

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida**

**Secretaria
de Economia**



Curso

Qualidade da resposta em ouvidoria

Apresentação

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Secretário de Economia do Distrito Federal

José Itamar Feitosa

Secretário Executivo de Valorização e Qualidade de Vida do Distrito Federal

Epitácio do Nascimento Sousa Júnior

Diretora-Executiva da Escola de Governo do Distrito Federal

Juliana Neves Braga Tolentino

Escola de Governo do Distrito Federal

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70610-610

Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

Curso

Qualidade da resposta em ouvidoria

Cleiton Gonçalves Oki de Brito

Escola de Governo
do Distrito Federal
Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida
Secretaria
de Economia



Tópicos do curso

- Resistência à mudança;
- Relações internas – uma trilha de engajamento;
- Segurança normativa para escrever de forma simples;
- Linguagem simples;
- É possível se divertir enquanto se aprende;
- Jornada da resposta no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF);
- *Framework* de análise da qualidade das respostas de ouvidoria.

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia 

Dados básicos

Abertura: 22/03/2022 11:22:14

Assunto: Fiscalização em Comércio estabelecido com mercadorias, equipamentos em área pública

Situação: Em Análise

Tipo de entrada: OUV-DF

Localização atual: COACI/OGDF - Coordenação de Atendimento ao cidadão

[Ver local do fato](#)

Relato:

Realizei uma denúncia que pode ser identificada pelo Protocolo Re-2022 e recebi como resposta que uma visita será feita. No entanto acredito não ser uma resposta definitiva pois não relata o que aconteceu após a visita ter acontecido. Gostaria de saber qual foi o real desfecho.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Atesto que texto
sem contexto
é pretexto
para qualquer desfecho.

(Nijair Araújo Pinto)

kdfrases

Um texto só tem sentido diante do seu contexto.
Sem o contexto, tudo fica muito vago, e podemos
dar a ele a interpretação que quisermos.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Engajamento



Resistência à mudança. É preciso mudar!

A despeito de todas as fórmulas, nós, na verdade, não sabemos muita coisa sobre o que é a resistência à mudança, suas causas, quando é mais provável que aconteça, o efeito que pode (ou não) produzir em esforços de transformação ou os métodos que podem existir para lidar com ela.

Identificação das causas da resistência e não o seu combate.

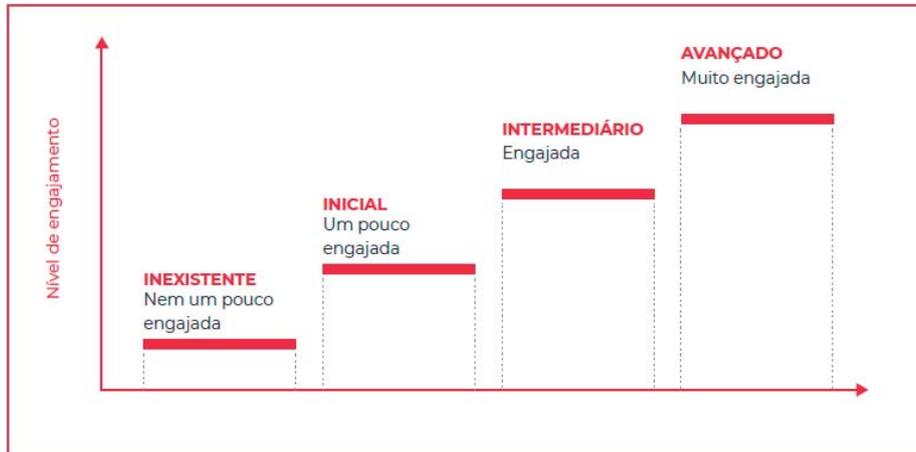
Os indivíduos não resistem de forma homogênea à mudança.

Em tese, os indivíduos tendem a selecionar os estímulos, a buscar as mensagens de forma seletiva, isto é, eles buscam as mensagens que tenham conteúdo agradável e rejeitam aquelas com conteúdo ameaçador.

Mudar a cultura de uma organização pública leva tempo. A forma hierárquica como o setor público se organiza, pouco flexível e focada em garantir a estabilidade interna e a seguir, à risca, regras e procedimentos, existe por um motivo.

