



Atendimento personalizado e qualidade da resposta

Ouvidoria-Geral da União

CGU - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

Wagner de Campos Rosário

Ministro da Transparência e Controladoria-Geral da União

José Marcelo Castro de Carvalho

Secretário-Executivo do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

Antônio Carlos Bezerra Leonel

Secretário Federal de Controle Interno

Antônio Carlos Vasconcellos Nóbrega

Corregedor-Geral da União

Cláudia Taya

Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção

Gilberto Waller Junior

Ouvidor-Geral da União

Elaboração:

Vívian Vieira de Souza

Colaboradores:

Bernardo Carvalho Fonseca

Dalton Araujo Antunes

Renata Costa de Souza

Outubro/2018

Apresentação

Nasceu o SisOuv - Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal! Uma conquista, grandes desafios e muitas oportunidades.

Agora, temos "todas as ouvidorias em um só lugar". E como é esse lugar que queremos construir?

Acreditamos no diálogo e em uma voz informal, disponível, gentil e objetiva a serviço dos usuários.

Esta cartilha reúne um conjunto de possibilidades que podem servir como referência para o desafio de oferecer um atendimento personalizado e de qualidade.

O conteúdo apresentado foi elaborado com base nas manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral da União, na pesquisa de satisfação do sistema e-Ouv, práticas da iniciativa privada e em autoavaliações de analistas da nossa equipe.

Vamos juntos?

Ouvidoria-Geral da União

Índice

1. Princípios	5
2. Público atendido	8
3. Linguagem cidadã e inclusiva	9
4. Escrita	10
- Tom da escrita	11
- Escaneabilidade	21
- Informalidade	22
5. Qualidade da resposta	23
- Elementos da resposta	34
- Efetividade	39
6. Referências	40

Princípios

jeito de pensar

Pessoas respondendo pessoas.
Somos os usuários dos serviços públicos.

Princípios

habilidades



Empatia e
criatividade

A tecnologia já é uma realidade no atendimento e será cada vez mais ampliada, com recursos de busca, triagem e respostas automáticas.

Empatia e criatividade são habilidades que nos diferenciam das máquinas, pois só podem ser desempenhadas por humanos.



Princípios

atitudes

Entregamos um pouco mais.

Focamos nas necessidades do usuário e buscamos a efetividade.



Gerar valor

Público atendido

Quem nos procura?

E por que isso é importante?

São pessoas entre 20 e 60 anos, ou seja, estamos em contato com diferentes gerações. A experiência do usuário também muda de acordo com o canal de entrada da manifestação. Quem navega pelo Portal de Serviços provavelmente quer algo rápido e prático, quem procura o Reclame Aqui costuma estar aborrecido e descrente do serviço público. Quem procura os serviços e sistemas específicos da CGU tem interesse em temas como acesso à informação, transparência ou correição.

Essas características podem servir de referência para personalizar as respostas.

