

Confira as iniciativas e órgãos que estão concorrendo à 6ª edição do Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria Pública

Instituição: Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal

Nome da prática: Painel da Ouvidoria do DF Legal

Categoria: Ouvidoria como ferramenta de gestão

Breve descrição: Painel da Ouvidoria do DF Legal tem objetivo de disponibilizar e manter atualizado os dados da ouvidoria com a possibilidade da comparação entre os eventos em diferentes períodos.

Instituição: Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal

Nome da prática: Análise quantitativa e qualitativa de manifestações com objetivo de controle e planejamento de ações de fiscalização

Categoria: Ouvidoria como ferramenta de gestão

Breve descrição: Análise quantitativa e qualitativa de manifestações com objetivo de controle e planejamento de ações de fiscalização, tem o objetivo verificar o quantitativo das manifestações e verificar os problemas específicos de cada cidade, ajudando a dimensionar a força de trabalho e a problemática de cada região administrativa.

Instituição: Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – IPREV/DF

Nome da prática: Monitoramento das manifestações de ouvidoria restituída ao controle da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Categoria: Ouvidoria como ferramenta de gestão

Breve descrição: Monitoramento das manifestações de ouvidoria restituída ao controle da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal visa dirimir o número de manifestações restituídas a controle de qualidade, buscando um direcionamento mais assertivo no momento do registro da manifestação.

Instituição: Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – IPREV/DF

Nome da prática: Relatório Dinâmico

Categoria: Ouvidoria como ferramenta de gestão

Breve descrição: Relatório dinâmico tem intuito de disponibilizar aos cidadãos as informações relativas as manifestações de ouvidoria e demandas de acesso a informação de forma clara e objetiva, com foco na linguagem simples.



Controladoria-Geral
do Distrito Federal



Instituição: Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB

Nome da prática: Ouvidoria Ativa

Categoria: Ouvidoria como ferramenta de gestão

Breve resumo: Ouvidoria ativa consiste na análise de dados de atendimento, dada a percepção da necessidade de uma comunicação proativa e direta junto aos clientes, com a prestação de informações relevantes, se antevendo a eventos de potencial impacto, motivadores de contatos em massa e reclamações junto à Caesb.

Instituição: Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB

Nome da prática: Sistematização das Recomendações de Ouvidoria

Categoria: Ouvidoria como ferramenta de gestão

Breve resumo: Sistematização das Recomendações de Ouvidoria visa dar voz e visão ao cliente/cidadão do serviço através do recebimento de sugestões de melhoria ou ajuste para os procedimentos e o envio as áreas responsáveis, atentando-se a viabilidade operacional e econômica da proposta.

Instituição: Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal - SEEC

Nome da prática: Íris – Assistente Virtual

Categoria: Comunicação interna e externa de ouvidoria

Breve resumo: Iris – Assistente Virtual visa orientar o cidadão desde do início do serviço oferecidos na área tributária até a etapa final do atendimento, inclusive o registro de uma demanda de ouvidoria, garantindo uma comunicação de fácil entendimento.

Instituição: Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal - SEEC

Nome da prática: Cartilha- Cidadã

Categoria: Comunicação interna e externa de ouvidoria

Breve resumo: Cartilha- Cidadã foi pensada com objetivo de facilitar a utilização dos serviços pelo cidadão/contribuinte como mitigar a suposta dificuldade na interface do site na solicitação do serviço pretendido.

Instituição: Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - SEJUS

Nome da prática: Gestão da Qualidade da Resposta

Categoria: Ouvidoria como ferramenta de gestão

Breve resumo: Gestão da qualidade da resposta visa averiguar as informações prestadas pelas áreas técnicas antes de responder ao cidadão, estabelecendo ações que possa aprimorar as informações dadas e disponibiliza-las de forma clara e acessível, no site do órgão, fortalecendo a transparência ativa e favorecendo o controle social.

Instituição: Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - SEJUS

Nome da prática: Ouvidoria Ativa

Categoria: Ouvidoria como ferramenta de gestão

Breve resumo: Ouvidoria ativa consiste em realizar trimestralmente um levantamento das demandas que não receberam classificação e após contato com os cidadãos (autores das demandas) é realizado tratativas com as áreas técnicas para verificar a viabilidade de solucionar as demandas.

Instituição: Secretaria de Estado de Esporte e Lazer do Distrito Federal

Nome da prática: A comunicação como estratégia para o alcance de resultados

Categoria: Comunicação interna e externa de ouvidoria

Breve resumo: A comunicação como estratégia para o alcance de resultados tem com propósito a busca de meios que possa contribuir para melhoria contínua de processos, serviços e aprimoramento do desempenho da Ouvidoria/SEL.

Instituição: Secretaria de Estado de Educação - SES

Nome da prática: Ouvidoria na Pandemia: Desafios e Inovações Categoria: Comunicação interna e externa e ouvidoria

Categoria: Comunicação interna e externa de ouvidoria

Breve resumo: Ouvidoria na Pandemia: Desafios e Inovações realizou encontros online, discutindo sobre as tramitações a fim manter os níveis de qualidade dos serviços públicos prestados e o atendimento de excelência ao cidadão, bem como, coordenar e supervisionar os atendimentos relativos as manifestações de ouvidoria.

Instituição: Vice-Governadoria do Distrito Federal

Nome da prática: Café com o Vice

Categoria: Comunicação interna e externa de ouvidoria

Breve resumo: Café com o Vice é um encontro de caráter participativo com intuito de integrar comunidade e governo.

Instituição: Fundação Hemocentro de Brasília

Nome da prática: Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência da Fundação Hemocentro de Brasília

Categoria: Comunicação interna e externa de ouvidoria

Breve descrição: Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência da Fundação Hemocentro de Brasília visa intensificar a relação entre a Ouvidoria e seus usuários, ampliando a compreensão sobre a participação social e transparência na administração pública, valorizando a participação cidadã e contribuindo para o aperfeiçoar os serviços e aprimorar a gestão pública.

Instituição: Secretária de Estado de Saúde do Distrito Federal – SES/DF

Nome da prática: Reunião com interlocutores da administração central: Espaço de escuta, reconhecimento, recomendação e orientação dos fluxos de trabalho

Categoria: Comunicação interna e externa de ouvidoria

Breve resumo: Reunião com interlocutores da administração central: Espaço de escuta, reconhecimento, recomendação e orientação dos fluxos de trabalho, visa abrir espaço de escuta e aproximação com os parceiros interlocutores de Ouvidoria, oferecendo apoio técnico, capacitando para principal ferramenta de trabalho (OUV/DF), recomendações e orientações gerais.

Instituição: Secretária de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal - SEMOB

Nome da prática: Ouvidoria em Ação como Ferramenta de Gestão

Categoria: Ouvidoria como ferramenta de gestão

Breve resumo: Ouvidoria em Ação como ferramenta de gestão, consiste em fazer com que o cidadão receba uma resposta a sua manifestação cada vez mais coerente e concisa, aumentando a confiança nos serviços prestados e implantando o hábito de avaliar as manifestações, criando assim uma consciência da importância de sua participação para a qualidade do serviço prestado.

Instituição: Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do Distrito Federal - SEDUH

Nome da prática: Selo de ouvidoria

Categoria: Ouvidoria como ferramenta de gestão

Breve resumo: O Selo de ouvidoria garante a prioridade na tramitação das demandas assegurando o monitoramento do prazo, celeridade e qualidade da resposta, bem como a responsabilização dos agentes públicos envolvidos na solução/resposta ao cidadão.