Essa estrutura foi pensada para garantir princípios públicos, como a impessoalidade nos serviços e nas políticas públicas. Mas esse jeito de funcionar torna mais difícil qualquer forma de mudança. Por isso, transformar a comunicação pública e a forma como o Estado se relaciona com o cidadão é um desafio estrutural.

Trilha de engajamento



Fonte: Apostila de linguagem simples – ENAP.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



O primeiro perfil



O primeiro perfil, que está no nível mais baixo de engajamento, é aquele que tem considerável resistência a mudança. Essa pessoa, geralmente:

- não está motivada a procurar novas soluções ou práticas mais eficientes;
- tem medo de aplicar novos conceitos por conta das normas do trabalho;
- é resistente; acha que tudo no governo deve se manter do jeito que é e sempre foi.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



NEM UM POUCO ENGAJADA: NÃO USA POR DESCONHECIMENTO OU RESISTÊNCIA



INEXISTENTE
Não tem contato com a pauta ou são resistentes



Não tem contato com a pauta

2. Qual o objetivo em lidar com essa pessoa?

- Despertar ela sobre o problema da linguagem no setor público
- Mostrar que a linguagem burocrática não deveria ser o padrão e que traz problemas
- Mostrar que já tem muitas pessoas fazendo
- Mostrar que é permitido escrever de forma simples

3. Quais estratégias podem ser usadas para alcançar esse objetivo?

- Fazer eventos para divulgar o tema e colocar essa pessoa em contato com outras que já usam linguagem simples
- Mostrar a legislação como ferramenta para se proteger e apoiar a mudança dentro do seu órgão
- Fazer capacitações presenciais em seu órgão para mostrar como ficaria um documento do seu dia a dia simplificado

1. Quem é a persona?

- Nunca ouviu falar
- Tem medo
- É resistente

Escola de Governo do Distrito Federal

Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria de Economia



O segundo perfil



INICIAL
Tem contato com a pauta, procura saber sobre

O segundo perfil, que está um nível acima na escala de engajamento, é aquele que tem interesse na pauta, mas ainda não usa no seu trabalho. Essa pessoa, geralmente:

- já ouviu falar sobre determinada pauta;
- procura saber mais por meio de *sites* ou de outros materiais;
- ainda não usa as orientações para a mudança institucional ou para as atividades no seu dia a dia.

Escola de Governo do Distrito Federal

Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria de Economia





INICIAL
Tem contato com a pauta, procura saber sobre

2. Qual o objetivo em lidar com essa pessoa?

- Convencê-la de usar a linguagem simples.
- Fazer com que ela se engaje mais com a pauta.

3. Quais estratégias podem ser usadas para alcançar esse objetivo?

- Mostrar formas práticas de como as orientações ajudam no dia a dia.
- Mostrar como as orientações otimizam o tempo e facilitam a comunicação do órgão.
- Colocá-la em contato com o público-alvo.
- Mostrar exemplos práticos do antes e do depois.

Escola de Governo do Distrito Federal

Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria de Economia



O terceiro perfil



INTERMEDIÁRIO
Usa as orientações no dia a dia

O terceiro perfil, mais avançado na escala de engajamento, é aquele que já passou pela transformação, mas ainda não incentiva outras pessoas. Esse indivíduo, geralmente:

- já participou de capacitações ou programas;
- esforça-se para melhorar seu ambiente de trabalho, mesmo que de forma simples;
- segue as novas orientações.

Escola de Governo do Distrito Federal

Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria de Economia





INTERMEDIÁRIO
Usa as
orientações no
dia a dia

2. Qual o objetivo em lidar com essa pessoa?

- Estimular que fique mais confiante para desenvolver ações de linguagem simples no seu órgão.
- Estimular que envie os materiais do Linguagem Simples para colegas.

3. Quais estratégias podem ser usadas para alcançar esse objetivo?

- Usar Rede de Linguagem Simples.
- Engajar, para que conheça outras iniciativas e experiências.
- Falar com a pessoa para saber como está sendo a adesão no seu órgão.
- Envolver a pessoa em um projeto de inovação.

Prestem atenção aos brócolis



A segurança normativa para escrever de forma simples

Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019 (*)

Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal.

Art. 1º As demandas realizadas pelo cidadão por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF) serão tratadas com prioridade pelos servidores e autoridades da Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal.