Linguagem cidadã e inclusiva

Linguagem cidadã

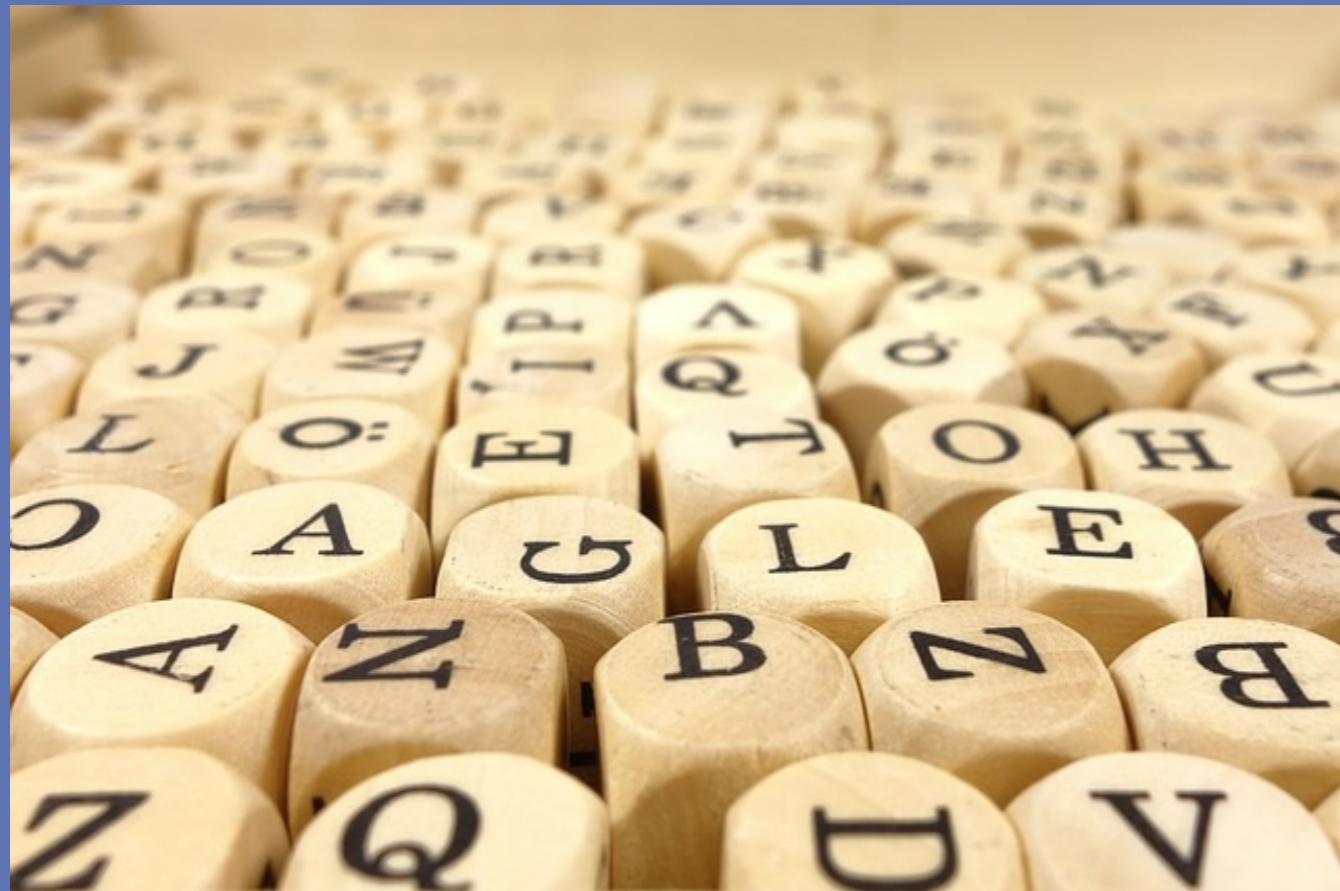
A linguagem cidadã é clara, acessível, de fácil compreensão, evita jargões, siglas e termos técnicos, proporcionando um atendimento adaptado às necessidades do usuário.

São exemplos de jargões e termos técnicos: “tratamento da manifestação”; “juízo de admissibilidade”; “sem mais para o momento”; “acusamos o recebimento”; “ausência de competência”; “o caso em tela”; “a título de contribuição”; “o caso em referência”; “providências cabíveis”; “matéria específica”.

Linguagem inclusiva

É aquela que não usa expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos ou grupos. Esse cuidado deve ser tomado com diversos grupos sociais, principalmente em relação a raça, religião, condições de saúde, gênero e sexualidade.

Escrita



Boa parte das nossas interações ocorre por escrito.

Este tópico é dedicado às características da resposta, levando em consideração a transmissão das informações necessárias, a valorização do relacionamento com o usuário, assim como a experiência de leitura.

Embora não comportem as expressões, gestos e sinais de uma conversa presencial, as respostas refletem a nossa voz e o nosso tom.

Tom da escrita

A atitude de quem escreve em relação ao leitor

A busca é tornar a nossa voz informal, disponível, gentil e objetiva.

Cada pessoa usa a voz, em diferentes tons, dependendo do momento. Mas quando chega em um lugar, pela voz, sabemos quem ela é.

Assim, uma equipe, partindo de uma mesma voz (informal, disponível, gentil e objetiva), pode adotar diferentes tons, de acordo com o contexto do usuário.

O tom tem a ver com o objetivo do texto e influencia na escolha do vocabulário, na construção das frases e parágrafos.

Existem diversos tons de escrita, por exemplo: objetivo, formal, jornalístico, entusiasta, comentário, conversa e persuasivo.

É possível que haja mais de um tom em um mesmo texto. Veremos alguns que se aplicam às manifestações de ouvidoria.

Tom da escrita

Objetivo

Transmite a mensagem de forma direta, sendo útil para passar orientações sobre como fazer alguma coisa.

Exemplo de resposta

Manifestante

Fiz um pedido de acesso à informação (protocolo e-SIC nº 00000000) em 17/07/2018 junto ao CNPq. Eles não responderam nada. Então, fiz os devidos recursos no sistema até a CGU.

