

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

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

**Secretaria
de Economia**



Curso

Qualidade da resposta em ouvidoria

Apostila

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

SUMÁRIO

1	TRANSFORMAÇÃO INSTITUCIONAL.....	3
1.1	Resistência à mudança.....	3
1.2	Relações internas - uma trilha de engajamento.....	4
1.3	Segurança normativa para escrever de forma simples.....	5
2	COMPREENSÃO CONCEITUAL.....	6
2.1	Linguagem simples.....	6
3	APLICABILIDADE.....	9
3.1	É possível se divertir enquanto se aprende.....	9
3.2	Jornada da resposta no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF).....	12
3.3	Framework de análise da qualidade das respostas de ouvidoria.....	15
	REFERÊNCIAS.....	17

1 TRANSFORMAÇÃO INSTITUCIONAL

1.1 Resistência à mudança

Mudar a cultura de uma organização leva tempo, principalmente quando falamos do contexto público. 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.

Organizações mudam para fazer frente à crescente competitividade, cumprir novas leis ou regulamentações, introduzir novas tecnologias ou atender a variações nas necessidades dos cidadãos ou mesmo na prestação do serviço. Ainda que tanta prática já devesse ter levado à perfeição, a verdade é que a maioria das organizações ainda luta para conduzir transformações de forma efetiva.

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. Após ter sido, por tantos anos, vastamente analisada e comentada em pesquisas acadêmicas, estudos recentes sugerem que ainda há muito a ser feito para entendermos apropriadamente o fenômeno da resistência à mudança.

Os modelos prevaletentes de resistência à mudança tendem a considerar que os indivíduos resistem de forma homogênea. Para aqueles que acreditam em resistência uniforme à mudança, os indivíduos teriam a tendência a adotar comportamentos resistentes similares como resposta às mudanças. Entretanto essa noção de resistência uniforme não é compatível com o conceito amplamente aceito de que a realidade também deve ser entendida como um fenômeno pessoal, baseado nas necessidades, nos desejos, nos valores e nas experiências individuais. Assim, a realidade para cada indivíduo corresponderia à sua percepção individual daquilo que existe ou acontece ao seu redor.

Percepção foi definida como o processo pelo qual um indivíduo seleciona, organiza e interpreta os estímulos com o objetivo de formar representações significativas e coerentes da realidade (SCHIFFMAN; KANUK, 1991).

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. Pelas mesmas razões, os indivíduos tenderiam a prestar mais atenção às informações que preenchem as suas necessidades e a desprezar ou até mesmo bloquear a sua percepção de informações consideradas irrelevantes.

É o processo de seleção de estímulos que explicaria por que um indivíduo pode não perceber que o *status quo* pode ser inadequado (WATSON, 1971) ou que um indivíduo pode não ser capaz de enxergar problemas que deveriam ser resolvidos ou, mesmo após a identificação do problema, pode não ser capaz de encontrar as possíveis soluções (ZALTMAN; DUNCAN, 1977).

Nosso curso também é um convite aos agentes de mudança e aos praticantes a repensar a abordagem que considera a resistência como um problema em si mesmo. Ao compartilharem a hipótese geralmente aceita de que a resistência deve ser identificada e superada, os agentes da mudança desconsideram a possibilidade de que a resistência pode ser um sinal de que existe uma situação problemática anterior à sua ocorrência e que ela não é o problema. Portanto, esse estudo relembra aos praticantes que eles deveriam se concentrar mais na identificação das causas da resistência do que no seu combate.

1.2 Relações internas – uma trilha de engajamento

Há diversos fatores importantes para entendermos por que uma pessoa se engaja mais ou menos em uma pauta ou em um tema, desde aspectos mais técnicos, como o quanto ela conhece do tema ou o quanto ela sabe aplicar as diferentes ferramentas no seu dia a dia, até eventos que têm a ver com a trajetória da pessoa, seus interesses e vivências, que podem fazer com que se identifique mais com a pauta e tenha mais abertura para se envolver nela.

Pensando nisso, o (011).lab – Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo propôs uma trilha de engajamento, que nos ajuda a pensar sobre diferentes formas de engajar as pessoas em determinada pauta. A trilha também traz sugestões de ações e ferramentas para engajar essas pessoas, considerando o quanto elas estão envolvidas com o tema.

