

Manual de Atendimento de Ouvidoria

#integrarparaentregar

Versão 2.0



Controladoria-Geral do
Distrito Federal



Expediente

Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF

Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, Sala 1.201.
70075-900 - Brasília/DF

www.ouvidoria.df.gov.br

Paulo Wanderson Moreira Martins
Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal

Cecília Souza Fonseca
Ouvidora-Geral do Distrito Federal

Elaborado pela equipe da Ouvidoria-Geral do
Distrito Federal

2ª edição - 2021

1ª edição - 2017

Disponível no site www.ouvidoria.df.gov.br
Permitida a reprodução parcial ou total desde que indicada a fonte.

Brasília, agosto de 2021.

Sumário

1. Apresentação
2. Objetivo
3. Valores
4. O ouvidor
5. O Atendimento de Ouvidoria
 - 5.1. Canais de Atendimento
 - 5.2. Orientações práticas
 - 5.3. O atendimento presencial
 - 5.4. O atendimento telefônico
 - 5.5. O atendimento via internet
 - 5.6. Etapas do atendimento
 - I. Acolhimento
 - II. Registro
 - III. Resposta
 - a) Análise da Demanda
 - b) Encaminhamento e acompanhamento
 - c) Elaboração da Resposta Preliminar
 - d) Elaboração da Resposta Definitiva
 - IV. Pesquisa de satisfação (pós-atendimento)
6. Indicadores de Atendimento de Ouvidoria



1. Apresentação

O Manual de Atendimento do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal-SIGO-DF oferece orientações práticas para o atendimento aos cidadãos. Serve para guiar a atividade diária das ouvidorias das Secretarias de Estado, Administrações Regionais e demais entidades do Poder Executivo Distrital.

Premissa do Atendimento de Ouvidoria

Enquanto servidores públicos, nós ouvidores, devemos estar prontos para servir ao público.

Nossa motivação diária é melhorar a vida do cidadão, auxiliando na melhor prestação dos serviços públicos.

Temos que nos valer dos princípios constitucionais que regem a administração pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência) e dos direitos humanos que regem as relações entre as pessoas.

Encontrar o meio termo entre normativos e humanização é o grande desafio das ouvidorias que buscam continuamente vocalizar os anseios do cidadão perante o Estado.

MISSÃO

Acolher o cidadão e promover a participação social na melhoria dos serviços públicos.



2. Objetivo

O objetivo deste Manual é aprimorar o atendimento ao cidadão que utiliza os serviços públicos do Distrito Federal e que demanda ações das ouvidorias, contribuindo para a consolidação da participação social e o fortalecimento de uma cultura organizacional voltada ao interesse público.

A equipe de ouvidoria deve atuar como canal de relacionamento direto entre o Cidadão e o Estado, uma ponte entre a população e a instituição pública. Ao escutar as demandas referentes aos serviços prestados à sociedade e traduzi-las aos gestores, as ouvidorias possibilitam que as instituições avaliem os seus processos de trabalho, corrijam os problemas apresentados e aprimorem os seus serviços.

Dessa forma, o trabalho do SIGO-DF, funcionando como uma rede de ouvidorias, contribui para a defesa dos direitos do cidadão perante o Estado, fomentando maior transparência e eficiência à Administração Pública.



Objetivo

3. Valores que conduzem a atuação das ouvidorias

Humanização no atendimento

Os valores são a essência do atendimento humanizado.

As Ouvidorias do SIGO devem preocupar-se com as interações interpessoais entre servidores e cidadãos.

Deve haver uma relação colaborativa entre as partes envolvidas no processo de atendimento ao cidadão.



Valores do SIGO-DF

Acolhimento – Ato ou efeito de acolher; receptividade; hospitalidade; consideração. Podemos dizer que, na ouvidoria, o acolhimento é uma postura ética; é o compromisso de receber bem o cidadão, reconhecer seu protagonismo, escutá-lo ativamente, compreender seus pedidos e dar respostas adequadas às suas necessidades. O acolhimento requer abertura para o outro, interesse em sua história, empatia.

Ética – Termo derivado do grego ethos (caráter, modo de ser de uma pessoa). A ética é construída por uma sociedade com base em um conjunto de valores morais, históricos e culturais para orientar a conduta humana, o equilíbrio e o bom funcionamento social do grupo. Nesse sentido, relaciona-se com o sentimento de justiça social.

Valores do SIGO-DF

Efetividade – Possibilidade de produzir um efeito real; capacidade de produzir os resultados pretendidos, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.

Compromisso – Acordo; engajamento; pacto; promessa mútua. Empenho em cumprir a responsabilidade assumida.

Confiabilidade – Credibilidade; fidelidade; característica de quem conquista a confiança de outra pessoa. Capacidade de desenvolver as ações de ouvidoria em circunstâncias rotineiras ou inesperadas, mantendo a qualidade dos resultados e possibilitando ao cidadão o sentimento de confiança.

Dinamismo – Vitalidade; entusiasmo; energia; conjunto de forças que estimulam, movimentam ou animam as pessoas. Agilidade e proatividade no desenvolvimento das ações realizadas na ouvidoria.

Inovação – Novidade; revolução; modificação. Adoção de novos métodos, técnicas e tecnologias no exercício do controle social.

Transparência – Nitidez; lisura. Clareza na divulgação pública das ações e resultados institucionais, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

Responsabilidade Social – Conduta adotada por indivíduos e instituições com o propósito de contribuir para uma sociedade mais justa, sendo fundamental o fortalecimento da participação social. Com esse objetivo, a ouvidoria oferece oportunidades para o cidadão falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções e também se reconhecer como um dos agentes de mudança nesse processo.



4. O Ouvidor



Não há uma formação específica para ser um ouvidor. Entretanto, as pessoas que atuam nas ouvidorias devem ter ou desenvolver competências fundamentais para esse trabalho, conforme apresentado nas próximas páginas.

Ouvir implica:

- ⇒ Ter concentração.
- ⇒ Não interromper o interlocutor.
- ⇒ Prestar atenção aos detalhes.
- ⇒ Utilizar a linguagem corporal para sinalizar com gestos, expressões faciais e falas baseadas na função fática da língua portuguesa, indicando atenção. Ex: balançar a cabeça demonstrando que está ouvindo, pronunciar ahã, sei, olhar nos olhos do interlocutor.

Conhecimentos técnicos (saber):

- * O papel da ouvidoria pública.
- * Normativos referentes ao Sistema de Gestão de Ouvidorias - SIGO-DF e à Lei de Acesso à Informação.
- * O processo de atendimento no âmbito do serviço de ouvidoria, bem como das partes envolvidas e suas etapas.
- * Língua portuguesa escrita e falada, bem como a adequação à linguagem ao público que está sendo atendido.
- * Noções de direito público.

4. O Ouvidor

Conhecimentos técnicos (saber):

- * Noções de segurança orgânica e segurança da informação.
- * Técnicas de tratamento no âmbito do processo de atendimento.
- * Conhecimento dos normativos que envolvem e norteiam o trabalho de Ouvidoria.
- * Conhecimento sobre os processos organizacionais da instituição em que atua.
- * Noções sobre todos os serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal.
- * Domínio sobre os procedimentos dos serviços prestados pela instituição em que atua.
- * Compreensão da metodologia das Carta de Serviços ao Cidadão.
- * Domínio do sistema informatizado de ouvidoria - Ouv-DF e do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC).

Habilidades (saber fazer):

- * Elaboração de relatórios gerenciais sobre as manifestações recebidas, apresentando recomendações de melhoria nos serviços.
- * Conhecimentos básicos de informática (planilhas eletrônicas, editores de textos e apresentações).
- * Ter condições de desenvolver todo o processo de atendimento ao cidadão conforme recomendações deste manual.
- * Iniciativa e capacidade para lidar com imprevistos e situações conflituosas.
- * Capacidade de se relacionar com pessoas em todas as instâncias hierárquicas.
- * Transmitir segurança ao cidadão .