A CGU eletronicamente mandou eles responderem. Mas, até agora nada. Gostaria de uma satisfação sobre essa consulta e solicito uma ação mais efetiva da CGU junto ao órgão.

Ouvidoria

Olá, Fulano.

Em atenção a sua manifestação, após consulta ao Sistema Eletrônico do Serviço de informação ao Cidadão, verificamos que a resposta ao pedido de acesso a informação 00000000 foi postada no último dia 05/09/2018.

Tom da escrita

Formal

É marcado pelo vocabulário culto, por uma escrita em terceira pessoa, que guarda certa distância do leitor. No entanto, o tom formal não exclui a possibilidade de ser simples e não está condicionado a palavras difíceis.

Ouvidoria

Sr. Fulano,

Manifestante

Quais os prazos previstos para uma resposta conclusiva (resposta final) de todas as denúncias enviadas? é preciso enviar o número do protocolo ou tem outros meios de acompanhar? até o momento não sei de nenhum resultado final das denúncias que foram enviadas.

Informamos que, a partir da IN nº 5, de 18/06/2018, as unidades de ouvidoria deverão apresentar resposta conclusiva à manifestação no prazo de 30 dias contados de seu recebimento, prorrogável por igual período (Art. 11).

Em relação à resposta, quando a manifestação vier identificada, a resposta será recebida por meio do e-mail cadastrado. Todavia, em caso de manifestações não identificadas, estas não são passíveis de acompanhamento, tendo em vista que o órgão não possui o contato do manifestante.

Tom da escrita

Jornalístico

O importante é narrar os fatos, como em uma notícia, apresentando informações sobre quando, onde e quem estava envolvido. Pode ser entendido com uma combinação do tom objetivo com o tom formal, não havendo a presença da opinião do analista.

Exemplo de resposta

A sua denúncia foi registrada em nossa base de dados e encaminhada para a Corregedoria-Geral da União (CRG). Esta unidade responsável é pelas atividades relacionadas à apuração de possíveis irregularidades cometidas por servidores públicos e à aplicação de penalidades. Após este encaminhamento, o protocolo é encerrado na Ouvidoria.

Tom da escrita

Conversa

Aproxima-se da fala, sendo adotada nas redes sociais, e-mail e comunicações rápidas. As emoções podem ser transmitidas por meio de gírias e emoticons.

A expressão de emoções de forma autônoma e descontraída tem sido cada vez mais comum, nas empresas que são referências em atendimento ao cliente. A ideia de construir conexões emocionais é mostrar que a instituição se importa com quem está entrando em contato.

A seguir, um famoso caso de atendimento do Nubank para servir de inspiração:

1 Você poderia me informar quanto eu pago de juros por dia de atraso?

16-out-2015 11:12

2 Oi Leony! Bom dia, tudo bom?

Giulia Pé, 16-out-2015 11:18

3 Bom dia, tudo bem!

16-out-2015 11:18

4 Caso você opte por não pagar o valor total até o vencimento, os juros cobrados serão de até 7,75% ao mês sobre o valor não pago.

5 Com o cartão Nubank não existe multa por pagamentos realizados após a data de vencimento da fatura.

Giulia Pé, 16-out-2015 11:18

6 por dia eu não consigo te dizer ao certo a porcentagem!

Giulia Pé, 16-out-2015 11:18

7 mas caso você saiba me informar quando você vai conseguir acertar o valor que esta em aberto na sua fatura, temos um sistema interno que consegue calcular :)

8 tipo uma simulação :) gostaria de tentar, só pra ter uma ideia?

Giulia Pé, 16-out-2015 11:19

9 Minha fatura venceu ontem, vou pagar hoje.

16-out-2015 11:20

10 É que na minha antiga administradora de cartão, eram 25 reais POR DIA de atraso.

16-out-2015 11:20

11 meu deus do céu.

12 que horror, Leony! Hahaha! Vou calcular pra ti, perai!

Giulia Pé, 16-out-2015 11:21

13 Ok <3

16-out-2015 11:21

14 Leony, meu caro, por atrasar em 1 dia o valor de R\$223,11, você vai pagar na próxima fatura o valor total de juros +IOF de gritantes R\$1,42 ;)

Giulia Pé, 16-out-2015 11:23

15 bem melhor que 25 pila né?

3

5 Onde aperta pra casar com o NuBank?

16-out-2015 11:23

17 HAHAHAHAHA <3

Giulia Pé, 16-out-2015 11:24

18 É só dizer sim, Leony! Por nós, já estamos casados, benzinho!

