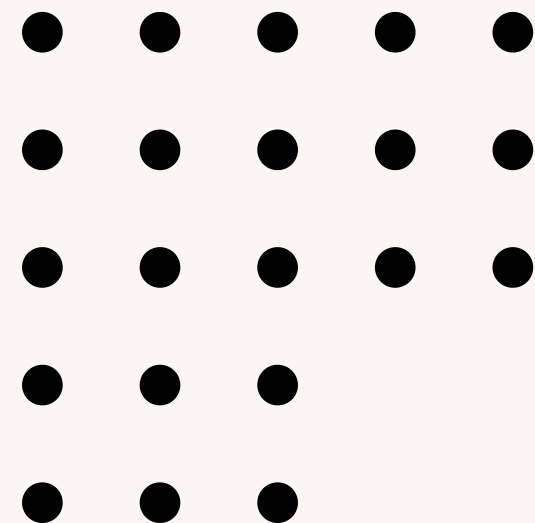
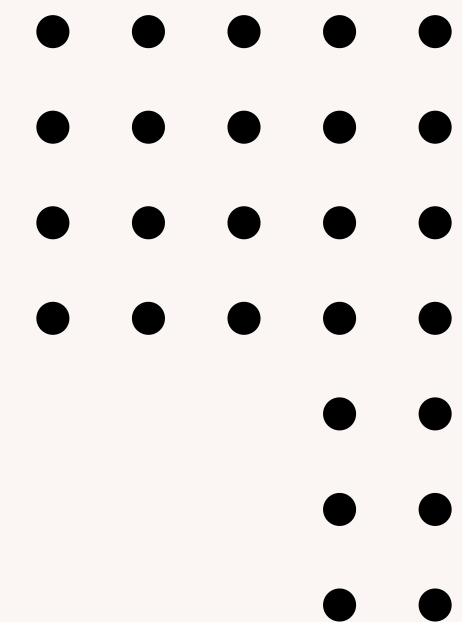


# PLANO DE AÇÃO SIGO-DF 2024/2025



Controladoria-Geral do  
Distrito Federal





# NOSSO COMPROMISSO . . .

A vida é feita de altos e baixos, e as dúvidas sobre qual caminho escolher vira e mexe nos assombra.

E é por isso que prezamos tanto pelo planejamento nas ações de Ouvidoria.

Prezamos pelo cuidado de sabermos onde queremos chegar, sem nos perder ao longo do caminho.

Cuidamos da transformação de serviços para melhorar a vida das pessoas.

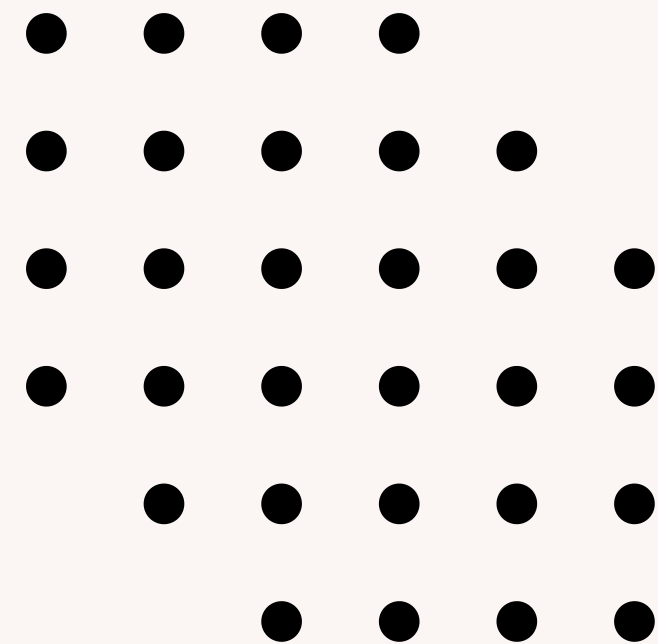
O acolhimento e a escuta ativa permeiam nosso trabalho. E nos próximos dois anos assumimos o compromisso com a sociedade de evoluirmos nesse processo e fazermos juntos entregas cada vez melhores.

