

SEMINÁRIOS

Rede Ouvir PE

3º SEMINÁRIO REDE OUVIR PE: FORTALECENDO AS OUVIDORIAS PERNAMBUCANAS

REALIZAÇÃO: Rede Ouvir PE

APOIO: UNIFG | JABOATÃO DOS GUARARAPES



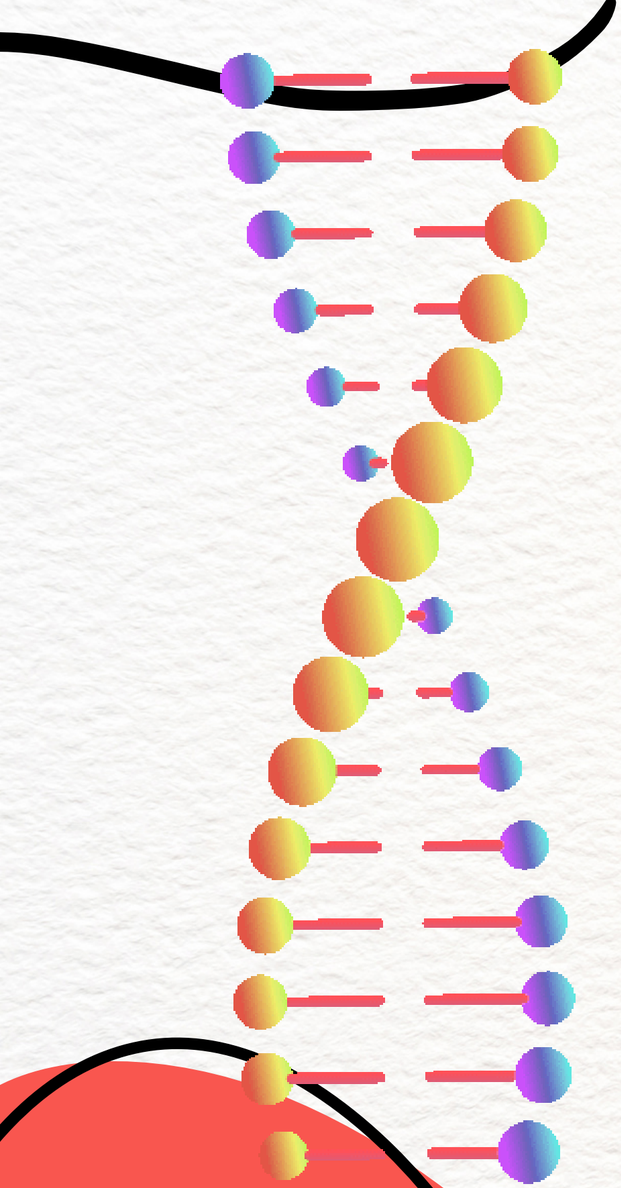
OFICINA: Como demonstrar os resultados de Ouvidoria?

Cecília Fonseca
Ouvidora-Geral do DF

O que Ouvidoria tem a ver com comunicação?







COMUNICAÇÃO ESTÁ NO NOSSO DNA!

Preciso ser um especialista em comunicação para comunicar?

