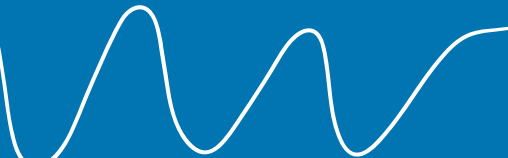




POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA



ÍNDICE DO CAPÍTULO 1

- 8 Lista de siglas
- 9 Apresentação
- 12 Orientações
- 13 Missão, visão e valores
- 17 Alinhamento da Agenda 2030 aos princípios ESG (Ambiental, Social e Governança)



Fonte: Wikipédia – Vista do Palácio do Buriti



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

LISTA DE SIGLAS

ASCOM	Assessoria de Comunicação Social
CGDF	Controladoria-Geral do Distrito Federal
DF	Distrito Federal
DODF	Diário Oficial do Distrito Federal
EGOV	Escola de Governo do Distrito Federal
ESG	Environmental, Social, and Corporate Governance (Governança ambiental, Social e Corporativa)
GDF	Governo do Distrito Federal
e-SIC	Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão
IPEDF	Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal
KPI	Key Performance Indicators - Indicadores de Performance Institucional
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais
OGDF	Ouvidoria-Geral do Distrito Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União

ONU	Organização das Nações Unidas
OUV-DF	Sistema Informatizado de Ouvidoria
PARTICIPA DF	Plataforma de participação social do GDF - unificação dos sistemas e-Sic e Ouv-DF
SIGO-DF	Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal
SUBTC	Subcontroladoria de Transparência e Controle Social
SUBCI	Subcontroladoria de Controle Interno
SUBTI	Subcontroladoria de Tecnologia da Informação e Comunicação
SUCOR	Subcontroladoria de Correição Administrativa
TAC	Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta Administrativa
TCDF	Tribunal de Contas do Distrito Federal



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

APRESENTAÇÃO

O que é ouvidoria pública?

É a instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado.

CARACTERÍSTICAS



Papel de interlocutor entre o cidadão e a Administração Pública.



A nossa essência é uma mistura de informação, relacionamento e comunicação.



Mecanismo de participação dos cidadãos e aprimoramento do controle social sobre as instituições públicas.



Aceleradora da Governança de Serviços por meio da análise individual e agregada das solicitações, informações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias.



Garante os direitos de cidadania: por meio das manifestações dos cidadãos, há uma prestação de contas e uma melhoria contínua dos serviços públicos executados.



Atua na mediação de conflitos entre o cidadão e o Estado, tendo como princípios a ética, a eficiência, o sigilo, a boa-fé, a transparência nas relações entre o Estado e a sociedade, entre outros.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

APRESENTAÇÃO

ENTENDA QUEM É A OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

Conhecida também como OGDF, somos uma subcontroladoria da Controladoria-Geral do DF (CGDF), atuamos como órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – Sigo/DF e como a ouvidoria da CGDF.

Somos responsáveis pela coordenação dos trabalhos das ouvidorias seccionais que estão localizadas em cada Secretaria, Administração Regional e entidades do GDF.

Quando quiser conhecer um pouquinho mais do nosso trabalho, venha nos visitar! Estamos no 12º andar do Anexo do Palácio do Buriti.



Conheça um pouco da história do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – Sigo-DF:

O Sigo foi instituído pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012.

Art. 1º Fica criado o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – Sigo/DF, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.



<https://goo.gl/maps/G2Winn5dMMh7TFrC8>



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

APRESENTAÇÃO

INTEGRANTES DO SIGO –DF



OGDF

Como unidade central do sistema

CGDF

Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF, como órgão superior do sistema

OUTRAS UNIDADES

Unidades seccionais de ouvidoria dos órgãos e das entidades do GDF

[Conheça nossa legislação clicando aqui!](#)

Desde que o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (Sigo-DF) foi criado, em 2012, fomos amadurecendo, e hoje somos uma rede integrada e muito colaborativa...

As ouvidoras e os ouvidores nomeados fazem parte do quadro efetivo de servidores do GDF, gerando assim, mais comprometimento e continuidade do serviço prestado.

Orgulho de ser Sigo-DF

Como estamos organizados?



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

Todo órgão e entidade tem uma ouvidoria. 

Inclusive hospitais e Coordenações Regionais de Ensino. 

E, quando a ouvidoria não está na estrutura organizacional da pasta, sempre deverá ter um servidor designado para responder pelas atividades. 

ORIENTAÇÕES

Quem nunca...

Pensou: "como ler manual é chato", "as letras são muito pequenas", "o conteúdo é altamente técnico", "não leio manuais, pois não entendo nada do que está escrito"?