**Apresentamos nosso Plano de Ação 2024/2025. Leiam e acompanhem nosso trabalho, porque você faz parte dessa história!**



# O PLANO

- Os pilares
- Valores
- Referencial
- Os riscos
- A diretriz
- O objetivos e ações
- Cronograma
- Metas para o período
- Nossa equipe



# OS PILARES

*O que nos Guia*

Valores

Referencial

Oportunidades

Desafios





# VALORES

O que nos guia

## Cuidado

Do latim "cura", expressa envolvimento afetivo ou ético com a sobrevivência ou o bem estar do outro.

## Empatia

Ação de se colocar no lugar de outra pessoa, se identificar e de sentir outra pessoa.

## Inclusão

Abranger, integrar, inserir.

É proporcionar igualdade de participação, direitos e oportunidades a todas as pessoas.

## Inovação

É questionar o que existe.

É colocar ideias novas em ação, quebrando padrões e transformando realidades.

## Transformação

Para nós, é sinônimo de evolução.

É não esperar e mudar, dar nova forma.

É saber que "só é borboleta quem já foi lagarta".

## Responsabilidade social

Nosso compromisso em cuidar das pessoas, da natureza, do estado e do mundo.

# REFERENCIAL

O que nos guia



O MMOUP é um referencial de desafios e ações que direcionam a construção da Ouvidoria efetiva, contemplando sua principal função: instrumentalização da participação social.

Em 2022, alcançamos o nível **03** de Maturidade, na dimensão **Prospectiva**. Em 2023, fortalecemos os avanços alcançados.

Os projetos previstos neste plano são voltados para projeção de ações relacionadas à avaliação de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460/2017.

Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP

# OS RISCOS

---



**Trabalhamos com vidas e, por isso, gerenciamos riscos.**

A Ouvidoria é um serviço centrado no relacionamento com o cidadão. Esse relacionamento nasce das múltiplas interações que o Estado tem com os seus usuários, das mais diversas formas. Em sua maioria, as demandas são relacionadas a serviços públicos. Muitas vezes trazem em si dados e informações que refletem os mais diversos impactos das políticas públicas. Nascem daí diversas OPORTUNIDADES e DESAFIOS, numa dualidade de riscos quase simultânea.

Recebemos, em 2023, mais de 300.000 demandas da sociedade. Nessas demandas residem INFORMAÇÕES relevantes e necessárias para a melhoria dos serviços públicos, traduzindo-se em nossas OPORTUNIDADES. Aproveitamos a janela de OPORTUNIDADE de avanço tecnológicos para qualificar nosso intenso relacionamento com o cidadão com ferramentas tecnológicas e de inteligência artificial, e nesse processo de qualificação, surgem novos DESAFIOS.