19 Muito obrigado pelo excelente atendimento. Com os 23,58 que me sobrarão em relação ao outro cartão, até convido pra tomar um café mais tarde!

16-out-2015 11:25

20 Viu só, Leony!!! Com os 23,58 não é qualquer café que rolá não, Rapaz! Rola até um Starbucks! ;D

Giulia Pé, 16-out-2015 11:27

6

21 Obrigada você pela simpatia, Leony!!! Bom, por enquanto, vou fechar a nossa conversa, mas se vc precisar de mais alguma ajuda, por favor, fique à vontade pra abrir um novo chat.

22 Iremos te atender com todo prazer!

23 Beijos de luz e tenha um excelente fds! ;)

Tom da escrita

Conversa

Um exemplo da CGU em que a usuária ficou satisfeita com o atendimento, conforme a pesquisa de satisfação.

Manifestante

Sou servidora da prefeitura municipal de Tal Lugar, e temos um convenio medico com a empresa M, pagamos coparticipação, além do desconto mensal em folha de pagamento, mas estranhamente pra todos os contratos foi solicitado o numero do cartão nacional do SUS.

Suspeito que alem de receber de nos servidores eles, vem recebendo do SUS.

Ouvidoria

Oi L., tudo bom?

Olha, o Cartão Nacional de Saúde (CNS) foi criado para melhorar a gestão da saúde no Brasil. Com ele não significa que você terá que usar o sistema público ou que, mesmo você usando em uma clínica particular, o seu plano de saúde vai cobrar do SUS pelo seu atendimento.

O CNS é um documento numerado que vai te identificar em qualquer lugar do Brasil e com ele será possível que o seu atendimento seja registrado em um prontuário único. Assim os médicos poderão acessar os dados sobre a sua saúde, não importa em que cidade esteja. Assim, todas as pessoas, mesmo aquelas que possuem plano de saúde devem ter o seu cartão SUS.

Você pode ler mais a respeito na página da Agência Nacional de Saúde Suplementar, a ANS. Inclusive, lá tem um monte de perguntas que podem ajudar você a entender melhor. O link é esse aqui: <http://www.ans.gov.br/component/content/article/48-perguntas-frequentes/1659-cartao-nacional-de-saude-uma-realidade-para-todos-os-brasileiros>

Espero ter te ajudado.
Abraços,

Tom da escrita

A demonstração de empatia não está reservada ao tom de conversa

Abaixo, temos um exemplo de resposta que se inicia com o acolhimento dos sentimentos da manifestante e segue de forma objetiva.

"Lamentamos que esteja tendo dificuldades para navegar no novo Portal da Transparência. Com objetivo de auxiliá-la a encontrar a informação desejada, encaminhamos em anexo orientações para a busca de empenhos, liquidações e pagamentos no referido portal."

A seguir, temos outro exemplo de manifestação cujo assunto diz respeito a outro órgão. Aqui não houve expressão de sentimentos, mas uso da empatia para gerar o máximo valor para a usuária.

Tom da escrita

A demonstração de empatia não está reservada ao tom de conversa

Manifestante

ASCON, NO ENDEREÇO QUE O UAI ME MANDOU IR: Endereço: Av. Afonso Pena, 1212 - Centro, Belo Horizonte - MG, 30130-003, ASCON no 4º andar Horário: Aberto · Fecha às 17:00 Telefone: (31) 3429-8750 Me negou a informação: OBS: ESCRITO COM LETRA DE FORMA PARA NAO TER ERROS.

QUERO SABER SOBRE DENTRO DA LAI QUEM EM BELO HORIZONTE, MINAS GERAIS, BRASIL EMPREGA MODELOS DE FOTOGRAFIAS PARA TRABALHAREM COMO MODELOS DE FOTOGRAFIAS DE PROPAGANDAS -PANFLETOS EDUCATIVOS DO SUS E GOVERNO DE BH, DE MG PARA O GOVERNO DE BH, MG. EU DESEJO INFORMAÇOES DE ONDE IR PARA CANDIDATAR, COMO CANDIDATAR, ETC.

Local do fato

Belo Horizonte/MG ME NEGARAM INFORMAÇÃO MESMO SABENDO DA LAI.

Dá para saber que a manifestante mora em Belo Horizonte e imaginar que queira um emprego de modelo (havia precedente) em uma agência de publicidade que presta serviços para o governo. A pesquisa sobre o assunto revelou que existe uma lei e que a Secretaria de Comunicação da Presidência da República divulga uma lista de agências contratadas pelo governo federal. Por sorte, logo o primeiro CNPJ da lista atua em ... Belo Horizonte. Fora da nossa competência, porém, essas informações públicas podem ter sido úteis para a real demanda da cidadã.

