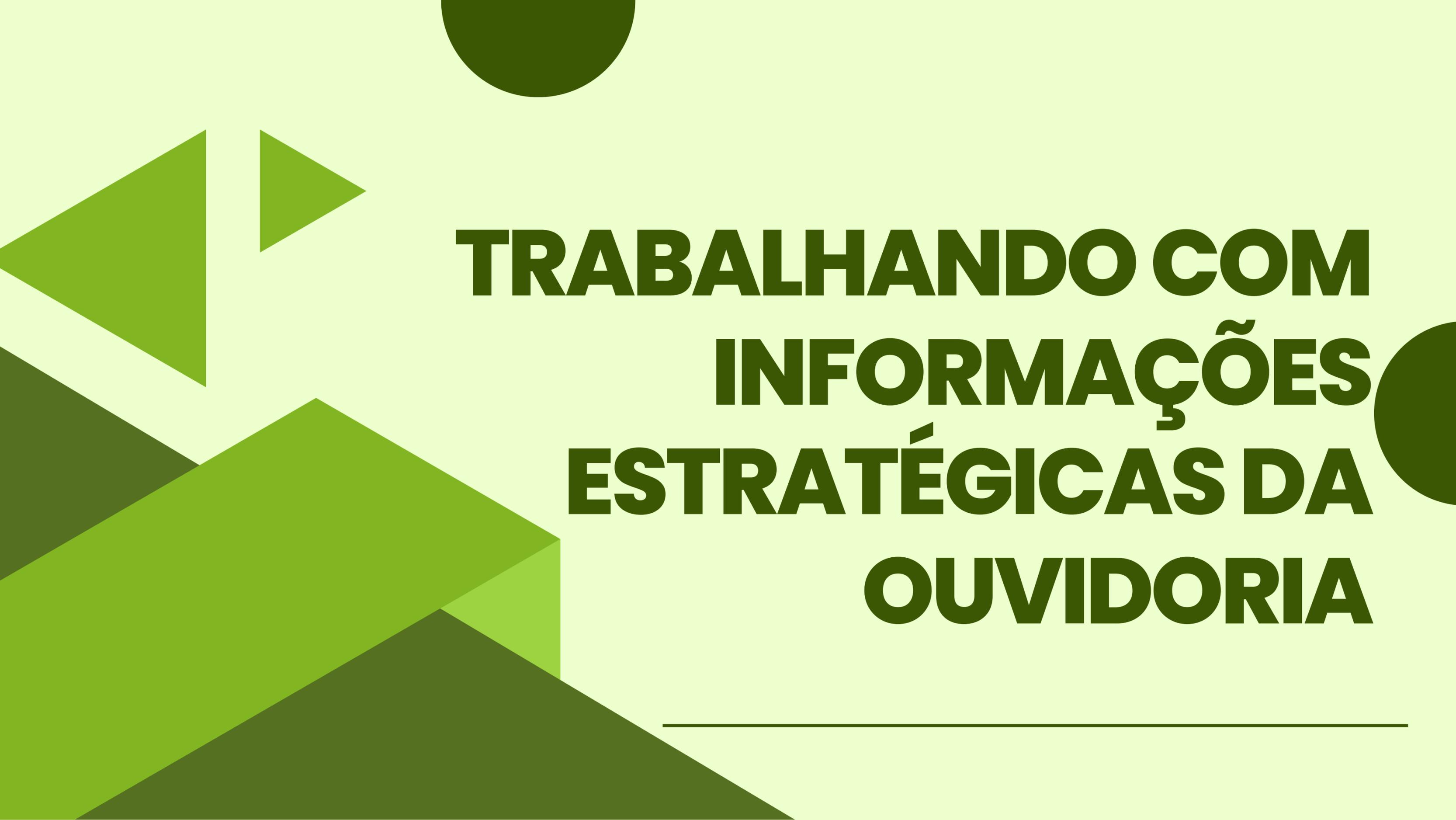


PLANO DE AÇÃO

4. Act (Agir) Ações Corretivas:

- Ajustes: Fazer ajustes nas estratégias de incentivo conforme necessário.
- Padronização: Padronizar as práticas que resultaram em aumento da taxa de resposta.
- Reinício do Ciclo: Iniciar um novo ciclo PDCA para continuar promovendo melhorias.





**TRABALHANDO COM
INFORMAÇÕES
ESTRATÉGICAS DA
OUVIDORIA**

INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA

Para apresentar informações estratégicas geradas por meio de dados de ouvidoria, é importante escolher formatos que sejam claros, objetivos e que facilitem a compreensão dos dados. Aqui estão alguns dos melhores formatos:

**RELATÓRIOS
DETALHADOS**

**PAINÉIS DE
CONTROLE
(DASHBOARDS)**

INFOGRÁFICOS

**APRESENTAÇÕES
(CANVA, POWER
POINT)**

**REUNIÕES E
WEBINARS**

RELATÓRIOS TEMÁTICOS



RELATÓRIO- ATUALIZAÇÃO DOS ÓRGÃOS

2024

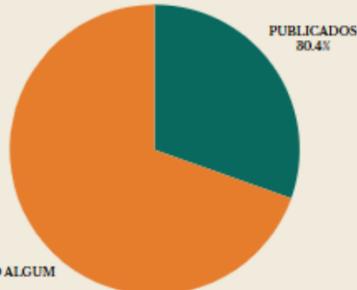
Controladoria-Geral do Distrito Federal **GDF**

01

Estatísticas Gerais:
Total de Órgãos = 92

57% publicaram o Plano de Ação, ou seja 51 órgãos.	81% publicaram o Relatório do 1º Trimestre, ou seja 72 órgãos.
69% publicaram o Relatório do 2º Trimestre, ou seja 61 órgãos.	49% publicaram o Relatório do 3º Trimestre, ou seja 44 órgãos.

APENAS 30 ÓRGÃOS ESTÃO COM O PLANO DE AÇÃO E OS TRÊS RELATÓRIOS DOS TRIMESTRES PUBLICADOS.



ESTÁ FALTANDO ALGUM
69.6%

02

Quais são esses órgãos?



1. Administração Regional de Águas Claras
2. Administração Regional de Candangolândia
3. Administração Regional de Planaltina
4. Administração Regional do Itapoã
5. Administração Regional do Lago Sul
6. Administração Regional do Plano Piloto
7. Administração Regional do Riacho Fundo I
8. Administração Regional do Riacho Fundo II
9. Administração Regional do Sudoeste e Octogonal
10. Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal
11. Casa Militar do Distrito Federal
12. Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal
13. Companhia Imobiliária de Brasília
14. Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
15. Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do DF
16. Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso do DF
17. Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal
18. Fundação Hemocentro de Brasília
19. Fundação Jardim Zoológico de Brasília
20. Instituto de Defesa do Consumidor do DF
21. Instituto de Pesquisa e Estatística do DF
22. Secretaria de Estado da Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal
23. Secretaria de Estado de Comunicação do Distrito Federal
24. Secretaria de Estado de Economia
25. Secretaria de Estado de Educação do DF
26. Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do DF
27. Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal
28. Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal
29. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal
30. Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal



02

Órgãos que não publicaram nenhum documento:
(Plano de ação 2024 e os relatórios)



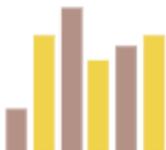
1. Administração Regional de Água Quente
2. Administração Regional de Arapoanga
3. Administração Regional de Brazlândia
4. Administração Regional da Ceilândia
5. Administração Regional de São Sebastião
6. Administração Regional de Taguatinga
7. Administração Regional do Guarã
8. Administração Regional do Núcleo Bandeirante
9. Administração Regional do Sol Nascente / Pôr do Sol
10. Administração Regional do Varjão
11. Arquivo Público do Distrito Federal
12. Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Distrito Federal
13. Companhia do Metropolitan do Distrito Federal
14. Departamento de Trânsito do Distrito Federal
15. Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do Distrito Federal
16. Secretaria de Estado de Atendimento à Comunidade
17. Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal
18. Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal

Os demais órgãos não listados publicaram pelo menos um, mas está faltando algum dos documentos.