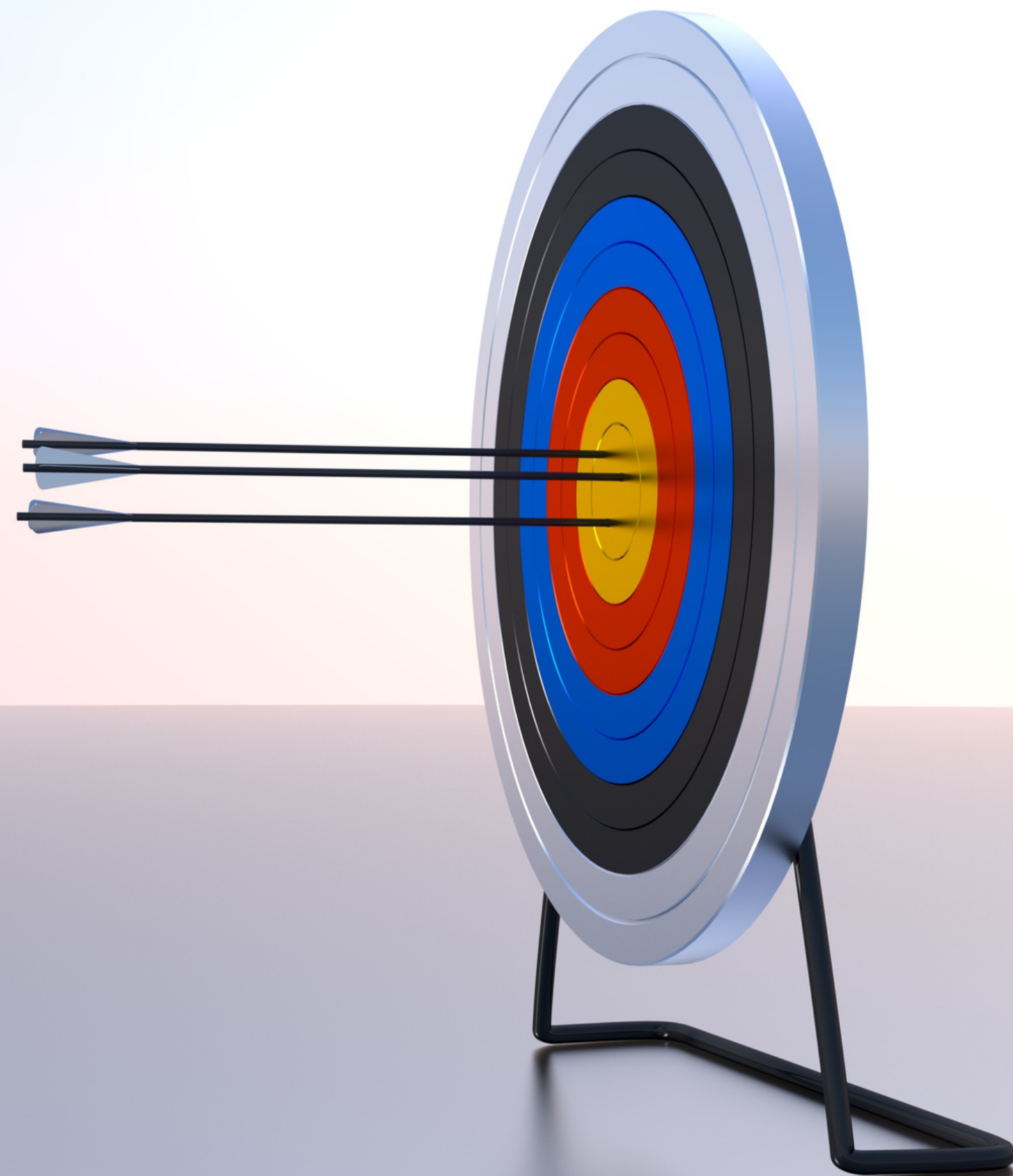
Dar tratamento e cuidado a essas demandas é um DESAFIO. Temos uma rede de mais de 400 servidores, presentes em todos os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal. Alinhar diretrizes, regras e condutas nessa rede difusa também é um DESAFIO.

Assim pautamos nosso planejamento olhando para as OPORTUNIDADES de melhorias no serviço público e, ao mesmo tempo, com um olhar cuidadoso sobre os DESAFIOS que se apresentam.

# A DIRETRIZ

*O que buscamos*

Consolidar a Ouvidoria  
como instância de  
Governança de Serviços





# A DIRETRIZ

**Consolidar a Ouvidoria como instância de Governança de Serviços e colocar o cidadão como coautor dos serviços públicos.**

Temos a oportunidade de resenhar serviços públicos centrados no cidadão. E o quanto estamos fazendo isso?

Usando as informações de Ouvidoria podemos alcançar as necessidades e percepções reais das pessoas.

É lá que queremos chegar: ser uma administração pública centrada no cidadão.

Para isso, precisamos, enquanto Rede de Ouvidorias do GDF, estarmos capacitados e prontos para apoiar o processo de tomada de decisão.

