



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

Atua por vinte anos no total na área de relacionamento com clientes/cidadãos, no setor público e privado, sendo que nove anos (2009/2018) esteve na área de ouvidoria do Governo do Distrito Federal, iniciando como gerente de Mobilização Social e em seguida como coordenadora de Planejamento da Ouvidoria-Geral do DF. É membro do Movimento Nacional Ouvidores em Ação. Foi uma das idealizadoras da criação da Rede Ouvir DF. Contribui na implantação da seccional da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO-DF). Coordenou projetos como a implantação das Cartas de Serviços ao Cidadão, estruturação da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, elaboração do Programa de Certificação e Formação em Ouvidoria Pública, institucionalização dos prêmios "Melhores Práticas de Ouvidoria", elaboração do Manual de Atendimento de Ouvidoria e implementação da Agenda Estratégica para toda a rede de ouvidorias, implantação da central telefônica 162; site exclusivo e identidade visual da Rede de Ouvidorias; e a elaboração do Manual de Implantação de Unidade de Ouvidoria. Instituiu e ministrou o curso "Comunicação no Ambiente de Ouvidoria".

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Curso: 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

- 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
- LGPD Como ferramenta para o combate à corrupção (2021) – AUCC
- Lançamento do LAB.MG (2020)
- Govtech Connection (2020)
- 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

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

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 infraestrutura, composição de mesa e recepção dos convidados) e elaboração de palestras institucionais.