

Manual de Atendimento de Ouvidoria

Governo
de Brasília

Ouvidorias
do SIGO-DF

Cidadão

#integrarparaentregar

Expediente

Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF

Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, Sala 1.201.
70075-900 - Brasília/DF

www.ouvidoria.df.gov.br

Henrique Moraes Ziller

Controlador-Geral do Distrito Federal

José dos Reis de Oliveira

Ouvidor-Geral do Distrito Federal

Elaborado pela equipe da Ouvidoria-Geral do
Distrito Federal com a colaboração da Ouvidoria
da Fundação Hemocentro de Brasília.

Disponível no site www.ouvidoria.df.gov.br
Permitida a reprodução parcial ou total desde que indicada a fonte.

Brasília, 03 de julho de 2017.

Mensagem do Controlador-Geral

Aos Ouvidores do SIGO-DF,

O atendimento é a essência da ouvidoria. É por meio dele que realizamos o importante trabalho de facilitar o diálogo entre o cidadão e o Estado. Traduzir as orientações em um manual é de suma importância para criarmos um padrão de referência a ser adotado em todas as ouvidorias que compõem o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF. Com isso esperamos que o cidadão encontre o mesmo tratamento cordial e qualificado tecnicamente em qualquer canal de atendimento que ele procure, e que as repostas sejam tempestivas e suficientes às demandas apresentadas. A satisfação do cidadão é o nosso foco e a melhoria da qualidade de vida em Brasília o nosso objetivo principal.

Boa leitura!

Henrique Moraes Ziller

Controlador-Geral do Distrito Federal

Mensagem do Ouvidor-Geral

Aos Ouvidores do SIGO-DF,

A legitimação do papel da ouvidoria se dá quando o ouvidor exerce com efetividade sua real função de representante do cidadão, acolhendo-o com o devido respeito, com um atendimento de qualidade, estimulando a transparência, a participação e o controle social, na busca pela melhoria dos serviços públicos.

Bom trabalho!

José dos Reis de Oliveira

Ouvidor-Geral do Distrito Federal

Sumário

1. Apresentação
2. Objetivo
3. Valores
4. O ouvidor
5. O Atendimento de Ouvidoria
 - 5.1. Canais de Atendimento
 - I. O atendimento telefônico
 - II. O atendimento via internet
 - III. O atendimento presencial
 - 5.2. Orientações práticas
 - 5.3. Etapas do atendimento
 - I. Acolhimento
 - II. Registro
 - III. Resposta
 - a) Análise da Demanda
 - b) Encaminhamento e acompanhamento
 - c) Elaboração da Resposta Preliminar
 - d) Elaboração da Resposta Definitiva
 - IV. Pesquisa de satisfação
6. Processo de Atendimento de Ouvidoria



1. Apresentação

O Manual de Atendimento do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal-SIGO-DF oferece orientações práticas para o atendimento aos cidadãos. Serve para guiar a atividade diária das ouvidorias das Secretarias de Estado, Administrações Regionais e demais entidades do Poder Executivo Distrital.

Este instrumento de trabalho está previsto como iniciativa do Plano de Ação do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF. Foi elaborado para atender o objetivo estratégico "Aumentar a satisfação do cliente cidadão", previsto na Agenda Estratégica SIGO-DF 2017-2019 e para atender ao Planejamento Estratégico da Controladoria-Geral do DF, enquanto órgão superior do Sistema.

Premissa do Atendimento de Ouvidoria

Nós, ouvidores, como servidores públicos, trabalhamos para os cidadãos.

Nossa motivação diária é melhorar a vida das pessoas, contribuindo para a melhoria dos serviços públicos prestados.

As ações desenvolvidas pelas ouvidorias estão fundamentalmente ligadas à escuta, compreensão e respeito aos cidadãos, bem como à defesa dos direitos humanos e constitucionais.

Encontrar o meio termo entre normativos e humanização é o grande desafio das ouvidorias, que buscam continuamente vocalizar os anseios do cidadão perante o Estado.

MISSÃO

Acolher o cidadão e promover a participação social na melhoria dos serviços públicos.



2. Objetivo

O objetivo deste Manual é aprimorar o atendimento ao cidadão que utiliza os serviços públicos do Distrito Federal e que demanda ações das ouvidorias, contribuindo para a consolidação da participação social e para o fortalecimento de uma cultura organizacional voltada para o interesse público.

A equipe de ouvidoria deve atuar como um canal de relacionamento direto entre o cidadão e o governo, uma ponte entre a população e a instituição pública. Ao escutar as demandas referentes aos serviços prestados à sociedade e traduzi-las aos gestores, as ouvidorias possibilitam que as instituições avaliem os seus processos de trabalho, corrijam os problemas apresentados e aprimorem os seus serviços.

Dessa forma, o trabalho do SIGO-DF, funcionando como uma rede de ouvidorias, contribui para a defesa dos direitos do cidadão perante o Estado e torna a Administração Pública mais transparente e eficiente.



3. Valores que conduzem a atuação das ouvidorias

Humanização no atendimento

Os valores são a essência do atendimento humanizado.

As Ouvidorias do SIGO-DF devem se preocupar com as interações interpessoais entre servidores e cidadãos.

É importante que haja uma relação colaborativa entre as partes envolvidas no processo de atendimento ao cidadão.



Valores do SIGO-DF

Acolhimento – Ato ou efeito de acolher; receptividade; hospitalidade; consideração. Podemos dizer que, na ouvidoria, o acolhimento é uma postura ética; é o compromisso de receber bem o cidadão, reconhecer seu protagonismo, escutá-lo ativamente, compreender seus pedidos e dar respostas adequadas às suas necessidades. O acolhimento requer abertura para o outro, interesse em sua história, empatia.

Ética – Termo derivado do grego *ethos* (caráter, modo de ser de uma pessoa). A ética é construída por uma sociedade com base em um conjunto de valores morais, históricos e culturais para orientar a conduta humana, o equilíbrio e o bom funcionamento social do grupo. Nesse sentido, relaciona-se com o sentimento de justiça social.

Efetividade – Possibilidade de produzir um efeito real; capacidade de produzir os resultados pretendidos, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.

Compromisso – Acordo; engajamento; pacto; promessa mútua. Empenho em cumprir a responsabilidade assumida.

Confiabilidade – Credibilidade; fidelidade; característica de quem conquista a confiança de outra pessoa. Capacidade de desenvolver as ações de ouvidoria em circunstâncias rotineiras ou inesperadas, mantendo a qualidade dos resultados e possibilitando ao cidadão o sentimento de confiança.

Dinamismo – Vitalidade; entusiasmo; energia; conjunto de forças que estimulam, movimentam ou animam as pessoas. Agilidade e proatividade no desenvolvimento das ações realizadas na ouvidoria.

Inovação – Novidade; revolução; modificação. Adoção de novos métodos, técnicas e tecnologias no exercício do controle social.

Transparência – Nitidez; lisura. Clareza na divulgação pública das ações e resultados institucionais, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

Responsabilidade Social – Conduta adotada por indivíduos e instituições com o propósito de contribuir para uma sociedade mais justa, sendo fundamental o fortalecimento da participação social. Com esse objetivo, a ouvidoria oferece oportunidades para o cidadão falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções e também se reconhecer como um dos agentes de mudança nesse processo.



4. O Ouvidor



Não há uma formação específica para ser um ouvidor. Entretanto, as pessoas que atuam nas ouvidorias devem ter ou desenvolver competências fundamentais para esse trabalho, conforme apresentado nas próximas páginas.