Lei nº 6.519, de 17 de março de 2020

Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais.

- V. recebimento e obtenção de informações adequadas, precisas e de fácil acesso e compreensão, nos locais de prestação dos serviços, em canais de atendimento ao usuário, inclusive na rede mundial de computadores;
- XV. utilização de linguagem simples e compreensível, evitando-se o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015

Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF).

Art. 21. Fica determinado o registro obrigatório de todas as manifestações recepcionadas pelas unidades seccionais em sistema informatizado definido pela Ouvidoria-Geral, de forma a registrar e acompanhar as demandas formuladas pelo cidadão aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal;

§ 2º As manifestações de ouvidorias deverão conter informações claras e objetivas, e as respostas que as compõem deverão conter precisão sobre as medidas adotadas.



A segurança normativa para escrever de forma simples

A qualidade da resposta depende e ajuda os indicadores



1.960 manifestações avaliadas como Não resolvidas, contudo o cidadão ficou satisfeito com a resposta.



Empatia e alteridade

Empatia significa a capacidade psicológica para sentir o que sentiria outra pessoa, caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela.

Alteridade é a qualidade ou estado do que é **outro** ou do que é **diferente**. A alteridade é o estudo das diferenças e o estudo do outro.

Escrever é “escrever para”

Ⓜ Escrever é “escrever para”, escrever para um destinatário, para um leitor, para um professor, para um pesquisador, para uma audiência; para informar, para divertir, para emocionar, para aprender a escrever.

Escrever é sempre para alguma coisa, para alguém. Nem que seja para si mesmo, em outro momento, um *eu-outro* ou *outro-eu*, nem que seja para um “alguém” indefinido.

O que é mesmo reescrever?

Ⓜ O dicionário Aurélio diz: “Reescrever: tornar a escrever; escrever uma segunda vez”, ou seja, escrever de novo. Mas “de novo” o quê?

Reescrever é somente correção?

Ⓜ Embora não seja uma preocupação ilegítima, esse sentido da reescrita relaciona-se fortemente com a “correção” do texto. É certo que reescrever pode conter a correção, mas não se limita a ela ou não é o principal aspecto dela.

Reescrever é...

Ⓜ A reelaboração do “mesmo”, ou seja, a reelaboração de um texto cujas versões provisórias mantém um fio que permite ao leitor o seu reconhecimento como sendo o mesmo texto, ainda que muito diferente. No caso das reformulações de acordo com um critério (mudança de gênero, de destinatário etc.), trata-se, sem dúvida, de “outro” texto, ainda que mantendo fortes relações intertextuais com o “texto fonte”.

Ⓜ Nem todos os textos precisam ou devem ser reescritos ou demandam, imperativamente, reescritas sucessivas. É preciso desmitificar a reescritura para que não se corra o risco de se tornar passagem obrigatória da produção escrita. Quais os limites da reescrita? Quando devemos parar de mexer em um texto?

Linguagem simples

O que é linguagem simples?

É uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva. Uma comunicação é simples quando a pessoa que lê o documento ou escuta a mensagem consegue entender o conteúdo de forma fácil, sem precisar reler o texto várias vezes ou pedir explicações para outra pessoa.

O movimento surge na década de 1940, na Inglaterra e nos Estados Unidos. Hoje, mais de 10 países possuem iniciativas de linguagem simples no setor público. Cada país divulga o movimento e a prática em diferentes idiomas, mas todos buscam passar a mesma mensagem: a importância de se comunicar de forma simples e objetiva, facilitando a forma como a população acessa o Estado e os serviços públicos.

No Brasil, o conceito de linguagem simples é fruto de iniciativas, como o **Projeto do Íris - Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará**; o **Projeto Linguagem Simples: Reescrita de Textos do Portal gov.br**, da Secretaria de Governo Digital do Governo Federal; e o **(011).lab - Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo**.

Representação gráfica do Método de Escrita Comunica Simples



Fonte: <https://comunicasimples.com.br/a-linguagem-simples/>. Acesso em: 15/7/2021.

Os cinco passos para simplificar um documento

1) Pense no público-alvo do documento

- Quem são as pessoas que precisam ler o documento ou vão ter acesso a ele?
- O que as pessoas precisam saber?