Vídeo 1

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



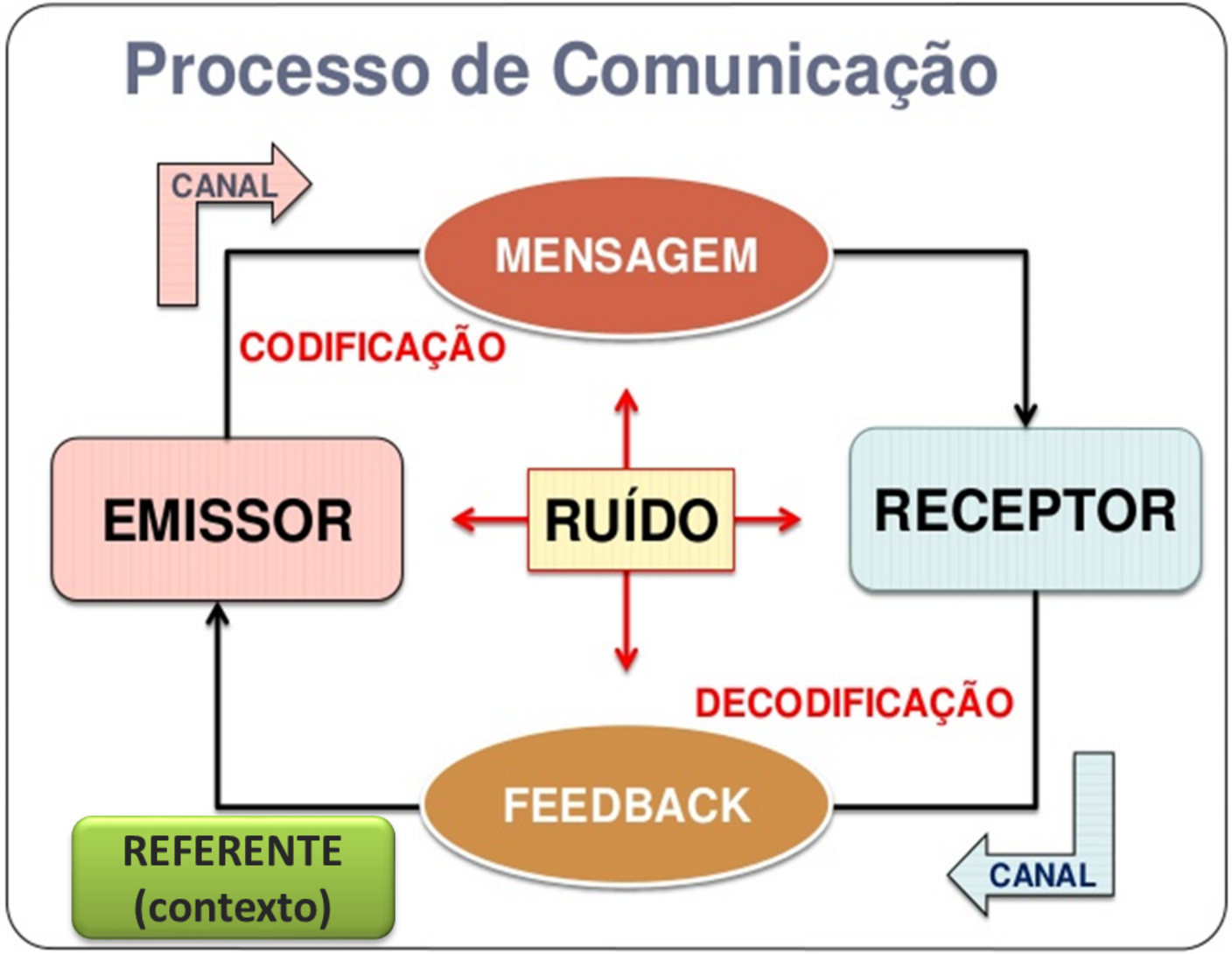
A matéria prima da Ouvidoria é informação + relacionamento

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;

