

PERFIL PROFISSIONAL



ÍNDICE DO CAPÍTULO

03 PERFIL PROFISSIONAL

Definição

Conhecimento, Habilidade e Atitude

Conduta ética e íntegra nas ouvidorias

Requisitos

Procedimentos para inclusão e desligamento de profissionais



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03

PERFIL PROFISSIONAL

DEFINIÇÃO

Vamos começar esse capítulo definindo a palavra **OUVIDOR**:

**Aquele
que ouve;
ouvinte.**

Escultura de Ulrike Enders, em Hanover, Alemanha

Mas o que exatamente é necessário para ser um bom ouvinte?

Vamos falar sobre os resultados do artigo da Harvard Business Review "O que os grandes ouvintes realmente fazem", de Jack Zenger e Joseph Folkman.

De acordo com os autores, a maioria das pessoas pensa que para ser um bom ouvinte é necessário seguir as seguintes ações:

- Não interromper quando o outro está falando;
- Informar ao outro que você está ouvindo por meio de expressões faciais e sons verbais ("Mmm-hmm");
- Ser capaz de repetir o que o outro disse, quase literalmente.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que deseja!



03

PERFIL PROFISSIONAL

DEFINIÇÃO

Mas a pesquisa de Zenger e Folkman revela que estamos fazendo errado! Como assim? Eles revelam que esses comportamentos estão muito aquém de descrever boas habilidades de escuta! E, por fim, dividem as conclusões em 4 achados principais:

4 CARACTERÍSTICAS DE UM BOM OUVINTE

01



Não ficar só em silêncio enquanto a outra pessoa fala!

Ao contrário, as pessoas acreditam que os melhores ouvintes são aqueles que, frequentemente, fazem perguntas que estimulam descobertas e insights. Fazer uma boa pergunta mostra que o ouvinte não apenas ouviu o que foi dito, mas que compreendeu bem o suficiente para desejar informações adicionais.

02



Produzir interações que aumentam a autoestima do outro!

Os melhores ouvintes fazem da conversa uma experiência positiva para a outra parte, o que não acontece quando o ouvinte é passivo ou crítico. Fazem a outra pessoa se sentir apoiada e passam o sentimento de confiança. Criam um ambiente seguro no qual as questões e diferenças podem ser discutidas abertamente.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!

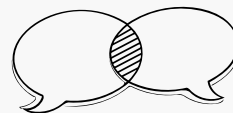


03

PERFIL PROFISSIONAL

DEFINIÇÃO

03



Proporcionar uma conversa cooperativa!

As interações fluem suavemente em ambas as direções, sem que nenhuma das partes fique na defensiva sobre os comentários feitos pela outra. Bons ouvintes podem desafiar suposições e discordar, mas a pessoa que está sendo ouvida sente que o ouvinte está tentando ajudar, não querendo ganhar uma discussão.

04



Fazer sugestões!

A boa escuta fornece sugestões de uma forma que o outro aceite e que abra caminhos alternativos a serem considerados. Estamos mais favoráveis a aceitar sugestões de pessoas que já consideramos bons ouvintes. Alguém que fica em silêncio durante toda a conversa e depois faz uma sugestão pode não ser visto como confiável. Alguém que parece combativo ou crítico e depois tenta dar conselhos pode não ser visto como confiável.

Saiba mais...

Clique aqui para acessar o artigo na íntegra
<https://hbr.org/2016/07/what-great-listeners-actually-do>



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03

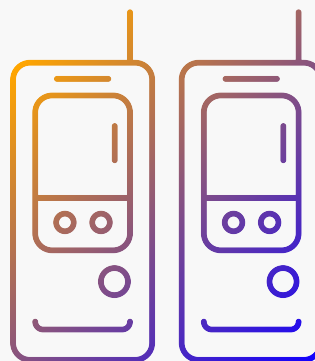
PERFIL PROFISSIONAL

DEFINIÇÃO

Você sabia que para ser um ouvidor não precisa de uma formação específica?

Apesar de não ter essa exigência, é de fundamental importância que o ouvidor e sua equipe tenham e/ou desenvolvam as competências de um bom ouvinte! Vejam algumas dicas práticas!

Concentre-se e elimine distrações como celulares e outros aparatos eletrônicos.



Capture as ideias e reafirme questões para confirmar que sua compreensão está correta. Mas não interrompa o cidadão!



Preste atenção aos detalhes.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03

PERFIL PROFISSIONAL

DEFINIÇÃO

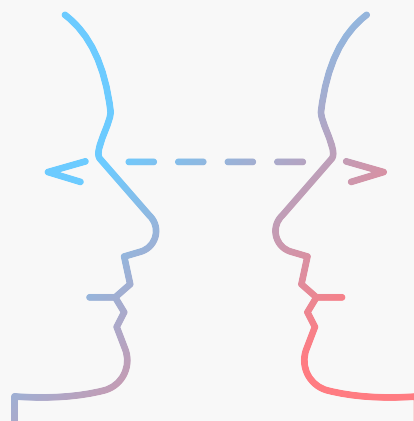
Crie um ambiente seguro no qual questões difíceis, complexas ou emocionais possam ser discutidas.