Desistiu de ler um manual porque já tinha enraizado aquele preconceito que manual é algo terrível?



Por que esse guia é diferente?

- Utilizamos o método de linguagem simples e acessível;
- A leitura é agradável e fácil;
- É um guia totalmente navegável, facilitando sua vida e diminuindo o tempo de pesquisa;
- Contêm figuras e ilustrações coloridas;
- As páginas possuem pouco texto, mas impactantes; e
- É um guia super prático.

Agora chega de conversa e vamos ao que interessa!



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

ORIENTAÇÕES

A QUEM ESTE GUIA SE DESTINA (PÚBLICO-ALVO)?

- Ouvidoras e Ouvidores;
- Equipe das ouvidorias seccionais;
- A todos que desejam conhecer sobre a OGDF e a Rede Sigo-DF.

QUAL A FUNÇÃO DESTE GUIA?

- Servir como guia de instruções para o estabelecimento de procedimentos de trabalho;
- Trazer conteúdos essenciais para o bom funcionamento da ouvidoria, tendo como foco o excelente atendimento ao cidadão.

COMO USAR ESTE GUIA?

- Clique na caixinha com o emoji “👉” para ser redirecionado (a) ao menu.
- Clique em qualquer link deste guia e você será direcionado imediatamente para a página da web correspondente;
- Se tiver alguma dúvida, procure primeiro nas “perguntas frequentes” (Capítulo 9). Caso não tenha sido resolvida, entre em contato com algum servidor da OGDF.

MISSÃO, VISÃO E VALORES



Nossa motivação diária é melhorar a vida do cidadão e auxiliar no avanço da prestação dos serviços públicos.

Enquanto servidores públicos, nós que atuamos nas ouvidorias, devemos estar prontos para servir ao bem comum. Temos que nos valer dos direitos humanos e dos princípios constitucionais.

Encontrar o meio termo entre normativos e humanização é o grande desafio das ouvidorias que buscam continuamente dar voz aos anseios do cidadão perante o Estado.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

MISSÃO, VISÃO E VALORES

NOSSA MISSÃO

Oferecer acolhimento e equidade, proporcionando humanização com foco na melhoria contínua do serviço público distrital.

NOSSA VISÃO

Ser referência no atendimento ao cidadão, voltando suas ações de trabalho na busca da excelência entre a demanda e a efetiva prestação do serviço.

NOSSOS VALORES

Nos preocupamos com as interações interpessoais entre os servidores e cidadãos para que haja uma relação colaborativa entre as partes envolvidas no processo de atendimento ao cidadão.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

REFLEXÃO



O **Acolhimento**, como vetor da ouvidoria, é como um abraço. Abrimos os braços, recebemos, trocamos energia e **empatia**, e saímos diferentes, melhores. A cada abraço (demanda), nossa troca: para quem pede uma resposta, às vezes uma solução; para quem responde, **engajamento** com **proatividade**, que se traduz em Estado, que aos poucos se **inova**, de forma silenciosa e ao mesmo tempo, gigante.

ACOLHIMENTO



- Ação ou efeito de acolher;
- Maneira de receber ou de ser recebido; recepção, consideração.
- Boa acolhida; hospitalidade.
- Lugar em que há segurança; abrigo.

EMPATIA



- Capacidade de se colocar no lugar de outra pessoa, buscando agir ou pensar da forma como ela pensaria ou agiria;
- Tentar entender o outro respeitando o seu ponto de vista e suas diferenças, sabendo que somos seres únicos naquilo que acreditamos e praticamos;
- Trabalhamos o conceito de empatia sempre associado ao de alteridade.



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

ENGAJAMENTO



- Ato ou efeito de engajar, de participar, colaborando com alguma coisa;
- Participação ou posição ideológica em relação a questões políticas e sociais; militância (engajamento político); engajamento social; engajamento ideológico;
- Busca de membros ou de pessoas interessadas em partilhar uma causa.

PROATIVIDADE



- Característica de quem busca identificar ou resolver os problemas por antecipação, com antecedência; presteza, diligência.

INOVAÇÃO



- Novidade; aquilo que é novo; o que apareceu recentemente.

Mas, não se trata apenas do que é novo, somente pelo fato de ser algo inédito, mas também pela capacidade criativa de:

- Aprimorar e simplificar processos organizacionais, procedimentos, ferramentas utilizadas;
- Dirimir possíveis problemas; e
- Facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos demais serviços públicos.

A criatividade pode estar associada ao conteúdo em si ou à forma com que a prática foi executada.



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

Você já deve ter ouvido falar sobre esses conceitos, mas queremos destrinchar um pouquinho cada um deles e relacionar com a Ouvidoria.