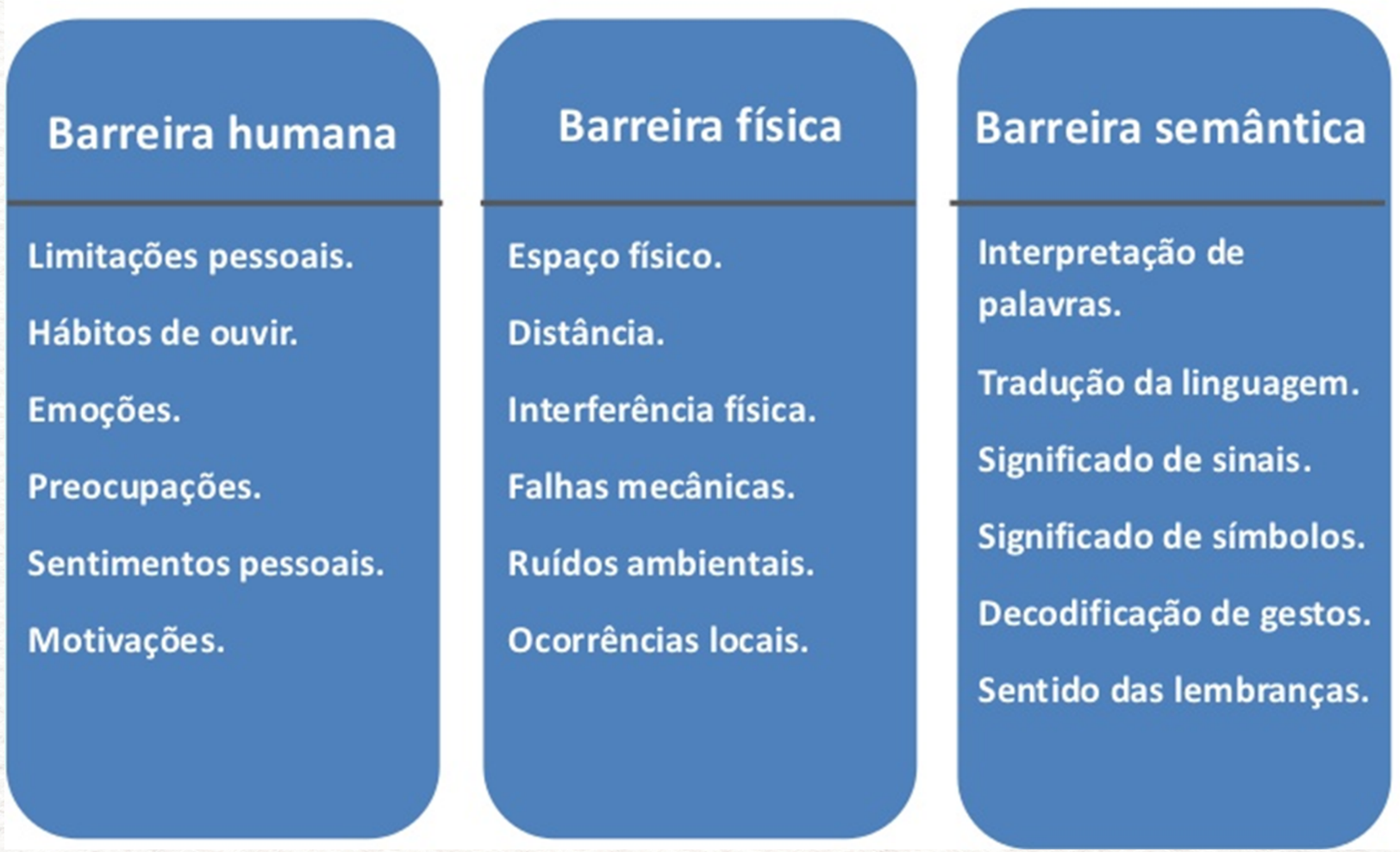
3. Mensagem – O conteúdo das informações transmi-tidas daquilo que é comunicado. Pode ser virtual, auditiva, visual e audiovisual;

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 uma revista, jornal, livro, rádio, internet, telefone, TV etc.

Ruídos ou barreiras no processo de comunicação



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

Comunicação organizacional

Institucional

Construção da imagem da instituição para o público interno e externo.

Interna

Relações entre colaboradores e fluidez da informação dentro da organização.

Administrativa

Formalização das determinações e orientações.

Mercadológica

Ações para construir ou reforçar o posicionamento da empresa no mercado com foco no aumento de vendas.

Tipos de comunicação

Comunicação Estado e cidadão

Governamental

Foco nas publicações e realizações da gestão transitória.

Política

Foco partidário e político.

Esta não podemos fazer

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).

Quero comunicar por onde começar?

Vídeo 2

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





Ninguém escuta a Ouvidoriaaaaaa!!!!





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

Já fez alguns destes?

