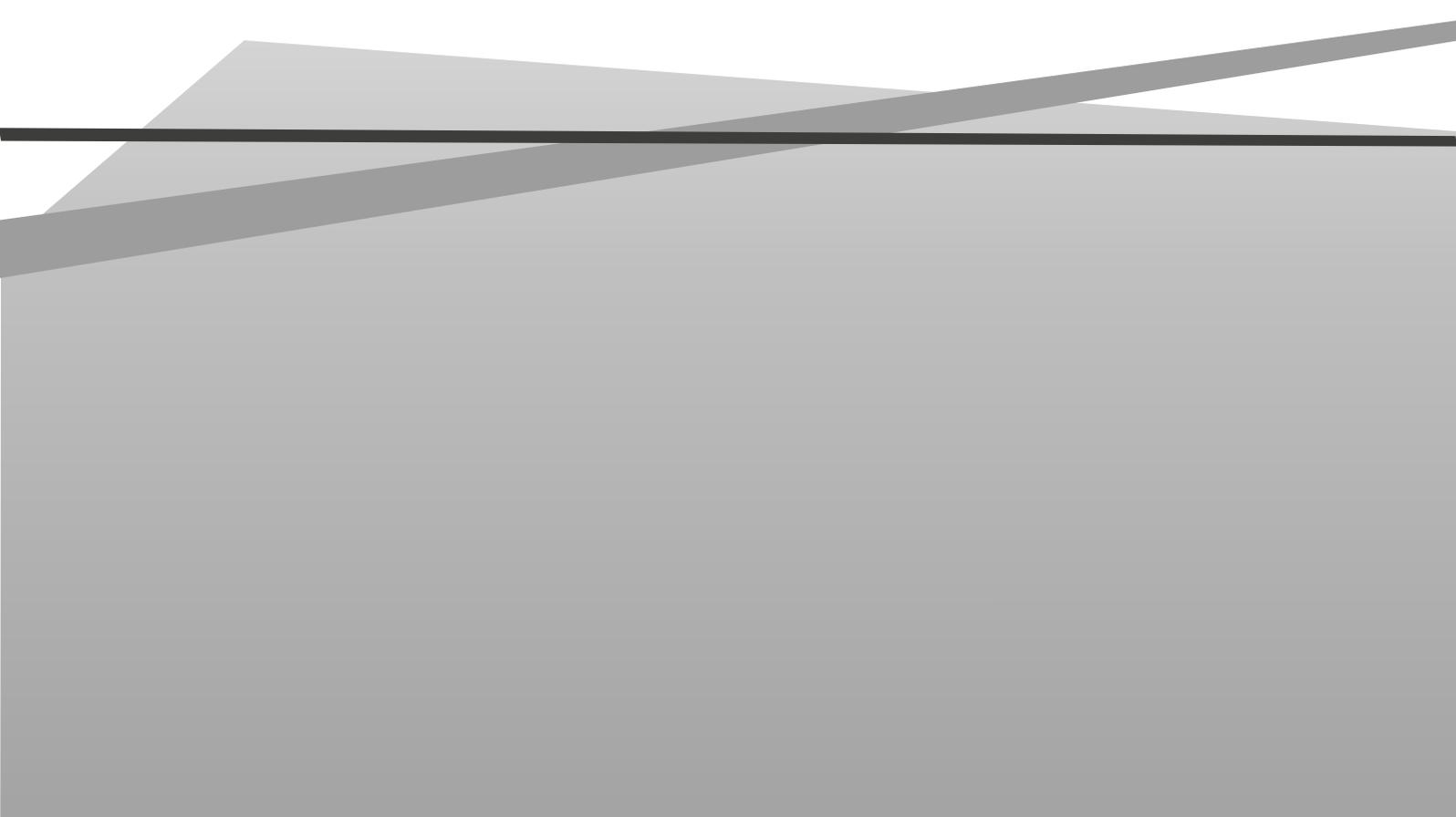


Escola de Governo
do Distrito Federal
Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida
Secretaria
de Economia
**GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL**