4. O Ouvidor

Atitudes (querer fazer):

- * Demonstrar disposição e interesse em atender.
- * Condições de manter o controle emocional diário.
- * Respeito à diversidade de raça, gênero e credo.
- * Ausência de julgamentos sobre os casos apresentados.
- * Apresentar prudência.
- * Exercitar continuamente a criatividade para desenvolvimento de novas iniciativas e soluções de problemas.
- * Apresentar comprometimento contínuo com os desafios apresentados.
- * Ter perseverança.
- * Atuar de forma cooperativa e integrada com os membros do SIGO-DF.
- * Responsividade em relação à busca de respostas às demandas do cidadão (velocidade + disposição de servir).
- * Zelar pela boa aparência (não confundir com luxo e extravagância, adequação ao ambiente de trabalho e uso do bom senso)
- * Buscar dirimir conflitos entre estado e cidadão.
- * Não hesitar em defender internamente os interesses públicos coletivos.
- * Disseminar a cultura organizacional direcionada para o interesse público.
- * Zelar pela qualidade do tratamento em todos os momentos de contato entre cidadão e Estado (*Momentos da Verdade), não apenas quando ele entra em contato com a ouvidoria.

Momentos da Verdade

*“O conceito de momento da verdade é a base e o princípio fundamental da teoria sobre Qualidade em Serviços...é todo momento de contato entre o cliente e a empresa (Almeida, 2001). “Qualquer episódio no qual o cliente entra em contato com algum aspecto da organização e obtém uma impressão de seu serviço” (Albrech, 1992).



No âmbito do serviço público

Os momentos da verdade não acontecem apenas na ouvidoria, são todos os contatos vivenciados pelo cidadão com o Governo.

Podem acontecer por meio de múltiplos canais: contato face a face, telefone, propaganda, mala-direta, internet, entre outros.

Os contatos presenciais não se restringem às dependências da Ouvidoria, e nem apenas aos primeiros contatos, contam também eventos externos e outras abordagens que receba em qualquer lugar.

É papel das ouvidorias zelar pelo melhor relacionamento entre Estado e sociedade. Nesse sentido devemos recomendar melhorias em todos os momentos de contato, principalmente quando são sugeridas pelo próprio cidadão.

Tipos de Momentos da Verdade

Encantado: o usuário recebe um atendimento excepcional. Ele não esquecerá da qualidade do serviço prestado e agirá como um propagador da imagem do GDF.

Desencantado: o usuário recebe um atendimento inadequado. Ele também não esquecerá da ouvidoria e do GDF, só que com uma imagem negativa, agindo, também, como propagador da insatisfação com o atendimento prestado.

Apático: o cidadão é atendido de forma satisfatória. Nada de marcante acontece no contato, o cidadão solicita e recebe a resposta, mas a Ouvidoria perde a oportunidade de encantá-lo. Nesse caso, passados algum tempo ele não se lembra da instituição.

5. O Atendimento de Ouvidoria

Com intuito de esclarecer o escopo do processo de atendimento de ouvidoria deve-se diferenciar o conceito de atendimento e tratamento, considerando que o atendimento passa pelas seguintes etapas:



1. Acolhimento
2. Registro
3. Resposta
 - 3.1. Análise da Demanda
 - 3.2. Encaminhamento interno da demanda e acompanhamento
 - 3.3. Elaboração da Resposta (preliminar e definitiva)
4. Pesquisa de satisfação

Diferença entre atendimento e tratamento

ATENDIMENTO - diz respeito à busca pela tempestividade e suficiência nas providências dadas às questões postuladas pelo (a) cidadão (a) por meio das manifestações ou demandas de acesso à informação devidamente registradas.

TRATAMENTO - forma como o usuário é recebido e atendido.

ATENDIMENTO DE REFERÊNCIA - é um atendimento de qualidade, o que inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, **com tempestividade e suficiência**, as demandas de informação, produtos ou serviços por ele apresentadas.

- ⇒ **Tempestividade:** é importante buscar agilidade na resposta, ainda que o prazo legal seja de 20 dias, devemos com o foco na perspectiva do cidadão, respondê-lo o mais breve possível.
- ⇒ **Suficiência:** o atendimento de referência deve ser completo. Não pode ficar faltando informação ou alguma etapa do serviço. Preste atenção: suficiência não significa ir além, mas sim fazer tudo e o que é necessário para atender a demanda do cidadão. Mas ainda assim, se tiver oportunidade de oferecer algo a mais no âmbito das informações e dos serviços públicos prestados, não hesite. Assim oferecemos um Momento da Verdade encantador.

Visão sistêmica do atendimento

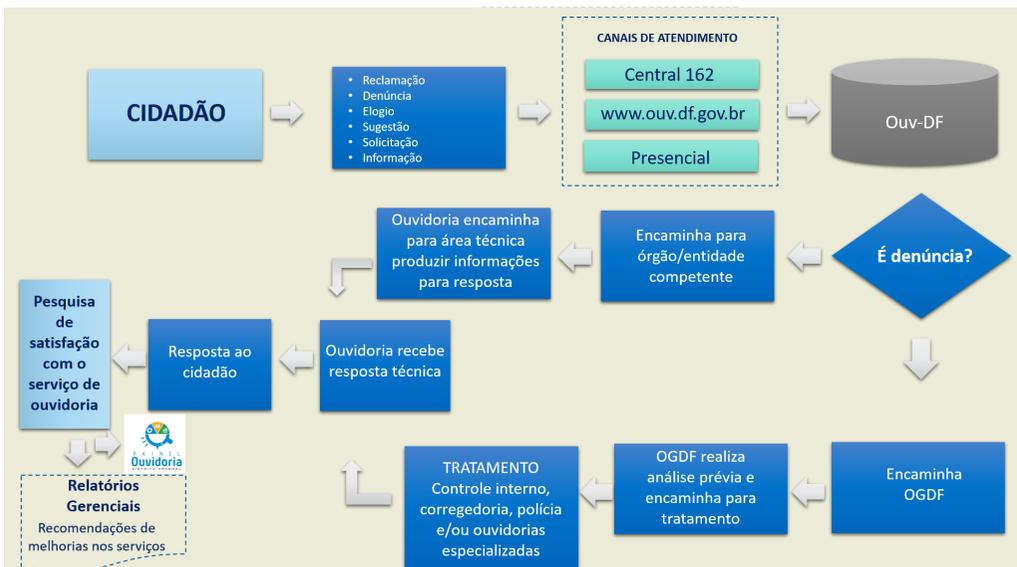
A expressão "visão sistêmica" refere-se à:

- ⇒ Visão de todas as etapas de um processo; e
- ⇒ Compreensão do inter-relacionamento entre as partes componentes desse processo.

Considerando a necessidade de entendimento do processo como um todo é de suma importância a compreensão do papel de cada parte envolvida.

Nas próximas páginas serão apresentados o diagrama do processo, as partes envolvidas e o detalhamento de cada etapa do atendimento.

Processo de Atendimento



Canais de Atendimento



Visão sistêmica

5.1. Canais de atendimento

No SIGO-DF são oferecidas três formas de atendimento oficiais, com intuito de atender às diversas necessidades e perfis de cidadãos que procuram o serviço de ouvidoria, que ora podem preferir o atendimento prático e pessoal por meio de telefone, ou o contato mais acolhedor pessoalmente, ou até a comodidade e agilidade que a internet proporciona.

Atualmente há também mais dois canais de atendimento alternativos e complementares aos já citados, que são possibilitados por meio de aparelhos móveis e pessoalmente também em eventos públicos, por meio do projeto de Ouvidoria Itinerante.

As ouvidorias devem estar preparadas para registrar manifestações em qualquer um dos canais mencionados.

Os três canais de atendimento oficiais são:

- Central Telefônica 162

A prestação do atendimento via telefone é gerido pela Companhia de Planejamento do Distrito Federal - Codeplan, que é a instituição do Governo executora do contrato, sob as orientações técnicas da Ouvidoria-Geral do DF.