Busque padrões, pois a descoberta de padrões ajuda a conhecer os diferentes tipos de usuários e usuárias, entendendo contextos, comportamentos e necessidades individuais.

Indicador Nacional de Alfabetismo Funcional (Inaf)

Pesquisa realizada pela [ONG Ação Educativa](#) e o [Instituto Paulo Montenegro](#).

Para o Inaf (2018), alfabetismo é a **capacidade de compreender e utilizar a informação escrita e refletir sobre ela**, um contínuo que abrange desde o simples reconhecimento de elementos da linguagem escrita e dos números até operações cognitivas mais complexas **que envolvem a integração de informações textuais e dessas com os conhecimentos e as visões de mundo** aportados pelo leitor.



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Níveis de alfabetismo conforme o Inaf – 2018

Grupos	Escala de alfabetismo	Amostra
Analfabeto	Não consegue ler palavras e frases.	8%
Rudimentar	Consegue compreender textos bem simples.	22%
Elementar	Consegue ler textos de extensão média e identificar uma ou mais informações no texto.	34%
Intermediário	Interpreta e elabora a síntese de textos diversos, reconhece evidências e argumentos.	25%
Proficiente	Lê e elabora textos de maior complexidade.	12%
Analfabeto funcional	Analfabeto + Rudimentar.	30%

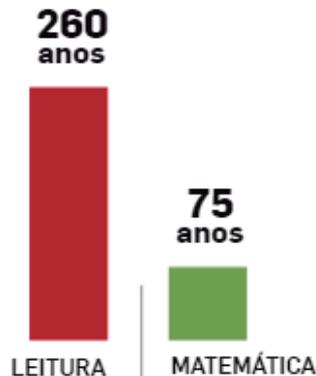
Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Quanto tempo o Brasil vai demorar para chegar à média dos países desenvolvidos*



*Países membros da OCDE; **De acordo com dados de 41 países

Fonte: World Development Report (Banco Mundial)

Brasil levará 260 anos para atingir nível de leitura de países ricos

Segundo o relatório publicado pelo Banco Mundial, o Brasil irá demorar **260 anos** para atingir o nível educacional de países desenvolvidos em **leitura** e **75 anos**, em **Matemática**. O cálculo foi feito com base no desempenho dos estudantes no Programa Internacional de Avaliação de Alunos (Pisa).

Fonte:

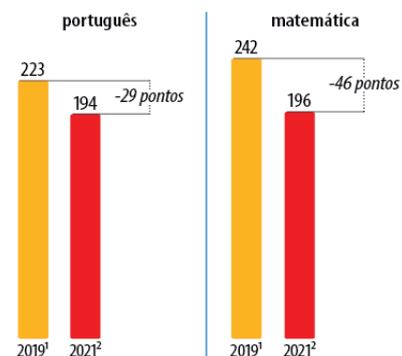
<https://educacao.estadao.com.br/noticias/geral/pais-so-deve-dominar-leitura-em-260-anos,70002206631>

- Levantamento feito pela Secretaria Estadual da Educação de São Paulo (Seduc-SP), estudantes do 5º ano do Ensino Fundamental apresentaram os piores índices de queda na aprendizagem, na comparação com resultados do Saeb de 2019 – houve uma queda de 46 pontos em matemática e 29 em Português.
- Para que esses alunos recuperem a aprendizagem perdida e alcancem o mesmo patamar de 2019, os pesquisadores estimam que **serão necessários 3 anos para Português e 11 para Matemática**.

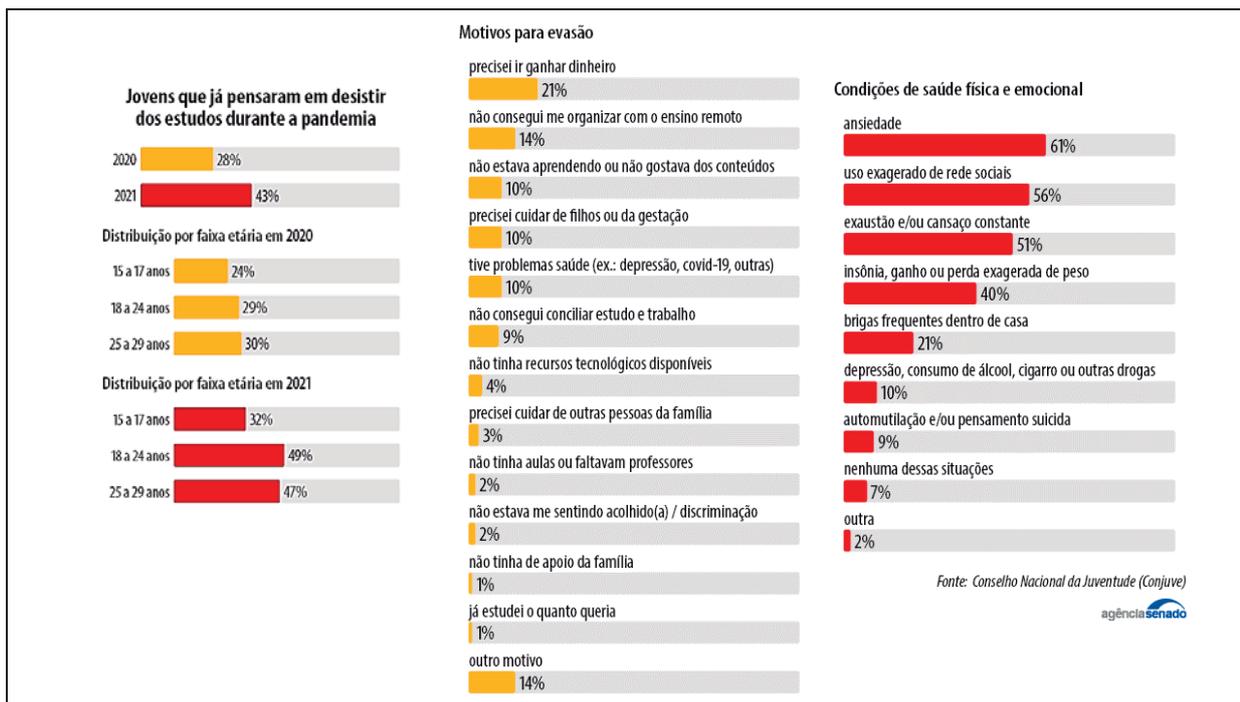
Fonte: Agência Senado.

Rendimento escolar - São Paulo

Queda da proficiência entre 2019 e 2021 no 5º ano do ensino fundamental na rede estadual de São Paulo



¹ Sistema de Avaliação da Educação Básica (Saeb);
² Avaliação amostral; Fonte: Secretaria Estadual da Educação de São Paulo (Seduc-SP)



Os cinco passos para simplificar um documento

2) Pense no documento

- Qual o motivo pelo qual ele foi escrito?
- Quais resultados quer produzir?
- Quais são as informações principais?

Esse tempo para pensar sobre o documento antes de começar a escrever é fundamental e ajuda muito a organizar melhor as ideias e simplificar o conteúdo.

Os cinco passos para simplificar um documento

3) Aplique as 10 orientações de escrita em linguagem simples, que o ajudarão a pensar a escolha das palavras, a estrutura das frases e a apresentação do documento.

- Evite o uso de siglas, jargões e termos técnicos.
- Evite o uso de termos que sejam pejorativos e discriminatórios bem como palavras estrangeiras.
- Não use termos sexistas.
- Evite usar palavras “difíceis” para seu público.
- Evite escrever frases com mais de 20 palavras.
- Use títulos e subtítulos para organizar o seu documento.
- Use elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos.
- Use marcadores de tópicos quando precisar separar informações dentro de um parágrafo.
- Use verbos que expressam ação direta.
- Escreva as frases na ordem direta.

Vamos repensar nosso vocabulário?

CRIADO MUDO

Você sabia que o nome dado a este móvel faz referência aos criados (geralmente escravizados) que deviam segurar objetos para seus senhores? Como estes criados não podiam falar, eram considerados mudos, daí o termo criado-mudo.

DIGA:

mesa de cabeceira

Deficiente

Tratamento generalizado, inadequado para chamar quem tem deficiência física, auditiva, visual ou mental.

USE ENTÃO:

Pessoa com deficiência

COR DE PELE

A expressão ficou conhecida para descrever a cor rosa-claro, fazendo referência à pele de pessoas brancas. Porém, como já é sabido, não existe apenas uma cor de pele, vivemos uma sociedade mista e plural.