Decisão nº 2.844/21 – TCDF

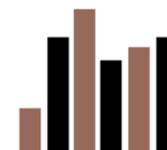
Instrução Normativa nº 01/2017 – CGDF

RELATÓRIO -
OUVIDORIA GERAL 

1º TRIMESTRE



2024

RELATÓRIO -
OUVIDORIA GERAL 

2º TRIMESTRE



2024

RELATÓRIO -
OUVIDORIA GERAL 

3º TRIMESTRE



2024

RELATÓRIO ANUAL

2024



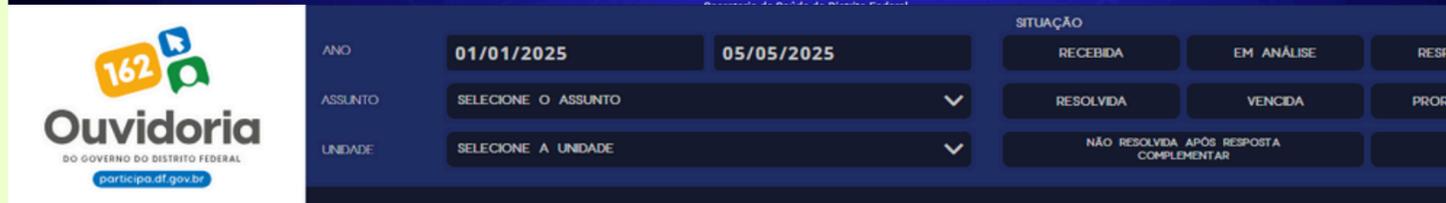
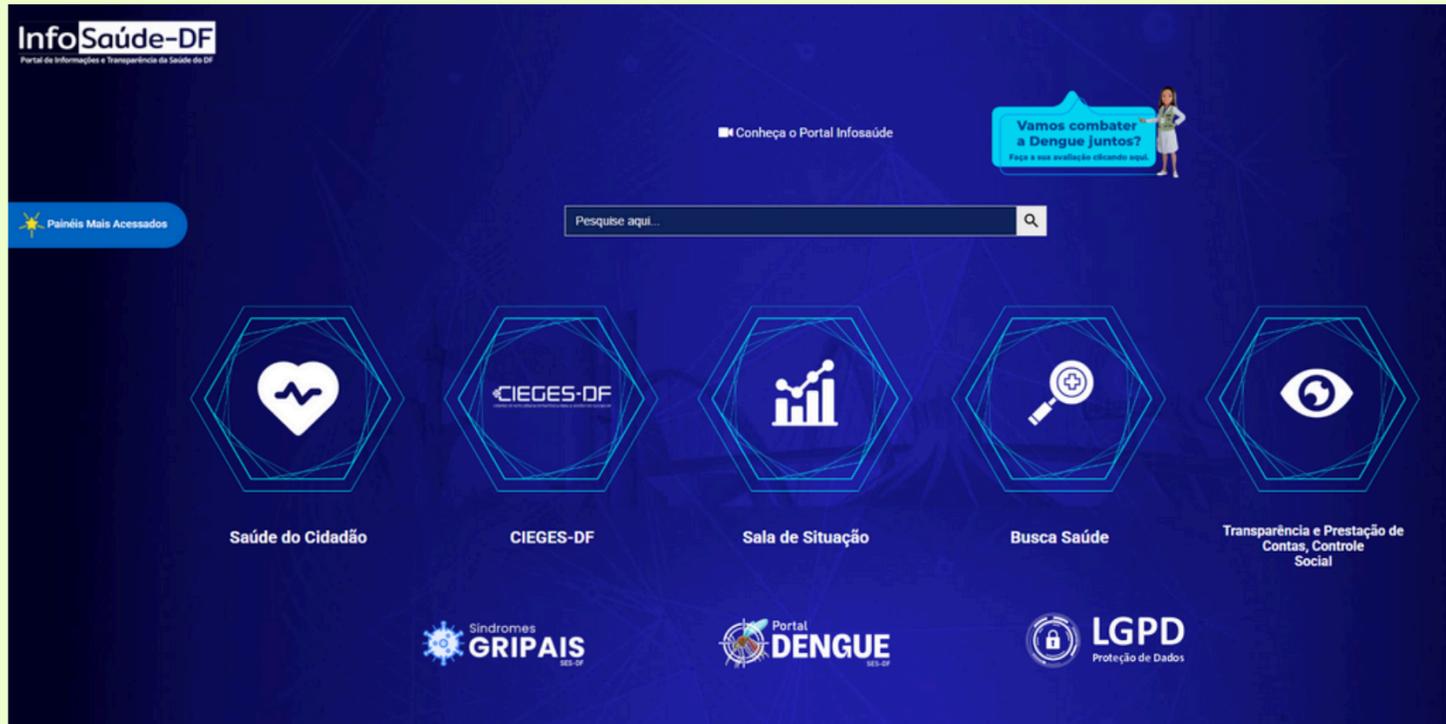
Ouvidoria - Geral do Distrito Federal



38 PÁGINAS



Painéis de Controle (Dashboards)



INFOGRÁFICOS



Apresentações

VIAGEM ESPACIAL PELO PEI

BALANÇO DE RESULTADOS ITINERANTE 2024

INDICADOR: "NÍVEL DE MATURIDADE NO MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA - MMOUP"

NÍVEL DE MATURIDADE NO MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA - MMOUP

Maturidade	Indicador	1º ciclo		2º ciclo	
		2024	2025	2026	2027
		Meta	Atual	Meta	Atual
Maturidade	Transparência	3,5	3,25	3,4	3,35
	Capacidade	1	Não	3,16	3,54
	Atividade	3	Não	2,5	3,25
Méda		2,5	3,25	3,02	3,44

LEGENDAS

- OBJETIVO 1 - PEI
- OBJETIVO 3 - PEI
- OBJETIVO 4 - PEI
- LANÇAMENTO EFETIVADO
- EM EXPLORAÇÃO ESPACIAL
- VOO ORBITAL
- CONQUISTA ESPACIAL REALIZADA COM SUCESSO

NÍVEL DE MATURIDADE NO MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA - MMOUP

MMOUP 2024 = 3,44

Meta Alcançada

Definição de metas: 2024 - 3,1; 2025 - 3,2; 2026 - 3,3; 2027 - 3,5

AO INFINITO E ALÉM!!!!

BALANÇO DE RESULTADOS ITINERANTE - 2024

Objetivo 1	Objetivo 3	Objetivo 4
<p>Ampliar a visibilidade pública por meio de ações de controle</p> <p>Projetos</p> <p>Implantação do Conselho de Administração - INICIAÇÃO</p>	<p>Ampliar a transparência e a participação cidadã</p> <p>Projetos</p> <p>Implantação do Conselho de Administração - INICIAÇÃO</p>	<p>Fortalecer o desenvolvimento institucional</p> <p>Indicador</p> <p>Nível de maturidade no modelo de maturidade em ouvidoria - INICIAÇÃO</p>

NÍVEL DE MATURIDADE NO MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA - MMOUP

Maturidade	Indicador	1º ciclo		2º ciclo	
		2024	2025	2026	2027
		Meta	Atual	Meta	Atual
Maturidade	Transparência	3,5	3,66	3	3,8
	Capacidade	3,6	3,3	3,33	3,66
	Capacidade	3,5	3,33	3,33	3,62
	Transparência	3	4	3	Não
	Atividade	3,4	Não	3,1	3,54
Méda		3,4	3,55	3,1	3,54

Ferramentas: canva, power point etc

Reuniões e Webinars

- Reuniões com a alta gestão;
- Comitês Internos de Governança;
- Bate-Papo com a Ouvidoria
 - Você pode convidar servidores de dentro da sua instituição para apresentar o trabalho da sua ouvidoria, ou
 - Pode ser convidado a falar da sua ouvidoria em evento promovido pela seu órgão.



INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

A woman with curly hair is looking at a board covered in colorful sticky notes. She is holding a marker in her right hand. The board has several sticky notes of different colors (pink, yellow, blue, green) attached to it. The background is a light blue wall.

- Sempre observar para quem a informação será fornecida;
- Se possível, validar anteriormente qual o melhor formato para fornecer a informação.
- Observar a LGPD sempre;
- Oriente a equipe sobre a importância da segurança e integridade das informações estratégicas;
- Certifique-se de que os dados são precisos e confiáveis antes de utilizá-los para tomar decisões;
- Analise os dados dentro do contexto adequado para evitar interpretações errôneas;
- Utilize múltiplas fontes de dados para validar as informações e garantir sua precisão.



**COMO ESTRUTURAR
DADOS E
APRESENTAR DE
FORMA INTELIGENTE**

COMEÇANDO...

Por que fazer Relatórios?



FUNÇÕES RELATÓRIOS

OUVIDORIA

POR QUE SÃO IMPORTANTES?

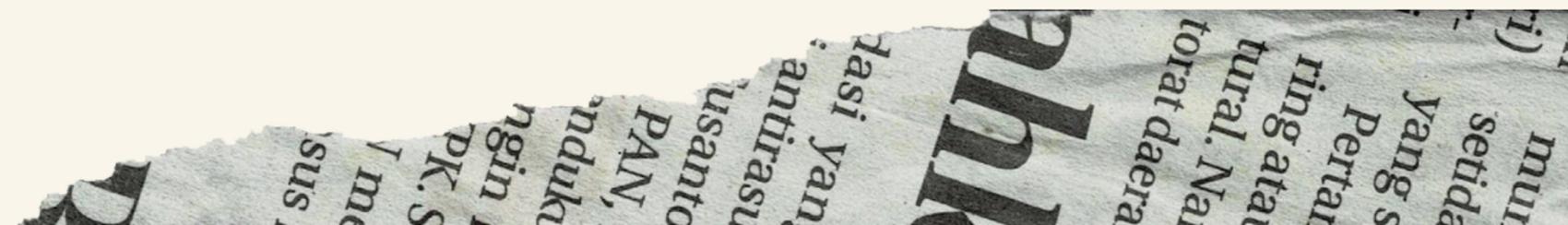
- ▶ **Prestações de contas** - Transparência ativa (site do órgão);
- ▶ **Governança** - Gerenciamento e correção de fluxos internos;
- ▶ **Inteligência em serviços públicos** - Proatividade dos Ouvidores indicando correção de falhas e melhoria dos serviços;



OS RELATÓRIOS DE OUVIDORIA DEVERÃO SERVIR DE INSTRUMENTO PARA:

- 1** Propor a adoção de medidas para a **correção** e a **prevenção** de falhas na prestação de serviços públicos;
- 2** Propor ações que resultem em **melhoria do serviço** prestado ao público;
- 3** Destacar as **ações** relevantes relacionadas às **áreas finalísticas do seu órgão**, relacionadas às ações de ouvidoria;
- 4** Apresentar informações sobre a **execução das ações** previstas no Plano de Ação.