O primeiro perfil, que está no nível mais baixo de engajamento, é aquele que tem considerável resistência à 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.

Ao lidar com esse perfil, os objetivos devem ser mostrar as vantagens de uma mudança e os benefícios para o trabalho e para a população, discutir os problemas e as complexidades do setor público e mostrar que a burocracia não precisa ser o padrão.

Ações como eventos para divulgar o tema e colocar essa pessoa em contato com outras que já superaram o problema, por meio de mudanças simples no seu cotidiano, podem ajudar.

Além disso, nesses eventos, ela poderá ter contato com legislações e procedimentos sobre o tema, o que ajuda a torná-la menos resistente à pauta.

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.

Ao lidar com ela, o principal objetivo deve ser convencê-la a aplicar as soluções inovadoras no seu cotidiano.

Uma das ações a serem usadas é mostrar formas práticas de como as orientações ajudam no trabalho diário, otimizando o tempo e facilitando a comunicação do órgão onde ela trabalha. Colocá-la em contato com as unidades que estão passando pelo processo de mudança pode ser uma boa ação de engajamento e de sensibilização para essa pessoa. Além disso, um exemplo de ferramenta que pode ser usada para engajar esse grupo de pessoas são cursos sobre a pauta.

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.

Ao lidar com esse perfil, o objetivo deve ser deixar a pessoa mais confiante para desenvolver ações no seu órgão e estimular a troca de experiências com os colegas. Nesse caso, uma boa estratégia é apresentá-la para outras pessoas que já passaram pelo processo no setor público ou, ainda, convidá-la a participar de grupos sobre o tema objeto da mudança, para que conheça outras iniciativas e experiências.

Além disso, fazer acompanhamento para saber como tem sido a adesão no seu órgão e envolvê-la em um projeto de simplificação pode incentivar o engajamento. Como principais ferramentas estão os guias, os cursos, além dos documentos que a pessoa utilizou em seu órgão durante o processo. O importante é acolher essas pessoas, todo mundo está aprendendo. E pode ser um estímulo importante para as outras pessoas do órgão saber que ela está tentando, errando e aprendendo no caminho.

Por fim, o último perfil é o mais envolvido na escala de engajamento. É aquele que já colhe os benefícios da mudança no seu trabalho e ajuda outras pessoas a passarem pelo processo. Essa pessoa:

- sempre vai em eventos que tratam do tema;
- preocupa-se com a comunicação do seu órgão;
- pesquisa a pauta para além das iniciativas mais conhecidas;
- já participou de capacitações sobre o tema;
- já fez projeto para a melhorias do trabalho.

Como a pessoa com esse perfil já apoia o tema, ao lidar com ela, o objetivo é transformá-la em uma multiplicadora dessas práticas. Queremos que ela seja embaixadora da pauta no seu órgão e que participe ativamente das redes que falam sobre o tema.

Uma das ações para engajar essa pessoa pode ser oferecer ferramentas para que se torne cada vez mais capacitada para falar sobre o tema e para capacitar outras pessoas. Apoio em capacitações e eventos, por exemplo, pode ser uma ferramenta importante

1.3 A segurança normativa para escrever de forma simples

É importante falarmos de legalidade neste curso por duas razões: primeiro, porque as leis podem conceder direitos às pessoas e exigir que o Estado faça algo a respeito. Por exemplo, que preste um serviço e que este seja acessível.

E, segundo, porque os servidores e as servidoras públicas precisam trabalhar dentro do que está previsto na lei e no direito administrativo e porque existem os órgãos de controle para garantir esse cumprimento.

Os normativos são instrumentos que proporcionam mais segurança para os servidores e as servidoras, pois reconhecem a prática no governo. Leis e decretos permitem que os servidores e as servidoras possam aplicar conceitos, como a linguagem simples no trabalho, com apoio de um instrumento normativo.

Ao se fazer busca nos normativos dedicados ao trabalho de ouvidoria no Distrito Federal, encontramos algumas passagens que tratam sobre a forma como devemos produzir os nossos textos.

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.

XV – utilização de linguagem simples e compreensível, evitando-se o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

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;

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.

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

Estabelece medidas, no âmbito do 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.

Contudo, vale ressaltar que, nesse panorama de legalização da construção textual clara e acessível da ouvidoria e do seu papel de indicador de gestão da organização, importa não somente que o conceito de resposta se legalize na ouvidoria, mas também que a legitime.