Curso

Comunicação no ambiente de 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



Comunicação no Ambiente de Ouvidoria

Cecília Souza da Fonseca

Escola de Governo
do Distrito Federal

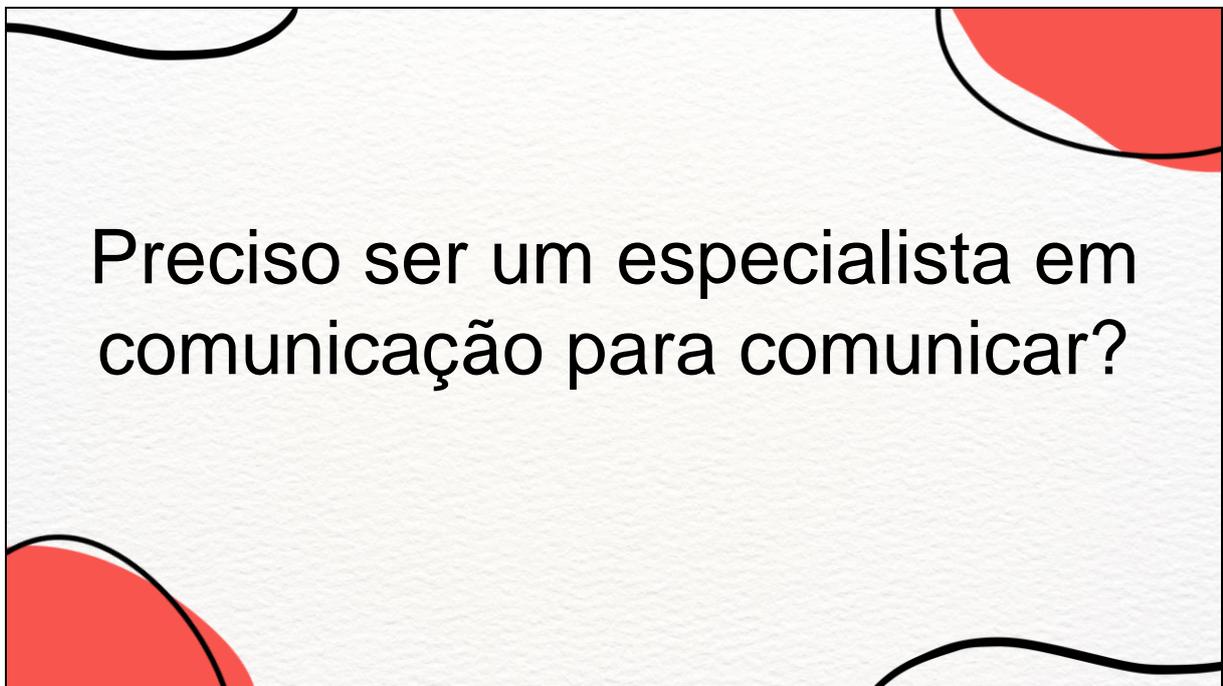
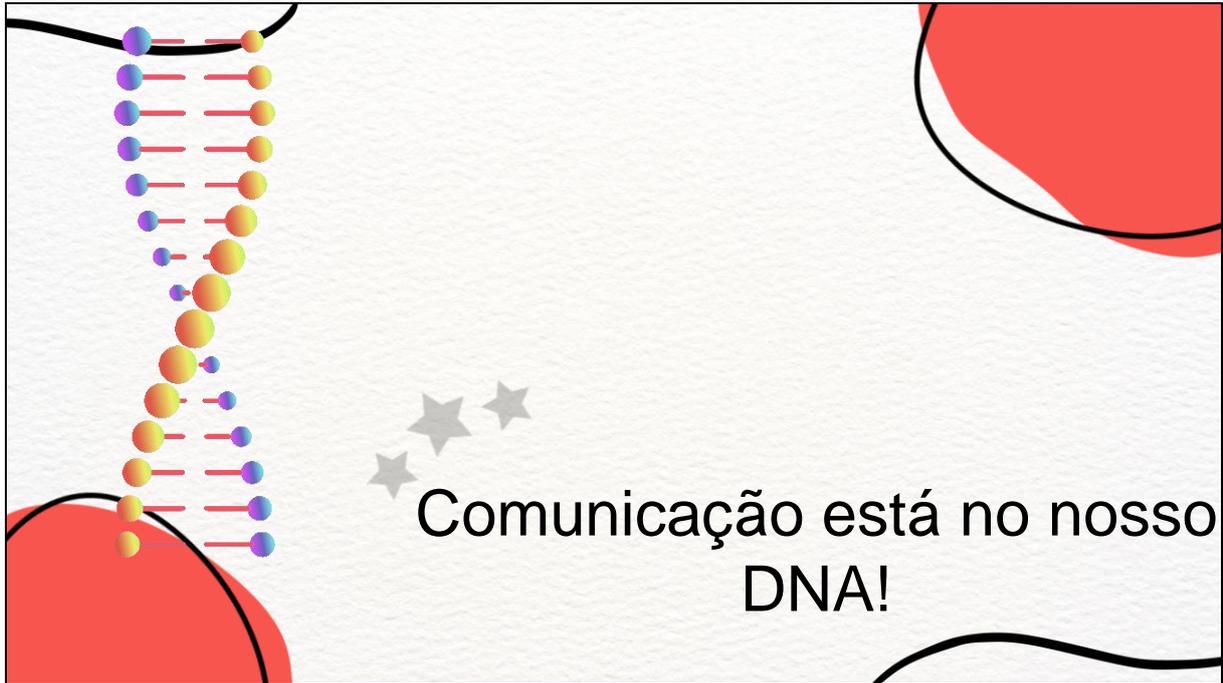
Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia

**GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL**

O que Ouvidoria tem a ver com comunicação?





Precisa entender um pouco sobre o que é comunicação e trabalhar as informações!



A matéria-prima da Ouvidoria é informação + relacionamento

Que tipo de informação?

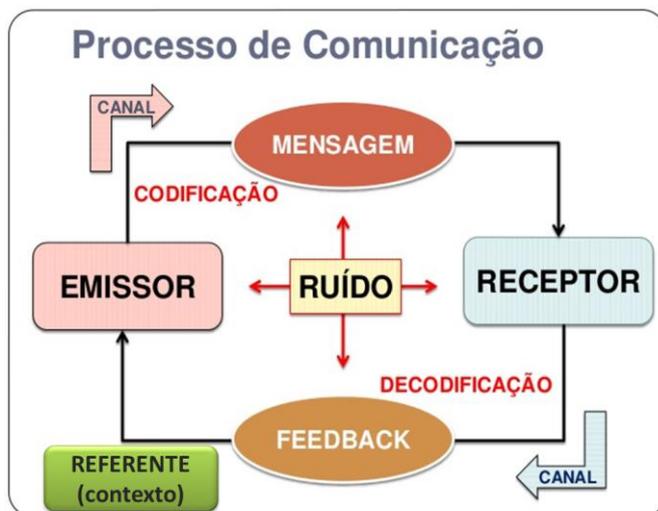


Quem pode ter interesse nessa informação?