E neste Plano de Ação trabalharemos com isso: uma frente para desenvolver as capacidades das Ouvidorias e outra para engajar as demais unidades dos órgãos e entidades do GDF no uso da informação para redesenhar serviços e repensar políticas públicas.

Precisaremos, também, ter tecnologia suficiente para apoiar essa evolução, por isso, também trabalharemos com a evolução do nosso sistema Participa DF.

Afinal o que nos move é melhorar a vida das pessoas!

# OS OBJETIVOS E AÇÕES

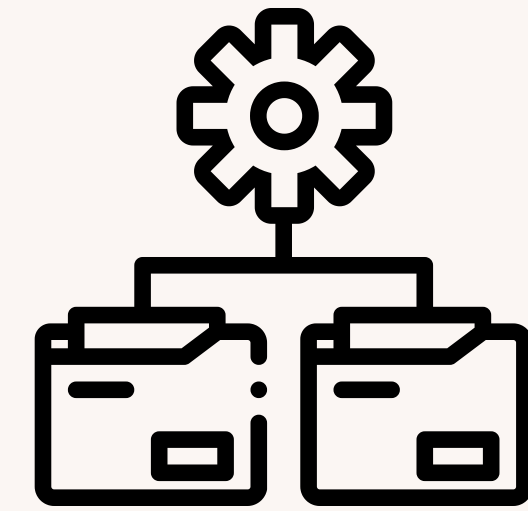
*O que vamos fazer*

- Ações estruturantes
- Objetivos estratégicos



# AÇÕES ESTRUTURANTES

---



**Olhando para as pessoas, processos e resultados, buscando a melhoria contínua.**

São ações que geram efeitos no longo prazo e que são voltadas para a melhoria e fortalecimento do serviço de ouvidoria em suas funções mais sensíveis. Tem foco em nossos processos e atuam sobre nosso capital: humano, instrumental e operacional.

No bloco de ações estruturantes, teremos duas frentes de ação:

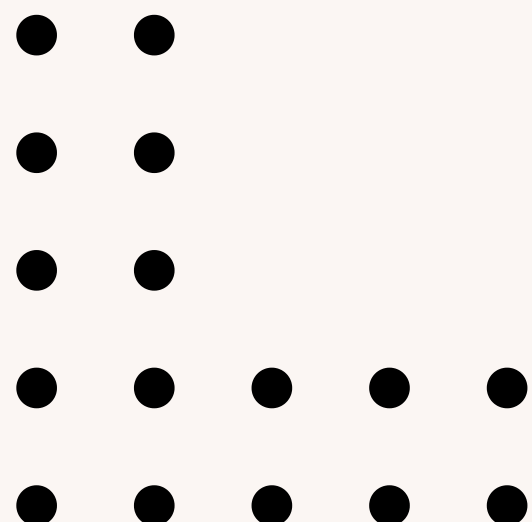
A primeira, voltada para o aperfeiçoamento dos nossos macroprocessos, de forma ampla e a partir da nova roupagem da Ouvidoria Pública, focada na melhoria de serviços.

Uma segunda, que é focada na gestão da nossa rede, com foco nas pessoas que a compõe (ouvidorias seccionais) e no relacionamento entre nossos stakeholders.

# MACROPROCESSOS DE OUVIDORIA

Mapeamento e identificação de oportunidades de melhoria dos principais processos

- 1 Gestão do Relacionamento com o cidadão
- 2 Coordenação da Governança de Serviços
- 3 Gestão da Rede SIGO-DF
- 4 Gestão do Relacionamento com Stakeholders



# GESTÃO DA REDE



## GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

Nós da Ouvidoria-Geral do DF apoiamos diariamente o desenvolvimento de ações estratégicas e de grande relevância para o serviço de Ouvidoria.