Na prática, isso ocorre, por exemplo, quando a autonomia está presente; quando o ouvidor consegue posicionar-se além da racionalidade instrumental (ou seja, suas convicções podem ir além da letra da lei, para promover mais esclarecimento ao cidadão); ou, ainda, quando o conceito de linguagem simples e suas abordagens são difundidas pela ouvidoria e consideradas pelas instâncias administrativas, permitindo a melhoria dos serviços prestados.

2 COMPREENSÃO CONCEITUAL

2.1 Linguagem simples

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal tem buscado iniciativas que ajudem a rede de ouvidoria a desenvolverem habilidades e atitudes que melhorem a comunicação interna e, principalmente, a comunicação com o cidadão. Dessa forma apresentamos o movimento de comunicação simples.

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.

Apresentamos, a seguir, o conceito de linguagem simples, que é fruto de iniciativas que se espalharam pelo Brasil, 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.

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.

Podemos considerar que um texto tem linguagem simples quando ele apresenta suas ideias, palavras, frases e estrutura de forma organizada para que quem lê. Dessa forma, a pessoa:

1. encontra facilmente a informação que procura;
2. compreende a informação que encontrou;
3. consegue usar a informação.

É importante lembrar que linguagem simples não é uma linguagem informal. É possível escrever de forma simples e acessível, seguindo as normas da Língua Portuguesa. Para além de um conjunto de técnicas, linguagem simples, também, é um movimento que incentiva a aplicação de práticas para tornar a comunicação mais simples.

O setor público brasileiro possui algumas iniciativas de linguagem simples, como a lei de direitos do usuário de serviços públicos (Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017). Mas, a primeira política pública para tratar exclusivamente do tema de Linguagem Simples surge em 2019, com a criação do Programa Municipal de Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo, com base no Decreto nº 59.067, de 11 de novembro de 2019 e na Lei nº 17.316, de 6 de março de 2020.

O debate sobre o tema vem se fortalecendo. Este curso foi criado como uma ferramenta de apoio à disseminação e à multiplicação da pauta. Algumas das iniciativas para escrever documentos com linguagem simples pode ser uma atividade difícil, mas uma metodologia de simplificação ajuda a fazer essa atividade. Apresentamos a seguir, os cinco passos para simplificar um documento.

1) 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.

2) 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.

- 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.
 - Use verbos que expressam ação direta.
 - Escreva as frases na ordem direta.
 - 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.
- 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?

Outros exemplos:

- Em uma escala de 1 a 5, você considera que o documento é compreensível?
 - Em uma escala de 1 a 5, você considera que o documento é interessante?
 - Em uma escala de 1 a 5, você considera que o documento é atrativo?
- 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;
 - apresentação do documento – revise a formatação dos títulos e dos subtítulos e a apresentação dos elementos visuais, como gráficos, tabelas e diagramas.

Retome as orientações das aulas anteriores e verifique se atendeu a todas elas. Pronto, essa é a nossa metodologia de simplificação de documentos. Siga os cinco passos de simplificação e torne seus documentos cada vez mais simples.

3 APLICABILIDADE

3.1 É possível se divertir enquanto se aprende.

E quem disse que não é possível se divertir enquanto se aprende?

Vamos colocar textos bem-humorados que tratem, de forma direta, da importância da linguagem simples voltada para o usuário.

Boa diversão!

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

Despacho para o Presidente Sênior

Excelentíssimo Presidente Sênior Augusto César Majordomo,

Com votos da mais profunda felicidade e satisfação, e esperando encontrá-lo com sua saúde no mais perfeito estado de sublimidade, humildemente me utilizo de tão básico meio de interação humana, quanto é este do qual me valho para, por meio dele, com todo o respeito e devoção que sabidamente dedico a vossa excelência, anunciar as novas, sejam elas boas ou más, que ocorreram no decorrer da litania de atividades diuturnas tradicionais e habituais de nossa empresa, no que diz respeito a esta sucursal especificamente.

Tais atividades são aquelas que compõem o leque de atividades diárias desta sucursal, e provavelmente das outras sucursais, de nossa empresa, como é bem sabido por vossa excelência.