O horário de funcionamento é:

⇒ Segunda à sexta - 07h às 21h

⇒ Finais de semana - 08h às 18h

A Central 162 é exclusiva para o serviço de ouvidoria e recebe ligação gratuita oriundas de aparelhos fixos e móveis.

5.1. Canais de atendimento

Orientações de atendimento à Central 162

Qualquer alteração de procedimento ou de orientação repassada à essa Central 162 deve ser realizada por meio da Ouvidoria-Geral. Caso a Ouvidoria especializada identifique a necessidade de ajuste, capacitação ou tenha mudança no serviço prestado pela pasta que representa, deve ser encaminhada à OGDF. Da mesma forma a Central 162 se for contatada diretamente por uma ouvidoria especializada, antes de implantar qualquer alteração, deve comunicar a Ouvidoria-Geral.

- Internet www.ouvidoria.df.gov.br

Esse canal funciona como autoatendimento para o cidadão, que pode registrar sua manifestação a qualquer dia da semana e horário.

Pelo acesso ao Portal das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal o registro é realizado por meio do *link* do sistema informatizado de ouvidoria Ouv-DF: www.ouv.df.gov.br.

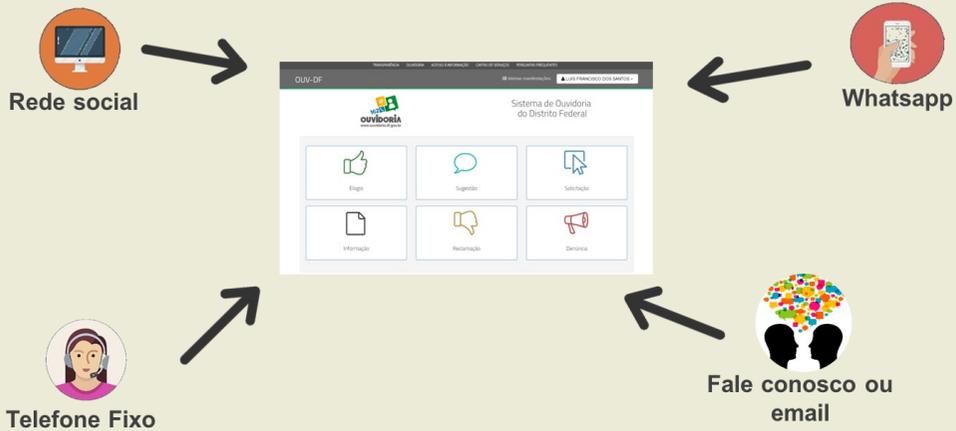
Lançado em setembro de 2016, é uma interface amigável onde o cidadão deve realizar o cadastro uma única vez para criar sua conta pessoal. A partir de então pode registrar quantas manifestações de ouvidoria tiver interesse.

- Presencial nas ouvidorias especializadas

Importante canal de contato e acolhimento ao cidadão, o atendimento presencial costuma ser procurado em situações de demandas de maior complexidade.

Nesse canal a preparação do ambiente físico é de extrema relevância (ver orientações na página 38 deste manual).

Como tratar outros canais de comunicação com o Governo



Diferenças entre canais de comunicação e canais de atendimento

É importante ressaltar a diferença entre canais de comunicação e canais de atendimento de ouvidoria. O último funciona exclusivamente como espaço para registro das manifestações de ouvidoria (reclamações, denúncias, elogios, sugestões e informações), conforme art. 9º do Decreto nº 36.462/2015.

Já os canais de comunicação são qualquer meio de contato divulgado para o cidadão obter informações gerais sobre os serviços ou até mesmo efetivar a solicitação, como Central 156, telefones fixos, e-mails e mídias sociais.

Nas peças de comunicação e nos documentos oficiais é importante deixar claro para o cidadão o papel de cada canal, ressaltando as suas particularidades.

Como tratar outros canais de comunicação com o Governo

Os canais de comunicação servem como instrumentos de orientação e esclarecimento ao cidadão quanto aos procedimentos necessários ao registro e acompanhamento de suas questões no âmbito do trabalho de Ouvidoria. Seguem abaixo orientações específicas para cada canal:

Redes sociais

- ⇒ Quando o cidadão postar manifestações de ouvidoria em redes sociais, deve ser informado o link do sistema para que ele mesmo realize o registro: www.ouv.df.gov.br
- ⇒ O ouvidor deve sistematizar rotina com a área de comunicação da sua instituição para informar sobre as demandas de ouvidoria que eventualmente tenham surgido em redes sociais.

Whatsapp

- ⇒ Quando o cidadão postar manifestações de ouvidoria em grupos de *whatsapp* o mesmo deverá ser orientado que o registro deve ser feito por meio dos canais de atendimento.

E-mail

- ⇒ Os *e-mails* das unidades especializadas de ouvidoria devem ser usados em casos específicos e com foco no esclarecimento e orientação acerca de procedimentos. Não funcionará como canal de atendimento formal.



Fale Conosco

- ⇒ Os Fale Conosco foram retirados de todos os sites oficiais do Governo do Distrito Federal. Esse canal descentraliza a sistematização dos serviços de ouvidoria e dificulta o acompanhamento e controle dos prazos de resposta e estatística dos regis-

Partes envolvidas no processo de atendimento

- * Cidadão
 - * Ouvidorias Seccionais dos Órgãos e Entidades do GDF
 - * Áreas técnicas internas de cada órgão e entidade
 - * Central Telefônica 162
 - * Controle de Qualidade - CQ
 - * Controladoria-Geral do DF (OGDF, SUCOR; SUBCI, SUBTC...)
 - * Comissão Especial de Combate e Prevenção ao Assédio
-

Cidadão



- * Pode optar pelo registro de manifestações de ouvidoria sendo feito de forma anônima ou identificada. No segundo caso, deve informar todos os dados necessários ao cadastro, dando ciência quanto à finalidade de uso dos mesmos pela rede de Ouvidoria, nos termos da Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais—LGPD;
- * Garantir a veracidade dos dados informados; e
- * Registrar sua demanda de acesso à informação ou manifestação de ouvidoria com o mínimo de coesão e coerência, buscando a objetividade no relato.

Partes envolvidas no processo de atendimento

Ouvidorias Seccionais dos Órgãos e Entidades do GDF

- * Solicitar treinamento à Ouvidoria Geral, quando necessário;
- * Sugerir melhorias nos processos e sistema de ouvidoria;
- * Registrar a manifestação com a maior quantidade de dados possível (mesmo que não seja um campo obrigatório do sistema);
- * Buscar o maior detalhamento possível do fato relatado (priorizando o quê, quando, onde e porquê);
- * Manter-se informado sobre as alterações na estrutura da Administração Pública Distrital e nas competências de cada órgão/entidade;
- * Estar atento aos nomes dos gestores de cada órgão/entidade para encaminhamento de ofício;
- * Ter pessoal capacitado para atender ao cidadão conforme regras de atendimento;
- * Quando receber uma manifestação que for de competência de outro órgão/entidade, solicitar imediatamente a correção de fluxo, sem fornecer resposta preliminar, sendo vedada a retificação após o décimo dia;
- * Entrar em contato com o cidadão quando as manifestações não apresentarem materialidade, com intuito de obter informações complementares;
- * Participar das convocações da OGDF;
- * Trabalhar a informação da área técnica para adequação à linguagem cidadã antes de registrar a resposta no sistema;
- * Tratar o cidadão com respeito, cordialidade e presteza; e
- * Ser tratado com respeito e cordialidade pelo cidadão.

