



Governo do Distrito Federal

CURRÍCULO

INFORMAÇÕES PESSOAIS

Nome: Cecília Souza da Fonseca

Cargo efetivo: Gestora em Políticas Públicas e Gestão Governamental

Cargo Comissionado: Ouvidora-Geral do Distrito Federal

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Curso: Pós-graduação *Lato Sensu* em Comunicação Organizacional pela União Pioneira de Integração Social (2007)

Instituição: UPIS

Curso: Bacharel em Comunicação Social – Publicidade (2002)

Instituição: UNICEUB

CURSOS REALIZADOS

- Agenda 2030 (2022) – Programa das nações unidas para o Desenvolvimento (PNUD)
- Oficina “Linguagem Simples” (2022) - Escola de Governo do Distrito Federal
- Atendimento – casos complexos (2022) - Escola de Governo do Distrito Federal
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Introdução à legislação e implementação prática (2022) - Escola de Governo do Distrito Federal
- Transparência, ética e controle social - Turma 6/2022 - Escola de Governo do Distrito Federal
- Formação em ouvidoria - Turma 6/2022 - Escola de Governo do Distrito Federal
- Assédio na Administração Pública - Turma 6/2022 - Escola de Governo do Distrito Federal

- Análise de Denúncia no Âmbito Correccional (2021) - Escola de Governo do Distrito Federal
- Atendimento Inclusivo e acessível em Ouvidoria (2021) - Escola de Governo do Distrito Federal
- Gestão da informação e relatórios de Ouvidoria (2021) - Escola de Governo do Distrito Federal
- Qualidade da Resposta em Ouvidoria (2021) - Escola de Governo do Distrito Federal
- Lei Geral de Proteção de Dados aplicada às Ouvidorias Públicas (2021) – Escola de Governo do Distrito Federal
- Gestão de Riscos e Integridade (2021) – Escola de Governo do Distrito Federal
- Gestão de Conflitos em Ouvidoria (2021) – Escola de Governo do Distrito Federal
- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos (2021) – ENAP
- Gestão em Ouvidoria (2021) – ENAP
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (2021)
- LGPD Como ferramenta para o combate à corrupção (2021) – AUCC
- Lançamento do LAB.MG (2020)
- Govtech Connection (2020)
- Design Thinking para Serviços Públicos (2019)
- 1º Fórum Internacional de Ética e Integridade Brasil-Portugal (2020) – Câmara de Comércio Brasil – Portugal
- Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais (2020) – ENAP
- Insights Comportamentais e Promoção da Integridade Pública (2018) - ENAP
- Difusão de Inovações no serviço Público (2018) – Escola de Administração Pública Federal – ENAP;
- Evento Ouvidoria 3.0: construindo o futuro (2018) - Ouvidoria-Geral da União
- Mediação de Conflitos em Ambiente de Ouvidoria (2017) – Escola de Governo do Distrito Federal
- X Congresso de Gestão Pública – Consad (2017) – Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração
- Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação (2017) – Ouvidoria-Geral da União
- Gestão de Riscos (2017) – Escola de Governo do Distrito Federal
- Gerenciamento de Projetos (2015) – Fundação Getúlio Vargas
- Gestão de Processos (2015) – Unyleya

- Curso à distância de Atendimento ao Cidadão (2014) – Escola de Governo do Distrito Federal
- Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas (2014) – Ouvidoria-Geral da União
- Curso de Organização de eventos - cerimonial e protocolo (2011) - Escola de Governo do Distrito Federal
- Gestão Estratégica de Pessoas e Planos de Carreira (2010) – ENAP
- I Fórum Internacional de Ouvidorias/Ombudsman/Defensores Del Pueblo/Provedores de justiça/Médiateur de La République (2009) – Ouvidoria-Geral da União
- Congresso Nacional das Relações Empresa Cliente – CONAREC - Padrão Eventos e Consumidor Moderno (2008) - São Paulo – SP
- Satisfação de clientes: Gerenciando serviços nos momentos da verdade - ITCOM – Business School (2004) - São Paulo – SP
- CRM – Visão estratégica e Implementação - ITCOM – Business School (2004) - São Paulo - SP
- Congresso Nacional das Relações Empresa Cliente - CONAREC
- Associação Brasileira das Relações Empresa/Cliente – ABRAREC, Revista Consumidor Moderno e Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente – IBRC (2003) - São Paulo – SP
- Processo Legislativo Básico - Instituto Legislativo Brasileiro – ILB/28h (2002) - Brasília – DF

PALESTRAS MINISTRADAS

- 2023
 1. Seminário Nacional de Ouvidoria – FORTALEZA-CE – Palestra “Ouvidoria e Inovação no Setor Público” – Organizador: RENOUV-CGU - 15/03/2023;
 2. 3º Seminário Rede Ouvir-PE – RECIFE-PE – Palestra “Ouvidoria e Comunicação: qual a relação? ” – Organizador: TCE-PE – Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco – 20 a 22/03/2023.