Passo, portanto, a transmitir o relato do ocorrido na corrente jornada, no dia de hoje, durante as atividades consuetudinárias desta seccional, acontecidas no horário costumário de funcionamento de nossas atividades comerciais, no que diz respeito às atividades específicas de um de nossos funcionários, que vai pela graça de Lúcio, que é um funcionário responsável por atividades logísticas de remessa de bens em nossa empresa, realizando este funcionário as entregas de bens requisitados à nossa empresa, seguindo cuidadoso e minucioso planejamento estrategicamente planejado e traçado pelo setor de planejamento desta nossa sucursal para garantir que a atividade de remessa de bens seja devidamente levada a cabo de acordo com os princípios e fundamentos que regem o espírito desta tão grandiosa corporação.

Sabemos que nosso funcionário Lúcio, um funcionário responsável por atividades logísticas de remessa de bens em nossa empresa, realizou, durante o horário costumeiro de funcionamento de nossas atividades comerciais, com maestria e competência e de forma devida, correta, completa e detalhada todas as missões a ele apontadas e por ele aceitas, conforme previsto no plano de atividades diárias conforme construído, com afino e dedicação a serem louvados, pelo setor de planejamento desta nossa sucursal, de forma a ter a certeza de que as convicções que nos regem estejam sempre de acordo com a essência formadora dos ideais de nossa maravilhosa empresa.

Porém, não só de flores foi composto o caminho de nosso valente funcionário Lúcio, um funcionário responsável por atividades logísticas de remessa de bens em nossa empresa, no que diz respeito às suas atividades laborais de transporte e entrega de bens no dia de hoje. Conforme nos foi informado por fonte fidedigna participante da estrutura hierárquica de nossa empresa, algo terrível se abateu sobre nosso pobre Lúcio, um

funcionário responsável por atividades logísticas de remessa de bens em nossa empresa. Eis que, no meio de suas atividades laborais de transporte e entrega de bens no dia de hoje, Lúcio, um funcionário responsável por atividades logísticas de remessa de bens em nossa empresa, se viu de frente com uma terrível artimanha do destino: o componente responsável pela criação das forças de impulsão, pela criação de relativamente pequenas explosões controladas em ambiente propício, de seu meio locomotivo motorizado, comumente referido como “motocicleta” entre a população em geral, apresentou, claramente e indiscutivelmente, um comportamento em desacordo com o comportamento habitualmente esperado e obtido por modelos semelhantes e mesmo, poderíamos dizer, iguais ao modelo de seu componente responsável pela criação de forças de impulsão, pela criação de relativamente pequenas explosões controladas em ambiente propício, no contexto de sua atuação como componente responsável pela criação de movimentos de um veículo locomotor motorizado.

Tal comportamento irregular, e porque não dizê-lo, defeituoso, iria certamente criar incentivos negativos à correta prestação de serviços por parte do veículo locomotor motorizado do qual fazia uso o nosso funcionário Lúcio, um funcionário responsável por atividades logísticas de remessa de bens em nossa empresa, o que só poderia terminar por causar-lhe desconfortos tanto da ordem laboral, quanto, por que não, das ordens físicas, mentais e espirituais, sendo nosso funcionário Lúcio, um funcionário responsável por atividades logísticas de remessa de bens em nossa empresa, como é, alguém com senso de dever.

Mas é em momentos de crise que o espírito se sobressai, como disse o poeta, e nosso heroico Lúcio, um funcionário responsável por atividades logísticas de remessa de bens em nossa empresa, bravamente, tal como Davi a Golias, resolveu enfrentar aquele transtorno que, em sua magnitude, não poderia ser encarado como algo menos que um dragão a cuspir em nosso funcionário o fogo infernal dos problemas insolúveis. Munido tão somente de suas pequenas mãos e trivial intelecto, Lúcio, um funcionário responsável por atividades logísticas de remessa de bens em nossa empresa, nosso Daniel na Cova dos Leões, fez o que poucos acreditariam ser ele capaz de fazer, e devolveu o componente responsável pela criação das forças de impulsão, pela criação de relativamente pequenas explosões controladas em ambiente propício, de seu meio locomotivo motorizado, comumente referido como “motocicleta” entre a população em geral, ao seu correto, normal e esperado funcionamento, restaurando, assim, conseqüentemente, sua fiel máquina, sua companheira de labuta e dissabores, a plena funcionalidade e, assim, foi capaz de atingir os objetivos por ele traçados, conforme previamente informado, retornando então às premissas desta sucursal de nossa titânica empresa com seu veículo locomotor motorizado em um estado de pleno funcionamento normalizado.