Balance a cabeça demonstrando que está ouvindo.



Pronuncie palavras como "ahã", "sei".



Mantenha o contato visual adequado com o cidadão!



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03

PERFIL PROFISSIONAL

CONHECIMENTO, HABILIDADE E ATITUDE

Conhecimento

Quais os conhecimentos técnicos um ouvidor e sua equipe precisam **SABER**?

- O papel da ouvidoria pública;
- Normativos referentes à Rede de Ouvidorias do GDF e à Lei de Acesso à Informação (LAI);
- O processo de atendimento do serviço de ouvidoria;
- Língua portuguesa escrita e falada, bem como a adequação à linguagem ao público que está sendo atendido, com foco na linguagem simples;
- Noções de direito público;
- Noções de segurança orgânica e segurança da informação;
- Técnicas de tratamento do processo de atendimento;
- Conhecimento dos normativos que envolvem e norteiam o trabalho de ouvidoria;
- Conhecimento sobre os processos organizacionais da instituição em que atua;
- Noções sobre todos os serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal;
- Domínio sobre os procedimentos dos serviços prestados pela instituição em que atua;
- Compreensão da metodologia das Cartas de Serviços ao Cidadão;
- Domínio da plataforma Participa DF.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03

PERFIL PROFISSIONAL

CONHECIMENTO, HABILIDADE E ATITUDE

Habilidade

Mas não basta apenas saber... tem também que **SABER FAZER**:

- Relatórios gerenciais sobre as manifestações recebidas, apresentando recomendações de melhoria nos serviços;
- Planilhas eletrônicas, editores de textos e apresentações;
- Elaborar, implementar e monitorar plano de ação e projetos;
- Atendimento ao cidadão conforme recomendações deste Guia;
- Lidar com imprevistos e situações conflituosas;
- Relacionar-se com pessoas em todas as instâncias hierárquicas;
- Transmitir segurança ao cidadão.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03

PERFIL PROFISSIONAL

CONHECIMENTO, HABILIDADE E ATITUDE

Atitude

Por fim, vamos falar sobre as atitudes, refletindo sobre essas 2 simples palavras **QUERER FAZER**:

- Demonstrar disposição e interesse em atender;
- Manter o controle emocional diariamente;
- Respeitar a diversidade de pessoas;
- Ser imparcial, não emitindo julgamento sobre os casos apresentados;
- Apresentar prudência;
- Exercitar continuamente a criatividade para desenvolvimento de novas iniciativas e soluções de problemas;
- Apresentar comprometimento com os desafios apresentados;
- Ter perseverança;
- Atuar de forma cooperativa e integrada com os membros do SIGO-DF;
- Ser responsivo em relação à busca de respostas às demandas do cidadão (velocidade + disposição de servir);
- Zelar pela boa aparência;
- Buscar eliminar conflitos entre Estado e cidadão;
- Defender internamente os interesses públicos e coletivos;
- Disseminar a cultura organizacional direcionada para o interesse público;
- Zelar pela qualidade do tratamento em todos os momentos de contato entre cidadão e Estado, não apenas quando ele entrar em contato com a ouvidoria.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03

PERFIL PROFISSIONAL

CONDUTA ÉTICA E ÍNTEGRA NAS OUVIDORIAS

Lidamos com a vida das pessoas, tanto o cidadão quanto nossos colegas servidores públicos.

Temos que zelar e contribuir de forma assertiva para a integridade pública. Somos a porta de entrada à Administração Pública e devemos vivenciar e ser éticos e íntegros.

Participe ativamente do Programa de Integridade da instituição em que atua. Reforce que a ouvidoria não é apenas um canal de denúncias, mas sim uma instância aceleradora da boa governança.

IMPORTANTE

As **sugestões e reclamações** ajudam a Administração Pública a **identificar problemas**, antes que se tornem efetivamente uma irregularidade.

Se **focarmos** apenas nas **denúncias**, trataremos o **fato consumado** e apenas serão corrigidas as **falhas**.

Se **focarmos** na **prevenção**, consideraremos também o **elogio**, porque por meio dele podemos **construir um ambiente de trabalho acolhedor** e reforçar a conduta ética.

Seja um agente de mudança!

Faça a diferença!

Comece pelo exemplo!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03

PERFIL PROFISSIONAL

CONDUTA ÉTICA E ÍNTEGRA NAS OUVIDORIAS

Seguem dicas práticas do que fazer e do que não fazer enquanto profissional de Ouvidoria.