- 2022

1. Seminário: A Ouvidoria como ferramenta de Governança - CAMPO GRANDE-MS – Palestra “A experiência da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal” – Organizador: CGM - Controladoria-Geral do Município de Campo Grande-MS - 29/03/2022;
2. Seminário Nacional de Ouvidoria - Região Norte e 1ª Assembleia Geral da RENOUV de 2022 - MANAUS-AM – Palestra “Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública e sua aplicação em redes subnacionais” – Organizador: RENOUV–CGU - 06 e 07/04/2022;
3. Seminário Nacional de Ouvidoria - CAMPO GRANDE-MS – Palestra “A participação da Ouvidoria na governança dos serviços do Distrito Federal – Organizador: RENOUV-CGU – 14 e 15/06/2022;
4. Ciclo de Palestras de Ouvidorias – Palestra “Comunicação em Ouvidoria” – Organizador: SCGE - Secretaria da Controladoria Geral do Estado-PE – 28/07/2022;
5. 12º ENOUV - Encontro Nacional de Ouvidorias do Sistema e 1º ENED - Encontro Nacional de Encarregados de Dados - BRASÍLIA-DF – Palestra “Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nas Ouvidorias” – Organizador: Conselho Federal de Engenharia e Agronomia - CONFEA – 03 e 04/11/2022.
6. XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman - FORTALEZA-CE – Palestra “O envolvimento da Ouvidoria com os princípios do ESG” – Organizador: Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO – 09 a 11/11/2022;
7. Roda de Ouvidoria - FLORIANÓPOLIS-SC – Palestra “Principais desafios para as Ouvidorias” – Organizador: Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina – CGE – 21/11/2022;
8. Seminário Nacional de Ouvidoria - CAMBORIÚ-SC – Palestra “Governança de Serviços e o Papel da Ouvidoria” – Organizador: RENOUV-CGU – 22 e 23/11/2022;

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

02/2021 – Até a presente data

Controladoria-Geral do Distrito Federal

Cargo: Gestora em Políticas Públicas e Gestão Governamental

Função: Ouvidora-Geral do DF

Principais projetos implantados:

- Participa DF – plataforma integrada de participação social - 2022;
- Trilha de aprendizagem com ênfase em linguagem simples – <https://ouvidoria.df.gov.br/formacao-continuada-em-ouvidoria-publica/?preview=true>) - 2022;
- Plano estratégico da rede de Ouvidorias do GDF alinhado à Agenda 2030 - 2022;
- Guia Prático para as Ouvidorias do GDF - 2022
- Fiscaliza Aí – publicação para orientar a população a participar ativamente no combate à corrupção (prevenção, investigação e repressão) - Coordenação da elaboração, juntamente com Rede de Controle da Gestão Pública do DF - 2022;
- Guia de Boas Práticas da LGPD – participação como membro do grupo de trabalho da Rede Nacional de Ouvidorias, coordenado pela Ouvidoria-Geral de PE – 2022;
- Implantação do Modelo de Maturidade e Ouvidoria Pública (MMOUP) na Ouvidoria-Geral do DF – 2021.

Projeto em Desenvolvimento:

- Implantação da metodologia de Governança de Serviços nas Ouvidorias do GDF – 2023.

Atividades:

- Recomendar melhorias nas políticas e serviços públicos, com base nas demandas dos cidadãos.
- Representar a CGDF, no que se refere aos assuntos de Ouvidoria, em eventos externos.
- Coordenar e supervisionar o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, instituído pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012;
- Atender e encaminhar as manifestações dos cidadãos;
- Promover a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos usuários dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo; e
- Coordenar o funcionamento dos Serviços de Informações ao Cidadão - SIC, incluindo a elaboração de fluxo interno para recepção e tratamento dos pedidos.

04/2018 – 02 (2021)

Controladoria-Geral do Distrito Federal

Cargo: Gestora em Políticas Públicas e Gestão Governamental

Função: Chefe da Assessoria de Relações Institucionais

Atividades:

- Articulação de parcerias institucionais estratégicas, por meio da realização de intercâmbio de boas práticas e de formalização de cooperação técnica.

- Planejamento e execução de eventos institucionais para promover a imagem da Controladoria-Geral do Distrito Federal perante os diversos públicos com os quais se relaciona.
- Elaboração de modelos de processos organizacionais que sistematizam a gestão do relacionamento institucional, de eventos institucionais e da representação institucional dos servidores em eventos externos.
- Elaboração de ferramentas gerenciais para dar suporte ao relacionamento institucional, tais como caderno com perfil de cada instituição, documentos com histórico de contatos, dentre outros.