DECISÃO N° 2.844/21 – TCDF
INSTRUÇÃO NORMATIVA N°
01/2017 – CGDF



É FUNDAMENTAL DESTACAR NO RELATÓRIO:

- 1** As medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento do serviço prestado;
- 2** O número de manifestações recebidas no período;
- 3** As principais reclamações, denúncias e solicitações;
- 4** A análise dos assuntos mais recorrentes;
- 5** A avaliação técnica do ouvidor;
- 6** O diagnóstico da efetividade e do nível de satisfação dos usuários;
- 7** A relação de maior incidência de manifestações.



**CONFORME LEI N°
6.519/20 E DECRETO N°
39.723/19**





Instrução Normativa nº 01/2017 – CGDF

Períodos para publicação NO SITE DO ÓRGÃO (não precisa enviar para OGDF)



Relatório Trimestral = até o último dia do mês subsequente



Relatório Anual = até dia 31 de Janeiro

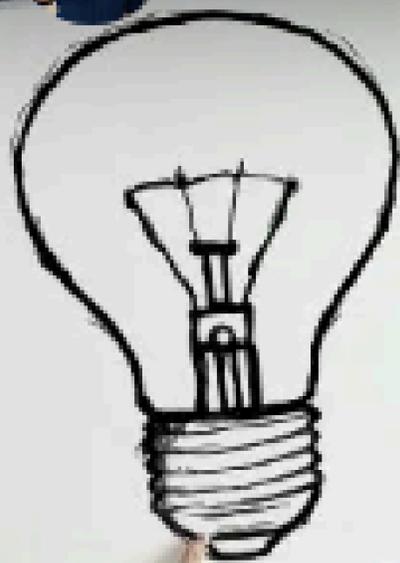
**DIRETRIZES PARA
ELABORAÇÃO RELATÓRIOS
SIGO-DF**



Como dados podem ser transformados em informação



Share



Dados vs Informação



Watch on  YouTube

Como e onde coletar os dados de ouvidoria?



FONTE DE DADOS

1

PAINEL DE OUVIDORIA

2

PARTICIPA-DF

3

BANCO DE DADOS (Microstrategy)

COMO TRANSFORMAR DADOS EM INFORMAÇÃO?

1

ANOTAR OS DADOS

2

COMPARAR DADOS COM OUTROS
PERÍODOS

3

ESTRUTURAR OS DADOS, GERAR
GRÁFICOS, TABELAS, IMAGENS

4

ANALISAR OS DADOS

5

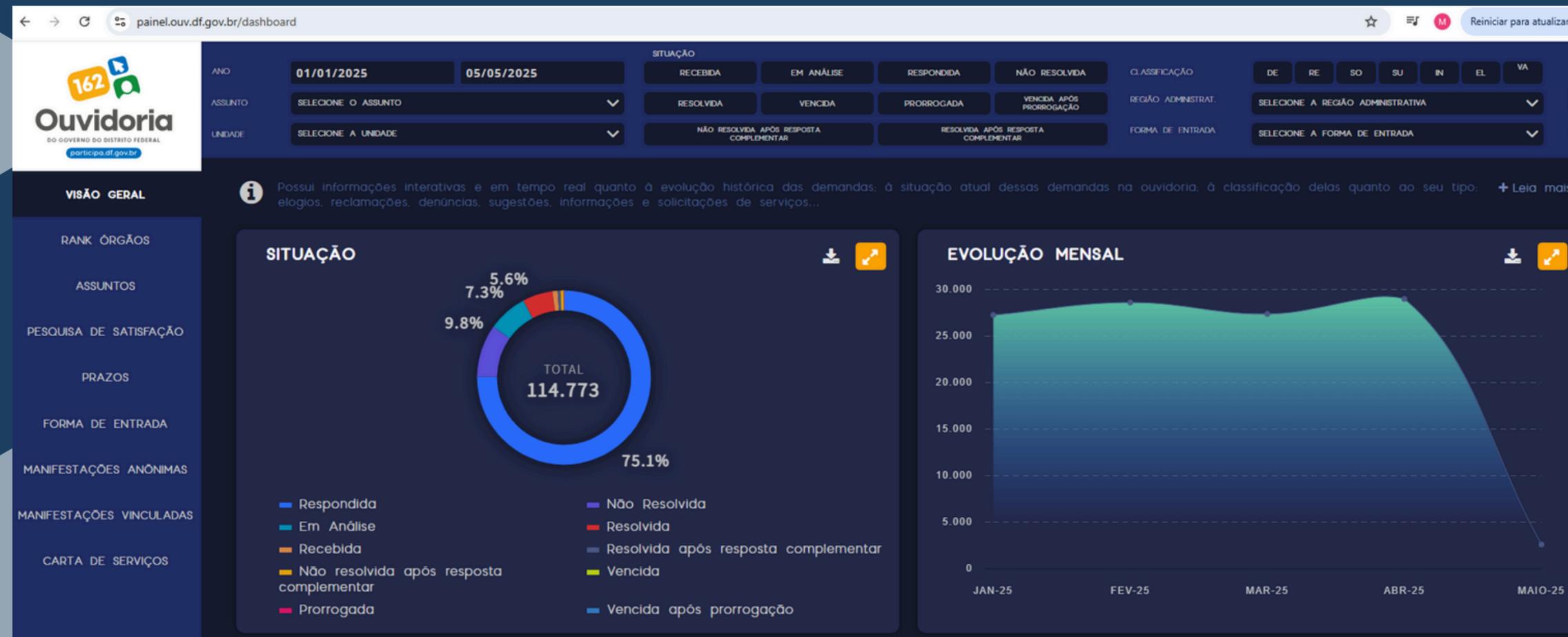
IDENTIFICAR PROBLEMAS E ACERTOS

ABRA O PAINEL DE OUVIDORIA

<https://www.painel.ouv.df.gov.br>

Aplique os filtros:

- Sua unidade
- Período: 01/01/2024 a 31/03/2024
- Período: 01/01/2025 a 31/03/2025



Anote os 3 assuntos mais demandados

PARTICIPA-DF

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

Aplique os filtros:

- Assunto
- Período: 01/01/2024 a 31/03/2024
- Período: 01/01/2025 a 31/03/2025



The screenshot shows the ParticipaDF website interface. At the top, there is a header with the logo of the Controladoria-Geral do Distrito Federal (GDF) and the text "ParticipaDF". To the right of the header is a button labeled "ENTRAR". Below the header is a navigation menu with the following items: "Participa DF", "Acesso à Informação", "Ouvidoria", "Perguntas Frequentes", "Meus Registros", and "Transparência". The main content area features the heading "Qual serviço você quer acessar?". Below this heading are two service options: "Acesso à Informação" and "Ouvidoria". Each option has a corresponding icon and a button labeled "Acessar aqui". At the bottom of the page, there is a paragraph of text: "Que bom que você acessou a plataforma de participação social do Governo do Distrito Federal. Os sistemas e-Sic(Acesso à Informação) e Ouv-DF(Ouvidorias do GDF) passam a compor o Participa DF. Todos os serviços de Ouvidoria e de Acesso à Informação em um só lugar e com login único."