Para bem ouvir, é necessário :

- ⇒ Ter concentração.
- ⇒ Não interromper o interlocutor.
- ⇒ Prestar atenção aos detalhes.
- ⇒ Utilizar a linguagem corporal para sinalizar com gestos, expressões faciais e falas baseadas na função fática da língua portuguesa, indicando atenção. Ex: balançar a cabeça demonstrando que está ouvindo, pronunciar “ahã”, “sei”, olhar nos olhos do interlocutor.

Conhecimentos técnicos (saber):

- * O papel da ouvidoria pública.
- * Normativos referentes ao Sistema de Gestão de Ouvidorias - SIGO-DF e à Lei de Acesso à Informação.
- * Língua portuguesa escrita e falada, bem como a adequação da linguagem ao público que está sendo atendido.
- * Compreensão sobre os procedimentos dos serviços prestados pela instituição em que atua e dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal.
- * Domínio do sistema informatizado de ouvidoria - Ouv-DF e do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC).

Habilidades (saber fazer):

- * Iniciativa e capacidade para lidar com imprevistos e situações conflituosas.
- * Capacidade de se relacionar com pessoas em todas as instâncias hierárquicas.
- * Elaboração de relatórios gerenciais sobre as manifestações recebidas, apresentando recomendações de melhoria nos serviços.

Atitudes (querer fazer):

- * Respeito à diversidade de raça, gênero e credo.
- * Ausência de julgamentos sobre os casos apresentados.
- * Exercício contínuo da criatividade para desenvolvimento de novas iniciativas e soluções de problemas.
- * Atuação de forma cooperativa e integrada com os membros do SIGO-DF.
- * Responsividade em relação à busca de respostas às demandas do cidadão (velocidade + disposição de servir).
- * Zelar pela boa aparência (não confundir com luxo e extravagância, adequação ao ambiente de trabalho e uso do bom senso).
- * Gestão dos conflitos entre Estado e cidadão.
- * Sensibilização das áreas internas da instituição para que o foco da cultura organizacional seja o cidadão.
- * Zelo pela qualidade do tratamento em todos os momentos de contato entre cidadão e Estado (*Momentos da Verdade), não apenas quando ele entra em contato com a ouvidoria.

Momentos da Verdade

*“O conceito de momento da verdade é a base e o princípio fundamental da teoria sobre Qualidade em Serviços...é todo momento de contato entre o cliente e a empresa (Almeida, 2001). “Qualquer episódio no qual o cliente entra em contato com algum aspecto da organização e obtém uma impressão de seu serviço” (Albrech, 1992).



No âmbito do serviço público

Os momentos da verdade não acontecem apenas na ouvidoria, são todos os contatos vivenciados pelo cidadão com o Governo.

Podem acontecer por meio de múltiplos canais: contato face a face, telefone, propaganda, mala-direta, internet, entre outros.

Os contatos presenciais não se restringem às dependências da ouvidoria, e nem apenas aos primeiros contatos. Contam também eventos externos e outras abordagens que a ouvidoria receba em qualquer lugar.

É papel das ouvidorias zelar pelo melhor relacionamento entre Estado e sociedade. Nesse sentido devemos recomendar melhorias em todos os momentos de contato, principalmente quando são sugeridas pelo próprio cidadão.

Tipos de Momentos da Verdade

Encantado: o usuário recebe um atendimento excepcional. Ele não esquecerá da qualidade do serviço prestado e agirá como um propagador da imagem do GDF.

Desencantado: o usuário recebe um atendimento inadequado. Ele também não esquecerá da ouvidoria e do GDF, só que com uma imagem negativa, agindo, também, como propagador da insatisfação com o atendimento prestado.

Apático: o cidadão é atendido de forma satisfatória. Nada de marcante acontece no contato, o cidadão solicita e recebe a resposta, mas a ouvidoria perde a oportunidade de encantá-lo. Nesse caso, passado algum tempo ele não se lembra da instituição, pois o atendimento não fez diferença.

Diferença entre atendimento e tratamento

Com intuito de esclarecer o escopo do processo de atendimento de ouvidoria, deve-se diferenciar o conceito de atendimento e tratamento:



ATENDIMENTO - diz respeito a satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços apresentadas pelo cidadão.

TRATAMENTO - forma como o usuário é recebido e atendido.

ATENDIMENTO DE REFERÊNCIA - é um atendimento de qualidade, o que inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, **com tempestividade e suficiência**, as demandas de informação, produtos ou serviços por ele apresentadas.

⇒ **Tempestividade:** é importante buscar agilidade na resposta. Ainda que o prazo legal seja de 20 dias, devemos sempre com o foco na perspectiva do cidadão, responder-lhe o mais breve possível.

⇒ **Suficiência:** o atendimento de referência deve ser completo. Não pode ficar faltando informação ou alguma etapa do serviço. Preste atenção: suficiência não significa ir além, mas sim fazer tudo e o que é necessário para atender a demanda do cidadão. Mas, ainda assim, se tiver oportunidade de oferecer algo a mais no âmbito das informações e dos serviços públicos prestados, não hesite. Assim oferecemos um atendimento de referência.

5.1. Canais de atendimento

No SIGO-DF são oferecidas três formas de atendimento oficiais, com intuito de atender às diversas necessidades e perfis de cidadãos que procuram o serviço de ouvidoria, que ora podem preferir o atendimento prático e pessoal por meio de telefone, ora contato mais acolhedor presencialmente, ou, até mesmo, a comodidade e agilidade que a internet proporciona.

Há também mais dois canais de atendimento alternativos e complementares aos já citados, que são possibilitados por meio de smartphones e outros aparelhos móveis e presencialmente em eventos públicos, por meio do projeto de Ouvidoria Itinerante.

Os servidores e colaboradores terceirizados devem estar preparados para registrar manifestações em qualquer um dos canais mencionados.



O canal de atendimento telefônico oficial do SIGO-DF é a Central 162, unidade terceirizada gerida pela Companhia de Planejamento do Distrito Federal - Codeplan, com acompanhamento técnico da Ouvidoria-Geral do DF.



O horário de funcionamento é:

⇒ Segunda à sexta - 07h às 21h

⇒ Finais de semana - 08h às 18h

Os atendentes trabalham em escala de seis horas, compondo um quadro de 37 colaboradores.

Benefícios de ligar para a Central 162:

⇒ Exclusiva para assuntos de ouvidoria.

⇒ Ligação gratuita para aparelhos fixos e móveis.

⇒ Quantidade de profissionais para atender, evitando a demora na espera.

⇒ Funciona aos finais de semanas e em horários mais prolongados.

Como repassar recomendações à Central 162

Qualquer alteração de procedimento ou de orientação repassada à Central 162 deve ser realizada por meio da Ouvidoria-Geral. Caso a ouvidoria especializada identifique a necessidade de ajuste, capacitação, ou tenha mudança no serviço prestado pela pasta que representa, a demanda deve ser encaminhada à OGDF. Da mesma forma, se a Central 162 for contatada diretamente por uma ouvidoria especializada, deve comunicar-se com a Ouvidoria-Geral antes de implantar qualquer alteração.