Partes envolvidas no processo de atendimento

Áreas técnicas internas de cada órgão e entidade

- * Elaborar ou fornecer insumos à elaboração de resposta às manifestações de ouvidoria ou demandas de acesso à informação que forem de competência do órgão/entidade, observados os prazos legais e eventuais restrições de acesso;
- * Caso identifique necessidade de complementação de informações, deverá entrar em contato com a ouvidoria da sua pasta para acordar quem fará esse contato;
- * Caso tenha contato com o cidadão, deve tratá-lo com respeito, cordialidade e presteza.
- * Em casos que realmente não foi possível o contato com o cidadão para complementação de informações, poderá sugerir o arquivamento por insuficiência de dados para elaboração da resposta;
- * Ser tratado com respeito e cordialidade pelo cidadão.

Partes envolvidas no processo de atendimento

Central Telefônica 162

Coordenador de Atendimento

- * Solicitar treinamento à Ouvidoria Geral quando identificar necessidade;
- * Sugerir melhorias nos processos e sistema de ouvidoria;
- * Garantir o registro a manifestação com a maior quantidade de dados possível (mesmo que não seja um campo obrigatório do sistema);
- * Garantir a busca do maior detalhamento possível do fato relatado (priorizando o quê, quando, onde e porquê);
- * Informar a equipe sobre as alterações na estrutura da Administração Pública Distrital e nas competências de cada órgão/entidade;
- * Informar imediatamente à Ouvidoria Geral e ao cidadão, quando houver problema nos equipamentos eletrônicos ou na rede de telefonia/internet que impactem diretamente na qualidade do atendimento;
- * Capacitar continuamente a equipe de atendentes e do Controle de Qualidade sobre todos os temas referentes aos serviços públicos prestados pelo Governo do Distrito Federal e conforme regras de atendimento;
- * Tratar o cidadão com respeito, cordialidade e presteza; e
- * Ser tratado com respeito e cordialidade pelo cidadão.

Partes envolvidas no processo de atendimento

Central Telefônica 162

Atendentes

- * Solicitar treinamento aos coordenadores da Central 162 quando identificar necessidade;
- * Solicitar aos coordenadores informações relevantes para o aprimorar o atendimento;
- * Registrar a manifestação com a maior quantidade de dados possível (mesmo que não seja um campo obrigatório do sistema);
- * Buscar o maior detalhamento possível do fato relatado (priorizando o quê, quando, onde e porquê);
- * Manter-se informado sobre as alterações na estrutura da Administração Pública Distrital e nas competências de cada órgão/entidade;
- * Cumprir rigorosamente o *script* de atendimento;
- * Estar capacitado para atender ao cidadão conforme regras de atendimento;
- * Tratar o cidadão com respeito, cordialidade e presteza; e
- * Ser tratado com respeito e cordialidade pelo cidadão.

Partes envolvidas no processo de atendimento

Ouvidoria Geral

Controle de Qualidade

- * Solicitar treinamento aos coordenadores quando identificar necessidade;
- * Sugerir melhorias nos processos e sistema informatizado de ouvidoria;
- * Analisar a classificação das manifestações e encaminhar para os órgãos/entidades competentes, via sistema informatizado, conforme Cartas de Serviços;
- * Quando o assunto do relato da manifestação estiver em desacordo com o assunto da lista de classificação, o protocolo deverá ser reclassificado antes de encaminhar para o órgão/entidade responsável pela resposta. (*)
- * No caso de a manifestação tratar sobre mais de um assunto, deve ser aberto mais um protocolo de forma que cada registro aborde apenas um assunto e seja informado ao cidadão;
- * Manter-se informado sobre as alterações na estrutura da Administração Pública Distrital e nas competências de cada órgão/entidade;
- * Caso tenha contato com o cidadão, tratá-lo com respeito, cordialidade e presteza; e
- * Ser tratado com respeito e cordialidade pelo cidadão.

(*) O sistema informatizado está sendo adequado para atender a este procedimento.

Partes envolvidas no processo de atendimento

Ouvidoria Geral

Coordenação de Atendimento

- * Realizar a triagem das manifestações do tipo "DENÚNCIA" verificando a necessidade de adequação da tipologia e assunto por meio da reclassificação e encaminhar para os órgãos/entidades competentes, via sistema informatizado, conforme Cartas de Serviços;
- * Realizar análise das denúncias verificando se os fatos descritos podem ser minimamente verdadeiros, e se há possibilidade da identificação do autor da irregularidade/ilicitude ser revelada, bem como se o relato apresenta materialidade, ou seja, identificação do ato irregular/ilícito;
- * Encaminhar a denúncia para a área responsável, após a análise, podendo ser dentre elas, as seguintes unidades da Controladoria-geral: Subcontroladoria de Correição Administrativa e Subcontroladoria de Controle Interno, bem como para ouvidorias dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, Polícia Civil, Polícia Federal, Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, Ouvidoria Geral da União e outros entes da administração pública federal;
- * Sugerir melhorias nos processos de trabalho e nas ferramentas de trabalho da Ouvidoria;
- * Realizar o encaminhamento das denúncias que versem sobre assédio moral e sexual à Comissão Especial de Prevenção e Combate ao Assédio na Administração Pública;
- * Realizar o atendimento às demandas de Acesso à Informação no âmbito da Controladoria Geral do Distrito Federal;

Controladoria-Geral

- * Enquanto órgão superior do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal pode:
 - ⇒ Validar as advertências às Unidades Especializadas de Ouvidoria quando não cumprirem as normas de atendimento;
 - ⇒ Aprovar as novas regras de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria.
- * Acompanhar o desempenho da Ouvidoria-Geral e de todas unidades que compõem o SIGO-DF;
- * Caso tenha contato direto com o cidadão, deverá tratá-lo com respeito, cordialidade e presteza.

Ouvidoria-Geral

- * Propor novas regras de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria;
- * Aprimorar continuamente os processos e o sistema informatizado de ouvidoria;
- * Realizar a capacitação periódica necessária ao contínuo aperfeiçoamento dos servidores integrantes da rede;
- * Promover eventos motivadores da melhoria no desempenho das ouvidorias da rede;
- * Advertir as Unidades Especializadas de Ouvidoria quanto a não adequação de procedimento tendo como base as normas de atendimento vigentes e constantes desse Manual.



Ouvidoria-Geral

- * Acompanhar a qualidade e o tempo das respostas das demandas de ouvidoria com base em indicadores de desempenho; e
- * Entrar em contato com o cidadão quando as manifestações não apresentarem materialidade, com intuito de obter informações complementares.

Subcontroladoria de Correição - SUCOR

- * Analisar as manifestações que envolvam os casos de avocação previstos na Instrução Normativa 3/2020;
- * Atuar por meio de instrumentos de resolução consensual de conflitos diante das manifestações que envolvam desacordos entre servidores públicos;
- * Analisar os relatos constantes nas manifestações de ouvidoria que envolvam situações conflituosas entre servidores e aplicar o saneamento necessário ao caso.

Subcontroladoria de Controle Interno - SUBCI

- * Analisar as manifestações de ouvidoria que versem sobre assuntos de sua competência regimental iniciando os procedimentos necessários à apuração, quando for o caso, tendo como base a manifestação registrada.

Comissão Especial de Combate e Prevenção ao Assédio

- * Analisar previamente e verificar a existência ou não de indícios mínimos de ocorrência de assédio moral e ou sexual, nos termos do nº 41.536 de 1º de dezembro de 2020.

Subcontroladoria de Gestão Interna

- * Responsável pelas atividades de gestão de pessoas, orçamento e finanças, serviços gerais, administração de material, patrimônio, comunicação administrativa, arquivo, publicação de atos oficiais, conservação e manutenção de próprios, promove a análise e resposta aos assuntos de sua competência.

Subcontroladoria de Transparência e Combate à Corrupção

- * Responsável por formular, incentivar e implementar políticas, programas, projetos, planos e ações voltados ao incremento da abertura de dados governamentais, da transparência, do acesso à informação, do incentivo ao controle social, da prevenção e do combate à corrupção, desvios e improbidade administrativa, por meio de órgãos e entidades do Distrito Federal, promove a análise e resposta aos assuntos de sua competência.
- * Responsável pela Gestão do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC);
- * Responde como 3ª instância recursal em demandas de acesso à Informação no âmbito do Governo do Distrito Federal.

Subcontroladoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- * Responsável pelo desenvolvimento e manutenção da ferramenta OUV-DF;
- * Responsável por analisar as manifestações de ouvidoria que versem sobre assuntos dentro de sua competência regimental.

5.2. Orientações Práticas

Empatia:

- ⇒ Capacidade de colocar-se no lugar do cidadão.
- ⇒ Grau de cuidado e cortesia dispensados.

Gentileza (retrata a importância do cidadão para a instituição)

Ser gentil implica ser:

- ⇒ Agradável
- ⇒ Diligente
- ⇒ Educado
- ⇒ Atencioso



Tranquilidade: manter a calma sem perder a rapidez na solução do problema.

Boa comunicação:

- ⇒ Identificar o tipo de personalidade do cidadão.
- ⇒ Ser direto, simplificando ao máximo a mensagem.
- ⇒ Evitar o uso de gírias ou termos de difícil compreensão.
- ⇒ Certificar-se de que o usuário compreendeu a mensagem.
- ⇒ Procurar entender a visão do interlocutor.

Como realizar uma boa promessa

- ⇒ Só prometa o que possa cumprir;
- ⇒ Certifique-se de que a promessa pode ser realmente concretizada por todos os envolvidos;
- ⇒ Estime um prazo sempre maior em relação ao que você possa cumprir;
- ⇒ Seja preciso na promessa de prazo para resposta e evite dizer: "mais ou menos", "talvez aproximadamente".



5.2. Orientações Práticas

Posturas que devem ser evitadas

Apatia: ocorre quando o agente público não demonstra que se importa com o usuário.

Má vontade: o agente público tenta livrar-se do usuário, sem atender a demanda apresentada ou desprezando sua necessidade.

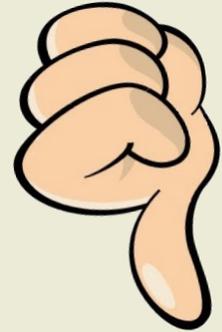
Frieza: o cidadão é tratado de forma distante.

Desdém: o agente público se dirige ao usuário de cima para baixo, desdenhando o seu conhecimento.

Automatismo: o agente público repete sempre a mesma coisa, com os mesmos movimentos, transmitindo distanciamento da situação.

Demasiado apego às normas: o agente público que não se esforça para utilizar o bom senso para atender a demanda, limitando-se a transmitir normas e regras.

Jogo de responsabilidade: o agente público manda o cidadão de um lado para o outro, sem resolver nada.



Como lidar com situações conflituosas

Trabalhar com situações de conflito é inerente ao ambiente de ouvidoria. Essenciais para as pessoas e organizações como fonte geradora de mudanças, os conflitos de interesses promovem oportunidades de aperfeiçoamento.

As orientações apresentadas nas próximas páginas buscam apresentar situações possíveis de ocorrer no atendimento de ouvidoria e devem pautar a conduta dos servidores em todas as etapas: acolhimento, registro e reposta.

5.2. Orientações Práticas

Como lidar com situações conflituosas

Quando o cidadão está nervoso:

- ⇒ Escute atentamente e com interesse;
- ⇒ Demonstre empatia, coloque-se no lugar do interlocutor;
- ⇒ Faça perguntas de forma não ameaçadora;
- ⇒ Retribua aos usuários suas percepções sobre o problema dele
- ⇒ Desculpe-se sem fazer censuras; e
- ⇒ Solucione o problema ou encontre alguém que possa fazer isso.

Quando o cidadão é mal-educado:

- ⇒ Esclareça, de forma clara e educada que o atendimento só poderá ser continuado em um ambiente de respeito e cordialidade mútuo;
- ⇒ Não leve para o lado pessoal, o problema do cidadão não é com você, mas, sim, com a instituição;



Quando a Ouvidoria comete erros:

- ⇒ Admita o erro, sem evasivas, o mais rápido possível;
- ⇒ Peça desculpas;
- ⇒ Corrija o erro imediatamente, ou diga quando será corrigido;
- ⇒ Diga quem e como vai corrigir o problema;
- ⇒ Explique o que ocorreu, evitando justificar; e
- ⇒ Após correção do problema, contate o usuário e certifique-se de que está satisfeito.

5.2. Orientações Práticas

Como lidar com situações conflituosas

Quando o cidadão não está entendendo:

- ⇒ Concentre-se para entender o que realmente o cidadão deseja;
- ⇒ Explique novamente de outra forma;
- ⇒ Se a dificuldade persistir peça ajuda, chame um superior;
- ⇒ Evite na medida do possível que o cidadão saia sem entender ou concordar com a solução.



Quando o cidadão tem uma postura inadequada:

- ⇒ Esclareça, de forma clara e educada que o atendimento só poderá ocorrer em um ambiente de respeito e cordialidade mútuo;
- ⇒ Faça perguntas de forma não ameaçadora buscando entender melhor o contexto com foco na busca pelo atendimento adequado caso apresentado;
- ⇒ Caso a postura inadequada continue, finalize o atendimento informando que o cidadão as razões para tal.



5.2. Orientações Práticas

Como lidar com situações conflituosas

Como proceder quando o cidadão não quer se identificar:

⇒ Busque um ambiente reservado para que este se sinta seguro;



⇒ Informe que ele está resguardado pelo sigilo dos dados de acordo com o Decreto nº 36.462 /2015

⇒ Concentre-se para entender o que o cidadão realmente deseja;

⇒ Garanta o maior número de dados e informações visando a busca do objeto da manifestação (Denúncia ou Reclamação). Em caso de denúncia, as respostas à alguns questionamentos como “Quem? o quê houve? Quando? Onde?” podem levar ao estabelecimento da autoria, da materialidade e da verossimilhança do relato.

⇒ Se os dados apresentados não forem suficientes, explique sobre a inviabilidade de registro da denúncia sem os elementos mínimos necessários à apuração e finalize o atendimento orientando o cidadão para que retorne assim que obtiver os dados necessários.

Feche o atendimento com chave de ouro

⇒ O fechamento é o contato mais recente do cidadão com a ouvidoria e com o GDF, por isso tende a ser lembrado com mais facilidade.



Dicas para um bom fechamento:

⇒ Pergunte ao cidadão se ele está satisfeito

⇒ Reforce que está sempre à disposição

⇒ Agradeça com sorriso e de forma positiva

5.3. O Atendimento presencial

Ambiente Físico

Quando se trata de atendimento presencial o ambiente físico interfere no acolhimento proporcionado ao cidadão.

Prepare um ambiente acolhedor:

- ⇒ Fácil acesso ao local
- ⇒ Móveis organizados de forma aconchegante
- ⇒ Instalações físicas em boas condições
- ⇒ Condições de limpeza e conforto das dependências
- ⇒ Temperatura agradável
- ⇒ Equipamentos eletrônicos funcionando de forma suficiente para o registro da manifestação
- ⇒ Sinalização clara e visível nas dependências internas (Placa no corredor e na porta de entrada da Ouvidoria, conforme modelo indicado pela Ouvidoria-Geral)

Postura e gestos adequados

Após adequação do ambiente, deve-se zelar pela forma como recepcionar o cidadão, demonstrando prontidão em atender:

- ⇒ Cabeça erguida
- ⇒ Coluna ereta
- ⇒ Gestos suaves
- ⇒ Fisionomia tranquila

5.4. O atendimento telefônico



Central 162

⇒ O canal de atendimento telefônico oficial do SIGO-DF é a Central 162.

Benefícios de ligar para a Central 162:

- ⇒ Ligação gratuita para aparelhos fixos e móveis.
- ⇒ Maior quantidade de profissionais para atender, evitando a demora na espera.
- ⇒ Funciona aos finais de semanas e em horários mais prolongados.