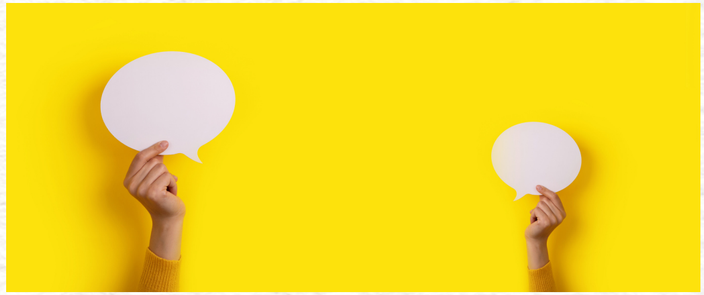




Bate-papo com a Ouvidoria



Café com a Ouvidoria



Comunicação interna

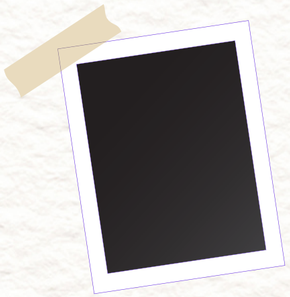


Bate-papo com a Ouvidoria

- Qual 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 demais peças



Prepare um lanchinho gostoso



Avalie o evento



Encaminhe o relatório para Ouvidoria-Geral - SEI

Qual a dica de ouro?

Informação relevante + acolhimento



Café com a Ouvidoria



Qual objetivo?

Quem irá visitar ou receber?

Marque nas agendas

Escolha um tema central

Apresente suas boas práticas e conheça da outra Ouvidoria

Elabore relatório final

Qual a dica de ouro?

Escolha 1 ou mais Ouvidorias com realidades semelhantes a sua.



Comunicação Interna



Qual 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)

Elabore relatório final

Comunicação Externa



Qual 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)

Elabore relatório final

Qual a dica de ouro?

Conteúdo interessante + formato certo para cada público



Mídias sociais



01

Avaliar se é o caso de criar rede social específica para Ouvidoria. Ou se irá trabalhar com as redes do próprio órgão.

02

Necessidade de equipe especializada e exclusiva

03

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

Texto modelo para encaminhamento aos canais oficiais

"Ficamos felizes por ter entrado em contato, mas se quiser fazer um registro de ouvidoria (reclamação, denúncia, informação, sugestão e elogio), clique aqui: www.participa.df.gov.br. Se preferir pode ligar para 162 ou de forma presencial. Veja nossos endereços no site - www.ouvidoria.df.gov.br ."

Como posso melhorar a comunicação no meu dia a dia na Ouvidoria?



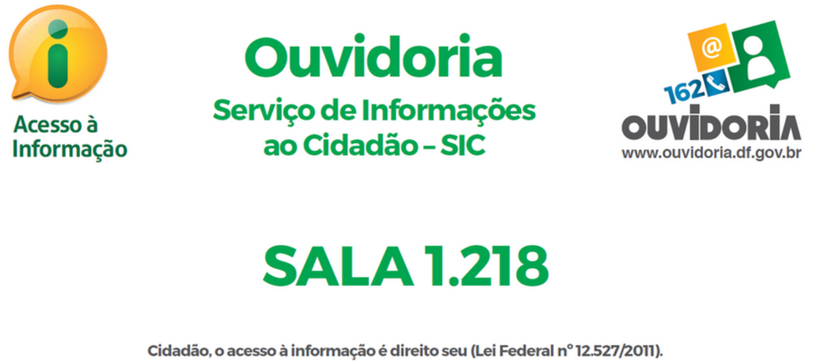
Dicas práticas para o dia a dia na Ouvidoria



Faça pausas para um café com os colegas da instituição



Ofereça um ambiente acolhedor na Ouvidoria



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

fhb.df.gov.br/category/ouvidoria/

Ouvidoria

- A Ouvidoria do Hemocentro
- Perfil da ouvidora
- 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 construirmos 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 11h11 - Atualizado em 3/06/22 às 11h13

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. Termos pessoas dentro do Governo e da ouvidoria que saibam se comunicar com elas e entendam 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 Romeiro Filho, disse que o plano de ação da ouvidoria para 2022 inclui a acessibilidade. "Por isso resolvi fazer. Sempre tive vontade de aprender Libras e aproveitei a oportunidade. Valeu a pena, achei 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 10h22 - Atualizado em 11/03/22 às 10h27

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 17h07 - Atualizado em 25/03/22 às 17h07

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.

Como funciona a Ouvidoria Itinerante no GDF

- 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 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 pós-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 Digitalen Iberoamérica Especializada en Comunicología.
- Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público – Organização: Jorge Duarte. Editora Atlas.
- 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.



VAMOS PRATICAR!

EXERCÍCIO 2

Exercício

Dividir em grupos

01

Escolha 1 órgão do seu grupo para elaborar Plano de Comunicação em Ouvidoria.

02

Defina em 1 frase como quer que a população perceba sua Ouvidoria.

03

Relacione a lista de públicos de interesse que pode trabalhar a comunicação da sua Ouvidoria.

Exercício
Dividir em grupos

04

Releia seu relatório de 2022 e escolha uma informação interessante, ou pense em outras informações ou realizações que já fizeram de legal e podem ser divulgadas. Escolha 3 conteúdos para pensar em ações.

05

Pense qual seria o público que poderia se interessar pelos conteúdos escolhidos.

06

Pense no melhor formato e momento de fazer a divulgação para cada conteúdo escolhido.

Exercício

Dividir em grupos

07

Para cada conteúdo escolhido defina:

1. Objetivo
2. Público-alvo
3. 1 ou mais meios de comunicação (internet - rede sociais, e-mails, whatsapp, ou presencial - evento ou outros)

3. Descreva cada ação explicando os detalhes.

Exercício
Dividir em grupos

08

Para cada ação pense em formas de monitorar e medir os resultados.

09

Apresente para turma o Plano de Comunicação em Ouvidoria do seu grupo!



Serão 30 minutos para elaborar e cada grupo terá 10 minutos para apresentar.



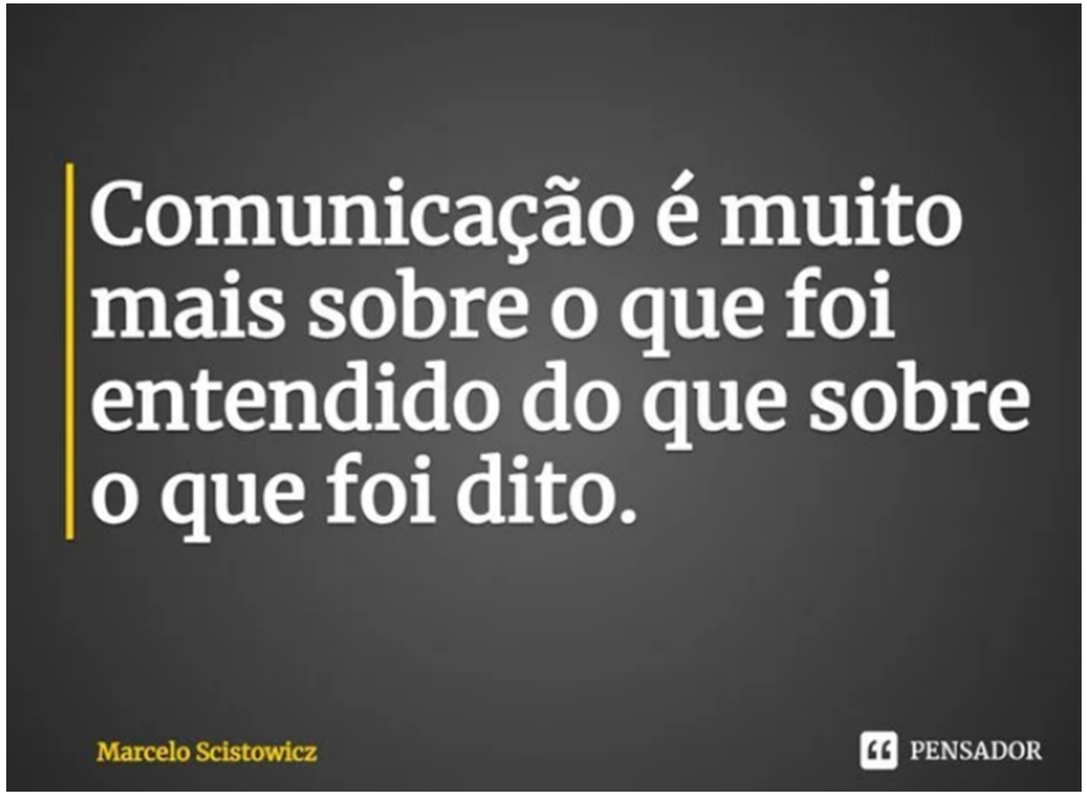
Revisão final

Vídeo 3

OBRIGADA

Eu escolho melhorar vidas!

Qual a sua escolha?





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

GDF
É tempo de ação.