São diversas ações, complementares entre si, que atuam para a melhoria constante da rede de Ouvidorias, entre elas:

- Planos de ação temáticos, tratando de problemas transversais
- Elaboração direcionada de relatórios
- Construção de consensos em temas complexos (GT Articulação)
- Desenvolvimento guiado de projetos
- Visitas técnicas estruturadas



## MANUTENÇÃO EVOLUTIVA DO PARTICIPA-DF

Cuidamos da melhoria contínua do sistema informatizado de Ouvidoria, o Participa DF. Junto com a equipe de tecnologia e outras unidades da Controladoria-Geral desenvolvemos novas funcionalidades e melhoramos as que já existem. Seguem um pouco do que fazemos:

- Envolve ações de média e alta complexidade, como:
- Desenvolvimento de relatórios gerenciais
- Monitoramento do desempenho da IZA
- Mapeamento de oportunidades de melhoria prioritárias
- Indicação de novas funcionalidades
- Benchmarking de sistemas similares

# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



## Abraçando oportunidades e gerenciando potenciais ameaças

São ações que refletem necessidades de atuação estratégica das ouvidorias, seja pelas janelas de oportunidades que se apresentam, seja pela necessidade de enfrentamento de situações de risco.

No bloco, teremos três objetivos estratégicos:

O primeiro, “**Institucionalizar a avaliação de Serviços**”, insere a avaliação como elemento primordial da melhoria das políticas públicas. Trata-se de ação necessária, atendendo a preceito constitucional e necessário para a melhoria dos serviços.

O segundo, “**Disseminar a metodologia da Governança de Serviços**”, expande o projeto iniciado em 2023, disseminando a perspectiva da Ouvidoria como instância de Governança de Serviços, com foco na ressignificação interna da função da Ouvidoria.

O terceiro, “**Fortalecer a Rede de Ouvidorias do GDF**”, incorpora um conjunto de ações inovadoras para o fortalecimento da rede, com foco na formação da nossa inteligência organizacional.

# AÇÕES E PROJETOS

## 1 Institucionalizar a avaliação de Serviços

- Conselho de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos
- Metodologia de Avaliação de Serviços (Profisco)
- Ferramenta de Avaliação de Serviços (Profisco)

## 2 Disseminar a metodologia da Governança de Serviços

- Certificação em Governança de Serviços
- Imersão e Mentoria em 1 órgão do GDF (projeto piloto)
- ACT Detran
- Monitoramento das Iniciativas de Governança de Serviços - Turmas I e II
- Novo Prêmio de Ouvidoria - Melhores Cartas de Serviços
- Revisão dos Assuntos

## 3 Fortalecer a Rede de Ouvidorias do GDF

- Revisão Normativa
- Atualização do Guia Prático para Ouvidorias
- Gestão da qualidade do Serviço de Ouvidoria
- Formação Continuada
- EAD - Ux da questão
- MMOUP na Rede SIGO
- Especialização em Ouvidoria Pública - UNDF



# C R O N O G R A M A

## **Institucionalizar a avaliação de Serviços**

- Conselho de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos
- Metodologia de Avaliação de Serviços
- Ferramenta de Avaliação de Serviços

## **Prazos**

2° Sem/2024  
2° Sem/2024  
2° Sem/2025

## **Disseminar a metodologia da Governança de Serviços**

- Certificação em Governança de Serviços
- Imersão e Mentoria em 1 órgão do GDF
- ACT Detran
- Monitoria das Iniciativas Turmas I e II
- Novo Prêmio de Ouvidoria - Melhores Cartas de Serviços
- Revisão dos Assuntos

1° e 2° Sem/2024  
1° Sem/2024  
1° e 2° Sem/2024  
2° Sem/2024  
1° Sem/2024  
2° Sem/2024

## **Fortalecer a Rede de Ouvidorias do GDF**

- Revisão Normativa
- Atualização do Guia de Ouvidorias
- Formação Continuada
- Gestão da qualidade do Serviço de Ouvidoria
- Especialização em Ouvidoria Pública - UNDF
- MMOUP na Rede SIGO
- EAD - Ux da questão