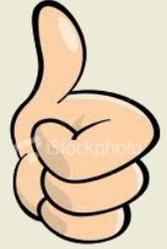
*Para mais informações sobre este canal de atendimento, veja a página 17 deste manual.

Telefone fixo na sala de ouvidoria

⇒ O registro de manifestação via telefone fixo - nas ouvidorias dos órgãos - deve ser evitado. O cidadão deve ser informado sobre os benefícios de ligar na Central. Caso insista, o registro deverá ser realizado no sistema Ouv-DF. Faça uso do bom senso.

5.4. O atendimento telefônico

O que fazer



- ⇒ **Identificar-se e utilizar o nome do interlocutor:** Ninguém gosta de falar com uma fonte desconhecida, por isso, o atendente da chamada deve identificar-se assim que atender ao telefone. Por outro lado, deve perguntar com quem está falando e tratá-lo pelo nome; este toque pessoal faz com que ele sinta que é importante. Não dizer alô, identificar o nome da instituição e/ou a unidade de trabalho (sem siglas), dizer seu nome e, em seguida, o cumprimento adequado à hora do dia.
- ⇒ **Assumir a responsabilidade pela resposta:** A pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu e garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não se diz "Não sei", mas sim "Vou verificar" ou "Daremos uma resposta assim que possível". Se realmente não for possível resolver o assunto, deverá apresentar formas alternativas: informar o endereço da ouvidoria capaz de resolver o problema, registrar a demanda e indicar as possibilidades de acompanhamento.
- ⇒ **Não negar informações:** Quando o cidadão perguntar o andamento da manifestação via telefone fixo e o interlocutor não tiver condições de acessar o sistema durante a chamada, deve ser solicitado o número de telefone para retorno, por exemplo: "Vamos buscar estes dados e depois entraremos em contato. Pode informar um número de telefone para retorno?"
- ⇒ **Sorrir:** um simples sorriso no rosto reflete-se na voz, passando a impressão de que o atendente é uma pessoa amável, solícita e interessada.

5.4. O atendimento telefônico

O que fazer

- ⇒ **Ser sincero:** qualquer falta de sinceridade pode ser catastrófica. As palavras ruins difundem-se mais rapidamente do que as boas.

- ⇒ **Manter o cidadão informado:** o interlocutor não pode estabelecer contato visual com quem o atende, por isso, se o atendente tiver que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, deve pedir licença e depois pedir desculpas pela demora, retornando até em 30 segundos. Poucos segundos podem parecer uma eternidade para quem está do outro lado da linha.

- ⇒ **Estabelecer objetivos com a pessoa que liga:** o atendente é quem deve definir quando é que a pessoa deve voltar a ligar (dia e hora) ou quando é que a Ouvidoria vai retribuir a chamada.

- ⇒ **Não apressar a chamada:** é importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o interlocutor tem a dizer e mostrar que se está acompanhando a conversa, dando *feedback*, mas não interrompendo o seu raciocínio.

5.4. O atendimento telefônico

O que evitar

- ⇒ **Deixar o cidadão à espera:** para o atendente ser eficiente é necessário manter o cidadão permanentemente informado.
- ⇒ **Fazer ruídos ao mesmo tempo que se fala:** todos os sons estranhos à conversa serão aumentados do outro lado da linha. Por isso, o atendente deve, por exemplo, manter o auscultador afastado da boca para não fazer eco e evitar comer ou beber enquanto fala.
- ⇒ **Distrair-se com outras pessoas:** falar com os colegas enquanto atende um telefonema, por exemplo, não só é má educação, mas também pode confundir o interlocutor.
- ⇒ **Fazer promessas que não consegue manter:** não se deve dizer que é possível responder a uma demanda num determinado tempo só para acalmar os ânimos se, na realidade, isso não for possível.
- ⇒ **Desviar-se do tema da conversa:** os cidadãos estão mais interessados nos problemas deles do que nos do atendente. Esse não deve começar a falar das suas experiências pessoais nem fugir do tema principal da conversa.



5.5. Atendimento pela internet

O site oficial das Ouvidorias do GDF é **www.ouvidoria.df.gov.br**, onde é possível registrar as manifestações por meio da internet.



O *link* para o sistema informatizado de Ouv-DF também deve estar disponível no site de cada órgão/entidade do Governo do Distrito Federal, bem como informações relevantes sobre o servido de ouvidoria, que são:

- A Ouvidoria do órgão/entidade
- Perfil do ouvidor
- Tipos de manifestação
- Canais de atendimento
- Requisitos e documentos
- Passo a passo
- Perguntas frequentes
- Normas e regulamentações
- Relatório de Ouvidoria
- Serviço de Informações ao Cidadão - SIC
- Conheça os demais Serviços

Não é permitido:

- ◆ Criação de perfis das ouvidorias especializadas em qualquer rede social da internet;
- ◆ Divulgação de e-mails em peças de comunicação;
- ◆ Criação de Fale Conosco em sites oficiais dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.

Essa medida se justifica pelo fato de ser obrigatório o acesso único pelos canais formais, para fins de estatística e padronização dos registros das demandas no sistema.

5.6. Etapas do Atendimento

Considerando o processo de atendimento, já apresentadas as partes envolvidas e suas atribuições, agora serão detalhadas as etapas:

- I. Acolhimento
- II. Registro
- III. Resposta
 - a) Análise da Demanda
 - b) Encaminhamento interno da demanda e acompanhamento
 - c) Elaboração da Resposta (preliminar e definitiva)
- IV. Pesquisa de satisfação

Independente do canal de entrada (telefone, internet ou presencial) o processo e as etapas de atendimento são as mesmas.

Para analisar as orientações apresentadas neste manual verifique as peculiaridades do tratamento dispensadas a cada canal.

5.6.1. Etapas do Atendimento

1

ACOLHIMENTO - Foco nas boas práticas e cordialidade

Esta é a etapa inicial do atendimento, onde ambas as partes (Estado e cidadão) têm as suas primeiras impressões. É importante nesse Momento da Verdade estabelecer uma relação de confiança. Diante disso fazer com que o cidadão se sinta confortável para discorrer sobre seu pleito ou opinião é fundamental.

- O primeiro passo é demonstrar prontidão para atender;
- Identifique o tipo de personalidade do cidadão, pela forma como fala (tom de voz e linguagem, como formalidade e uso de jargões ou gírias) e o estilo de vestimenta mais formal, esportiva ou despojada. Segundo a psicologia em cinco segundos é possível identificar os traços da personalidade de uma pessoa, faça uso dessa técnica;
- Tenha o cuidado de adequar a linguagem ao tipo de público, mas independente da personalidade da pessoa deve ser evitado o uso de gírias ou termos de difícil compreensão;
- Pergunte o nome da pessoa e em seguida apresente-se, informando o seu nome;

Forma de tratamento:

Utilize o vocativo “senhor” ou “senhora” quando:

1. A pessoa tiver aparentemente mais de 60 anos;
2. Aparentemente acima de 25 pergunte como prefere ser chamada; e
3. Jovens aparentemente até 25 anos NÃO devem ser chamados de “senhor” ou “senhora”, pode parecer pejorativo.

5.6. Etapas do Atendimento de Ouvidoria

I

ACOLHIMENTO - Foco nas boas práticas e cordialidade

- Demonstre atenção individualizada. Enquanto estiver atendendo não faça mais de uma coisa, como atender o telefone e conversar com outras pessoas sobre assuntos que não se relacionem com o relato apresentado;
- Em ouvidorias que apresentem alta demanda de atendimento presencial, recomenda-se uma equipe para realizar o acolhimento e a triagem, encaminhando o cidadão para uma pessoa que tenha habilidades específicas para conduzir o atendimento, exemplos: denúncias graves, pedido de acesso à informação, que exigem conhecimentos e habilidade específicas.

5.6. Etapas do Atendimento de Ouvidoria

2

REGISTRO - Foco no levantamento de dados e qualidade do registro.