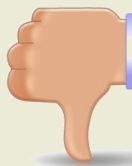
O que fazer

Considerando que as ouvidorias são contatadas diretamente por telefone pelo cidadão para informações gerais ou acompanhamento da manifestação, e com foco principal nos atendentes da Central, seguem as orientações abaixo:



- ⇒ **Identificar-se e utilizar o nome do interlocutor:** Ninguém gosta de falar com uma fonte desconhecida, por isso, você deve identificar-se assim que atender ao telefone. Por outro lado, deve perguntar com quem está falando e tratá-lo pelo nome; este toque pessoal faz com que ele sinta que é importante. Não dizer "alô". Ex: Ouvidoria-Geral, bom dia.
- ⇒ **Assumir a responsabilidade pela resposta:** A pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu e garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não se diz "Não sei", mas sim "Vou verificar" ou "Daremos uma resposta assim que possível". Se realmente não for possível resolver o assunto, deverá apresentar formas alternativas: informar o endereço da ouvidoria capaz de resolver o problema, registrar a demanda e indicar as possibilidades de acompanhamento.
- ⇒ **Não negar informações:** Quando o cidadão perguntar o andamento da manifestação via telefone fixo e o interlocutor não tiver condições de acessar o sistema durante a chamada, deve ser solicitado o número de telefone para retorno, por exemplo: "Vamos buscar estes dados e logo que conseguirmos entraremos em contato. Pode informar um número de telefone para retorno?"
- ⇒ **Manter o cidadão informado:** o interlocutor não pode estabelecer contato visual com quem o atende, por isso, se o atendente tiver que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, deve pedir licença e depois pedir desculpas pela demora, retornando até em 30 segundos. Poucos segundos podem parecer uma eternidade para quem está do outro lado da linha.

- ⇒ **Sorrir:** um simples sorriso no rosto reflete-se na voz, passando a impressão de que o atendente é uma pessoa amável, solícita e interessada.
- ⇒ **Não apressar a chamada:** é importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o interlocutor tem a dizer e mostrar que se está acompanhando a conversa, dando *feedback*, mas não interrompendo o seu raciocínio.
- ⇒ **Estabelecer objetivos com a pessoa que liga:** o atendente é quem deve definir quando é que a pessoa deve voltar a ligar (dia e hora) ou quando é que a ouvidoria vai retribuir a chamada.
- ⇒ **Ser sincero:** qualquer falta de sinceridade pode ser catastrófica. As palavras ruins difundem-se mais rapidamente do que as boas.



O que evitar

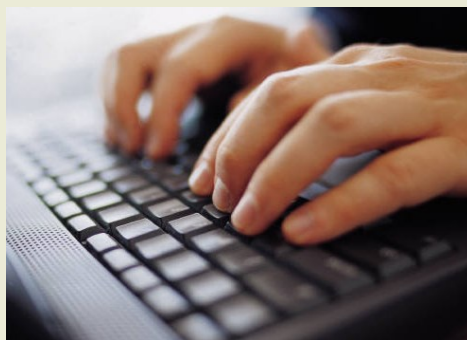
- ⇒ **Deixar o cidadão à espera:** para o atendente ser eficiente é necessário manter o cidadão permanentemente informado.
- ⇒ **Fazer ruídos ao mesmo tempo que se fala:** todos os sons estranhos à conversa serão aumentados do outro lado da linha. Por isso, o atendente deve, por exemplo, manter o auscultador afastado da boca para não fazer eco e evitar comer ou beber enquanto fala.
- ⇒ **Distrair-se com outras pessoas:** falar com os colegas enquanto atende um telefonema, por exemplo, não só é má educação, mas também pode confundir o interlocutor.
- ⇒ **Fazer promessas que não consegue manter:** não se deve dizer que é possível responder a uma demanda num determinado tempo só para acalmar os ânimos se, na realidade, isso não for possível.
- ⇒ **Desviar-se do tema da conversa:** os cidadãos estão mais interessados nos problemas deles do que nos do atendente. Esse não deve começar a falar das suas experiências pessoais nem fugir do tema principal da conversa.

II. Atendimento pela internet

Este canal funciona como autoatendimento para o cidadão, que pode registrar sua manifestação a qualquer dia da semana e horário.

O acesso é realizado pelo Portal das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal - www.ouvidoria.df.gov.br e o registro é realizado por meio do *link* do sistema informatizado de ouvidoria Ouv-DF: www.ouv.df.gov.br.

Lançado em setembro de 2016, é uma interface amigável onde o cidadão deve realizar o cadastro uma única vez para criar sua conta pessoal. A partir de então, pode registrar quantas manifestações de ouvidoria tiver interesse.



O *link* para o sistema informatizado Ouv-DF também deve estar disponível no site de cada órgão/entidade do Governo do Distrito Federal, bem como informações relevantes sobre o serviço de ouvidoria, que são:

- A Ouvidoria do (nome do órgão/entidade)
- Perfil do ouvidor
- Tipos de manifestação
- Canais de atendimento
- Requisitos e documentos
- Passo a passo
- Perguntas frequentes
- Normas e regulamentações
- Relatório de ouvidoria
- Serviço de Informações ao Cidadão - SIC
- Conheça os demais Serviços (versão digital da Carta de Serviços)

Não é permitido:

19

- ♦ Criação de perfis das ouvidorias especializadas em qualquer rede social da internet;
- ♦ Divulgação de e-mails em peças de comunicação;
- ♦ Criação de Fale Conosco em sites oficiais dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.

Essa medida se justifica pelo fato de ser obrigatório o acesso único pelos canais formais, para fins de estatística e padronização dos registros das demandas no sistema.

III. Atendimento presencial

Importante canal de contato e acolhimento ao cidadão, o atendimento presencial costuma ser procurado em situações de demandas de maior complexidade, cidadãos mais conservadores ou a depender da característica da facilidade de acesso ao ponto de atendimento da ouvidoria.

Ambiente Físico

Quando se trata de atendimento presencial, o ambiente físico interfere no acolhimento proporcionado ao cidadão. Prepare um ambiente acolhedor:

- ⇒ Fácil acesso ao local, considerando a acessibilidade;
- ⇒ Móveis distribuídos de forma organizada;
- ⇒ Instalações físicas em boas condições;
- ⇒ Condições de limpeza e conforto das dependências;
- ⇒ Temperatura agradável;
- ⇒ Equipamentos eletrônicos funcionando de forma suficiente para o registro da manifestação; e
- ⇒ Sinalização clara e visível nas dependências internas (placa no corredor e na porta de entrada da ouvidoria, conforme modelo indicado pela Ouvidoria-Geral).

Atendimento presencial

Postura e gestos adequados

Após adequação do ambiente, deve-se zelar pela forma como recepcionar o cidadão, demonstrando prontidão em atender:

- ⇒ Cabeça erguida
- ⇒ Coluna ereta
- ⇒ Gestos suaves
- ⇒ Fisionomia tranquila

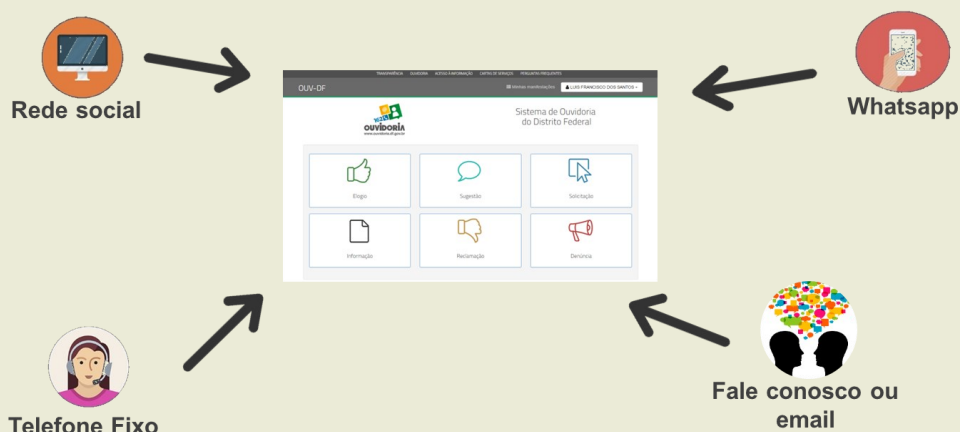
Preparo para o atendimento

Antes de iniciar o atendimento prepare-se por poucos segundos:

- ⇒ Respirações;
- ⇒ Exercícios de concentração; e
- ⇒ Alimente-se e beba água.