Plano de Ação
universal e integrado
para o
Desenvolvimento
Sustentável.

17 objetivos de
desenvolvimento sustentável
(ODS) e 169 metas universais
que abrangem as dimensões
social, ambiental e
econômica.

Adoção de
medidas ousadas,
abrangentes e
essenciais para
promover o Estado
de Direito, os
direitos humanos e
a responsabilidade
das instituições
políticas.

Finalidade ao final
de 2030: alcançar
um mundo melhor
para todos os
povos e nações.



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

CONHEÇA OS 17 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL – ODS

1 ERRADICAÇÃO
DA POBREZA



Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares;

Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável;

2

FOME ZERO
E AGRICULTURA
SUSTENTÁVEL



3 SAÚDE E
BEM-ESTAR



Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades;

Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos;

4

EDUCAÇÃO DE
QUALIDADE



5 IGUALDADE
DE GÊNERO



Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas;

Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos;

6

ÁGUA POTÁVEL
E SANEAMENTO



7 ENERGIA LIMPA
E ACESSÍVEL



Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todos;



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

CONHEÇA OS 17 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL – ODS

8



Promover o crescimento econômico inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos;

Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação;

9



10



Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles;

Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis;

11



12



Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis;

Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos;

13



14



Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável;



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

01

POR ONDE O NOSSO TRABALHO COMEÇA

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

CONHEÇA OS 17 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL – ODS

15

VIDA
TERRESTRE

Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade;

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis;

16

PAZ, JUSTIÇA E
INSTITUIÇÕES
EFICAZES

17

PARCERIAS E MEIOS
DE IMPLEMENTAÇÃO

Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

Não há como falar em mudanças sociais e desafios sem mencionar os ODS. Esses objetivos atuam como diretrizes centrais para que os países promovam a integração e a sustentabilidade das iniciativas, bem como a articulação com outros agentes territoriais.

A territorialização municipal dos ODS é uma das estratégias de alcance de metas. Essa tática confere um papel de maior relevância aos entes subnacionais: de meros executores de uma política nacional para um papel contributivo e determinante no próprio desenho das estratégias de desenvolvimento da ação pública.

É nessa perspectiva que entra a atuação da ouvidoria!



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

O que a Agenda 2030 e os ODS têm a ver com o mundo das ouvidorias públicas?

As ouvidorias públicas são efetivos espaços institucionais de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania, de forma inclusiva, funcionando também como elemento de integridade, transparência e accountability.

Podem ser consideradas “pontes” de relacionamento entre estado e cidadãos pois mantêm inúmeras relações com o ambiente externo, influenciando-o e sendo por ele influenciado:

- Apresenta-se, dentro de suas organizações, como a voz do cidadão, exercendo uma compatibilização entre as normas e a realidade fática da sociedade;
- Faz papel de “esponja”, absorvendo as mudanças societais e incorporando-as ao modo de pensar a ação estatal.



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

Em 16 de Dezembro de 2020, a Assembleia Geral das Nações Unidas (ONU) publicou a Resolução N° 75/186 (clique na imagem para ler o documento na íntegra) destacando o papel central das ouvidorias públicas em 3 grandes frentes:

- 1** **Promoção do respeito pelos direitos humanos e garantias fundamentais;**
- 2** **Melhoria de serviços públicos, promovendo o Estado de direito, a boa governança, a transparência, a responsabilização e a equidade;**
- 3** **Promoção da boa governança na Administração Pública e na melhoria das suas relações com os cidadãos.**

Foi com base nesse contexto que a Ouvidoria-Geral adotou, como estratégia, incluir a Agenda 2030 e os ODS em seu plano de ação.

Clique na imagem para ler a Resolução N° 75/186 na íntegra.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG



CONCEITO

Sigla, em inglês, que significa **Environmental, Social and Governance**, e corresponde às práticas ambientais, sociais e de governança de uma organização. Estão totalmente relacionados aos 17 ODS.

Partindo do pressuposto que a ouvidoria alcança as mais diversas interfaces relacionadas aos ODS e à Agenda 2030, propomos uma Estratégia ESG de ouvidoria que consiste na tradução dos ODS em ações institucionais, com ênfase na responsabilidade social, resultando em ações concretas de inclusão e acessibilidade.

Vamos conhecer agora as ações transversais e programáticas, com o objetivo central de qualificar e inserir o serviço de ouvidoria nessa temática:

ESG.1 - Construir uma rede de ouvidorias acessível e inclusiva;

ESG.2 - Disseminar o papel da Rede Sigo/DF no alcance das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS e da Agenda 2030; e

ESG.3 - Qualificar o relacionamento do Estado com o cidadão

[Clique aqui para conhecer nosso Plano de Ação!](#)



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU