

SEMINÁRIOS

Rede Ouvir PE

3º SEMINÁRIO REDE OUVIR PE: FORTALECENDO AS OUVIDORIAS PERNAMBUCANAS

REALIZAÇÃO: Rede Ouvir PE

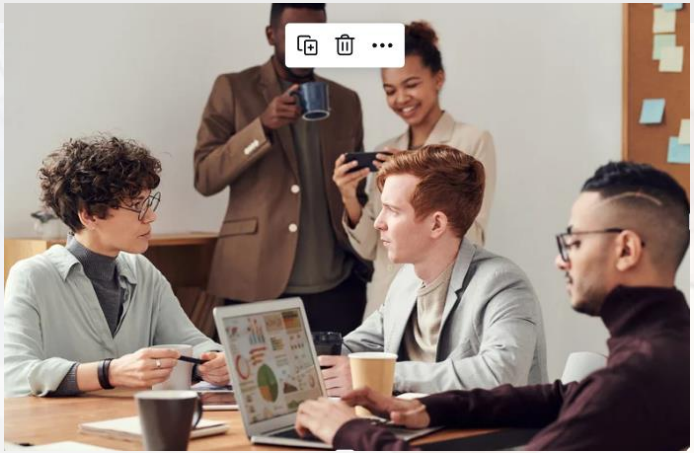
APOIO: UNIFG | Prefeitura de Jaboatão dos Guararapes



Ouvidoria e Comunicação: qual a relação?

Cecília Fonseca
Ouvidora-Geral do DF

Vamos começar nos comunicando...





1. Olhe para o colega ao lado – não pode ser alguém que já conhece
2. Apresente sua Ouvidoria em uma frase
3. Você terá 1 minuto para pensar numa frase e dizer um ao outro

Vamos começar nos comunicando...

1. Ao escutar a frase qual a percepção que você teve?
2. Qual a primeira impressão que teve da Ouvidoria? Foi suficiente para formar uma opinião? Passou confiança? Recebeu informações úteis?



Antes de tudo...



Precisamos saber onde queremos chegar...

Qual Ouvidoria queremos ser?

Como se apresentar ao usuário?

As formas de comunicação evoluíram muito...



Quem usou walkman e esperava a música que mais gostava tocar na rádio ou gravava na fita para escutar repetidas vezes?

As formas de comunicação evoluíram muito...

...hoje escuta na playlist do spotify ou you tube music!



As formas de comunicação evoluíram muito...



...da máquina de escrever



...ao chat GPT!

E na Ouvidoria não é diferente...