Em casos de atendimentos agendados, dedique mais tempo a essa preparação.

Não são canais de atendimento de ouvidoria



Estes canais de comunicação não representam canais oficiais de atendimento de manifestação de ouvidoria.

É importante ressaltar a diferença entre canais de comunicação e canais de atendimento de ouvidoria. O último funciona exclusivamente como espaço para registro das manifestações de ouvidoria (reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações de serviço para aqueles que não têm canal específico), conforme art. 9º do Decreto nº 36.462/2015.

Já os canais de comunicação são quaisquer meios de contato divulgados para o cidadão obter informações gerais sobre os serviços ou até mesmo efetivar a solicitação, como Central 156, telefones fixos, e-mails e mídias sociais.

Nas peças de comunicação e nos documentos oficiais, é importante deixar claro para o cidadão o papel de cada canal, ressaltando as suas particularidades.

Seguem abaixo orientações específicas para cada canal:

Redes sociais

- ⇒ Quando o cidadão postar manifestações de ouvidoria em redes sociais, devem ser informados os canais de atendimento: o *link* do sistema para que ele mesmo realize o registro: www.ouv.df.gov.br; a Central 162; ou presencialmente nos órgãos e entidades.
- ⇒ O ouvidor deve sistematizar rotina com a área de comunicação da sua instituição para informar sobre as demandas de ouvidoria que eventualmente tenham surgido em redes sociais.

Whatsapp

- ⇒ Quando o cidadão postar manifestações de ouvidoria em grupos de whatsapp, as demandas devem ser registradas no sistema informatizado Ouv-DF.

E-mail

⇒ Os e-mails das unidades especializadas de ouvidoria devem ser usados em casos específicos e não como canal de atendimento formal.



Fale Conosco

⇒ Os Fale Conosco foram retirados dos sites oficiais do Governo do Distrito Federal. Esse canal descentraliza a sistematização dos serviços de ouvidoria e dificulta o acompanhamento e controle dos prazos de resposta e estatística dos registros.

Telefone fixo na sala de ouvidoria

⇒ O registro de manifestação via telefone fixo - nas ouvidorias dos órgãos - deve ser evitado. O cidadão deve ser informado sobre os benefícios de ligar na Central. Caso insista, o registro deverá ser realizado no sistema Ouv-DF. Faça uso do bom senso.

5.2. Orientações Práticas

Empatia:

- ⇒ Capacidade de colocar-se no lugar do cidadão.
- ⇒ Grau de cuidado e cortesia dispensados.

Gentileza (retrata a importância do cidadão para a instituição)

Ser gentil implica ser:

- ⇒ Agradável
- ⇒ Diligente
- ⇒ Educado
- ⇒ Atencioso



Tranquilidade: manter a calma sem perder a rapidez na solução do problema.

Boa comunicação

- ⇒ Identificar o tipo de personalidade do cidadão.
- ⇒ Ser direto, simplificando ao máximo a mensagem.
- ⇒ Evitar o uso de gírias ou termos de difícil compreensão.
- ⇒ Certificar-se de que o usuário compreendeu a mensagem.
- ⇒ Procurar entender a visão do interlocutor.

Como realizar uma boa promessa

- ⇒ Só prometa o que possa cumprir;
- ⇒ Certifique-se de que a promessa pode ser realmente concretizada por todos os envolvidos;
- ⇒ Estime um prazo sempre maior em relação ao que você possa cumprir;
- ⇒ Seja preciso na promessa de prazo para resposta e evite dizer: “mais ou menos”, “talvez aproximadamente”.



Posturas que devem ser evitadas



Apatia: ocorre quando o servidor público não demonstra que se importa com o usuário.

Má vontade: o servidor público tenta livrar-se do usuário, sem atender a demanda apresentada ou desprezando sua necessidade.

Frieza: o cidadão é tratado de forma distante.

Desdém: o servidor público se dirige ao usuário de cima para baixo, desdenhando o seu conhecimento.

Automatismo: o servidor público repete sempre a mesma coisa, com os mesmos movimentos, transmitindo distanciamento da situação.

Demasiado apego às normas: o servidor público que não se esforça para utilizar o bom senso para atender a demanda, limitando-se a transmitir normas e regras.

Jogo de responsabilidade: o servidor público manda o cidadão de um lado para o outro, sem resolver o problema.

Como lidar com situações conflituosas

Trabalhar com situações de conflito é inerente ao ambiente de ouvidoria. Essenciais para as pessoas e organizações como fonte geradora de mudanças, os conflitos de interesses promovem oportunidades de aperfeiçoamento.

O que é conflito

O conflito pode ser positivo. Entretanto, normalmente, as pessoas o interpretam como algo negativo. Isso não é verdade. Ao contrário, o conflito pode resultar em ganhos para todas as partes envolvidas.

As orientações apresentadas nas próximas páginas buscam apresentar situações possíveis de ocorrer no atendimento de ouvidoria e devem pautar a conduta dos servidores em todas as etapas: acolhimento, registro e reposta.

Quando o cidadão está nervoso:



- ⇒ Escute atentamente e com interesse;
- ⇒ Demonstre empatia, coloque-se no lugar do interlocutor;
- ⇒ Faça perguntas de forma não ameaçadora;
- ⇒ Retribua ao usuário suas percepções sobre o problema dele;
- ⇒ Desculpe-se sem fazer censuras; e
- ⇒ Solucione o problema ou encontre alguém que possa fazê-lo.

Quando o cidadão é mal-educado:

- ⇒ Reaja com cortesia e suavidade, cuidando para não parecer irônico; e
- ⇒ Não leve para o lado pessoal, o problema do cidadão não é com você, mas, sim, com a instituição.



Quando a ouvidoria comete erros:

- ⇒ Admita o erro, sem evasivas, o mais rápido possível;
- ⇒ Peça desculpas;
- ⇒ Corrija o erro imediatamente, ou diga quando será corrigido;
- ⇒ Diga quem e como vai corrigir o problema;
- ⇒ Explique o que ocorreu, evitando justificar; e
- ⇒ Após correção do problema, contate o usuário e certifique-se de que ele está satisfeito.

Quando o cidadão não está entendendo:

- ⇒ Concentre-se para entender o que realmente o cidadão deseja;
- ⇒ Explique novamente de outra forma;
- ⇒ Se a dificuldade persistir, chame outro servidor da ouvidoria e faça o atendimento em dupla;
- ⇒ Evite, na medida do possível, que o cidadão saia sem entender ou concordar com a solução.



Quando o cidadão tem uma postura inadequada:



- ⇒ Reaja com cortesia e suavidade, cuidando para não parecer irônico;
- ⇒ Explique que a demanda dele não tem materialidade, que precisa de informações consistentes para ser registrada;
- ⇒ Faça perguntas de forma não ameaçadora;
- ⇒ Finalize o atendimento informando que o cidadão deve buscar mais informações sobre o fato e que retorne assim que as obtiver. Caso o cidadão demonstre interesse, deve-se conduzi-lo ao tema inicial para retomar o foco do atendimento.