Com quem preciso me relacionar para realizar o trabalho da Ouvidoria?

Onde a Ouvidoria deve ter o foco?



1. Emissor ou destinador – Aquele que envia, emite a mensagem, seja pela palavra oral ou escrita, gestos, expressões, desenhos etc. Pode ser um indivíduo apenas ou um grupo, uma empresa, uma instituição ou uma organização informativa (rádio, TV);

2. Receptor ou destinatário – Quem recebe a mensagem (lê, ouve, vê), quem a decodifica. Também pode ser uma pessoa apenas ou um grupo;

3. Mensagem – O conteúdo das informações transmitidas daquilo que é comunicado. Pode ser virtual, auditiva, visual e audiovisual;

4.Código – O código é um conjunto de sinais estruturados que pode ser verbal ou não verbal. Trata-se da maneira pela qual a mensagem se organiza;

5.Referente – É o contexto no qual se encontram o emissor e o receptor da mensagem;

6.Canal – É o meio utilizado para a transmissão da mensagem. O canal deve ser escolhido cuidadosamente para garantir a eficiência e o sucesso da comunicação. O canal pode ser revista, jornal, livro, rádio, internet, telefone, TV etc.

Ruídos ou barreiras no processo de comunicação

Barreira humana	Barreira física	Barreira semântica
Limitações pessoais. Hábitos de ouvir. Emoções. Preocupações. Sentimentos pessoais. Motivações.	Espaço físico. Distância. Interferência física. Falhas mecânicas. Ruídos ambientais. Ocorrências locais.	Interpretação de palavras. Tradução da linguagem. Significado de sinais. Significado de símbolos. Decodificação de gestos. Sentido das lembranças.

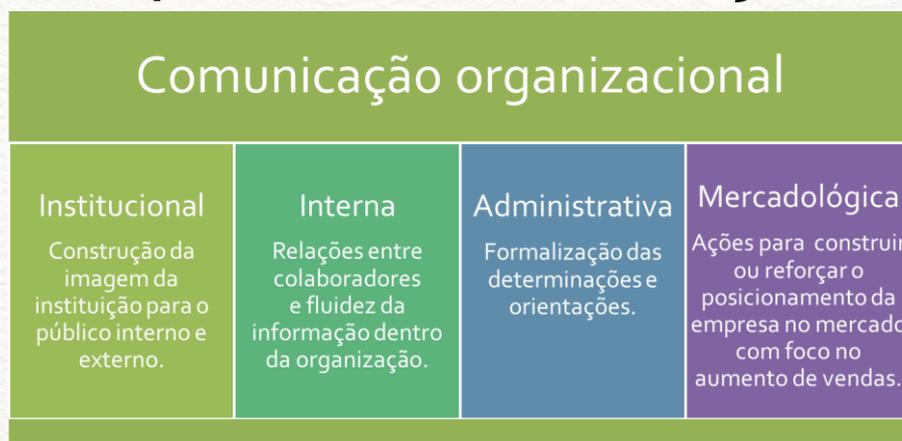
Adaptado de CHIAVENATO, Idalberto. *Administração e recursos humanos: fundamentos básicos*, 2003, p. 115.

Ruídos ou barreiras no processo de comunicação



Adaptado de CHIAVENATO, Idalberto. *Administração e recursos humanos: fundamentos básicos*, 2003, p. 115.

Tipos de comunicação



Tipos de comunicação

Comunicação Estado e cidadão

Governamental

Foco nas publicações e realizações da gestão transitória.

Política

Foco partidário e político.

Pública

Foco no interesse público e na coletividade.

O que é Comunicação Pública?

O cidadão é o receptor do processo comunicativo (usuário de serviços públicos) e, **TAMBÉM, AO MESMO TEMPO, CODECISOR,** na medida em que tem o direito de sugerir, de questionar, pois está amparado por instrumentos legais que asseguram seus direitos.



Comunicação Pública e Ouvidoria

"...a dificuldade, hoje, para a comunicação pública, não reside na falta de instrumentos de comunicação e na escassez de informações disponíveis, mas em tornar a informação acessível e compreensível a todos."

Fonte: DUARTE, Jorge (2007).

ATENÇÃO período eleitoral



1

Ouvidorias itinerantes – suspensas no período eleitoral

Em situação normal - deverão ser submetidos os projetos para aprovação da Ouvidoria-Geral (§ 2º do Art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).

2

A marca do governo, aquela com o ipê amarelo, deve ser retirada de todos os materiais expostos, sejam eles impressos ou virtuais: assinaturas de *e-mail*, *banners* expostos nas salas das ouvidorias, todos os documentos que contenham a logo.

3

Notícias não poderão ser postadas nos *sites* institucionais. Todos os *sites* administrados pela Casa Civil terão as autorizações de postagem bloqueadas. Apenas serão publicados, durante o período eleitoral, documentos e informações obrigatórios por leis ou normativos, como os que se encaixam na Lei de Acesso à Informação (LAI). Qualquer tipo de comunicação externa deverá passar antes pela Ascom para avaliação.



ATENÇÃO período eleitoral

4

Não podem ser publicadas fotos, filmes, vinhetas, vídeos, anúncios, painéis, *banners*, postagens, marcas, *slogans* ou qualquer conteúdo de publicidade institucional e *links* que direcionem para sítios de terceiros que veiculem propaganda eleitoral.