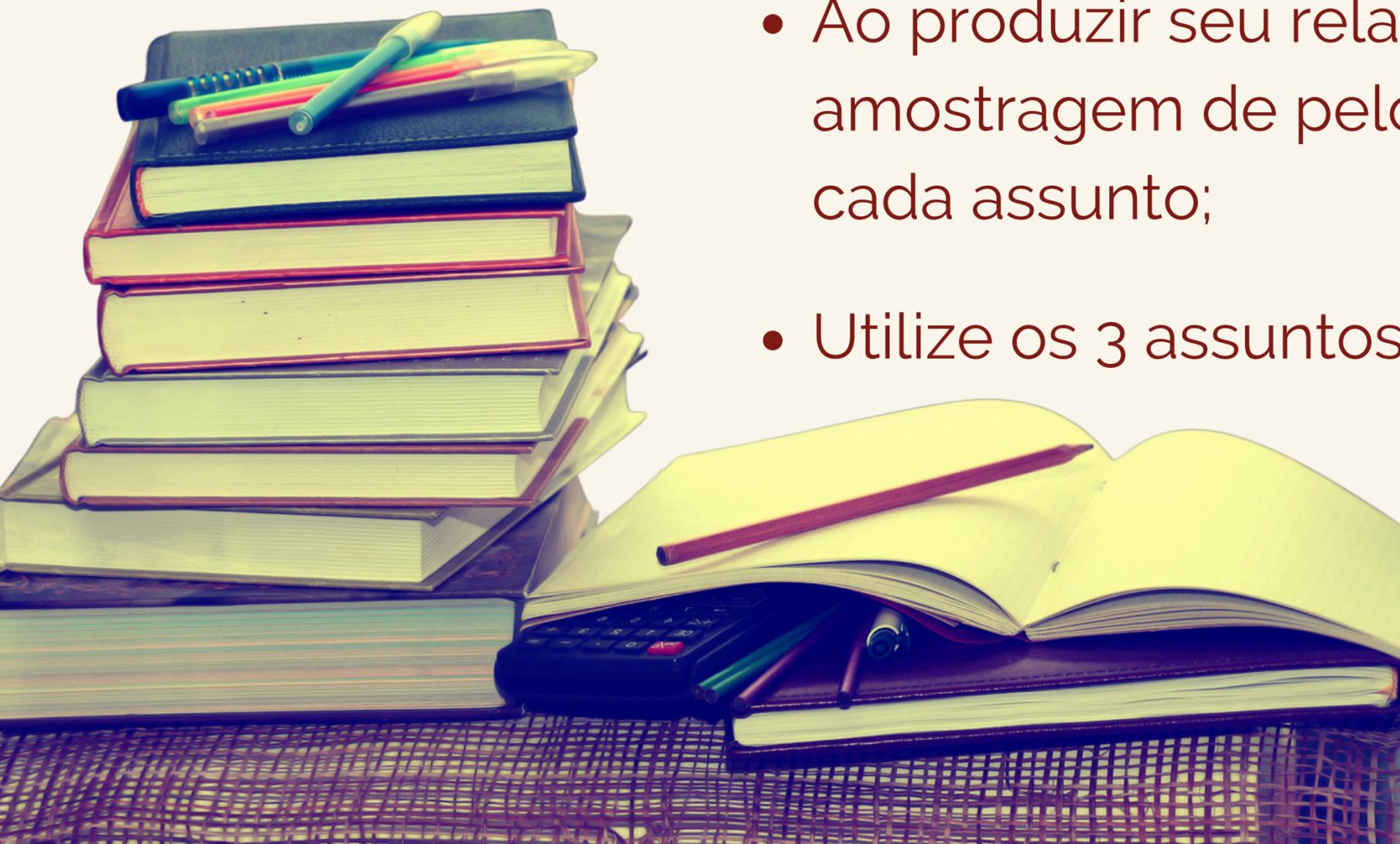
EDITAR ARQUIVO CSV

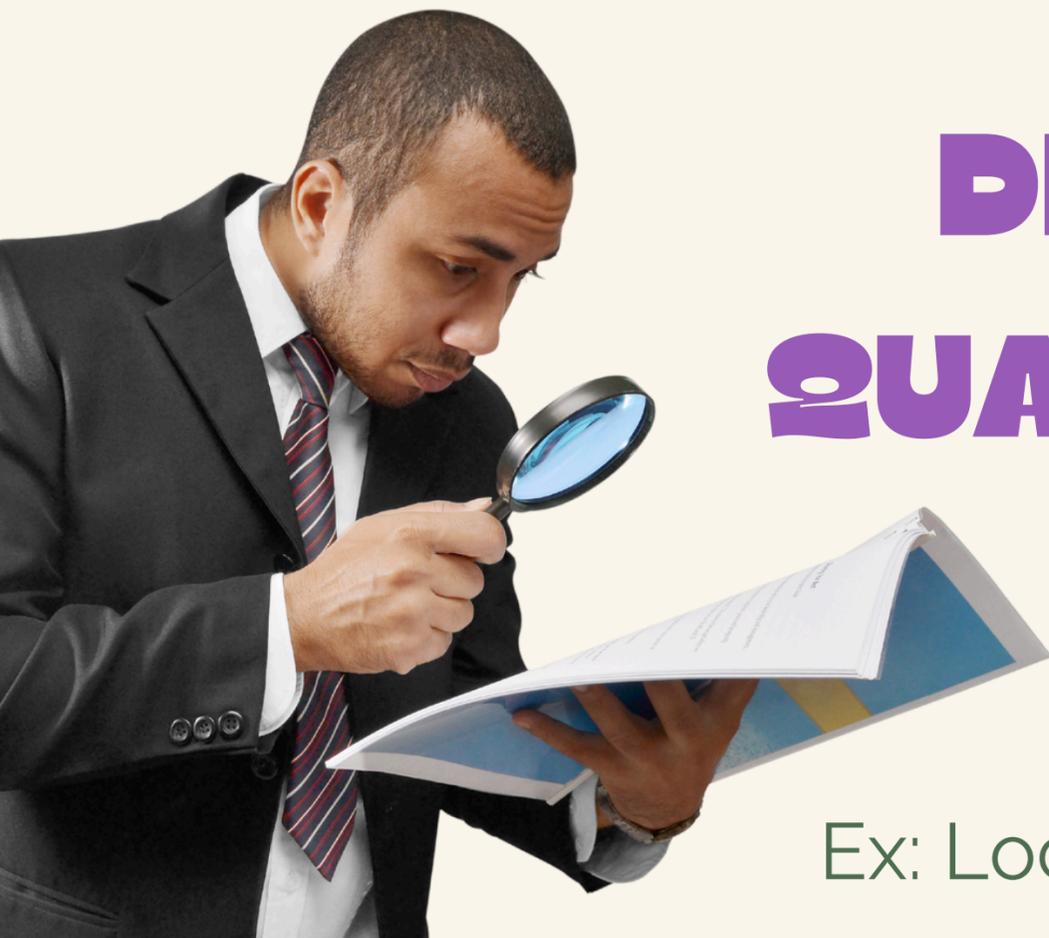
PROTOCOLO	CLASSIFICACAO	DATA MANIFESTACAO	ASSUNTO	SITUACAO MANIFESTACAO	UNIDADE ATUAL	PRAZO	TIPO ENTRADA	RELATO	RESPOSTA PRELIMINAR	RESPOSTA DEFINITIVA	RESPOSTA COMPLEMENTAR	RA	DESCRICAO LOCAL DO FATO	LOCAL DO FATO (LAT)	LOCAL DO FATO (LNG)
OUV-0000	Os mesmos estavam com a demanda de remoção nas áreas das Bibliotecas (Machado de Assis e Braille Dorina Nowil) e atenderam prontamente o pedido da Coordenação REgional de Ensino de Taguatinga que fica no mesmo setor, após um pedido informal.														
OUV-000045/2025	Elogio	01/01/2025 10:56:44	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Respondida	HOSPITAL REGIONAL DO GAMA - HRG	NULL	PARTICIPA-DF	Reposta ao Protocolo 300339/2024Em agradecimento e elogio.Bom dia, gostaria de deixar aqui registrado o meu agradecimento							
OUV-000156/2025	Elogio	01/01/2025 17:55:56	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Respondida	HBDF - Hospital de Base do Distrito Federal - IGESDF	NULL	PARTICIPA-DF	Quero deixar registrado meu elogio à equipe de TI (Fernando, Fabrício e Uzias), pela excelente prestação de serv							
OUV-000297/2025	Elogio	02/01/2025 09:28:05	Atendimento de equipe saúde da família	Respondida	HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA - HRC	NULL	PARTICIPA-DF	UBS 11 CEILÂNDIA. ELOGIO E AGRADEÇO AS SERVIDORAS ENFERMEIRA ANA LUCIA DA EQUIPE QNO 16 E A GERENTE DA UNIDADE REGINA. EXC							
OUV-000300/2025	Elogio	02/01/2025 09:29:41	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Respondida	PCDF - Polícia Civil do Distrito Federal	NULL		162	Cidadã, deseja registrar um elogio para o Policial Carlos Eduardo mais conhecido com cadu, e Julia Emanuele, pelo atendimento humanizar						
OUV-000325/2025	Elogio	02/01/2025 10:00:33	Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde)	Respondida	UPA SOBRADINHO - IGESDF	NULL	PARTICIPA-DF	Chamo-me Rubson Freitas Fonseca Junior e gostaria de fazer um elogio formal, em nome do meu pai, Rubson Fre							
OUV-000337/2025	Elogio	02/01/2025 10:10:56	Servidor Público	Respondida	HBDF - Hospital de Base do Distrito Federal - IGESDF	NULL	OUVIDORIA	A manifestante comparece nesta ouvidoria do Hospital de Base para registrar um elogio aos colaboradores Dra. Mariana Trindade, Dra. Marcela Barros Bonfi							
OUV-000348/2025	Elogio	02/01/2025 10:24:15	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Respondida	SLU - Serviço de Limpeza Urbana	NULL	PARTICIPA-DF	Bom dia!!! Me chamo Luzenir...Estou passando por aqui para elogiar o trabalho e as informações do site SLU.Entrei no site para saber							
OUV-000349/2025	Elogio	02/01/2025 10:25:16	Servidor Público	Respondida	Administração Sobradinho - RA V	NULL	OUVIDORIA	Contribuinte elogia o servidor Sávio Souza, Coordenador de Obras, da Administração Regional de Sobradinho, relata que veio buscar informação a respeito de um alagamento							
OUV-000356/2025	Elogio	02/01/2025 10:32:32	Servidor Público	Respondida	PMDF - Polícia Militar do Distrito Federal	NULL	PARTICIPA-DF	GOSTARIA DE EXTERNAR PROFUNDO AGRADECIMENTO AOS POLICIAIS DO 7º BPM DE POLICIA MILITAR DO DF, EM ESPECIAL AO TC MICHELO, TEN KLOTZ, ST CLEBILON							
OUV-000376/2025	Elogio	02/01/2025 10:53:41	Servidor Público	Respondida	UPA NÚCLEO BANDEIRANTE - IGESDF	NULL	PARTICIPA-DF	bom dia quero deixar registrado meus sinceros agradecimentos a toda equipe da UPA núcleo bandeirante Pelo bellissimo atendimento prestado agilidade e carinho de tc							
OUV-000377/2025	Elogio	02/01/2025 10:57:07	Servidor Público	Respondida	UPA Vicente Pires - IGESDF	NULL	PARTICIPA-DF	Quero expressar minha gratidão ao Jackson Teixeira, e toda sua equipe da UPA de Vicente Pires, pelo atendimento ao meu familiar com empatia e muita responsabilidade. Desej							
OUV-000425/2025	Elogio	02/01/2025 11:27:51	Atendimento médico	Respondida	HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA - HRPL	NULL	PARTICIPA-DF	Fui atendido pela DRA. Victoria Mendes Pinto na UBS 7 do Jardim Roriz de Planaltina e fui muito bem orientado pela médica. Foi um excelente atendimento							
OUV-000433/2025	Elogio	02/01/2025 11:33:00	Servidor Público	Respondida	HBDF - Hospital de Base do Distrito Federal - IGESDF	NULL	OUVIDORIA	A manifestante comparece nesta ouvidoria do Hospital de Base para registrar um elogio para colaboradores Dr. Roberto Filho (Reumatologista) , Gabriela M							
OUV-000452/2025	Elogio	02/01/2025 11:51:01	Servidor Público	Respondida	HBDF - Hospital de Base do Distrito Federal - IGESDF	NULL	OUVIDORIA	A manifestante comparece nesta ouvidoria do Hospital de Base para registrar um elogio aos colaboradores Dr. Marcelo Braz, João Paulo Manuzzi, Dr. Mauric							
OUV-000464/2025	Elogio	02/01/2025 11:57:57	Servidor Público	Respondida	HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN	NULL	OUVIDORIA	Vem a ouvidoria desse HRAN fazer elogios a todo a equipe do Banco de Sangue (NHH), em especial a Enfermeira Karisia, a Médica Margarete, a Técnica de Enfermaj							
OUV-000532/2025	Elogio	02/01/2025 13:51:05	Cartão Vale-Transporte	Respondida	Vale-Transporte/Bilhete Único - BRB	NULL	PARTICIPA-DF	Quero registrar meu imenso elogio e agradecimento a servidora ANGELA CARVALHO DA SILVA, Matrícula 9713-7, lotada no setor de "mobilidade, situada na Rodovi							
OUV-000542/2025	Elogio	02/01/2025 14:06:52	Servidor Público	Respondida	FEPECS - Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciência da Saúde	NULL	PARTICIPA-DF	Venho expressar minha gratidão admiração à Elizabeth Caiuby que produz os cursos ofertados pela ESPDF, exercendo as mais diversas funções							