Como lidar com situações conflituosas

Como proceder quando o cidadão não quer se identificar:

- ⇒ Busque um ambiente reservado para que este se sinta seguro;
- ⇒ Informe que ele está resguardado pelo sigilo dos dados de acordo com o Decreto nº 36.462 /2015.



- ⇒ Concentre-se para entender o que o cidadão realmente deseja;
- ⇒ Garantia da materialidade do assunto, buscando fazer o cidadão responder “o quê, quando, onde e porquê”;
- ⇒ Se a demanda não tiver materialidade, explique que precisa de informações consistentes para ser registrada;
- ⇒ Nesse último caso, finalize o atendimento informando que o cidadão deve buscar mais informações sobre o fato e que retorne assim que as obtiver.

Feche o atendimento com chave de ouro

- ⇒ O fechamento é o contato mais recente do cidadão com a ouvidoria e com o GDF, por isso tende a ser lembrado com mais facilidade.



Dicas para um bom fechamento:

- ⇒ Pergunte ao cidadão se ele está satisfeito
- ⇒ Reforce que está sempre à disposição
- ⇒ Agradeça com sorriso e de forma positiva

5.3. Etapas do Atendimento

Considerando que o atendimento é um processo, seguem as etapas com orientações específicas para cada uma delas:

I. Acolhimento

II. Registro

III. Resposta

a) Análise da Demanda

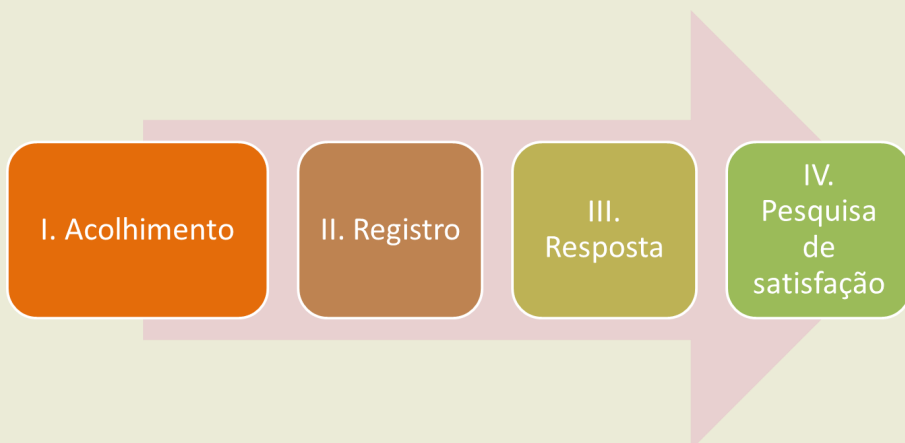
b) Encaminhamento interno da demanda e acompanhamento

c) Elaboração da Resposta (preliminar e definitiva)

IV. Pesquisa de satisfação

Independente do canal de entrada (telefone, internet ou presencial) o processo e as etapas de atendimento são os mesmos.

Para compreender as orientações apresentadas nas etapas de acolhimento e registro, verifique as peculiaridades do tratamento dispensadas a cada canal, apresentadas nas páginas 14 a 20.



I

ACOLHIMENTO - Foco nas boas práticas e cordialidade

Esta é a etapa inicial do atendimento, quando ambas as partes (Estado e cidadão) têm as suas primeiras impressões. É importante nesse Momento da Verdade estabelecer uma relação de confiança. Diante disso fazer com que o cidadão se sinta confortável para discorrer sobre seu pleito ou opinião é fundamental.

- O primeiro passo é demonstrar prontidão para atender;
- Identifique o tipo de personalidade do cidadão, pela forma como fala (tom de voz e linguagem, como formalidade e uso de jargões ou gírias) e o estilo de vestimenta mais formal, esportiva ou despojada;
- Tenha o cuidado de adequar a linguagem ao tipo de público, mas independente da personalidade da pessoa, evite o uso de gírias ou termos de difícil compreensão;
- Pergunte o nome da pessoa e em seguida apresente-se, informando o seu nome;

Forma de tratamento:

Utilize o vocativo “senhor” ou “senhora” quando:

1. A pessoa tiver aparentemente mais de 60 anos;
 2. Aparentemente acima de 25 pergunte como prefere ser chamada; e
 3. Jovens aparentemente até 25 anos NÃO devem ser chamados de “senhor” ou senhora”, pode parecer pejorativo.
- Exercite a capacidade de colocar-se no lugar do cidadão, não pronuncie juízo de valor e esforce-se para compreender a situação que o cidadão estiver relatando;

I

ACOLHIMENTO - Foco nas boas práticas e cordiali-

- Demonstre atenção individualizada. Enquanto estiver atendendo não faça mais de uma coisa, como atender o telefone e conversar com outras pessoas sobre assuntos que não se relacionem com o relato apresentado;
- Em ouvidorias que apresentem alta demanda de atendimento presencial, recomenda-se uma equipe para realizar o acolhimento e a triagem, encaminhando o cidadão para uma pessoa que tenha habilidades específicas para conduzir o atendimento. Exemplos: denúncias graves, pedido de acesso à informação, que exigem conhecimentos e habilidades específicas.



II

REGISTRO - Foco no levantamento de dados e qualidade do registro.

Nesta etapa, deve-se verificar o histórico de manifestações registradas na conta do cidadão. Se não for a primeira vez que ele procura a ouvidoria do Governo do Distrito Federal, leia rapidamente o assunto das demandas anteriores e situação em que se encontram. Demonstre que as ouvidorias atuam de forma integrada e que ele não é um desconhecido.

É importante conduzir o diálogo com intuito de extrair as informações mínimas relevantes para o encaminhamento da manifestação de ouvidoria.

REGISTRO - Foco no levantamento de dados e qualidade do registro.

- Não interrompa o interlocutor. Realize uma “escuta ativa”, permitindo que o cidadão relate todas as informações. Apenas quando identificar que ele encerrou, faça perguntas para complementar os elementos mínimos, que são:
 1. O quê (objeto da demanda);
 2. Quando (data exata em que ocorreu o fato);
 3. Onde (local com referências onde ocorreu o fato);
 4. Nome das pessoas envolvidas, preferencialmente com número da matrícula;
 5. Horário do fato (caso o cidadão não se lembre do horário exato, informar período—manhã ou tarde, ou horário aproximado);
 6. Detalhes como número de placas de carro, linhas de ônibus, nome dos estabelecimentos etc (essas informações constam no campo de informações complementares do sistema informatizado Ouv-DF);

Conflitos entre servidores

Quando dois ou mais servidores públicos adotam comportamento contrário à lei e divergem entre si, abre-se o espaço para o trabalho da mediação de conflitos.

Ao se deparar com situações dessa natureza o ouvidor deve, por meio das técnicas de acolhimento e registro aqui expostas, explorar ao máximo as informações que lhe são trazidas. Após identificados os elementos que envolvem a situação conflituosa, deve submeter o assunto à área de “mediação” do órgão ou entidade.

Quando não houver essa unidade em sua instituição a demanda deve ser encaminhada à Ouvidoria-Geral do DF, que providenciará o envio à Coordenação de Resolução Consensual de Conflitos - COSEN, unidade da Subcontroladoria de Correição Administrativa - SUCOR, para análise e tratamento.