5

As publicações nos perfis da instituição no Instagram, Facebook, LinkedIn, Twitter, Youtube vão ficar e suspensas durante o período eleitoral. As publicações realizadas por lista de transmissão pelo Whatsapp também ficarão suspensas.

6

Servidores e autoridades não podem realizar qualquer tipo de promoção pessoal. Também fica proibida a publicação de matérias noticiosas sobre a instituição no *site* do próprio órgão/entidade.

7

Deve ser suspensa a veiculação, exibição, exposição ou distribuição de peças ou materiais de publicidade institucional, de utilidade pública ou de publicidade mercadológica sem concorrência de mercado, mesmo que tenham sido feitos pagamentos em relação a essas publicidades antes do período eleitoral;



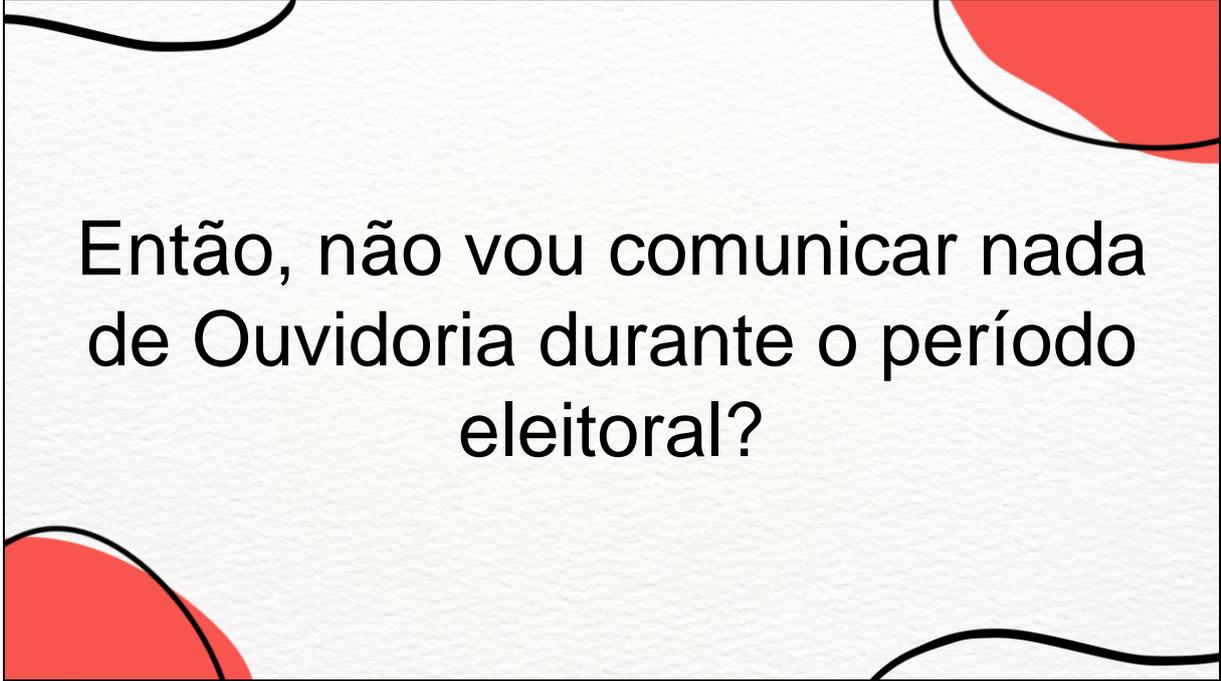
ATENÇÃO período eleitoral

Precisam de autorização da Justiça Eleitoral

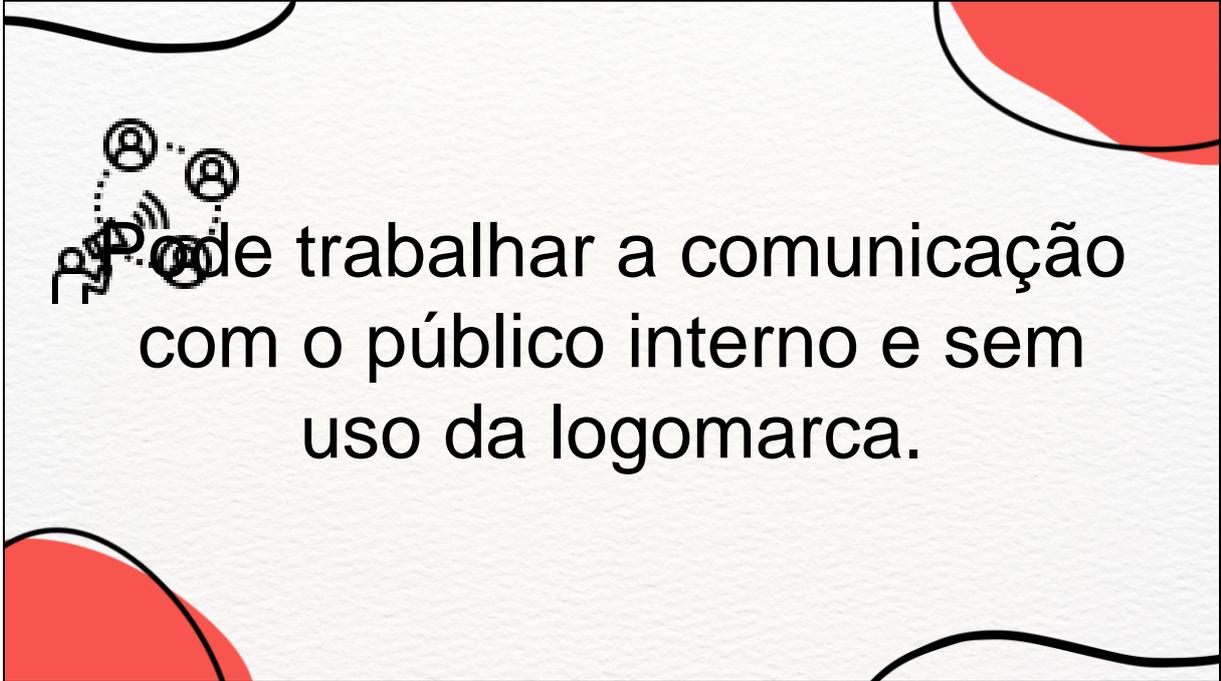
- Campanhas educativas (vacinação, Lei Seca, uso da faixa de pedestre, entre outras)
- Publicidade de utilidade pública (alagamentos, baixa umidade, queimadas)
- Publicidade mercadológica de produtos ou serviços que tenham concorrência de mercado (BRB – seguros e cartões e Terracap – venda de lotes)