OUV-000638/2025	Elogio	02/01/2025 16:00:55	Servidor Público	Respondida	CACI - Casa Civil do Distrito Federal	NULL	PARTICIPA-DF	A servidora Odilea Sales de Oliveira, lotada na Subsecretaria de Assuntos Constitucionais da Casa Civil do Governo do Distrito Federal, recebe este elogio pelos relevante							
OUV-000694/2025	Elogio	02/01/2025 17:06:11	Atendimento no componente especializado da assistência farmacêutica (Alto Custo)	Respondida	GCEAF - GERÊNCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA	NULL		162	Cidadã elogia a Rayanne Soares Ribeiro pelo excelente atend						
OUV-000747/2025	Elogio	02/01/2025 18:06:26	Servidor Público	Respondida	SEE - Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal	NULL	PARTICIPA-DF	Gostaria de registrar elogio aos profissionais do CEF 04 da 113 sul, em especial à Joselia e Rosângela, que fazem um excelente trabalho rotineirame							
OUV-000797/2025	Elogio	02/01/2025 19:19:33	Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde)	Respondida	HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA - HRT	NULL	PARTICIPA-DF	Quero deixar um elogio a equipe amarela da UBS 6 de Taguatinga, são sempre muito solícitos e es							
OUV-000883/2025	Elogio	02/01/2025 21:27:27	Atendimento da Central 154	Respondida	SEFAZ - Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal	NULL		162	Elogia a atendente da Central do Detran (154), por nome Raquel Ribeiro Marques, pois ela prestou um excelente atendimento, muito prestativa,						
OUV-000894/2025	Elogio	02/01/2025 21:54:14	Atendimento médico	Respondida	HOSPITAL DA REGIÃO LESTE - HRL (PARANOÁ)	NULL	PARTICIPA-DF	Boa noite!Prezados, o motivo desse contato é para fazer um elogio a um profissional (médico de família e comunidade) CRM -DF 17640.Em atendimento c							
OUV-000944/2025	Elogio	03/01/2025 00:35:48	Servidor Público	Respondida	HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA - HRC	NULL	PARTICIPA-DF	Quero deixar meu registro de satisfaçp relacionada ao atendimento realizado pela equipe do D Hermes em razao de um exame realizado no setor de endoscopia .							
OUV-000981/2025	Elogio	03/01/2025 07:58:36	Professor de Contrato Temporário	Respondida	SEE - Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal	NULL	PARTICIPA-DF	Gostaria de parabenizar a professora Camila da escola CEI 210 de Santa Maria, pelo seu excelente trabalho, sua dedicação, empeni							
OUV-001037/2025	Elogio	03/01/2025 09:18:38	Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde)	Respondida	HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA - HRSam	NULL	OUVIDOR SUS	202420000450339Recebemos manifestação por meio da Ouvidoria-Geral do SUS, na qual a(o) cic							
OUV-001047/2025	Elogio	03/01/2025 09:28:27	Servidor Público	Respondida	SEDES - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal	NULL		162	A cidadã informa, que quer elogiar a Andreia do cras Porto Rico de Santa Maria que ela é uma pessoa muito prestativa e educada e que ela v						
OUV-001223/2025	Elogio	03/01/2025 11:42:54	Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde)	Respondida	HOSPITAL REGIONAL DO GAMA - HRG	NULL	OUVIDORIA	Quero deixar meus agradecimentos à toda equipe Lilás da UBS03 GAMA. Informo que todos me acolheram							
OUV-001253/2025	Elogio	03/01/2025 11:56:56	Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde)	Respondida	HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ - HRGu	NULL		162	Cidadã elogia a enfermeira Larissa Lopes da UBS 01 núcleo bandeirante pela gentileza e praticidade no atendim						
OUV-001306/2025	Elogio	03/01/2025 13:04:11	Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA)	Respondida	UPA Planaltina - IGESDF	NULL		162	A cidadã elogia SILVANA SILVA DA UPA DE planaltina na parte de humanização, por ter uma pro atividade e atenção pelo atendimento referente ao pacie						
OUV-001383/2025	Elogio	03/01/2025 14:19:56	Servidor Público	Respondida	Administração Plano Piloto - RA I	NULL	PARTICIPA-DF	Meu nome é Cláudia Ferrari, sou advogada (OAB-DF 70.866) e fui contratada para realizar uma diligência na Adm. Regional de Brasília. Fui atendida pelo servidor Manoel Jos							
OUV-001404/2025	Elogio	03/01/2025 14:44:27	Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA)	Respondida	UPA Riacho Fundo - IGESDF	NULL		162	Cidadã quer elogiar quatro profissionais da Saúde que trabalha na UPA do Riacho fundo II, enfermeira Marizete, doutora Giovana, técnicos de enfer						
OUV-001534/2025	Elogio	03/01/2025 16:22:52	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Respondida	PCDF - Polícia Civil do Distrito Federal	NULL	PARTICIPA-DF	Elogio os policiais e servidores que atendem na 3a DP, PIB 02 - Cruzeiro, pelo profissionalismo, organização, gentileza e preparo							
OUV-001745/2025	Elogio	03/01/2025 20:47:35	Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde)	Respondida	HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN	NULL	PARTICIPA-DF	Gostaria de avaliar o atendimento do servidor CLAUDNER LUIS DA COSTA, farmacêutico da UBS 1 V							
OUV-001767/2025	Elogio	03/01/2025 21:28:04	Conduta do motorista de ônibus	Respondida	SEMOB - Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal	NULL	PARTICIPA-DF	Boa noite, venho agradecer por mais um ano anda com segurança com a motorista Ingrid Maia, no 0.018. Ótima m							
OUV-001774/2025	Elogio	03/01/2025 22:03:28	Conduta do motorista de ônibus	Respondida	SEMOB - Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal	NULL	PARTICIPA-DF	Gostaria de elogiar a motorista que roda no veículo 231517 no horário de 05h30min na linha 0.018. Ela é muito pre							
OUV-001779/2025	Elogio	03/01/2025 22:10:48	Conduta do motorista de ônibus	Respondida	SEMOB - Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal	NULL	PARTICIPA-DF	Gostaria de elogiar a motorista Ingrid do veículo 231517 no horário de 05h30min na linha 0.018. Ela é muito pró-af							