Nesta etapa deve-se verificar o histórico de manifestações registradas na conta do cidadão. Se não for a primeira vez que ele procura a Ouvidoria do Governo do Distrito Federal, leia rapidamente o assunto das demandas anteriores e situação em que se encontram. Demonstre que as ouvidorias atuam de forma integrada e que ele não é um desconhecido.

É importante conduzir o diálogo com intuito de extrair as informações mínimas relevantes para o encaminhamento da manifestação de ouvidoria.

- Não interrompa o interlocutor. Realize uma “escuta ativa”, permitindo que o cidadão relate todas as informações. Apenas quando identificar que ele encerrou, faça perguntas para complementar os elementos mínimos, que são:
 1. O quê (objeto da demanda);
 2. Quando (data exata em que ocorreu o fato);
 3. Onde (local com referências onde ocorreu o fato);
 4. Nome das pessoas envolvidas, preferencialmente com número da matrícula;
 5. Horário do fato (caso o cidadão não se lembre do horário exato, informar período—manhã ou tarde, ou horário aproximado);
 6. Detalhes como número de placas de carro, linhas de ônibus, nome dos estabelecimentos etc (essas informações constam no campo de informações complementares do sistema informatizado Ouv-DF);

5.6. Etapas do Atendimento de Ouvidoria



REGISTRO - Foco no levantamento de dados e qualidade do registro.

- Preste atenção aos detalhes, ainda que seja um assunto que tenha manifestações recorrentes, cada pessoa apresenta elementos específicos que podem ser novos e desconhecidos pela instituição;
- Enquanto o cidadão apresenta o seu relato, sinalize com gestos, expressões faciais e falas, mostrando que está prestando atenção e compreendendo a mensagem (função fática).
- Seja direto na sua fala, simplifique ao máximo a mensagem, e dê apenas informações que sejam necessárias para o entendimento do encaminhamento da demanda. Nesse diálogo inicial muitas informações podem confundir o cidadão;
- Procurar entender a visão do interlocutor, ainda que você tenha uma opinião formada sobre o assunto. Para compor o texto do relato, o que vale é a percepção do cidadão;
- Verifique se já tem uma manifestação com resposta definitiva sobre o mesmo assunto e de autoria da mesma pessoa. Se tiver, abra uma manifestação vinculada.
- Certifique-se de que houve uma comunicação efetiva entre as duas partes. Ao terminar o registro faça uma leitura do texto completo para que o cidadão possa validar e confirmar se está adequado ao seu pleito ou opinião.

5.6. Etapas do Atendimento de Ouvidoria

3

RESPOSTA - Foco na tempestividade e suficiência das informações

Esta etapa é de suma relevância, pois o principal foco do cidadão é receber o posicionamento do Estado sobre o relato apresentado.

Para elaborar a resposta de ouvidoria normalmente é necessário obter informações da área técnica que executa o serviço ou atividade.

Portanto, esta etapa será desmembrada em quatro, que são:

- 3.1. Análise da demanda
- 3.2. Encaminhamento para área técnica
- 3.3. Formulação da resposta preliminar
- 3.4. Formulação da resposta definitiva

5.6. Etapas do Atendimento de Ouvidoria

a)

ANÁLISE DA DEMANDA - Foco no assunto e nas possibilidades de resposta.

Fique atento ao prazo de resposta e analise as demandas com antecedência. Não deixe manifestações paradas na caixa de entrada por mais de dois dias consecutivos.

1ª passo: O primeiro passo para analisar é verificar se o assunto do relato é realmente de competência da sua pasta.

- Caso tenha dúvida sobre a instituição responsável pelo assunto, consulte as Cartas de Serviços.
- Se o assunto não for de competência da sua ouvidoria, solicitar imediatamente a correção de fluxo indicando o responsável, sem fornecer resposta preliminar, sendo vedada a retificação após o décimo dia;
- Encaminhar à OGDF a justificativa acerca das razões do atraso da solicitação de correção de fluxo após o décimo dia.
- Na ausência da justificativa admissível a manifestação será devolvida, ficando a resposta definitiva sob responsabilidade da ouvidoria seccional que realizou a tramitação fora do prazo
- A autoridade máxima do órgão ou entidade será notificada do encaminhamento fora do prazo, quando recorrente;

5.6. Etapas do Atendimento de Ouvidoria

2º passo: Verifique se há outra manifestação respondida recentemente sobre o mesmo assunto da que está sendo analisada.

- Para facilitar e auxiliar na agilidade da resposta faça um banco de informações sobre os assuntos mais demandados. Como você depende da área técnica para responder, dessa forma precisará apenas de uma validação, principalmente se for um conteúdo que possa ser alterado em curto espaço de tempo.
- Cuidado com resposta padrão, respeite as especificidades do relato.

b)

ENCAMINHAMENTO PARA ÁREA TÉCNICA - Foco na articulação e no relacionamento interpessoal

As maiores dificuldades das ouvidorias é receber o conteúdo para elaborar a resposta do cidadão dentro do prazo legal. Para que os servidores responsáveis por elaborar essas informações possam compartilhar da mesma preocupação, é fundamental que os servidores da Ouvidoria estabeleçam vínculos com aqueles dos quais dependem.

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

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

Etapas do Atendimento de Ouvidoria

c)

FORMULAÇÃO DA RESPOSTA PRELIMINAR - Foco na tempestividade e suficiência das informações

Nos primeiras 10 dias o objetivo é dar uma posição prévia sobre o andamento da manifestação.

- É importante tentar obter informações consistentes para dar um posicionamento para o cidadão;
- Evite resposta padrão, isso atribui robotização do atendimento, o que resulta em uma imagem negativa;
- Caso ainda realmente não tenha informação relevantes, informe:

Que a demanda depende de análise da área técnica (nome da área por extenso), informando que foi encaminhada. É importante também informar o prazo final contando os 20 dias a partir da data de registro.

- O tratamento deve ser "Prezado cidadão", respeitando o gênero informado no cadastro. Apesar da impessoalidade, a não identificação no corpo do texto da resposta proporciona maior sigilo dos dados pessoais do cidadão.

Etapas do Atendimento de Ouvidoria

d)

FORMULAÇÃO DA RESPOSTA DEFINITIVA - Foco na tempestividade e suficiência das informações

A resposta definitiva é ápice do atendimento. Ao ler o posicionamento do Estado, o cidadão poderá ficar satisfeito ou causar um grande desconforto, por isso preze linguagem clara, direta e compreensível para qualquer pessoa que ler.

- Descreva a providência adotada e informe o prazo de execução, conforme informações apresentadas nas de Carta de Serviços (informe o nº da página e o endereço eletrônico para acesso);
- Trabalhe o texto da resposta após recebimento da área interna adequação à linguagem cidadão;
- Caso o conteúdo recebido da área técnica não apresente consistência, solicite mais informações para complementação. A depender do prazo de resposta e complexidade do assunto, vá pessoalmente conversar com o técnico responsável.
- Coloque-se no lugar do cidadão! Revise a resposta e verifique se você mesmo ficaria satisfação com ela.

Linguagem cidadã

O que usar

- Inicie com o vocativo: Prezado Cidadão. Atenção à adequação ao gênero, na dúvida coloque (a) e (ã).
- Inicie com a informação principal, que deve constar no primeiro parágrafo. Organize as informações em parágrafos por ordem de importância.
- Inclua na resposta apenas informações essenciais para o entendimento. Evite dar muitas voltas, seja direto e objetivo.
- No encerramento, coloque frases curtas e com informações úteis.
- Use linguagem direta (sujeito-verbo-predicado) e voz ativa.
- Quando houver orientações com muitas etapas utilize tópicos.
- Quando houver orientações com muitas etapas, utilize tópicos
- Escreva sempre de forma afirmativa.
- Sempre revise o texto da resposta, preferencialmente que a revisão seja feita por outra pessoa que não seja a que escreveu.
- Encerre com “Atenciosamente, Ouvidoria XXXX”.