Tom da escrita

A demonstração de empatia não está reservada ao tom de conversa

Ouvidoria

Olá, Fulana.

As regras para contratação pela administração pública de serviços de publicidade prestados por agências de propaganda estão previstas na Lei n.12.232/2010: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12232.htm

De acordo com esta Lei, a contratação de agências de propaganda deve ser feita por meio de licitação. A lista de órgãos do Governo Federal que mantém contrato de publicidade e o CNPJ das respectivas agências contratadas são enviadas em anexo. Com o CNPJ, você pode consultar os dados de cada agência no seguinte endereço:

<http://www.portaltransparencia.gov.br/pessoa-juridica/busca/lista>

Por exemplo, o CNPJ 06.137.579/0001-15, que presta serviços à ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) corresponde à empresa POPCORN COMUNICACAO LTDA, localizada em Belo Horizonte:

<http://www.portaltransparencia.gov.br/busca/pessoa-juridica/06137579000115-popcorn-comunicacao-ltda>

Os requisitos para se candidatar a uma vaga de modelo devem ser consultados em cada agência. Essa informação está fora do nosso limite de atuação.

Para consultar a lista de agências de publicidade que prestam serviço ao Governo do Estado de Minas Gerais, entre em contato com a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais: <http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/>. Ressaltamos que a nossa atuação está restrita aos órgãos do Poder Executivo federal.

Escaneabilidade

O design do texto

A escaneabilidade se relaciona com a facilidade de leitura do texto (legibilidade). O grande volume de informações disponíveis na web, somado a outros fatores, como o baixo interesse pela leitura em nosso país, leva o usuário da Internet a alguns comportamentos como:

- a) navegação por várias abas, simultaneamente;
- b) leitura parcial do conteúdo;
- c) dificuldade de concentração e interpretação de textos.

A escaneabilidade procura deixar o texto mais confortável para os olhos do leitor.

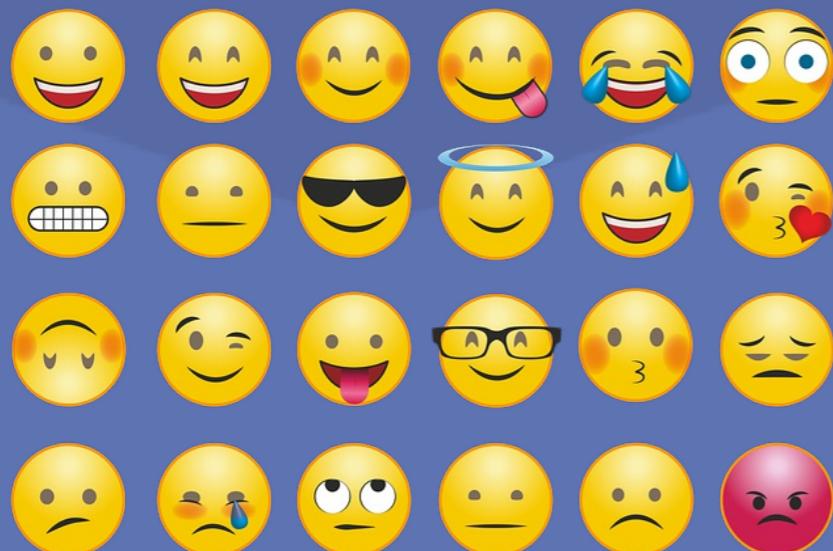
Na prática, como aplicar esse conceitos às respostas da ouvidoria? Alguns itens importantes são:

1. Frases e parágrafos curtos;
2. Atenção ao tamanho total da mensagem;
3. Uso de listas para organizar as orientações.

Informalidade

Preferir

- você;
- bom dia, boa tarde,
- oi, olá;
- abraços, bom fim de semana;
- que legal;
- nossa equipe;
- dá uma olhadinha.



Evitar

- Vossa Senhoria;
- Prezado Senhor;
- Senhor(a) solicitante/demandante;
- Não hesite em contatar;
- Ficamos inteiramente à disposição;
- "não detém competência";
- "Em atenção ao disposto";
- natureza exclusivamente municipal;
- "matéria fora das atribuições da OGU";
- "os fatos narrados".