- Preste atenção aos detalhes, ainda que seja um assunto que tenha manifestações recorrentes, cada pessoa apresenta elementos específicos que podem ser novos e desconhecidos pela instituição;
- Enquanto o cidadão apresenta o seu relato, sinalize com gestos, expressões faciais e falas, mostrando que está prestando atenção e compreendendo a mensagem (função fática);
- Seja direto na sua fala, simplifique ao máximo a mensagem e dê apenas informações que sejam necessárias para o entendimento do encaminhamento da demanda. Nesse diálogo inicial muitas informações podem confundir o cidadão;
- Procure entender a visão do interlocutor, ainda que você tenha uma opinião formada sobre o assunto. Para compor o texto do relato, o que vale é a percepção do cidadão;
- Nos casos de reclamação, denúncia e solicitação, verifique se já há uma manifestação de autoria da mesma pessoa, com resposta definitiva sobre o mesmo assunto. Se houver, peça ao cidadão para avaliar a resposta, clicando em "resolvida" ou "não resolvida", e, se for o caso, recomende que ele abra uma manifestação vinculada; e
- Certifique-se de que houve uma comunicação efetiva entre as duas partes. Ao terminar o registro faça uma leitura do texto completo para que o cidadão possa validar e confirmar se está adequado ao seu pleito ou opinião.

Esta etapa é de suma relevância, pois o principal foco do cidadão é receber o posicionamento do Estado sobre o relato apresentado.

Para elaborar a resposta de ouvidoria, normalmente é necessário obter informações da área técnica que executa o serviço ou atividade.

Portanto, esta etapa será desmembrada em quatro, que são:

- 3.1. Análise da demanda
- 3.2. Encaminhamento para área técnica
- 3.3. Formulação da resposta preliminar
- 3.4. Formulação da resposta definitiva

Foco e Resultado



a)

ANÁLISE DA DEMANDA - Foco no assunto e nas possibilidades de resposta.

Fique atento ao prazo de resposta e analise as demandas com antecedência. Não deixe manifestações paradas na caixa de entrada por mais de dois dias consecutivos.

1ª passo: Verifique se o assunto do relato é realmente de competência da sua pasta.

- Caso tenha dúvida sobre a instituição responsável pelo assunto, consulte as Cartas de Serviços.
- Se o assunto não for de competência da sua ouvidoria, tramite via sistema para o Controle de Qualidade, indicando o responsável.

2º passo: Verifique se há outra manifestação respondida recentemente sobre o mesmo assunto da que está sendo analisada.

- Para facilitar e auxiliar na agilidade da resposta, faça um banco de informações sobre os assuntos mais demandados. Dessa forma, como você depende da área técnica para responder, precisará apenas de uma validação, principalmente se for um conteúdo que possa ser alterado em curto espaço de tempo.
- Cuidado com resposta padrão, respeite as especificidades do relato.

b)

ENCAMINHAMENTO PARA ÁREA TÉCNICA - Foco na articulação e no relacionamento interpessoal

Em primeiro momento, curiosamente, esta etapa tem o foco na relação interpessoal mais do que no conteúdo. Isso ocorre porque uma das maiores dificuldades das ouvidorias é receber o conteúdo para elaborar a resposta do cidadão dentro do prazo legal. Para que os servidores responsáveis por elaborar essas informações possam compartilhar da mesma preocupação, é fundamental que os servidores da ouvidoria estabeleçam vínculos com aqueles dos quais dependem.

Esse vínculo será estabelecido na medida em que haja um convívio frequente que não seja apenas quando você precisar de resposta.

Crie o hábito de visitar as áreas técnicas para conversas gerais com intuito de construir uma relação sólida e de confiança. Isso ajudará no momento em que precisar procurá-los para lembrar sobre o prazo de resposta.

O encaminhamento para a área interna deve ser feito:

- **Por meio do próprio sistema de ouvidoria Ouv-DF.** Nesse caso as áreas técnicas devem ser cadastradas como usuárias;
- **Por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI,** conforme as orientações abaixo:
 - ⇒ Denúncia: tramitará em caráter SIGILOSO.
 - ⇒ Reclamação, Elogio, Sugestão e Informação: tramitará em caráter RESTRITO.
 - ⇒ Pedidos de Acesso à Informação – LAI: tramitará em caráter RESTRITO.
- **Por meio de memorando ou e-mail institucional,** para aqueles que ainda não sejam usuários do SEI.

c)

FORMULAÇÃO DA RESPOSTA PRELIMINAR - Foco na tempestividade e suficiência das informações

Nos primeiros 10 dias, o objetivo é dar uma posição prévia sobre o andamento da manifestação.

- É importante tentar obter informações consistentes para dar um posicionamento para o cidadão;
- Evite resposta padrão, isso atribui robotização do atendimento, o que resulta em uma imagem negativa;
- Caso realmente não tenha informação relevante, comunique:

Que a demanda depende de análise da área técnica (nome da área por extenso), informando que foi encaminhada. É importante também informar o prazo final contando os 20 dias a partir da data de registro.

- O tratamento deve ser "Prezado cidadão", respeitando o gênero informado no cadastro. Apesar da impessoalidade, a não identificação no corpo do texto da resposta proporciona maior sigilo dos dados pessoais do cidadão.

d)

FORMULAÇÃO DA RESPOSTA DEFINITIVA - Foco na tempestividade e suficiência das informações

A resposta definitiva é o ápice do atendimento. Ao ler o posicionamento do Estado, o cidadão poderá ficar satisfeito ou sentir um grande desconforto. Por isso, preze por uma linguagem clara, direta e compreensível para qualquer pessoa.



- Descreva a providência adotada e informe o prazo de execução, conforme informações apresentadas nas de Carta de Serviços (informe o nº da página e o endereço eletrônico para acesso);
- Trabalhe o texto da resposta, após recebimento da área interna, adequando à linguagem cidadã;
- Caso o conteúdo recebido da área técnica não apresente os elementos mínimos que respondam os pontos apresentados na demanda do cidadão, solicite mais informações para complementação. A depender do prazo de resposta e complexidade do assunto, vá pessoalmente conversar com o técnico responsável.
- Quando se tratar de elogio, elabore uma resposta de agradecimento e ressalte em ser reconhecido. Não há necessidade de dizer que será registrado nos assentos funcionais do servidor, isso é um encaminhamento interno.
- Coloque-se no lugar do cidadão! Revise a resposta e verifique se você mesmo ficaria satisfeito com ela.

O que usar

- Inicie com o vocativo: Prezado Cidadão. Atenção à adequação ao gênero, na dúvida coloque (a) e (ã).

- Inicie com a informação principal, que deve constar no primeiro parágrafo. Organize as informações por ordem de importância.

- Inclua na resposta apenas informações essenciais para o entendimento. Evite dar muitas voltas, seja direto e objetivo.

- No encerramento, coloque frases curtas e com informações úteis.

- Use linguagem direta (sujeito-verbo-predicado) e voz ativa.

- Quando houver orientações com muitas etapas utilize tópicos.

- Escreva sempre de forma afirmativa.

- Sempre revise o texto da resposta.

- Encerre com "Atenciosamente, Ouvidoria XXXX".



Linguagem cidadã

O que evitar

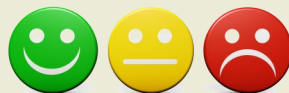
- Siglas: escreva sempre o nome de áreas e serviços por extenso.
- Jargões técnicos: o cidadão não é obrigado a compreender os termos usados com recorrência da administração pública, como LOA, PAD, etc.
- Não aproveite textos antigos, isso evitará erros.
- Não use expressões onde uma palavra é suficiente para expor a mesma ideia.
- Não há necessidade de dizer que a informação prestada veio da área técnica. Até porque em geral será ela que repassará as informações para a ouvidoria responder ao cidadão.