EXERCÍCIO:

Leia 10 relatos do assunto mais demandado do seu órgão

- Ao produzir seu relatório, é importante ler uma amostragem de pelo menos 10% das manifestações, em cada assunto;
- Utilize os 3 assuntos mais demandados do seu órgão.





DEPOIS DE LER OS RELATOS, QUAIS SÃO AS SUAS REFLEXÕES?

- Algo em comum entre os relatos?

Ex: Local, dificuldade, tempo, burocracia, falta de informações etc...

- Existe sazonalidade quanto ao tema?

- Existe relação desse serviço com outro?

- Você consegue identificar alguma oportunidade de melhoria?

MICROSTRATEGY

COMO SOLICITAR?



FAZER CONTATO COM CIGOUV

The background features abstract geometric shapes in blue and orange. At the top center, there is a blue semi-circle. On the left side, there are several orange triangles of various sizes and orientations, some overlapping. A large orange triangle is positioned in the lower-left quadrant, partially overlapping a blue triangle. A thin orange horizontal line spans the width of the page near the bottom. On the right side, a large orange circle is partially visible, overlapping the text.

PRODUZINDO RELATÓRIO

COLETAR DADOS

A coleta de dados dos painéis de controle e sistemas são fundamentais para gerar informações e relatórios precisos e úteis. Aqui estão algumas razões para sua importância:

- Ajuda a identificar problemas rapidamente e ajustar estratégias conforme necessário.
- A análise dos dados coletados ajuda a identificar padrões e cenários, comportamento do cidadão e desempenho operacional.
- Com dados detalhados, é possível identificar gargalos e áreas de melhoria nos

1. VOLUME TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2. DISTRIBUIÇÃO POR CANAL

3. DISTRIBUIÇÃO POR TIPOLOGIA

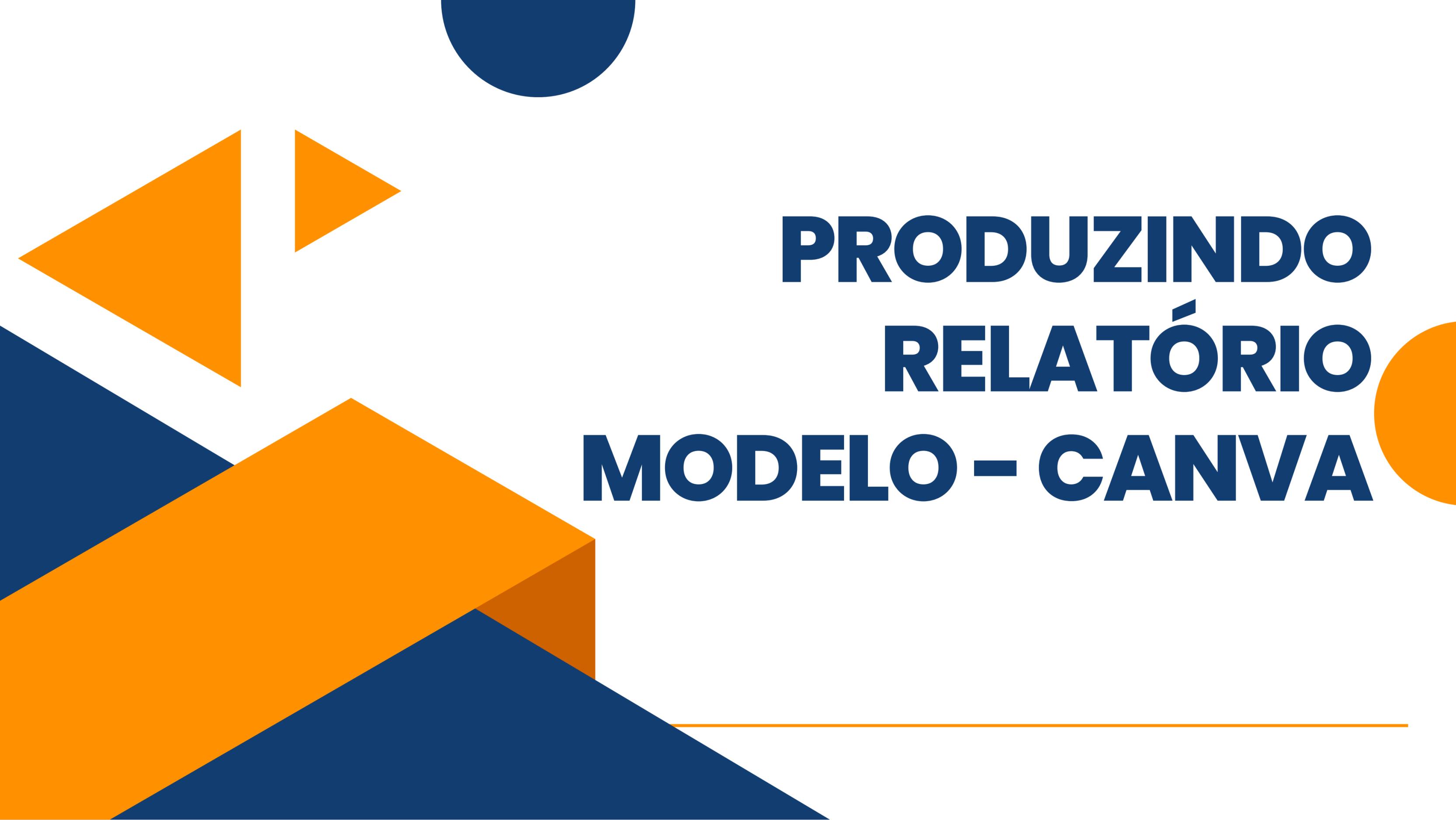
4. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