O QUE FAZER:

- Respeite a diversidade e trate todas as pessoas com equidade;
- Seja fiel aos compromissos assumidos com relação a prazos e entregas às outras unidades e ao cidadão;
- Defenda a honra e a imagem da Rede de Ouvidorias do GDF, sempre que questionarem o seu funcionamento e qualidade das entregas;
- Elogie em público os seus colegas;
- Agradeça sempre as parcerias e ajudas na realização de atividades;
- Prontifique-se a colaborar em projetos transversais da sua instituição. Mas só faça isso, se realmente tiver capacidade e disponibilidade;
- Diga “vou analisar e estudar”, quando não tiver conhecimento sobre um assunto;
- Faça um registro de ouvidoria no seu CPF, como cidadão, apenas quando realmente for um caso relacionado a sua vida pessoal;
- Sempre peça desculpas e repare o erro que cometeu no exercício da função;
- Seja cordial e respeite seus colegas de trabalho, em especial, à equipe que está no dia a dia com você.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03

PERFIL PROFISSIONAL

CONDUTA ÉTICA E ÍNTEGRA NAS OUVIDORIAS

Seguem dicas práticas do que fazer e do que não fazer enquanto profissional de Ouvidoria.



O QUE NÃO FAZER:

- Comentar com colegas e familiares sobre os casos dos cidadãos e servidores que tomou conhecimento na Ouvidoria;
- Deixar manifestações impressas em cima da sua mesa de trabalho;
- Fazer piadas sobre cidadãos que apresentem comportamento exacerbado ou tenha problemas mentais e emocionais;
- Registrar manifestações em seu CPF para familiares e amigos;
- Pedir para colegas da rede de Ouvidorias acelerar atendimento de demandas de amigos e conhecidos.
- Imprimir materiais particulares nas impressoras do trabalho;
- Levar material de trabalho comprado pela instituição em que atua para sua casa;
- Oferecer ajuda para facilitar respostas de Ouvidoria para ganhar algo em troca;
- Expor erros ou comportamentos de colegas em público ou perante autoridades;
- Pedir para conhecidos registrarem elogios ao seu trabalho para benefício próprio.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03

PERFIL PROFISSIONAL

REQUISITOS

Como já dissemos anteriormente neste capítulo, não é necessário uma formação específica, mas para ocupar cargo de liderança em uma ouvidoria do GDF, devemos obedecer os critérios estabelecidos na Seção II do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015:

- O cargo de ouvidor deverá ser ocupado, exclusivamente, por servidor efetivo;
- A nomeação ou designação do servidor deverá ser apreciada e aprovada pelo Controlador-Geral do DF;
- O órgão ou entidade que não possuir uma unidade seccional deverá designar servidor por meio de portaria ou ato interno;
- Para apreciação e aprovação da nomeação na função de ouvidor, o órgão deverá encaminhar à Controladoria-Geral do DF lista tríplice e currículos do servidores para comprovação do perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF



Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03

PERFIL PROFISSIONAL

REQUISITOS

Após tomar posse, o ouvidor terá 5 dias úteis para se apresentar à Ouvidoria-Geral do DF, mediante horário agendado, para receber orientações inerentes ao cargo e preencher o Termo de Responsabilidade do exercício de exercício da função.

Não pense que acabamos por aqui... ainda temos um ponto muito importante a ser enfatizado, que é fundamental para o bom andamento do SIGO-DF:

IMPORTANTE

O ouvidor deverá COMPARECER aos treinamentos, cursos, reuniões e eventos que a Ouvidoria-Geral convocar, exceto quando estiver em afastamento legal. Nesse caso, precisará indicar um servidor substituto.

Organize seus compromissos para não perder nada! Temos muito a aprender juntos!

Para visualizar, basta acessar o link:

<https://ouvidoria.df.gov.br/agenda-sigo-df>



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03

PERFIL PROFISSIONAL

PROCEDIMENTOS PARA INCLUSÃO E DESLIGAMENTO DE PROFISSIONAIS

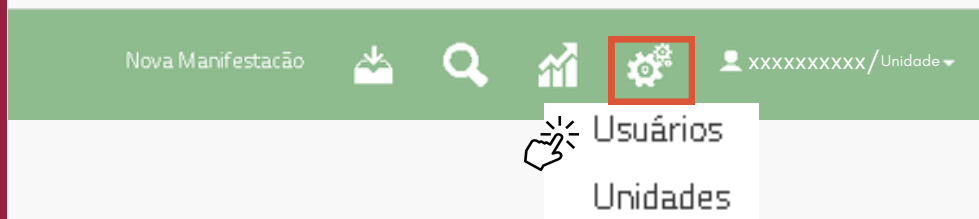
Procedimentos para inclusão e desligamento de servidores no sistema de Ouvidoria

Quem é o responsável?