Qualidade da resposta

PERCEPÇÃO DO ATENDIMENTO

- EXPECTATIVAS DO USUÁRIO

SATISFAÇÃO

A satisfação se relaciona com o que foi percebido pelo usuário durante a experiência, comparado com as expectativas de atendimento que tinha quando procurou a Ouvidoria.

linguagem + prazo + eficácia



satisfação

Qualidade da resposta

PERCEPÇÃO DO ATENDIMENTO

- Competência: capacitação e preparo do analista diante do tema apresentado;
- Confiabilidade: cumprimento de prazos e realização das etapas que foram informadas na resposta intermediária. A confiança também envolve o respeito à diversidade, ou seja, a ausência de julgamentos e o foco nas necessidades apresentadas;
- Credibilidade: honestidade quanto às possibilidades ou limitações, e empenho na busca por informação/solução (presteza);
- Segurança: garantia de sigilo das informações pessoais e clareza sobre quem está respondendo (quando se trata de manifestações oriundas de integração de sistemas - Reclame Aqui e Portais);
- Comunicação: clareza nas respostas fornecidas e gentileza no tratamento.

Qualidade da resposta

A confiança no relacionamento com o usuário

Refletindo um pouco mais

É muito chato quando tentamos resolver um problema e, primeiro, precisamos confirmar infinitos dados cadastrais para provar que somos nós mesmos. Depois, explicamos que já tentamos "desligar o aparelho e esperar 10 segundos", contamos tudo que fizemos para tentar convencer de que temos um problema.

Algumas pessoas apresentam a questão de forma objetiva, ao fazer uma manifestação. Outras, trazem mais elementos, ou até mesmo, contam parte da história delas.

Principalmente quando o assunto é relacionado a outro órgão ou setor, geralmente, não temos como saber o que realmente aconteceu. Mesmo assim, há casos em que é possível sinalizar que não desconfiamos do que foi dito.

Temos um exemplo a seguir (que também pode ser usado para refletir se a informação mais importante veio no início ou se dava para organizar o texto de outra forma):

Qualidade da resposta

A confiança no relacionamento com o usuário
Refletindo um pouco mais

Manifestante

Boa tarde, meu nome é R. e venho por meio deste canal mostrar minha insatisfação junto a ouvidoria do inss.

Solicitei minha certidão de tempo de contribuição na agência da previdência social A, conforme requerimento 600000 e até hoje não tenho resposta sobre meu pedido.

Enviei uma reclamação para a ouvidoria do Inss no dia 18/07/2018, protocolo: CCI00000 e CCIT0000 e consta em análise desde 18/08/2018.

Ouvidoria

Oi, R.

Compreendemos o seu aborrecimento com as dificuldades que você nos relatou sobre a certidão de tempo de contribuição.

Verificamos que a manifestação mais antiga (CCI00000) é de 18/07/2018.

Ocorre que a Ouvidoria tem trinta dias para responder, prorrogáveis por mais trinta, de acordo com a Lei 13.460/2017.

Assim, sugerimos que aguarde e caso não receba resposta depois desse prazo, entre em contato conosco novamente, indicando o protocolo desta reclamação (00106.0000/2018-00).

Usuário disse que teve um problema, procuramos mostrar que não duvidamos, sem desrespeitar a competência e o espaço que o órgão tem para avaliar a situação. Ele ficou satisfeito com a resposta.

Se estamos certos e o usuário acha que
estamos errados, estamos errados.

Oi? Como assim?!

Ouvimos algo parecido com isso no evento do Reclame Aqui...

Qualidade da resposta

Se estamos certos e o usuário acha que estamos errados, estamos errados.

Bula de remédio, contrato de telefonia, longos termos de compromisso

Empresas que vêm adotando uma postura responsável e aumentando o nível de satisfação entendem que se o cliente está cobrando por aquilo que não entendeu, a comunicação precisa ser mais eficaz. Não basta dizer: "tem lá no site".

No caso da ouvidoria, se o cidadão não tem clareza sobre o tipo de trabalho que fazemos, dos serviços prestados pelo órgão, dos procedimentos necessários e se aborrece, pode ser um indicativo de que a comunicação institucional não tem sido eficaz para aquela pessoa. Ou que, talvez, não tenha chegado a ela.

Criatividade

Quando estamos acostumados com a linguagem de memorandos, ofícios, pareceres, pode ser difícil encontrar as palavras para escrever uma resposta mais informal.

O desafio de personalizar as respostas também pode estar em acessar soluções que não estão previstas nos procedimentos.

A boa notícia é que especialistas garantem que a criatividade é fruto do treino (e muito mais do que a pura inspiração).



Atenção

A assertividade, o conhecimento e a capacidade de oferecer uma resposta compatível com o assunto são elementos que podem ser percebidos pelo usuário.