E é com esta nota alegre que encerro, portanto, o relato de nossas atividades, me despedindo com os mais honestos e verdadeiros votos de sincera adoração.

Respeitosa, humilde, reverencial e devotadamente,

Paulo Alvarez da Cruz

Presidente da 3ª Sucursal de Atividades Comerciais

Despacho para o Presidente

Ilmo Senhor Presidente Paulo Alvarez da Cruz,

Esperando encontrá-lo em bom estado de saúde, me utilizo desta forma de comunicação para, por meio dela, transmitir respeitosamente ao senhor informação estratégica acerca das atividades diurnas de nossa empresa.

Relato, portanto, que no dia de hoje, durante o horário habitual de funcionamento de nossas atividades comerciais, o funcionário responsável por atividades logísticas de remessa de bens, de nome Lúcio, realizou de forma devida, correta e completa todas as missões a ele confiadas na data atual e previstas e estipuladas no planejamento prévio realizado pelas áreas responsáveis por realizar tais planejamentos.

É com pesar, no entanto, que informo que, por peripécias do destino, Lúcio, o funcionário responsável por atividades logísticas de remessa de bens, no decorrer do cumprimento de suas funções estipuladas pela área de planejamento, se viu confrontado com um terrível predicamento: o componente combustor responsável pela criação da força de impulsão de seu meio de locomoção motorizada, uma motocicleta, apresentou sinais claros e indiscutíveis de um comportamento possivelmente irregular que, por sua vez, interferiria na correta prestação de serviços por parte de seu meio de transporte, causando-lhe grande comoção e enormes transtornos.

Lúcio, o funcionário responsável por atividades logísticas de remessa de bens, no entanto, bravamente não se deixou abalar por tamanho entrave e, demonstrando grande disposição e coragem, se dedicou ao hercúleo trabalho de reparar e devolver ao funcionamento devido sua fiel máquina de transporte motor, ou seja, sua motocicleta.

E assim, é com grande alegria que posso lhe informar que Lúcio, o funcionário responsável por atividades logísticas de remessa de bens, se viu capaz de atingir o objetivo por ele traçado, e retornou às premissas de nossa empresa com seu veículo locomotor motorizado em seu estado de funcionamento normal.

Respeitosa, humilde e reverencialmente,

Flávio Alvarenga,

Diretor de Gestão e Administração Gerencial

Despacho para o Diretor

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

Despacho para o Gerente

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

Bilhete do Lúcio

Nilson,

Todas as entregas foram feitas. Tive um problema com o motor da moto, mas já resolvi.

Lúcio.

Todos temos um escritor que vive dentro de nós. Quando produzimos textos, abusamos de deferências, adjetivos, transformamos nosso texto em verdadeira saga épica.

Queremos garantir que o leitor entenda o que estamos contando e enfeitamos o nosso texto com pronomes, rebuscamos a nossa linguagem, usamos três vezes mais palavras do que o necessário para dizer alguma coisa. Afinal, a alegria da escrita está nos adereços.

Contudo, quem mais se aproximou de uma linguagem simples foi o nosso amigo Lúcio.

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

A jornada da resposta no sistema informatizado OUV-DF é um tema que ainda carrega certa dúvida na rede SIGO-DF.

Apresentamos, a seguir, como analisar a manifestação no momento da sua entrada na caixa do OUV-DF até a resposta definitiva ao cidadão.

1) A manifestação entra na caixa da unidade:

No momento em que a manifestação dá entrada na caixa da unidade, devemos analisar com cuidado o teor do relato. Entender o contexto da manifestação ajuda a direcionar a escolha do conteúdo da resposta.

Relato:

O cidadão entrou em contato com esta Ouvidoria para reclamar em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, em razão de ter buscado aquele órgão para tratar de assunto referente ao benefício social "Prato-Cheio", por meio do Protocolo de ouvidoria. Naquela oportunidade do atendimento, foi solicitado *e-mail* ao cidadão, que informou não possuir, sendo, dessa forma, negada a continuidade do atendimento com a posterior informação do andamento do pleito. Na oportunidade, o supervisor de atendimento daquela Ouvidoria informou ser obrigatória tal informação. Diante das informações, o cidadão solicita providências, para que a informação do *e-mail* por parte dele seja facultativa.