Permanecem sendo publicadas pelas Ascoms

- Publicidade legal (balanços, atas, editais, decisões, avisos e outros documentos publicados no Diário Oficial do Distrito Federal)



Então, não vou comunicar nada de Ouvidoria durante o período eleitoral?



 Pode trabalhar a comunicação com o público interno e sem uso da logomarca.

Quero comunicar. Por onde começar?

Plano de Comunicação em Ouvidoria



Para quem?

Quem pode se interessar sobre o que tenho a dizer.



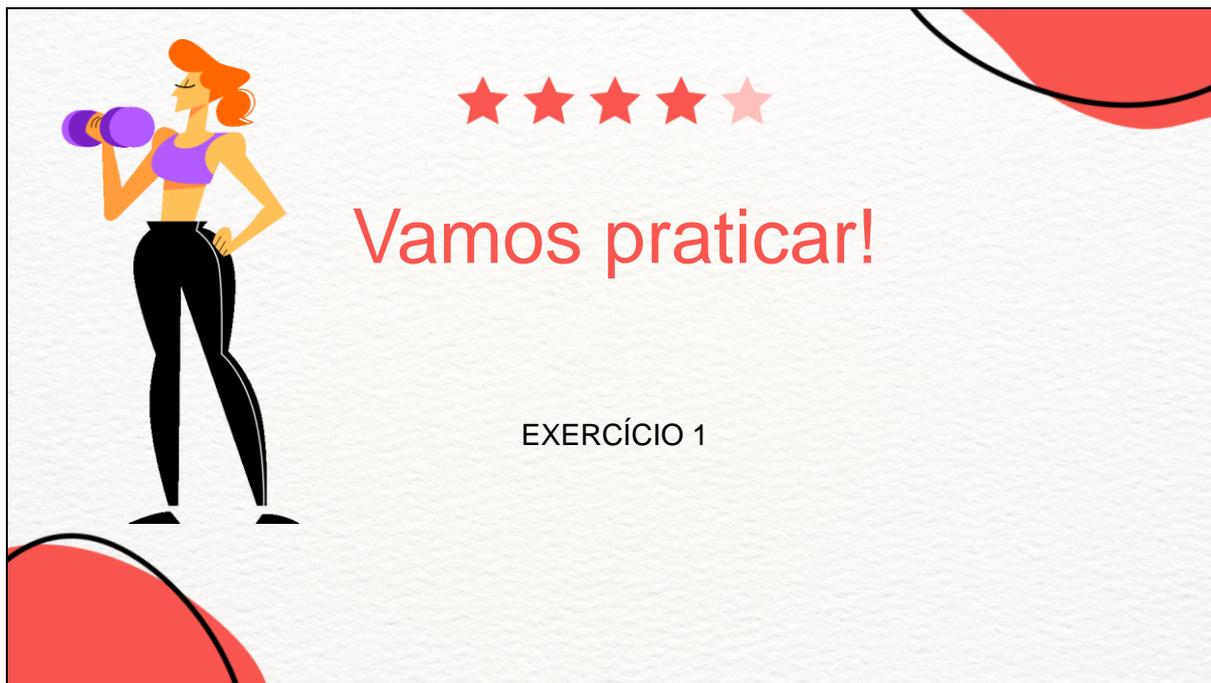
Sobre o quê?

Avaliar se tem pauta positiva (bons resultados)



Quando e como?

Pense no melhor momento e formato.

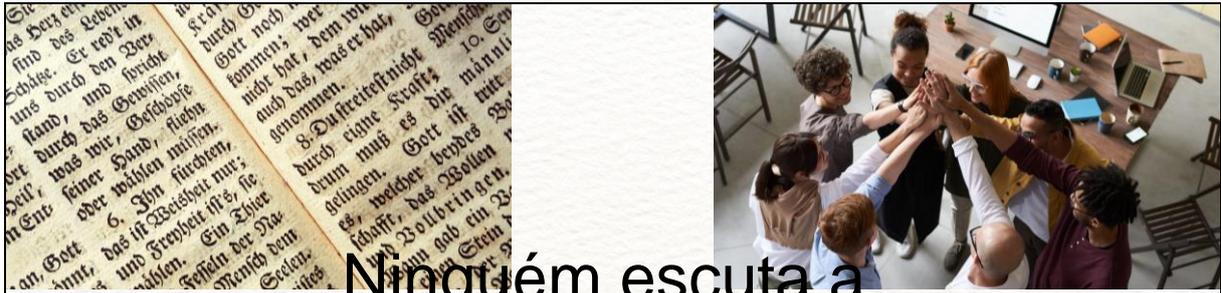


Exercício 1

Grupos de 6 pessoas

- 1 Releia seu Plano de Ação/2022 e o relatório do 1º trimestre/2022 veja o que já fez de legal e pode ser divulgado.
- 2 Pense em qual seria o público que poderia se interessar pelo conteúdo que será divulgado.
- 3 Pense no melhor formato e momento de fazer essa divulgação. E apresente para a turma a sua proposta!