5. DESEMPENHO – PRAZOS

6. DESEMPENHO – SATISFAÇÃO

7. DADOS LAI

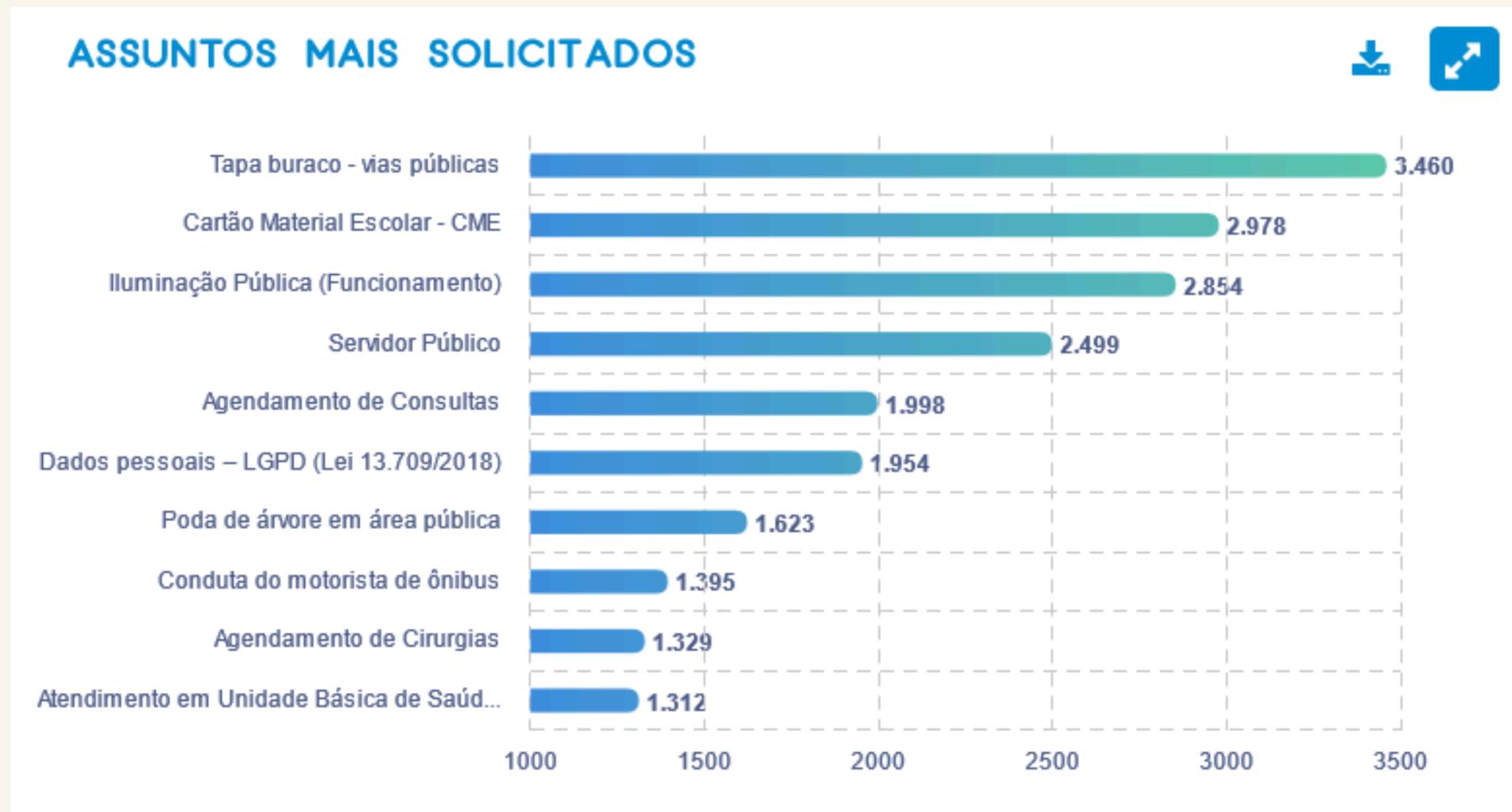
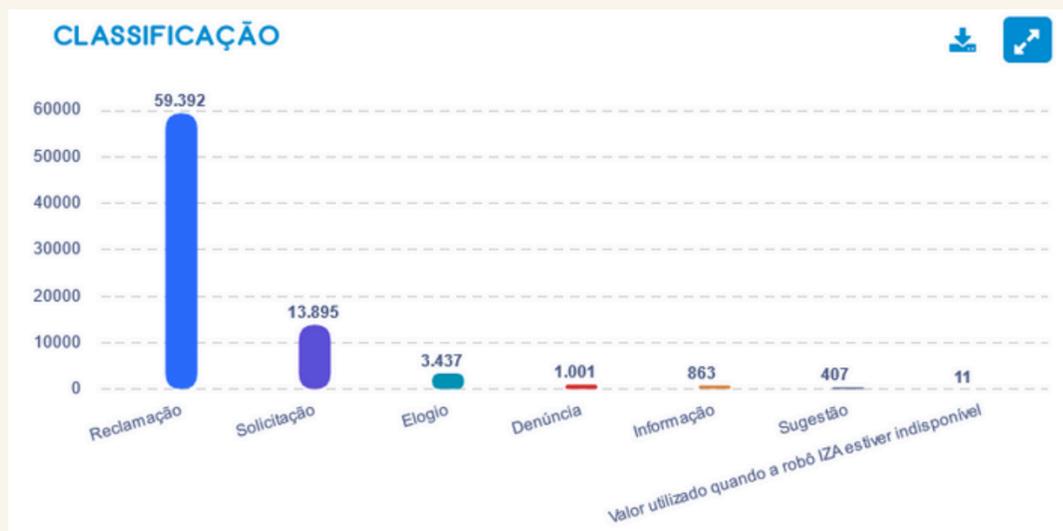
8. AÇÕES DA OUVIDORIA

The background features several abstract geometric shapes in blue and orange. At the top center, there is a blue semi-circle. To the left, there are two orange triangles of different sizes. Below them, a large orange trapezoid overlaps with a blue triangle. At the bottom left, a large orange trapezoid overlaps with a blue triangle. On the right side, there is a large orange circle. A thin orange horizontal line is positioned near the bottom of the page.

PRODUZINDO RELATÓRIO MODELO – CANVA



O QUE NÃO FAZER



O que é o CANVA?

O Canva é uma ferramenta online, de **design** e **comunicação visual** que tem a missão de garantir que qualquer pessoa possa criar designs para publicar em qualquer lugar.



VAMOS ENTAR NO CANVA

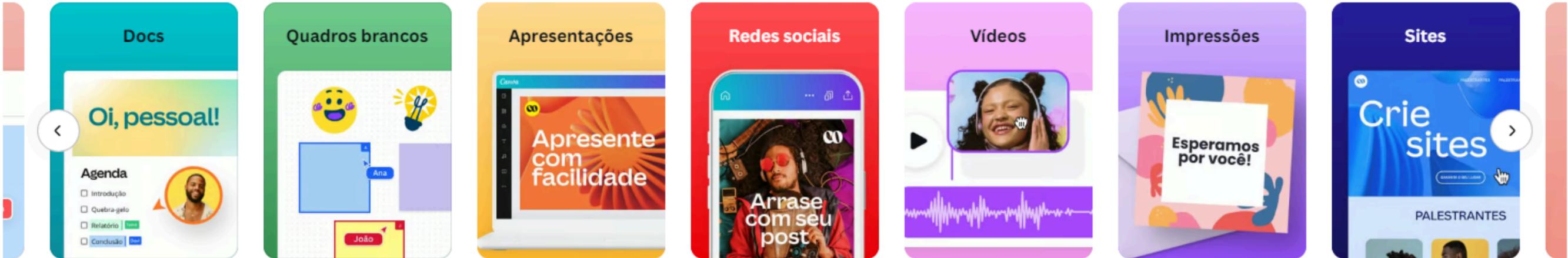


www.canva.com

O que você vai criar hoje?

Com o Canva, é fácil criar, compartilhar e imprimir designs profissionais.

Comece a criar



Uma ferramenta perfeita para todo mundo

Canva Grátis

Para qualquer pessoa que queira criar designs por conta própria, com amigos, familiares ou com quem for. E não precisa ter experiência em design.

Canva Pro

Para pessoas, empreendedores individuais e designers autônomos que queiram acesso ilimitado a conteúdo premium para criar designs profissionais com facilidade e aumentar sua produtividade.

Canva para Equipes

Todos os recursos incríveis do Canva Pro e mais os recursos que achamos que você vai amar, que permitem que equipes de todos os tamanhos colaborem com facilidade.

- ☰
- Início
- Projetos
- Modelos
- Marca
- Apps
- Dream Lab

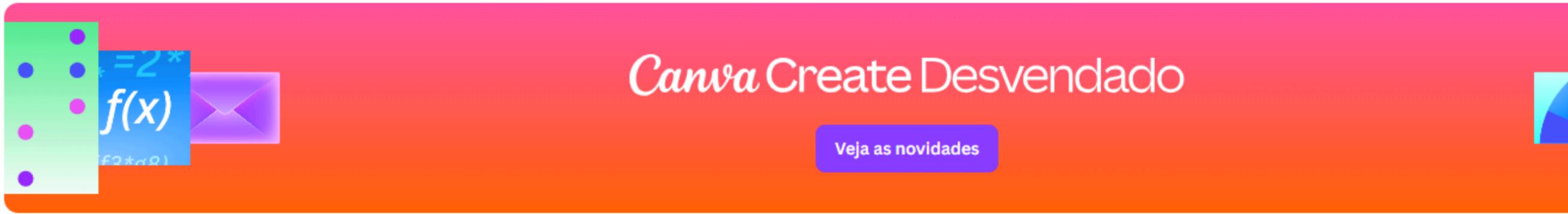
Canva

Busque conteúdo seu e do Canva



+ Criar um design

Convidar pessoas



- Infográfico (digital)
- Documento (A4 (retrato))
- Planilha
- Doc
- Quadro branco
- Apresentação
- Redes sociais
- Editor de fotos
- Vídeo
- Impressão
- Site
- Personalizado
- Fazer

- Crie uma imagem
- Escreva um rascunho inicial
- Redimensione um design
- Remova fundos

Designs recentes



Canva para ouvidorias Apresentação • Editado há 2 meses

Cópia de Produzindo Resultad... Apresentação • Editado há 17 minutos

OUVIDORIA ESTRATÉGICA Apresentação • Editado há poucos minu

Cartão de agradecimento men... Cartão (quadrado) • Editado há 1 hora

Relatório Trimestral Modelo 1 A4 • Editado há 30 minutos

Versã... Aprese



Modelo de Relatório Rede sig... Contato dos Ouvidores - Rede PEI - Apresentação - Indic 12/05/24 DENÚNCIAS SE Relatório 3º Trimestral 2024