Faça as seguintes perguntas:

- É uma manifestação com teor já conhecido?
- Já tratei com esse manifestante em outra oportunidade?
- Qual é o questionamento feito pelo cidadão no texto?
- Esse assunto é tratado no meu órgão?

2) Ao analisarmos o texto feito pelo cidadão e identificarmos que a informação prestada está incompleta, solicitaremos informações complementares.

Informação Complementar Protocolo Re-155097/2021 ✕

Questionamento:

Senhor Cidadão, a manifestação nº 0001/2021 necessita de maiores informações quanto ao endereço. Caso não obtemos essas informações no prazo de X dias, essa manifestação será encerrada por falta de dados essenciais a continuidade da apuração.

Atenção!

Coloque, de forma clara, qual a informação necessária para que a manifestação tenha prosseguimento bem como o prazo que você irá aguardar a informação.

- 3) Depois de se certificar de que a manifestação é de competência do seu órgão e está completa, encaminhe a manifestação à área técnica e construa a resposta preliminar no OUV-DF.

Texto da Resposta

Prezado (a),
Informo que recebemos a sua manifestação e estamos buscando junto a área envolvida informações para esclarecer a sua dúvida.
Atenciosamente,
Ouvidoria-Geral |

Atenção!

Seja claro e direto, evite escrever frases com mais de 20 palavras.

- 4) Assim que a área interna encaminhar à ouvidoria as informações técnicas, elabore a resposta definitiva. Aplique as técnicas de linguagem simples que apresentamos anteriormente.
- 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.
 - Use verbos que expressam ação direta.
 - Escreva as frases na ordem direta.
 - 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.

Resposta

Prezado Cidadão,

Entendemos o desconforto causado pelo fato de solicitarmos o *e-mail* para o registro da manifestação de Ouvidoria.

A obrigatoriedade do *e-mail* é necessária, pelos motivos aqui expostos, pois traz proteção aos seus dados pessoais, além de permitir o contato caso necessário.

Nesse sentido, explicamos os motivos pelos quais precisamos do *e-mail*:

1. Ajuda a verificar a autenticidade dos dados do usuário, pois o endereço eletrônico é um dos validadores de segurança constantes no sistema informatizado de Ouvidoria (Ouv-DF). Assim, garantimos que outras pessoas não registrem manifestações em seu nome.
2. Possibilita o acompanhamento da manifestação, pois o sistema envia para o *e-mail* cadastrado as informações relativas à manifestação. Isso porque as manifestações podem ser acompanhadas a partir da sua caixa de registro, onde estão todas as manifestações identificadas e registradas no seu nome.
3. Encaminha-se para o *e-mail* do usuário a solicitação de alteração de senha, sendo esta a única forma de criação de nova senha. O sistema solicita a criação de uma conta de usuário, por meio do preenchimento do cadastro eletrônico, que permite o acesso a áreas restritas, com informações de exclusivo interesse do cidadão.
4. Considera-se a determinação legal – Lei nº 6.519, de 17 de março de 2020, art. 6º – que visa a garantir mecanismos de comunicação com o usuário e de consulta sobre o andamento dos serviços solicitados e eventuais manifestações, o que reforça a necessidade da utilização do endereço eletrônico como forma de contato.

Destacamos que a Ouvidoria-Geral do DF busca aprimorar continuamente a qualidade dos serviços oferecidos aos cidadãos de Brasília, por meio do OUV-DF. Nesse sentido, a internet apresenta-se como importante instrumento capaz de atendê-lo com agilidade e segurança.

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral do DF.

Proposta:

Análise a resposta e reescreva-a, tornando o texto mais simples para o cidadão.

3.3 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.

Inicialmente, buscou-se avaliar qual *framework* seria mais adequado para a avaliação da pesquisa. Após selecionar o *framework* proposto por Eppler (2006), buscou-se compreender como ele poderia ser aplicado para avaliar a qualidade das respostas de ouvidoria.

Em seguida, foram feitas adaptações, de modo a compor um *checklist* objetivo, capaz de permitir a comparação entre as respostas.

A coleta dos dados será realizada utilizando-se um questionário elaborado com base nas questões propostas por Nazário, Da Silva e Rover (2012) e por Vieira (2015) e adaptado à necessidade da pesquisa, sendo analisadas duas dimensões: relevância das informações, com quatro atributos, e adequação da informação, com dois atributos, referentes à qualidade do conteúdo propostos por Eppler (2006).