30 minutos para desenvolver o trabalho.



Ninguém escuta a Ouvidoriaaaaa!!!



Como você tem comunicado seus resultados para o público interno e externo?

Já fez alguns destes?



Bate-papo com a Ouvidoria



Café com a Ouvidoria



Comunicação interna



Bate-papo com a Ouvidoria



Qual é o objetivo?



Quem irá convidar?



Evento ou reunião?



Faça um roteiro de falas.



Prepare a sua fala e alinhe com os demais.



Bate-papo com a Ouvidoria

-  Prepare uma identidade visual para o convite e para as demais peças.
-  Prepare um lanchinho gostoso.
-  Avalie o evento.
-  Encaminhe o relatório para a Ouvidoria-Geral – SEI.

Qual é a dica de ouro?

Informação relevante + acolhimento



Café com a Ouvidoria



Qual é o objetivo?



Quem irá visitar ou receber?



Marque nas agendas.



Escolha um tema central.



Apresente suas boas práticas e conheça as da outra Ouvidoria.



Encaminhe o relatório para a Ouvidoria-Geral – SEI.

Qual é a dica de ouro?

Escolha um ou mais
Ouvidorias com
realidades semelhantes
à sua.



Comunicação Interna



-  Qual é o objetivo?
-  Para qual público?
-  Qual conteúdo/resultado irá comunicar?
-  Escolha o melhor formato (intranet, mural, TV corporativa, *e-mail*, WhatsApp, reuniões etc.).
-  Escolha o melhor período e momento para comunicar.
-  Avalie o resultado (visualizações; compare números de manifestações antes e depois da ação).
-  Encaminhe o relatório para a Ouvidoria-Geral – SEI.

Comunicação Externa



-  Qual é o objetivo?
-  Para qual público?
-  Qual conteúdo/resultado irá comunicar?
-  Escolha o melhor formato (redes sociais, imprensa, escolas, TV da rodoviária etc.).
-  Escolha o melhor período e momento para comunicar.
-  Avalie o resultado (visualizações; compare números de manifestações antes e depois da ação).
-  Encaminhe o relatório para a Ouvidoria-Geral – SEI.

Qual é a dica de ouro?

Conteúdo interessante +
formato certo para cada
público



Mídias sociais



1

As ouvidorias do
GDF ainda não estão
nas redes sociais.

2

Necessidade de
equipe especializada
e exclusiva.

3

Faça posts e
recomende o registro
da manifestação nos
canais oficiais.



Texto modelo para encaminhamento aos canais oficiais

"Se quiser fazer um registro de ouvidoria (reclamação, denúncia, informação, sugestão e elogio), escolha o canal: Central telefônica 162, www.ouv.df.gov.br ou de forma presencial. Veja nossos endereços no *site* – www.ouvidoria.df.gov.br."

Como posso melhorar
comunicação no meu
a dia na Ouvidoria?

a
dia



Dicas práticas para o dia a dia na Ouvidoria



Faça pausas para um café com os colegas da instituição



Ofereça um ambiente acolhedor na Ouvidoria



Ouvidoria
Serviço de Informações ao Cidadão - SIC



SALA 1.218

Cidadão, o acesso à Informação e direito seu (Lei Federal nº 12.527/2011).

Identifique o local de atendimento

Dicas práticas para o dia a dia na Ouvidoria



Mantenha seu *site* atualizado.



Publique resultados

Padrão da página interna das Ouvidorias

[fhd.f.gov.br/category/ouvidoria/](#)

Ouvidoria

- A Ouvidoria do Hemocentro
- Perfil da ouvidoria
- Tipos de manifestações
- Canais de atendimento
- Requisitos e documentos
- Passo a passo
- Perguntas frequentes
- Normas e regulamentações
- Relatórios de Ouvidoria
- Plano de ação da Ouvidoria
- Painel de Ouvidoria
- Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Ouvidoria

Cidadão, este espaço é seu! Utilize o seu direito de colaborar com o Governo do Distrito Federal e registre sua manifestação. Você pode registrar uma reclamação, denúncia, sugestão, elogio e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

As ouvidorias do Governo do Distrito Federal estão à sua disposição para juntos construímos uma cidade melhor para todos.

Você tem várias opções de contato – internet, telefone e presencialmente – escolha a melhor forma e faça seu registro. Agora o serviço de ouvidoria conta com novo sistema para registro e acompanhamento de manifestações, o **OUV-DF**. Foram realizadas melhorias para oferecer mais facilidades e informações para você. Clique aqui e confira! Para consultar manifestações registradas antes do dia 05/09/2016 - clique aqui!

Solicitação de Serviço – Aqui você também pode solicitar serviço. Se quiser conhecer mais sobre todos os serviços oferecidos acesse o Portal do Governo do Distrito Federal.

Caso prefira solicitar um serviço agora, clique aqui.