A atenção é um componente que não necessariamente é percebido e que influencia na qualidade da resposta.

Tem a ver com a concentração em cada tarefa que realizamos, deixando para conferir depois um e-mail ou mensagem que chegou, desligando do aborrecimento com o trânsito e das outras coisas a fazer. É essa presença que nos leva a perceber detalhes que poderiam passar despercebidos, como aquela informação importante, escondida em um anexo da manifestação.

Qualidade da resposta

Vejamos agora o que disse um usuário satisfeito:

"A qualidade do serviço desta CGU ainda me fazem acreditar que as instituições públicas federais funcionam e que realmente podem "atender o cidadão" em um prazo razoável e de forma respeitosa".

Qualidade da resposta

Algumas características desejáveis:

- Resposta completa: sempre que possível, cobrir todos os questionamentos e solicitações apresentados pelo usuário;
- Adequação ao contexto: se o manifestante já tem conhecimento dos direitos dele e a resposta padrão inclui explicação sobre isso, vale ir direto ao ponto demandado. Por outro lado, se a pessoa tem uma linguagem elaborada, baseada em normas, está tudo bem caprichar nas referências à legislação nessa resposta;
- Tempestividade: resposta fornecida dentro do prazo legal, e sempre que possível, em tempo compatível com a complexidade do assunto e com a urgência da situação, por exemplo, se a pessoa vai viajar ou quer se inscrever em um curso que começa dentro de poucos dias.

Qualidade da resposta

Exemplo de manifestação simples, respondida em prazo curto, contendo a informação desejada e um pouco a mais, dentro do interesse da manifestante, sem perder a objetividade:

Ouvidoria

Olá, Fulana.

Manifestante

Não consegui acessar a Cartilha O vereador e a fiscalização dos Recursos Públicos Municipais, quando clico em: A cartilha está disponível em <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/CartilhaVereadores/index.asp> apresenta a mensagem :

Desculpe, esta página não existe.

Verificamos que, realmente, o link está vazio. No entanto, a mencionada Cartilha “O Vereador e a Fiscalização dos Recursos Públicos Municipais” pode ser acessada no link “<http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/auditoria-e-fiscalizacao/arquivos/cartilhavereadores.pdf>”, que se encontra plenamente funcionando.

Outras publicações referentes a orientações aos gestores públicos sobre a correta aplicação dos recursos públicos podem ser encontradas na página “<http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/orientacoes-aos-gestores/orientacoes-aos-gestores>”.

Elementos da resposta

Quanto às técnicas de escrita, além dos parágrafos curtos, uso de listas e cuidados com a linguagem, algumas características importantes para a qualidade da resposta são:

- vocativo: se dirigir ao usuário pelo primeiro nome;
- começar pelas informações mais importantes;
- frases em ordem direta;
- replicar os termos usados pelo usuário, indicando de alguma forma que a manifestação foi lida e analisada, mesmo que a resposta seja baseada em um modelo já existente;
- agradecer de forma específica;
- encerrar o contato, demonstrando disponibilidade.

Exemplos

a) Fechamento de manifestação encaminhada do e-SIC para o e-Ouv: "Esperamos que essas orientações possam ajudar na sua pesquisa. Se precisar de mais alguma informação, é só entrar em www.ouvidoria.gov.br e nos enviar a sua mensagem."

b) Fechamento após interlocução bem sucedida (subsídios recebidos): "Se precisar de algo mais, estamos por aqui."

Elementos da resposta

Um pouco mais sobre agradecimentos e elogios

- Se a resposta contém um agradecimento, podemos explicar por que agradecemos pelo contato, sugestão ou solicitação. Por qual motivo específico a manifestação daquele usuário foi importante?
- É possível oferecer algum convite ou informação complementar, de forma breve?
- Se o usuário é quem está agradecendo ou elogiando, é útil informar sobre o encaminhamento para o setor/servidor mencionado, e simpático demonstrar que ficamos satisfeitos com a mensagem, ou com o interesse no trabalho do órgão.

Elementos da resposta

Um pouco mais sobre agradecimentos e elogios

Exemplos

Manifestante

Gostaria de agradecer pelo atendimento, pois consegui esclarecer minhas dúvidas. Muita obrigada desde já.

Manifestante

O Curso “Tratamento de Denúncias”, ministrado pela OGU/CGU, e realizado no período de 8 a 10 de maio de 2018, em Mato Grosso do Sul, foi de grande qualidade e de bastante proveito, possibilitando a aplicação do aprendizado na prática diária. Muito obrigada, pessoal!!