O(a) ouvidor(a) titular é quem deve incluir novos colaboradores e também fazer seus desligamentos na plataforma Participa DF.

Passo a passo no Sistema:

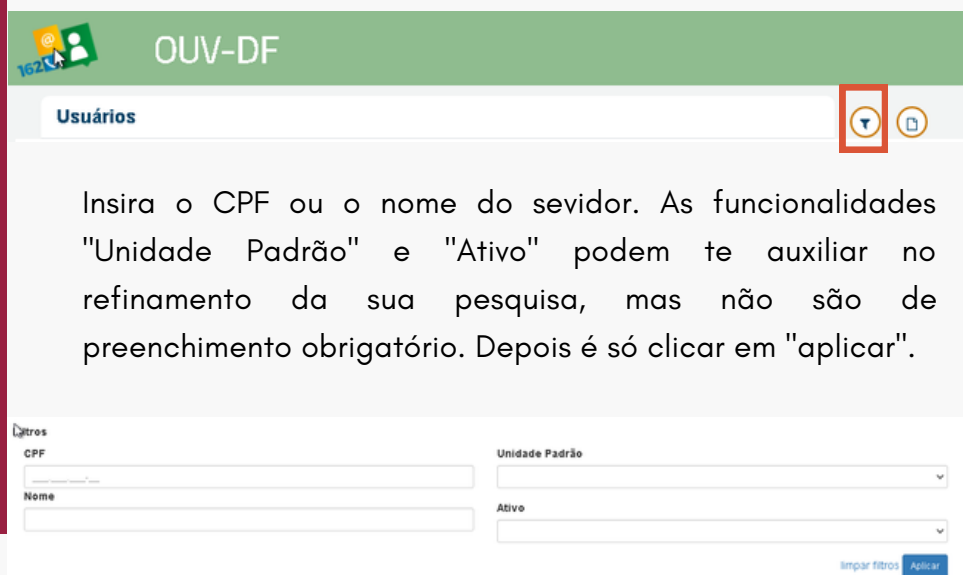
Na página principal do Participa DF você deve clicar em "Gerenciar", que está localizado no canto superior direito da tela. Na relação de ações que aparecerá, clique em "Usuários".



Em "Usuários" clique no filtro para encontrar o servidor que será incluído ou desligado da função de operador.



Para incluir um novo servidor, este já deverá ter cadastro na plataforma Partipa DF.



OUV-DF

Usuários

Filtros

CPF

Nome

Unidade Padrão

Ativo

limpar filtros Aplicar



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03

PERFIL PROFISSIONAL

PROCEDIMENTOS PARA INCLUSÃO E DESLIGAMENTO DE PROFISSIONAIS

Clique no nome do servidor pesquisado.

Usuários				
Nome		CPF	Perfil	Ativo
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		000.000.000-00	Equipe de Ouvidoria-Geral	on



Será apresentada uma nova tela constando as informações do cadastro do Usuário.



Para incluir um novo servidor, no campo "Ativo", **marque** a caixa de opção.

Selecione o perfil adequado, selecione a(s) unidade(s) e clique no botão

Após esses procedimentos, clique em "salvar" 

Cadastrar Usuário

CPF: 000.000.000-00

Nome: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Perfil:  ☒ Ativo

Atribuição de unidades

Incluir Nova Unidade

Unidades do usuário (109)

Unidades disponíveis:

- OGDF - Ouvidoria Geral do Distrito Federal
- Saúde - SES - Secretário de Estado de Saúde
- Corporação de Planejamento Ambiental
- Saúde - Companhia de Saúde
- Saúde - Hospital de Referência de Brasília de Referência
- Saúde - Subsecretaria de Planejamento em Saúde
- Saúde - Subsecretaria de Administração Geral
- Saúde - Subsecretaria de Gestão de Pessoas

Unidade Padrão: OGDF - Ouvidoria Geral do Distrito Federal

Remover todas as unidades

Cancelar  Salvar

Pronto! Um novo integrante da ouvidoria acaba de receber acesso ao sistema de ouvidoria.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



03

PERFIL PROFISSIONAL

PROCEDIMENTOS PARA INCLUSÃO E DESLIGAMENTO DE PROFISSIONAIS



Para desligar um servidor, no campo "Ativo", **desmarque** a caixa de opção.

Após esse procedimento, clique no botão "salvar".

Cadastrar Usuário

CNPJ:	000.000.000-00
Nome:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Perfil:	Equipe da Ouvidoria-Geral
Ativo:	☐





Pronto! O acesso do servidor ao sistema de ouvidoria acaba de ser suspenso.

Importante!

Após o desligamento, o servidor continua com o perfil de cidadão para registrar demandas, somente o acesso à caixa de operação da Ouvidoria fica bloqueada.