01/2009 – 04 (2018)

Controladoria-Geral do Distrito Federal

Cargo: Gestora em Políticas Públicas e Gestão Governamental

Função: Coordenadora de Planejamento da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Atividades:

- Gestão de projetos na área de ouvidoria pública, bem como definição de estratégias de comunicação e mobilização da sociedade com intuito de estreitar o relacionamento entre o governo e o cidadão. Além de gerir o planejamento estratégico, tático e operacional no âmbito do serviço de ouvidoria de todos os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.
- Coordenação da formação continuada da rede de ouvidorias do Governo do Distrito Federal.
- Implantação e coordenação do Programa Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito do Poder Executivo distrital.
- Identificação de novas oportunidades e tecnologias de relacionamento com o cidadão.
- Elaboração do Manual de Atendimento para as Ouvidorias Especializadas e Central 162.
- Implantação do concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria Pública, que tem o objetivo de reconhecer as melhores iniciativas implantadas pelas ouvidorias públicas distritais.
- Implantação e coordenação do Projeto Ouvindo os Ouvidores que tem o objetivo de integrar e motivar os ouvidores da rede distrital, bem como disseminar no contexto das instituições públicas o papel e os resultados das ouvidorias.
- Elaboração de modelos de resposta para cidadão e scripts internos de providências -
- Revisão e aprimoramento dos procedimentos de atendimento ao cidadão
- Definição de identidade visual da rede de ouvidorias do GDF.
- Definição de metodologia e coordenação de projetos de Ouvidoria Itinerante.
- Organização e coordenação de eventos com público interno e externo.
- Elaboração de relatórios analíticos sobre os resultados alcançados no âmbito da execução do serviço de ouvidoria.
- Confecção de layout e conteúdo de material de comunicação como cartilhas, manuais, folders e banners.
- Gestão da campanha de comunicação de lançamento da Central 162

- Definição da arquitetura da informação e elaboração de conteúdos para o site da Rede de Ouvidorias do GDF (www.ouvidoria.df.gov.br)

01/2006 a 12/2008

Diários Associados

www.diariosassociados.com.br

Grupo composto por: Correio Braziliense (jornal impresso), Clube FM, Clube AM, TV Brasília, Aqui-DF, CorreioWeb e CorreioBraziliense.com (jornal on-line)

Brasília – DF

Último Cargo: Coordenadora de Gestão de Clientes

Segundo cargo: Analista Sênior de Marketing

Cargo inicial: Analista Pleno de Marketing

Atividades:

- Elaboração e implantação de projeto de marketing de relacionamento (melhorias nos processos organizacionais, implantação de sistema de CRM e mudança de cultura) no Grupo Diários Associados.
- Elaboração de diretrizes para o planejamento estratégico de marketing;
- Elaboração de diretrizes para gestão do relacionamento com clientes e demais stakeholders;
- Coordenação de campanhas de prospecção, retenção, fidelização e recuperação de clientes;
- Indicação de informações para serem avaliadas em pesquisas de satisfação e imagem;
- Identificação de melhorias nos processos organizacionais;
- Elaboração de estratégia de mudança de cultura organizacional;

Desenvolvimento e gestão do conhecimento do cliente e demais stakeholders;

- Coordenação de higienização e enriquecimento da base de dados;
- Realização de treinamento para uso do sistema de CRM;
- Apresentação de palestras técnicas e motivacionais sobre CRM para público interno;
- Implementação de sistema de CRM.

09/2005 até 12/2005

HOJE/EMP Consulting

www.empconsulting.com.br

Brasília – DF

Cargo: Consultora de Marketing

Atividades:

- Desenvolvimento de projetos de marketing e vendas, análise de portfólio de produtos, matriz de mercado, projeção e reposicionamento do produto a partir do ciclo de vida

do cliente, elaboração do plano estratégico de marketing, gestão do relacionamento com o cliente (incluindo implantação de ferramentas de CRM) e implementação de caminhos estratégicos. Além de elaborar planos de negócio para lançar novos produtos e serviços no mercado.

- Clientes/Projetos: Wizard 102 Sul

05/1999 até 12/2005

Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL
www.aneel.gov.br

Brasília – DF

Cargo: Analista de Relacionamento Institucional, atuando na Superintendência de Relações Institucionais (SRI).

Atividades:

- Liderança do processo de gestão de relacionamento institucional.
- Liderança de equipe para implantação de projeto de Marketing de Relacionamento com os públicos que se relacionam com a ANEEL (identificação dos públicos, levantamento das suas demandas e necessidades, segmentação, elaboração de estratégias e ações de relacionamento, elaboração do projeto de software de relacionamento com clientes, alimentação e atualização do banco de dados);
- Construção e implementação de projeto piloto de relacionamento com públicos institucionais (IBAMA, Ministério Público, MMA e associações de classe) envolvidos na construção de hidrelétricas;
- Desenvolvimento de padrão de excelência em atendimento a instituições;
- Atividades relacionadas à Assessoria Parlamentar (acompanhamento presencial das matérias de interesse do setor elétrico nas comissões da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, acompanhamento e elaboração de resumo dos pronunciamentos dos senadores e deputados, análise de perfil dos parlamentares e realização de aprimoramentos no sistema de relacionamento com os parlamentares);
- Organização de eventos (definição de público alvo, elaboração de programação, escolha de palestrantes, organização de infra-estrutura, composição de mesa e recepção dos convidados) e elaboração de palestras institucionais.