SUBSTITUA POR:

rosa-claro ou bege

Homossexualismo

O termo tem forte carga pejorativa ligada à crença de que a orientação homossexual seria uma doença, uma ideologia ou um movimento político a que as pessoas aderem de maneira voluntária.

USE ENTÃO:

homossexualidade

DENEGRIR

Tem como real significado “tornar negro”, “escurecer”. É usado para difamar ou acusar injustiça por outra pessoa, sempre usado de forma pejorativa, ou seja, utilizar esta palavra pejorativa é extremamente racista.

USE ENTÃO:

difamar

Preto de alma branca

Um dos *slogans* mais terríveis da ideologia do branqueamento no País, que atribui valor máximo à raça branca, e mínimo aos negros. “Apesar de ser preto, é gente boa” e “É negro, mas tem um grande coração” são variações dessa frase altamente racista, segregadora.

ENTÃO: Não utilize

Os cinco passos para simplificar um documento

4) Faça um teste com o público-alvo do documento, para saber se a linguagem utilizada faz sentido para o leitor e para a leitora. Para isso, você pode fazer entrevistas ou aplicar questionários, perguntando sobre pontos do documento. Alguns exemplos de perguntas que podem ser feitas são:

- Para que serve o documento?
- Qual a informação mais importante do documento?
- Existe alguma parte do documento que você não achou simples?
- Você ficou com alguma dúvida?
- Você teve que reler alguma parte mais de uma vez para entender?
- Tem alguma palavra que você não entendeu?

Os cinco passos para simplificar um documento

5) Revise o documento a partir das impressões do público-alvo. O último passo de simplificação é fazer a revisão final para chegar à versão final do documento. Algumas dicas são:

- ortografia e gramática – verifique se as palavras e as frases estão escritas da forma certa;
- pontuação – preste atenção nas vírgulas e nos pontos e faça as correções necessárias;
- conteúdo – confira se todas as informações necessárias estão no texto, elimine as desnecessárias e confira se estão corretas;
- **organização das informações – confira a ordem das informações. O mais importante primeiro;**
- apresentação do documento – revise a formatação dos títulos e dos subtítulos e a apresentação dos elementos visuais, como gráficos, tabelas e diagramas.

Níveis da informação – Pirâmide invertida



Esta organização está nos meios de comunicação tradicionais, especialmente no impresso, onde os primeiros parágrafos do texto contêm as respostas do *lead* (o que, quem, quando, como, onde e por quê). O restante da matéria contém as informações adicionais, não tão essenciais na visão do jornalista que escreveu.

Fonte: <https://diariodeumalunoemcrise.wordpress.com/2018/03/12/niveis-de-informacoes-piramides-do-jornalismo/>. Acesso em: 15/7/2021.

Reescrever é...

R É preciso lembrar que nem os textos pouco mexidos constituem necessariamente em textos melhores e mais bem acabados, nem a quantidade de modificação significa um texto mais confuso ou problemático. Do mesmo modo, a revisão e reescrita não garantem, necessariamente, a melhoria dos textos, pois há modificações que, de fato, não o melhoram ou até o tornam “pior” de algum ponto de vista. Assim, uma quantidade maior de versões produzidas não implica necessariamente em um produto final melhor.

Aplicação

Apresentamos, a seguir, as comunicações enviadas aos gestores de uma grande empresa sobre o importante acontecimento sofrido por Lúcio.

Caro Senhor Diretor Flávio Alvarenga,

Venho por meio deste relatar o fato de que as operações de remessa de bens de responsabilidade do funcionário desta empresa de nome Lúcio foram devida e corretamente realizadas de acordo com o planejamento previamente estipulado.

Com tristeza, informo também que o funcionário, no curso de suas funções, percebeu comportamento não regular no componente de combustão de seu meio de locomoção, uma motocicleta, que lhe causou grandes transtornos, mas que, ao fim de árduo trabalho e dedicação, ele conseguiu remediar, devolvendo seu veículo ao prévio estado de funcionamento.