IV

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - Foco no entendimento sobre a satisfação do cidadão

Do ponto de vista do SIGO-DF, esta etapa é muito importante, pois, com base na avaliação do cidadão teremos a oportunidade de prestar um serviço melhor.

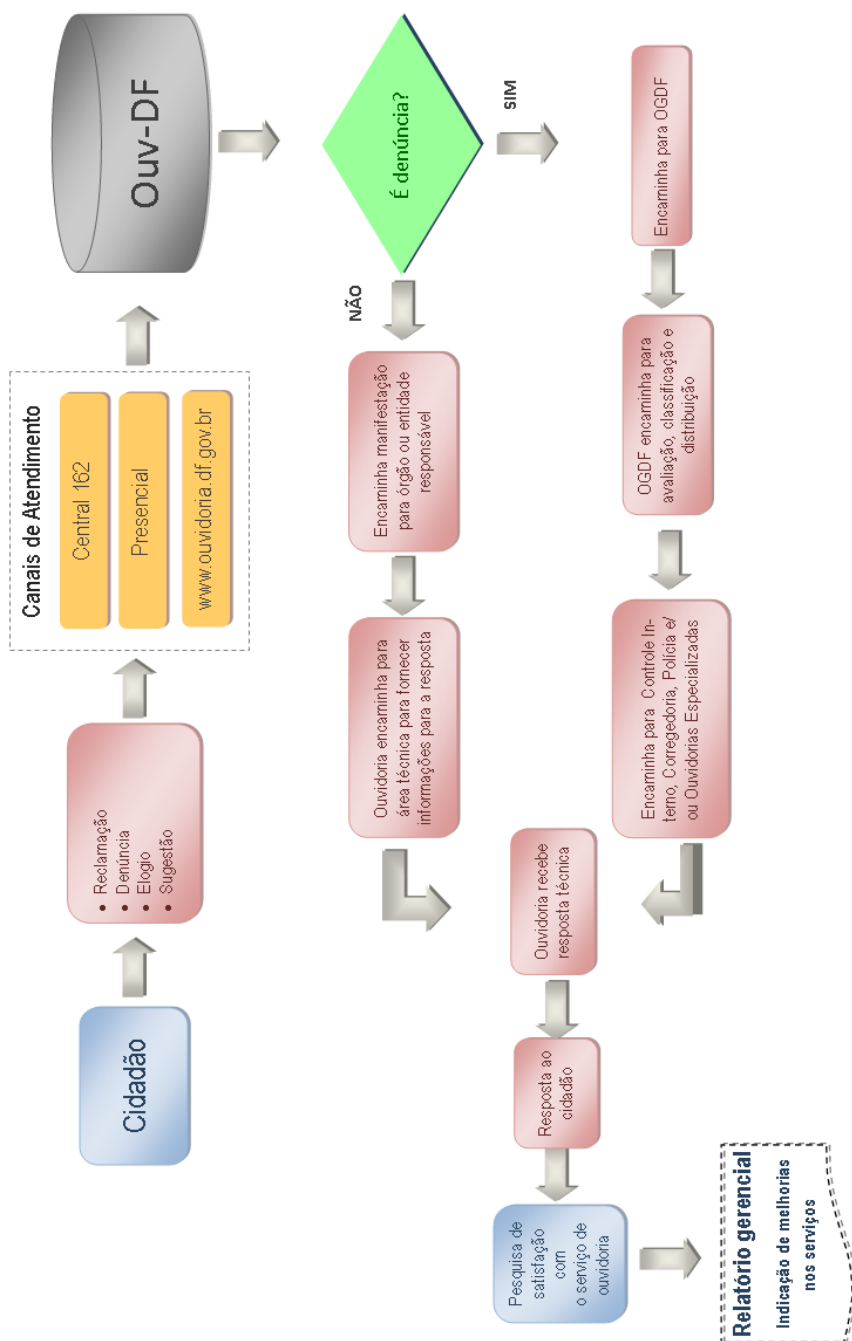


- Informe ao cidadão que ele poderá avaliar o serviço prestado e o atendimento de ouvidoria.
- Incentive que ele responda, ressaltando que assim teremos condições de melhorar;
- O cidadão deve responder sozinho às perguntas. O ouvidor não poderá realizar a pesquisa por ele, nem em atendimentos presenciais;
- Atualmente a resposta à pesquisa está sendo realizada apenas via internet. Basta o cidadão acessar sua conta e clicar no protocolo que deseja avaliar e o questionário automaticamente será exibido na tela;
- As perguntas são relacionadas às tipologias de manifestação e à indicação se a demanda foi ou não resolvida;
- Após a realização da pesquisa, o cidadão poderá registrar uma nova manifestação vinculada à anterior, se assim o desejar.

6. Processo do Atendimento de Ouvidoria

40

Processo de Atendimento



Visão sistêmica do atendimento

Considerando a necessidade de entendimento do processo como um todo, é de suma importância ter uma “visão sistêmica”, compreendendo as etapas e o inter-relacionamento entre as partes componentes desse processo.

Fonte: Módulo 1 - Visão Sistêmica do Atendimento - Curso de Atendimento ao Cidadão - Escola Nacional de Administração Pública - Enap.

Partes envolvidas no processo de atendimento

- * Cidadão
- * Ouvidorias Seccionais dos Órgãos e Entidades do Distrito Federal
- * Áreas técnicas internas de cada órgão e entidade
- * Central Telefônica 162
- * Controle de Qualidade - CQ
- * Controladoria-Geral do DF (Ouvidoria-Geral do DF, Sucor e SUBCI)





Cidadão

Informa todos os dados necessários para o registro da manifestação.

Da mesma forma que o cidadão deve ser tratado com cordialidade e respeito, ele deve tratar o servidor da ouvidoria que realizar o atendimento, bem como a instituição representada.

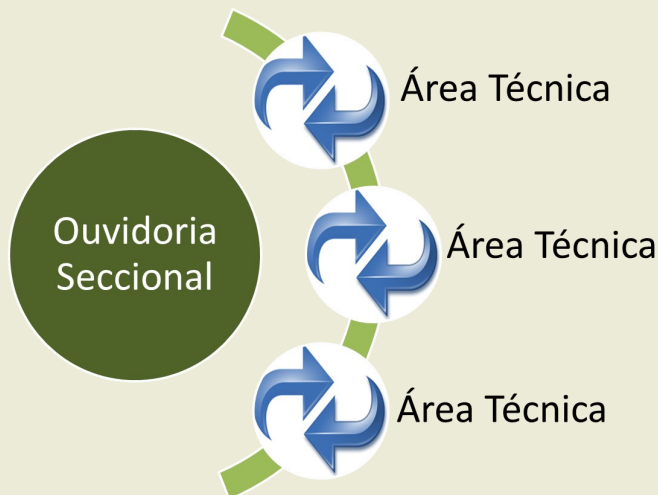
Central 162

Atendentes

- * Registra a manifestação com o maior detalhamento possível do fato relatado (priorizando o quê, quando, onde e porquê).

Controle de Qualidade

- * Analisa a classificação das manifestações e encaminha para os órgãos/entidades competentes, via sistema informatizado, conforme Cartas de Serviços.
- * Quando o assunto do relato da manifestação estiver em desacordo com o assunto da lista de classificação, o protocolo deverá ser reclassificado antes de encaminhar para o órgão/entidade responsável pela resposta. (sistema informatizado está sendo adequado para atender a este procedimento).
- * No caso de a manifestação tratar sobre mais de um assunto, deve ser aberto mais de um protocolo de forma que cada registro aborde apenas um assunto; isso deve ser informado ao cidadão.



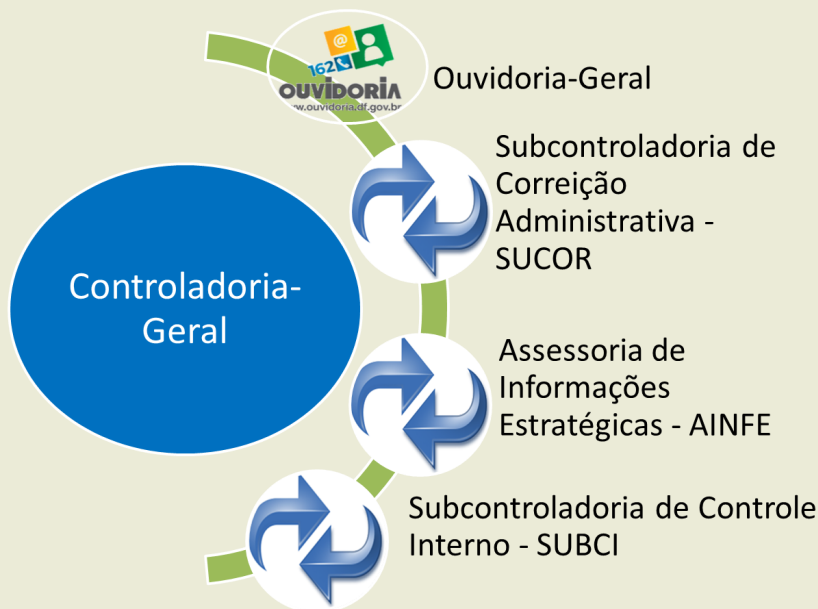
Ouvidoria seccional

- * Registra a manifestação com a maior quantidade de dados possível (mesmo que não seja um campo obrigatório do sistema);
- * Busca o maior detalhamento possível do fato relatado (priorizando o quê, quando, onde e porquê);
- * Entra em contato com o cidadão quando as manifestações não apresentarem materialidade, com intuito de obter informações complementares;
- * Trabalha a informação da área técnica para adequação à linguagem cidadã antes de registrar a resposta no sistema.

Áreas técnicas internas de cada órgão e entidade

- * Prepara insumos para elaboração da resposta às manifestações de ouvidoria que forem de competência do órgão/entidade, observados os prazos legais;
- * Caso identifique necessidade de complementação de informações, deve entrar em contato com a ouvidoria da sua pasta para acordar quem fará esse contato.

Controladoria-Geral e suas unidades internas



Ouvidoria-Geral

- * Realiza análise das denúncias, verificando se os fatos descritos podem ser minimamente verdadeiros, e se há possibilidade da identificação do autor da irregularidade/ilicitude ser revelada, bem como se o relato apresenta materialidade, ou seja, identificação do ato irregular/ilícito;
- * Encaminha a denúncia para a área responsável, após a análise (SUCOR, AINFE e SUBCI, bem como para ouvidorias dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, Polícia Civil, Polícia Federal, Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, Ouvidoria-Geral da União e outros entes da administração pública federal).
- * Atua em segunda instância, nos casos de atendimento não resolvidos pelas ouvidorias seccionais, mediante solicitação do cidadão.

Assessoria de Informações Estratégicas - AINFE

- * Analisa as manifestações de ouvidoria e, quando for o caso, investiga as manifestações que envolvem a prática de corrupção, fraude e enriquecimento ilícito, emitindo relatório conclusivo.

Subcontroladoria de Correição Administrativa - SUCOR

45

- * Analisa e apura as manifestações que envolvem ilícitos supostamente cometidos por autoridades do Governo do Distrito Federal (secretários, subsecretários e afins) e toma as providências cabíveis, quanto aos procedimentos disciplinares.
- * A Coordenação de Resolução Consensual de Conflitos - COSEN, vinculada à Sucor, conduz, auxilia e supervisiona as atividades de resolução consensual de conflitos no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal.

Subcontroladoria de Controle Interno - SUBCI

- * Analisa as manifestações de ouvidoria e, quando for o caso, apura supostos desvios de recursos no âmbito do Governo do Distrito Federal que são objeto de manifestações de ouvidoria.

Normatização relacionada

LEIS

- * Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública (Lei Federal Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017).
- * Sistema de Gestão de Ouvidoria SIGO-DF (Lei Nº 4.896, DE 31 DE JULHO DE 2012)
- * Lei de Acesso à informação – Distrital (Lei Nº 4.990, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012)
- * Lei de Acesso à informação – Federal (Lei Federal nº 12.527, 18 DE NOVEMBRO DE 2011)
- * Regime Jurídico do GDF (Lei Complementar Nº 840, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2011)

DECRETOS

- * Sistema de Gestão de Ouvidoria SIGO-DF (Decreto Nº 36.462, DE 23 DE ABRIL DE 2015)
- * Institui a Carta de Serviços ao Cidadão (DECRETO Nº 36.419, DE 25 DE MARÇO DE 2015)

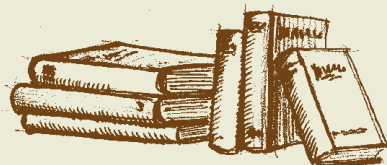
Normatização relacionada

DECRETOS

- * Procedimentos para credenciamento de segurança da Informação (DECRETO nº 35.382, DE 29 DE ABRIL DE 2014)
- * Regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito distrital (DECRETO Nº 34.276, DE 11 DE ABRIL DE 2013)
- * Fraseologia anticorrupção em editais de licitação, contratos – GDF (DECRETO Nº 34.031, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012)
- * Credenciamento de segurança e tratamento de informação

INSTRUÇÃO NORMATIVA

- * Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas (Instrução Normativa nº 01 de 05 de maio de 2017).
- * Dispõe sobre mediação de conflitos entre agentes públicos como meio de solução de controvérsias (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 02, DE 25 DE JULHO DE 2016).
- * Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 26 DE MARÇO DE 2015).
- * Disciplina a realização da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4, DE 13 DE JULHO DE 2012).



- * ANDRADE, Marli. Desenvolvimento de habilidades para a excelência no atendimento a clientes. S.I.: Brasília, 2001.
- * ALBRECHT, Karl; ZEMKE, Ron. Serviço ao cliente: a reinvenção da gestão do atendimento ao cliente. Tradução de Afonso Celso Cunha da Serra. Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- * ALBRECHT, Karl. Revolução nos serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. Tradução de Antonio Zoratto Sanvicente. São Paulo: Pioneira, 1992.
- * ALMEIDA, Sérgio. Ah! Eu não acredito!: como cativar o cliente através de um fantástico atendimento. Salvador, Casa da Qualidade, 2001.
- * ESCOLA DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL, Curso de Atendimento ao Cidadão - Apostila.
- * GERSON, Richard. A excelência no atendimento a clientes. Rio de Janeiro, Qualitymark, 2001.
- * LEI Nº 4.990/2012, Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.
- * LEI Nº 4.896/2012, Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.
- * PIAZZA, Adilson. Qualidade no atendimento: a chave para o seu sucesso pessoal e empresarial. S.I.: Nobel.
- * WINTER, Chris de. Como vender por telefone. S.I.: CETOP.

Ouvidoria-Geral do DF

Portal das Ouvidorias
www.ouvidoria.df.gov.br

Cartas de Serviços
[http://www.df.gov.br/
index.php/category/servicos/](http://www.df.gov.br/index.php/category/servicos/)



Controladoria
Geral



GOVERNO DE
BRASÍLIA