Dessa forma, para avaliar a qualidade da informação, serão analisados seis critérios da matriz, utilizados por Eppler (2006), que estão a seguir demonstrados.

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.

O quadro, a seguir, exemplifica o modelo proposto para a coleta de dados.

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 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.

As respostas serão tabuladas com o auxílio de uma planilha eletrônica (Google Forms ou Excel), sendo este preenchido por ouvidores indicados.

Recomenda-se que essa pesquisa seja replicada de forma proporcional entre as ouvidorias do SIGO, permitindo analisar a maior qualidade possível de respostas disponibilizadas no OUV-DF em determinada janela de tempo.

Esse estudo apresenta algumas limitações, pois se restringe a realizar a análise descritiva dos achados, não se utilizando de técnicas estatísticas mais robustas. O estudo utilizou apenas uma técnica, a pesquisa de levantamento, para realizar a análise das respostas de Ouvidoria.

Por fim, acreditamos que o instrumento proporcionará significativo avanço no estudo das informações prestadas pela rede SIGO ao cidadão e seu impacto para o indicador de ouvidoria ligado à satisfação com a resposta.

REFERÊNCIAS

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO (CGU). *Portal da Transparência*. Disponível em: <<http://www.portaltransparencia.gov.br>>. Acesso em: fev. 2021.

_____. *Avaliação da qualidade da informação*. Portal da Transparência. Disponível em: <<http://www.portaltransparencia.gov.br>>. Acesso em: abr. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF). Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF). *Portal de Ouvidoria*. Disponível em: <<https://www.ouv.df.gov.br/#/>>. Acesso em: jun. 2021.

EPPLER, M. *Managing information quality: increasing the value of information in knowledge-intensive products and processes*. 2. ed. revised and extended edition. Springer: New York, 2006.

FURLANI, J. *Anatomia do sistema cardiorrespiratório*. São Paulo, 1977. (Apostila).

GOVERNO FEDERAL. *Portal do Governo Federal*. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br/publicacoes-e-cursos/matriz-para-analise-de-um-texto.pdf>>. Acesso em: jun. 2021.

HERNANDEZ, José Mauro da Costa; CALDAS, Miguel P. *Resistência a mudança: uma visão teórica*, 2021.

NAZÁRIO, Débora Cabral; DA SILVA, Paulo Fernando; ROVER, Aires José. Avaliação da qualidade da informação disponibilizada no Portal da Transparência do Governo Federal. *Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico*, v. 1, n. 6, 2012.

QUEIROZ, Jatene. *Avaliação da qualidade da informação nos principais portais de transparência do Brasil*, 2014.

REVISTA BRASILEIRA DE ENFERMAGEM. Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados quantitativos no campo da saúde. Brasília, 2004. p. 611-614.

SCHIFFMAN, L.; KANUK, L. *Consumer behavior*. 4. ed. New Jersey: Prentice Hall, 1991.

SANTOS, Fernanda Marsaro. *Análise do conteúdo: a visão de Laurence Bardin*. 2012. Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Católica de Brasília. Brasília, 2012.

SÃO PAULO. Prefeitura. *Curso 10 dicas de linguagem simples*. São Paulo, 2020. (Apostila).

_____. Prefeitura. *Curso Linguagem simples*. São Paulo, 2020. (Apostila).

_____. Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia. *Guia de Revisão de Documentos*. São Paulo, 2020. (Apostila).

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO. *Manual de Redação, Estilo e Comunicação do Departamento Nacional do SESC*. 2. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: SESC Departamento Nacional, 2013.

WATSON, G. Resistance to change. *American Behavioral Scientist*. Thousand Oaks, v. 14, p. 745, 1971.

TRINDADE, Ana; OLIVEIRA, Mirian. *Atributos para avaliação da qualidade da informação em sistemas de gestão do conhecimento*, 2007.

VIEIRA, Priscila Rodrigues. *Avaliação da qualidade da informação em sistemas de informações estratégicas voltados ao judiciário brasileiro*. 2015. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis, 2015.

ZALTMAN, A. F. Resistance to change: its analysis and prevention. *Advanced Management*, New York, v. 4, n. 5, p. 9-11, 1950.