Ouvidoria

Agradecemos por entrar em contato conosco e expressar a sua satisfação com o atendimento recebido.

Ficamos felizes em saber que as informações prestadas foram úteis.

Encaminharemos o elogio para conhecimento dos servidores envolvidos.

Ouvidoria

Olá, Fulana.

Ficamos satisfeitos em saber que o curso foi proveitoso para você e esperamos continuar promovendo oportunidades como essa.

Agradecemos pelo seu contato e encaminharemos o elogio para a equipe que organizou o curso.

Elementos da resposta

A resposta de uma sugestão precisa informar o resultado da avaliação da proposta

Ouvidoria/área responsável

(...) informamos que a sugestão está alinhada com os planos da CGU para o fomento à produção científica sobre o tema.

Exemplo

Manifestante

Gostaria de parabenizar a CGU pelo trabalho de combate à corrupção. Com a finalidade de incentivar a publicação de monografias, dissertações e teses sobre o tema, sugiro a criação de um prêmio voltado a produção científica sobre o tema. (...)

Em um primeiro estágio, nossa prioridade é ampliar a divulgação da Revista da CGU, periódico que tem a missão de difundir a pesquisa científica de elevada qualidade em temas afetos à controladoria aplicada ao setor público, mais especificamente nas áreas de Controle Interno, Correição, Transparência, Ouvidoria, Prevenção e Combate à Corrupção.

Na sequência, planeja-se para o ano de 2018 (provavelmente em data próxima a 9/12, o Dia Internacional de Combate à Corrupção) a realização de um seminário com a participação de pesquisadores nacionais e do exterior, ocasião em que se pretende anunciar o lançamento do prêmio.

Aproveitamos seu interesse para convidá-lo a divulgar a revista e submeter suas publicações". O link para a Revista da CGU é: https://ojs.cgu.gov.br/index.php/Revista_da_CGU/index

Elementos da resposta

A percepção de esforço em relação ao canal de atendimento também afeta a satisfação. Algumas atitudes diminuem o esforço que o usuário precisa fazer para conseguir o que quer:

- Consulta aos sistemas internos ou disponíveis na Internet (como Portal da Transparência, Portal de Convênios) para obter dados que sejam importantes e que não tenham sido fornecidos pelo usuário. A ideia aqui é que não seja necessária uma nova ação do manifestante para o envio dessas informações;
- Quando as informações complementares são indispensáveis, é útil fornecer uma breve explicação sobre como enviá-las por meio do sistema. Algumas pessoas ficam aborrecidas quando a manifestação é encerrada pelo não recebimento do que foi solicitado. O que acontece é que elas tentam enviar as informações, respondendo diretamente ao e-mail automático do sistema, que é apenas um serviço de entrega da cópia da resposta da ouvidoria;
- Alinhamento entre diferentes canais de atendimento e colegas de equipe, para que se garanta a coerência entre as informações passadas sobre um mesmo tema.

Efetividade

Resposta fofa é necessária, mas não suficiente

- Dados da pesquisa de satisfação mostram que os usuários tendem a avaliar positivamente as manifestações em que suas necessidades foram atendidas, ou em que há anexos com prints de tela, orientações, posicionamentos da área técnica;
- A demanda foi resolvida? A resolutividade é um dos indicadores do "Resolveu?", o novo painel das ouvidorias: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

Referências

- Guia de Estilo Rock Content: <https://rockcontent.com/estilo/index.php>
- Livro Comunicação não-violenta - técnicas para a resolução de conflitos:
<https://www.amazon.com.br/Comunica%C3%A7%C3%A3o-N%C3%A3o-Violenta-Marshall-B-Rosenberg/dp/8571838267>
- O Direito de Compreender - TED apresentado por Sandra Fisher-Martins:
https://www.ted.com/talks/sandra_fisher_martins_the_right_to_understand/transcript?language=pt
- Websérie As habilidades do Futuro - Murilo Gun: <http://habilidades.keeplearningschool.com/ep1/>;
- Atendimento humanizado Nubank: <https://satisfacaodeclientes.com/o-atendimento-super-cool-do-nubank/>;
<https://blog.nubank.com.br/experienciaNu/como-superar-as-expectativas-do-cliente>;
- Apostila do Curso Defesa do Usuário e Desburocratização da Ouvidoria-Geral da União:
<http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/orientacoes/01-defesa-do-usuario-e-simplificacao-material-do-aluno-abril-2018.pdf>;
- RA Trust Experience 2018 - Evento do Reclame Aqui: <https://academy.reclameaqui.com.br/ratrust/>.