Linguagem cidadã

O que evitar

- Siglas, escreva sempre o nome de áreas e serviços por extenso.
- Jargões técnicos. O cidadão não é obrigado a compreender os termos usados com recorrência da administração pública, como LOA, PAD, etc.
- Não aproveite textos antigos, isso evitará erros.
- Não use expressões onde uma palavra é suficiente para expor a mesma ideia.
- Não há necessidade de dizer que a informação prestada veio da área técnica informou. Até porque em geral será ela que repassará as informações para a ouvidoria respondeu ao cidadão.

Etapas do Atendimento de Ouvidoria

IV

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PÓS-ATENDIMENTO

Foco no entendimento sobre a satisfação do cidadão

**LIGUE PARA DAR A RESPOSTA
AO CIDADÃO**

Fica mais fácil para você
EXPLICAR e ele **ENTENDER**.

Ele se sentirá **PRESTIGIADO**,
criando laço de **CONFIANÇA**
e aumentando a **CREDIBILIDADE**
da ouvidoria.

**AVALIAÇÃO DO ATENDI-
MENTO DE OUVIDORIA**

INFORME que ele poderá
avaliar o serviço prestado,
realizando a **PESQUISA DE SA-
TISFAÇÃO**.

INCENTIVE que responda,
ressaltando que assim tere-
mos condições de melhorar.

EXPLIQUE que a resposta à
pesquisa é realizada apenas
via **INTERNET**.

Etapas do Atendimento de Ouvidoria

IV

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PÓS-ATENDIMENTO

Foco no entendimento sobre a satisfação do cidadão

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Acessar a conta e clicar no protocolo que deseja avaliar. O **QUESTIONÁRIO** automaticamente será exibido na tela.

As perguntas são relacionadas às tipologias de manifestação e à indicação se a demanda foi ou não **RESOLVIDA**.

DEMANDANTE APRESENTA DIFICULDADE PARA ACESSAR O SISTEMA

CONVIDE-O à ouvidoria para um bate papo.

Divulgue o **VÍDEO** com o passo a passo ensinando a efetuar a **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**.

ATENÇÃO!

O **CIDADÃO** deve responder às perguntas **SOZINHO!**

O **OUVIDOR** não poderá realizar a pesquisa por ele!

Etapas do Atendimento de Ouvidoria

IV

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PÓS-ATENDIMENTO

Foco no entendimento sobre a satisfação do cidadão

MANIFESTAÇÃO VINCULADA

Após a realização da pesquisa, o cidadão poderá **REGISTRAR** uma nova manifestação vinculada à anterior, se assim o desejar.

FINALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

Quando a demanda for avaliada como **NÃO RESOLVIDA**, verifique na resposta da pesquisa de satisfação o que desagradou o cidadão.

Se possível, busque junto a área fim uma **NOVA RESPOSTA** e registre na **RESPOSTA COMPLEMENTAR**.

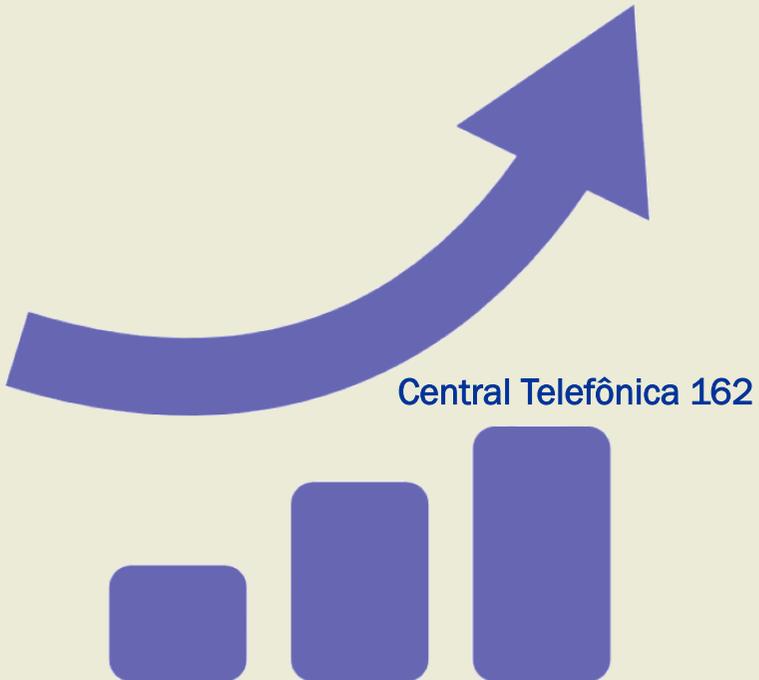
LIQUE novamente para o cidadão e informe a nova resposta. Peça para **REFAZER a PESQUISA DE SATISFAÇÃO**.

A **NOVA AVALIAÇÃO** substituirá a antiga.

Indicadores do atendimento de Ouvidoria

Os indicadores apresentados na página seguinte são monitorados pela Ouvidoria-Geral no âmbito do Planejamento Estratégico Institucional da Controladoria-Geral 2019-2022.

Esse monitoramento embasará as tomadas de decisão referentes ao serviço de ouvidoria e a elaboração do Plano de Ação do ano seguinte.



INDICADORES DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA

Indicador	Fórmula
Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria	$\left(\frac{\text{n}^\circ \text{ de respostas "satisfeito"}}{\text{n}^\circ \text{ total de manifestações respondidas}} \right) \times 100\%$
Taxa de recomendação do serviço de ouvidoria	$\left(\frac{\text{n}^\circ \text{ de respostas "recomendo"}}{\text{n}^\circ \text{ total de repostas à pesquisa efetivadas via Ouv-DF}} \right) \times 100\%$
Taxa de cumprimento do prazo de resposta	$\left(\frac{1 - (\text{Situação Histórica Vencidas} - \text{Situação históricas Prorrogadas})}{\text{Total de Manifestações Encerradas (Respondidas + Resolvidas + Não Resolvidas)}} \right)$
Qualidade da Resposta	$\left(\frac{\text{n}^\circ \text{ de respostas "satisfeito com a resposta"}}{\text{n}^\circ \text{ total de repostas à pesquisa efetivadas via Ouv-DF}} \right) \times 100\%$

LEIS, DECRETOS E NORMATIZAÇÃO RELACIONADA:

Acesse

<https://ouvidoria.df.gov.br/legislacao-normativos-decretos/>



Referências Bibliográficas

- * ANDRADE, Marli. Desenvolvimento de habilidades para a excelência no atendimento a clientes. S.l.: Brasília, 2001.
- * ALBRECHT, Karl; ZEMKE, Ron. Serviço ao cliente: a reinvenção da gestão do atendimento ao cliente. Tradução de Afonso Celso Cunha da Serra. Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- * ALBRECHT, Karl. Revolução nos serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. Tradução de Antonio Zoratto Sanvicente. São Paulo: Pioneira, 1992.
- * ALMEIDA, Sérgio. Ah! Eu não acredito!: como cativar o cliente através de um fantástico atendimento. Salvador, Casa da Qualidade, 2001.
- * ESCOLA DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL, Curso de Atendimento ao Cidadão - Apostila.
- * GERSON, Richard. A excelência no atendimento a clientes. Rio de Janeiro, Qualitymark, 2001.
- * LEI Nº 4.990/2012, Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.
- * LEI Nº 4.896/2012, Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.
- * PIAZZA, Adilson. Qualidade no atendimento: a chave para o seu sucesso pessoal e empresarial. S.l.: Nobel.
- * WINTER, Chris de. Como vender por telefone. S.l.: CETOP.

Ouvidoria-Geral do DF



www.ouvidoria.df.gov.br

Anexo do Palácio do Buriti
12º andar, Sala 1.201

2108-3308/09/10/11/12/13

**Controladoria-Geral do
Distrito Federal**