Respeitosa e humildemente,

Antônio Faria

Gerente de Logística e Atividades Afins

Do Gerente para o Diretor

Senhor Gerente de Logística,
 Informo que as entregas de responsabilidade do funcionário Lúcio foram devida e corretamente realizadas.
 O funcionário relatou que no curso de suas funções, o motor de sua motocicleta apresentou mal funcionamento, o qual o funcionário prontamente solucionou.
 Respeitosamente,
 Nilson Barbosa
 Coordenador da Equipe de Entregas

Do Coordenador para o Gerente



Texto do Lúcio

OUV-DF

Jornada da resposta no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF)

Framework de análise da qualidade das respostas de ouvidoria

Com a intenção de analisar de forma qualitativa as respostas definitivas inseridas no OUV-DF, foi necessário buscar, na literatura, ferramenta que possa dar suporte à avaliação do objeto de pesquisa, servindo de guia (*framework*) analítico para as respostas oferecidas pela rede SIGO.

Hipótese

Queremos descobrir o quê?

1º Se existe uma relação de aplicabilidade entre o texto oferecido pelo cidadão e a resposta construída pela Ouvidoria.

2º Se adotamos critérios mínimos para a formulação do texto definitivo.

3º Se o texto produzido pelo cidadão é claro e completo, auxiliando na tomada decisão do ouvidor.

Relato do cidadão

Perspectiva do relato do cidadão

DIMENSÃO	ATRIBUTO	QUESTÃO	NÍVEL
Relevância das informações	Abrangência	A informação é completa, não faltando informações para a tomada de decisões?	(1) (2) (3) (4) (5)
	Clareza	A informação é apresentada de forma clara, de fácil entendimento?	(1) (2) (3) (4) (5)

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Nazário, Da Silva e Rover (2012) e em Vieira (2015), com adaptações.

Resposta de ouvidoria

Perspectiva da resposta de ouvidoria			
DIMENSÃO	ATRIBUTO	QUESTÃO	NÍVEL
Relevância das informações	Abrangência	A resposta é completa, não faltando informações para a tomada de decisão do cidadão?	(1) (2) (3) (4) (5)
	Clareza	A informação é apresentada de forma clara, precisa e de fácil entendimento?	(1) (2) (3) (4) (5)
	Aplicabilidade (critério necessário)	A informação prestada atende à necessidade, sendo aplicável no contexto do questionamento do cidadão?	(1) (2) (3) (4) (5)
Adequação das informações	Exatidão	Apenas a informação necessária é apresentada, evitando elementos desnecessários?	(1) (2) (3) (4) (5)
	Adequação à gramática normativa	A resposta é livre de distorção ou erros gramaticais?	(1) (2) (3) (4) (5)

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Nazário, Da Silva e Rover (2012) e em Vieira (2015), com adaptações.

Framework de análise da qualidade das respostas de ouvidoria

DIMENSÃO	ATRIBUTO	QUESTÃO	NÍVEL
Relevância das informações	Abrangência	A informação é completa, não faltando informações para a tomada de decisões?	(1) (2) (3) (4) (5)
	Exatidão	A informação prestada é exata e precisa?	(1) (2) (3) (4) (5)
	Clareza	A informação é apresentada de forma clara, de fácil entendimento?	(1) (2) (3) (4) (5)
	Aplicabilidade	A informação prestada atende à necessidade, sendo aplicável no contexto do questionamento do cidadão?	(1) (2) (3) (4) (5)
Adequação das informações	Concisa	Apenas a informação necessária é apresentada, evitando elementos desnecessários?	(1) (2) (3) (4) (5)
	Correta	A informação é livre de distorção ou de erro?	(1) (2) (3) (4) (5)

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Nazário, Da Silva e Rover (2012) e em Vieira (2015), com adaptações.

Framework de análise da qualidade das respostas de ouvidoria

Cada questão terá as respostas possíveis definidas com base em uma Escala Likert de cinco pontos, sendo dois negativos, um neutro e dois positivos:

- 1 – Discordo totalmente.
- 2 – Discordo parcialmente.
- 3 – Não concordo nem discordo.
- 4 – Concordo parcialmente.
- 5 – Concordo totalmente.

A

"A mudança não chegará se esperamos outra pessoa ou outro tempo... Somos a mudança que buscamos"

Barack Obama

Obrigado!

Cleiton G. Oki de Brito

2108-3310

cleiton.brito@cg.df.gov.br

Escola de Governo do Distrito Federal

Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria de Economia