Lei de Acesso à Informação – Você pode solicitar informações sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei Distrital de Acesso à Informação nº 4.990/2012. Este é um direito do cidadão garantido pela Constituição Federal. Confira mais informações no banner de Acesso à Informação disponível nos sites dos órgãos do Governo do Distrito Federal.

Quero fazer um pedido de informação agora.

Participar é um direito seu!

Publique resultados

3/06/22 às 11:11 - Atualizado em 3/06/22 às 11:13

Por mais inclusão servidores das ouvidorias do GDF concluem curso de Libras

COMPARTILHAR

Facebook Twitter

Formação contribui para tornar o serviço de ouvidoria acessível a todos os cidadãos

"A língua de sinais é bem difícil porque são muitas palavras novas e estamos acostumados a aprender outras línguas por meio da fala. Já a Libras usa sinais e gestos e não é simplesmente uma linguagem de mãos, mas tem todo um contexto que a gente precisa aprender", conta Ana Maria Moreira da Silva, servidora da Ouvidoria-Geral do DF.

Ela concluiu, nesta quarta-feira (1/6), o curso básico de Libras oferecido pela Escola de Governo (Egov) e se apaixonou pela nova língua: "sempre tive curiosidade pela linguagem de sinais e foi apaixonante. Eu descobri um novo mundo e uma nova língua. Além disso, a dificuldade que as pessoas surdas têm de se comunicar é muito grande. Temos pessoas dentro do Governo e da ouvidoria que sabem se comunicar com elas e entendem o que elas precisam é muito importante".

Dos 66 servidores que acabaram de se formar pela Egov no curso de Libras, 15 atuam nas ouvidorias do Governo do Distrito Federal. O chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Park Way, Amphrisio Romero Filho, disse que o plano de ação da ouvidoria para 2022 inclui a acessibilidade: "Por isso resolvei fazer. Sempre tive vontade de aprender Libras e aproveitei a oportunidade. Valeu a pena, acho o curso maravilhoso. Ajuda a nos comunicarmos melhor com a comunidade dos surdos. Acredito que com esse curso melhore muito a questão da acessibilidade. A gente passa a conhecer o universo dos surdos e a vontade que temos é de aprender para poder ajudar, para dar acesso para essas pessoas, para que os direitos delas sejam garantidos. Acredito

11/03/22 às 10:22 - Atualizado em 11/03/22 às 10:27

Ouvidoria-Geral do DF avalia melhorias na adequação à proteção de Dados

COMPARTILHAR

Facebook Twitter

Em visita técnica realizada a Central 162 foi possível verificar novos pontos a se trabalhar em relação a LGPD

A Ouvidoria-Geral do DF, unidade da Controladoria-Geral do DF, realizou uma visita técnica na central 162, responsável por atender os chamados de Ouvidoria. Com a presença da ouvidora-geral, Cecília Fonseca, a visita teve como objetivo verificar possíveis melhorias no atendimento ao cidadão, além de analisar a necessidade de adequação à proteção dos dados pessoais. O encontro ocorreu no dia 3 de março.

"Estamos constantemente avaliando pontos de melhoria para garantir que o cidadão seja bem atendido e tenha seus dados pessoais respeitados, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados. Esse

25/03/22 às 17:07 - Atualizado em 25/03/22 às 17:07

Órgãos se unem por mais acessibilidade e inclusão nas ouvidorias do GDF

COMPARTILHAR

Facebook Twitter

Ouvidoria-Geral do DF e Secretaria da Pessoa com Deficiência assinam acordo para implementar ações na Rede de Ouvidorias

Na sexta-feira (18), aconteceu o evento "O papel do ouvidor na defesa dos direitos humanos", em celebração ao Dia do Ouvidor (16/3). Em 2022, o foco da Ouvidoria-Geral do DF, unidade da Controladoria-Geral do DF, é a acessibilidade do cidadão aos canais de atendimento. Por isso, no dia do evento foi firmado um acordo entre a Controladoria-Geral do DF e a Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência.

O termo é um acordo entre órgãos para implementar algumas ações voltadas para a Rede de Ouvidorias do Governo do DF, como: a conscientização sobre acessibilidade junto aos ouvidores da Rede; a avaliação da acessibilidade arquitetônica física nas ouvidorias do GDF; a inclusão da categoria Ouvidoria Acessível, no prêmio de boas práticas de Ouvidorias; a promoção de cursos e materiais sobre acessibilidade e a adequação do Sistema OUV-DF e do Painel de Ouvidoria garantindo o acesso aos sites e sistemas da Rede, dentre outras ações.

Ouvidoria Itinerante

- Desenvolver peças de comunicação previstas no Manual de Comunicação Visual do SIGO-DF: https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/Manual-de-Comunicac%cc%a7a%cc%83o-Visual-SIGO-DF_Novo.pdf.
- Podem criar outras peças, mas precisam ser aprovadas previamente pela Ouvidoria-Geral.



Decreto nº 36.462/2015

Seção V

Da divulgação dos serviços e ações de ouvidoria

Art. 12. As unidades seccionais deverão usar logomarca única, determinada pela Ouvidoria-Geral, para construção de identidade visual uniforme perante a sociedade.

Parágrafo único. As regras de aplicação da logomarca deverão ser cumpridas conforme manual elaborado pela Ouvidoria-Geral.