Lixeira



[HTTPS://WWW.CANVA.COM/DESIGN/DAGKLAZ4QIU/MBDDJ0FRWFQ8XRIGRPCWOA/VIEW?
UTM_CONTENT=DAGKLAZ4QIU&UTM_CAMPAIGN=DESIGNSHARE&UTM_MEDIUM=LINK&UTM_SOURCE=PUBLISHSH
ARELINK&MODE=PREVIEW](https://www.canva.com/design/DAGKLAZ4QIU/MBDDJ0FRWFQ8XRIGRPCWOA/view?utm_content=DAGKLAZ4QIU&utm_campaign=DESIGNSHARE&utm_medium=LINK&utm_source=PUBLISHSHARELINK&mode=PREVIEW)

**Aponte a câmera do seu celular
e tenha acesso ao modelo**



PERSONALIZE SEU RELATÓRIO

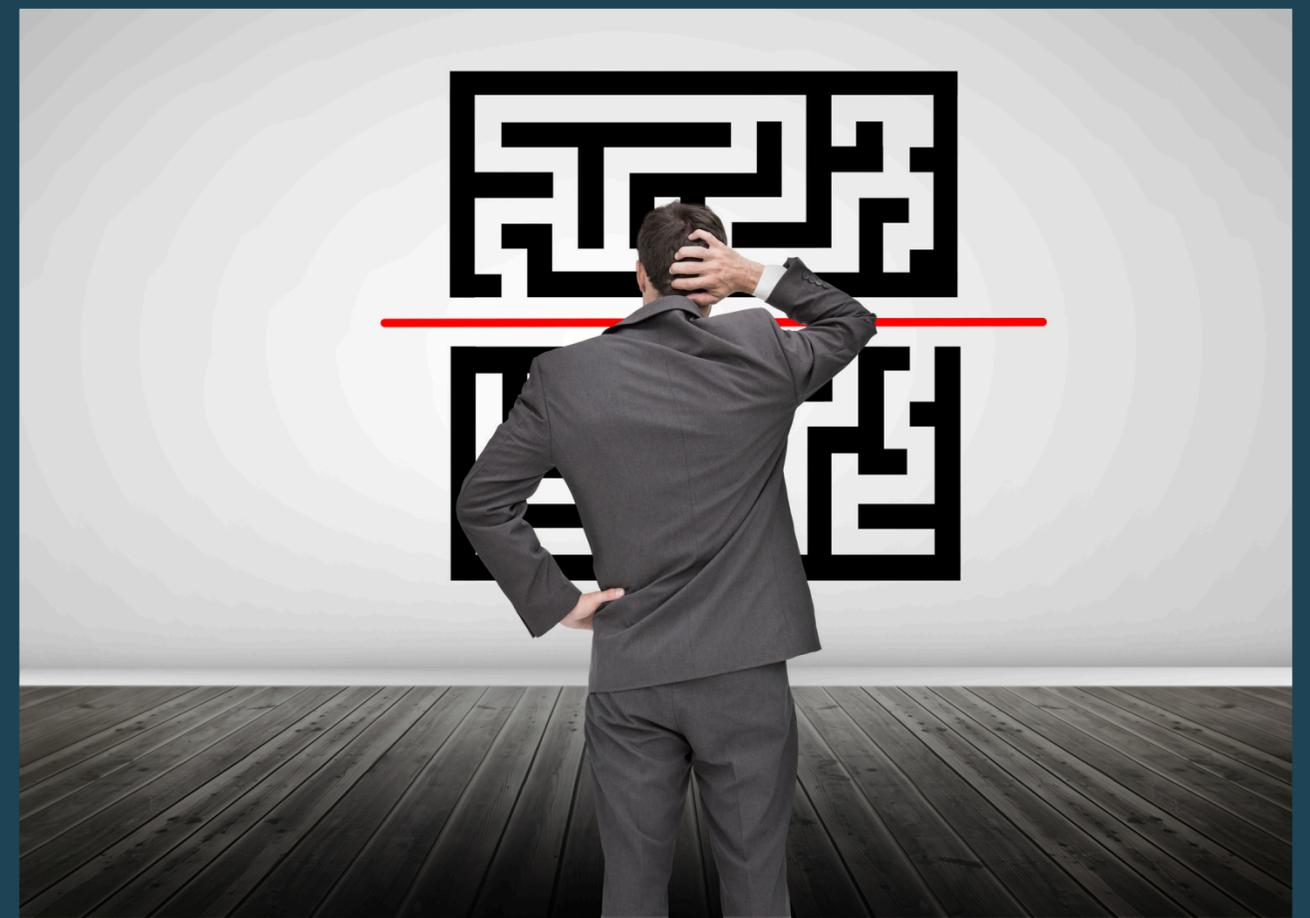
- Vamos trabalhar em cima de um modelo pronto;
- Altere as cores;
- Altere os gráficos/dados;
- Coloque suas logos;
- Mude as figuras;
- Vá alterando os textos à medida em que forem aparecendo.

COMO COMPARTILHAR SEU DOCUMENTO?

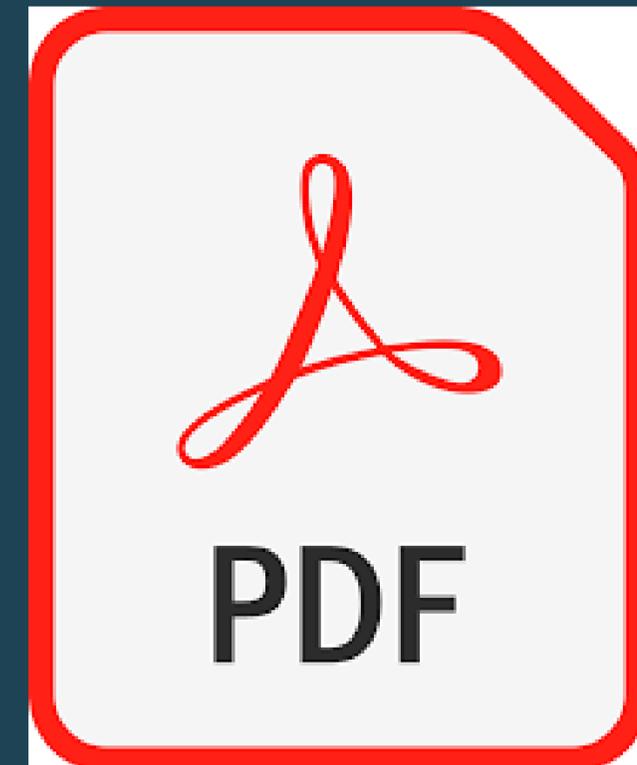
- QR CODE
- Link editável
- Link público
- PDF
- JPEG
- Redes sociais...

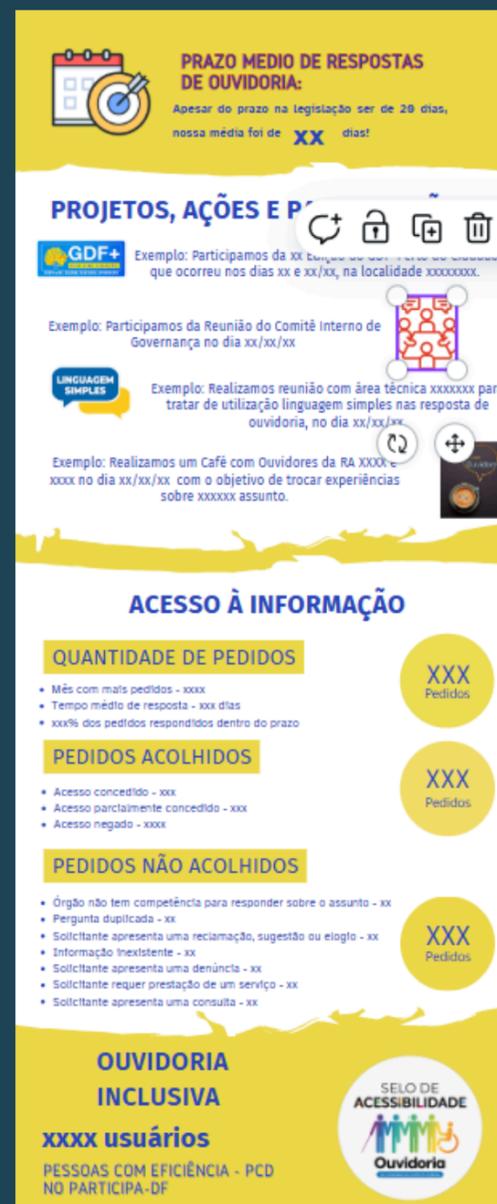


1. Vamos gerar um link e QR code



2. Salvar em PDF





Aponte a câmera do seu celular e tenha acesso ao modelo



PERSONALIZE SEU INFOGRÁFICO

- Vamos trabalhar em cima de um modelo pronto;
- Altere as cores;
- Altere os gráficos/dados;
- Coloque suas logos;
- Mude as figuras;
- Vá alterando os textos à medida em que forem aparecendo.

Aline Cruz e Mohara Melo

Coordenação de Inovação e Governança em
Ouvidoria - CIGOUV

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF
Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF



2108-3375
2108-3306



aline.cruz@cg.df.gov.br
mohara.guimaraes@cg.df.gov.br



<http://egov.df.gov.br>