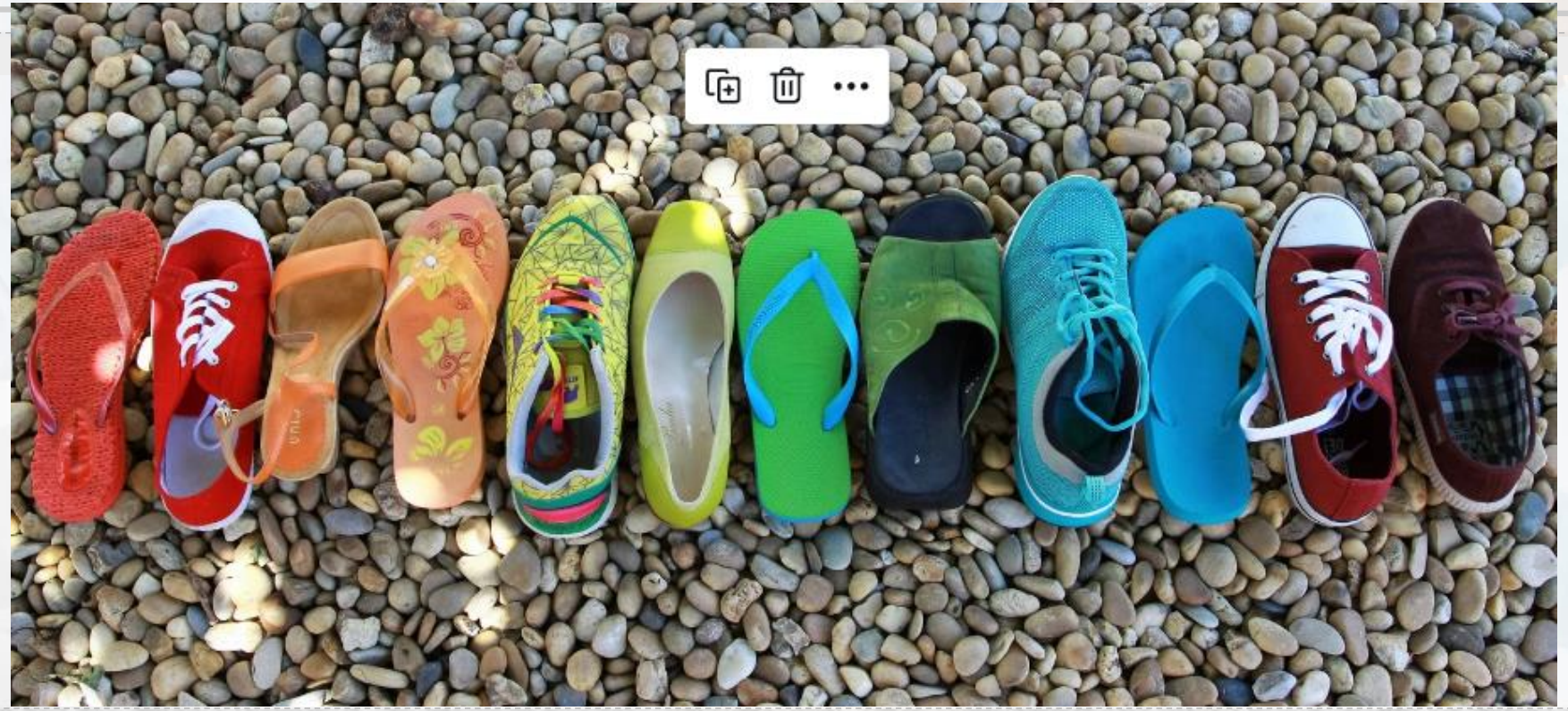
A vida é muito dinâmica, não temos tempo...

...não temos paciência para ler textos grandes...

...tudo está na palma da mão, a um clique!



Quem são as pessoas com quem sua Ouvidoria se relaciona?



Por quais meios constroem esses relacionamentos?





Como tem estruturado e disseminado as informações de Ouvidoria?



Apenas para cumprir com os normativos?



Lembra da dinâmica que fizemos...

Qual Ouvidoria você quer ser?



Responder manifestações

#

Melhorar serviços

Como temos feito no DF



www.painel.ouv.df.gov.br

Acesse:



Como temos feito no DF

Linguagem Simples

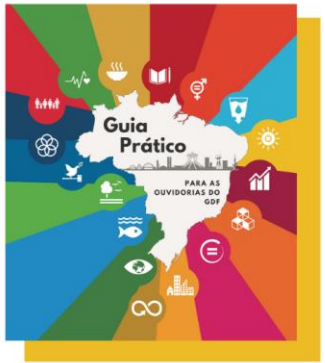


Relatórios Anuais



ouvidoria.df.gov.br/planos-de-acao-e-relatorios-da-ouvidoria-geral-do-df/

Guia prático



ouvidoria.df.gov.br/manuais/

Melhores práticas



https://ouvidoria.df.gov.br/concurso-melhores-praticas-em-ouvidoria-do-df/

Relatório temáticos pelo whatsapp



Informação na palma da mão!

Outras ações de Comunicação

- Remodelamos visitas técnicas
- Capacitação para servidores de fora das Ouvidorias
- Parceria com associações de classe formadoras de opinião
- Bate-papo com a Ouvidoria
- Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria – categoria: Comunicação interna e externa da Ouvidoria





Cecília Souza da Fonseca

Ouvidora-Geral do DF na
Controladoria-Geral do Distrito Federal

LinkedIn

Vamos continuar conversando?

Controladoria-Geral do
Distrito Federal

ouvidoriageral@cg.df.gov.br
61 2108-3313
ouvidoria.df.gov.br