Art. 13. Não será permitida a criação de outras logomarcas ou aplicação inadequada da logomarca padrão do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF em peças de comunicação referentes aos serviços de ouvidorias, salvo as determinadas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

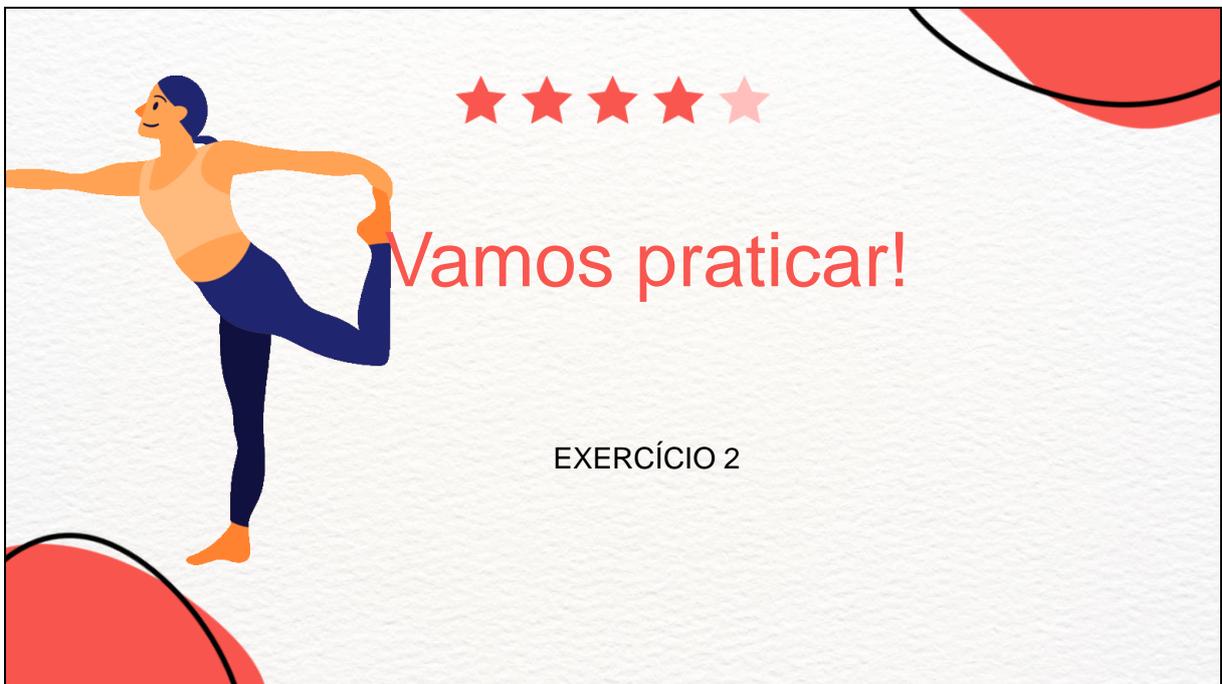
Regras para realizar Ouvidoria Itinerante

- Como funciona o projeto?
- Em que tipos de eventos acontecerá a Ouvidoria Itinerante?
- Qual objetivo do projeto Ouvidoria Itinerante?
 - Aproximação com o cidadão
 - Aplicação de pesquisa
 - Divulgação das Cartas de Serviços
- Qual é o papel da OGDf no projeto Ouvidoria Itinerante?
- Qual o papel das ouvidorias especializadas no projeto Ouvidoria Itinerante?
- Seguir passo a passo de ações prévias, durante e após o evento.



Referências

- ESTUDO PRÁTICO. Linguagens e processos de comunicação. Disponível em: <<http://www.estudopratico.com.br/linguagem-e-processos-de-comunicacao/>>.
- Comunicação pública: os sentidos usuais do termo no Brasil – Razón y Palabra, Primera Revista Digital en Iberoamérica Especializada en Comunicología.
- Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público – Organização: Jorge Duarte. Editora Atlas.
- ESTUDO PRÁTICO. Linguagens e processos de comunicação. Disponível em: <<http://www.estudopratico.com.br/linguagem-e-processos-de-comunicacao/>>.
- IASBECK, Luis. Ouvidoria: mídia organizacional. Sulina, 2012.
- KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org.). Comunicação organizacional: histórico, fundamentos e processos. Vol. 1. São Paulo: Saraiva, 2009.
- KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org.). Comunicação organizacional: linguagem, gestão e perspectivas. Vol. 2. São Paulo: Saraiva, 2009.





Exercício 2

Dois grandes grupos

1

Cada grupo terá de organizar um bate-papo com a Ouvidoria.

2

Escolher um órgão do grupo.

Defina os papéis: Dirigente máximo, Ouvidor, unidades internas, Ouvidoria-Geral



1 hora para desenvolver o trabalho.



Exercício 2

Dois grandes grupos

3

- Qual é o objetivo?
- Quem irá convidar?
- Evento ou reunião?
- Elabore um roteiro.

2. Elabore um *checklist*.

3. Elabore um *link* de avaliação pelo Google Forms.

4. Falar ao final sobre os pontos positivos e as dificuldades encontradas.

4

Simule uma realização do bate-papo aplicando todo o roteiro, inclusive com as falas.



Cada grupo terá 30 minutos de apresentação.

Cecília Souza da
Fonseca
Gestora em Políticas Públicas
e Gestão Governamental do
Governo do Distrito Federal



OBRIGADA!

Eu escolho melhorar
vidas!
Qual é a sua escolha?

Comunicação é muito
mais sobre o que foi
entendido do que sobre
o que foi dito.

Marcelo Scistowicz

 PENSADOR