**1° Sem/2024**  
1° Sem/2024  
1° Sem/2024  
1° Sem/2024  
2° Sem/2025  
2° Sem/2025  
2° Sem/2025

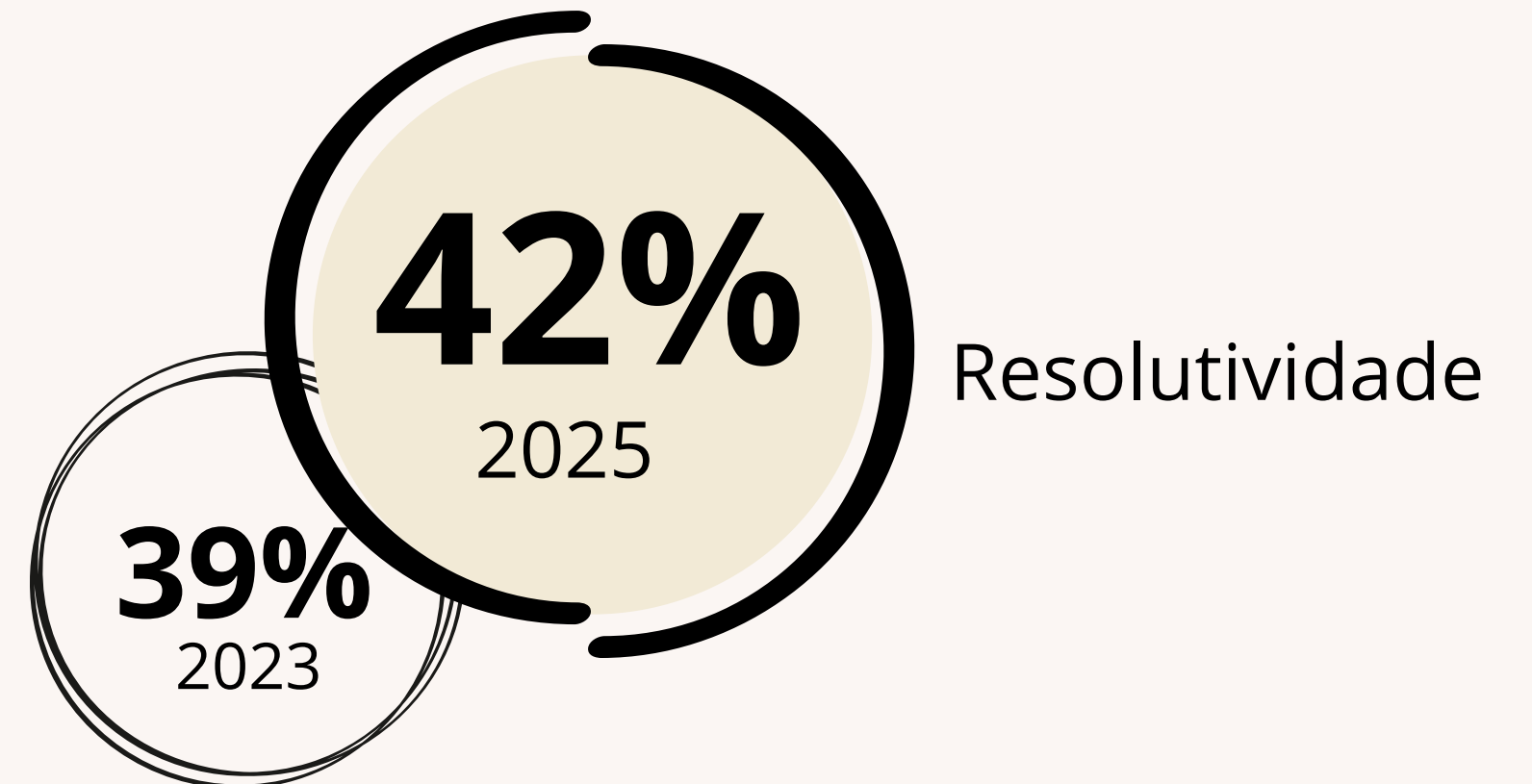
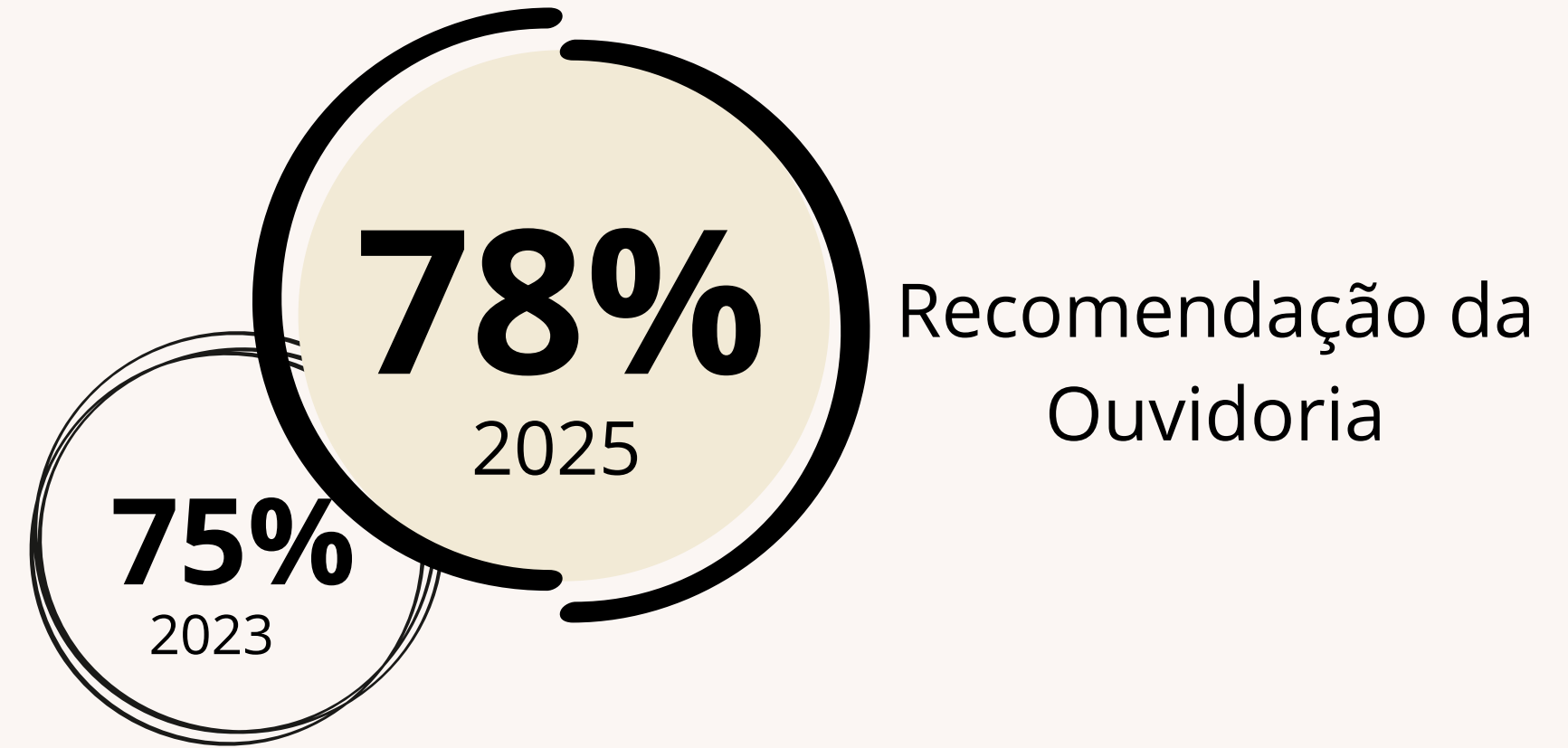
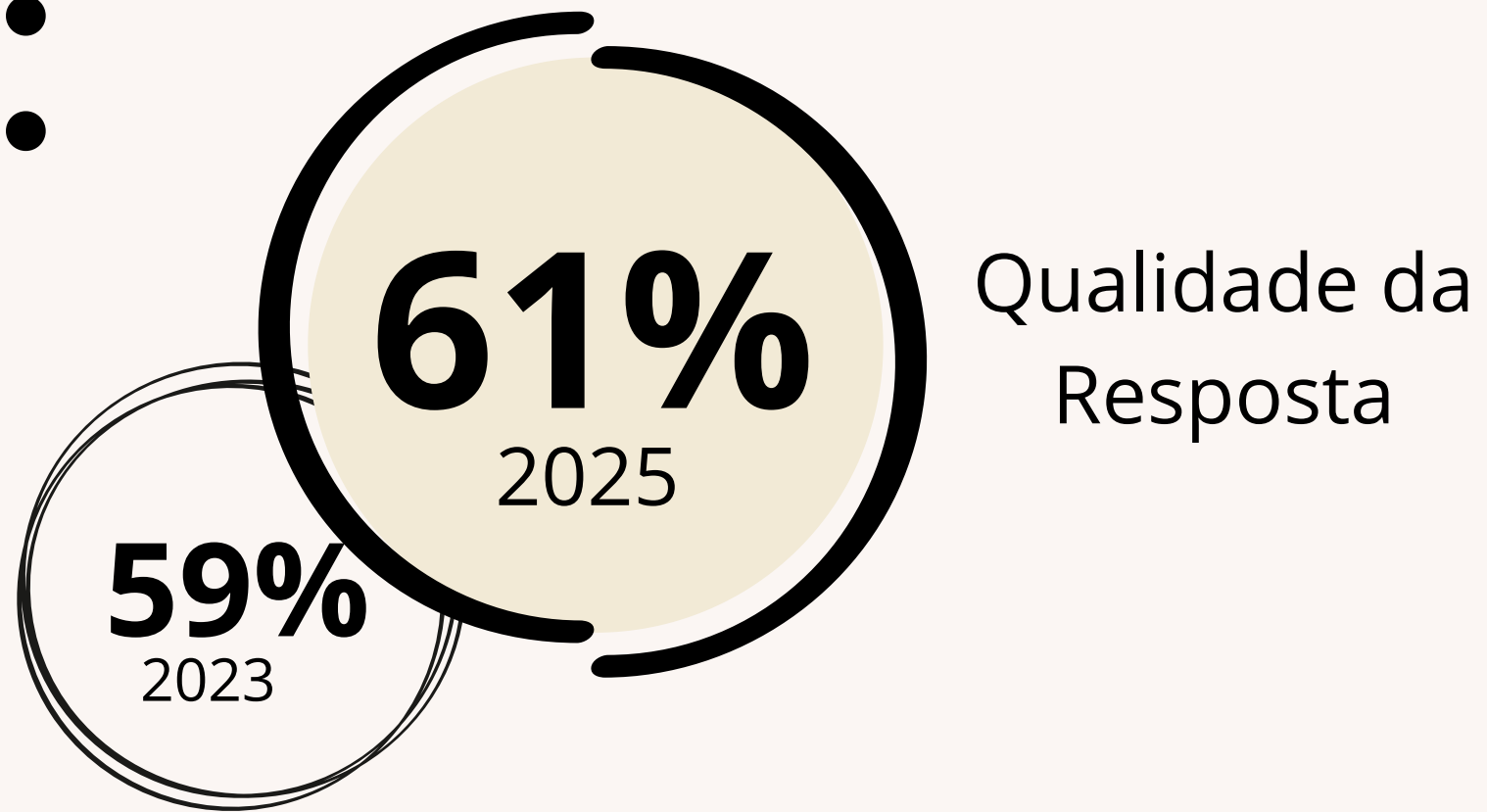
## **MAPEAMENTO DOS MACROPROCESSOS DE OUVIDORIA**

(ação estruturante)

2° Sem/2024



# METAS PARA O PERÍODO



# NOSSA EQUIPE



**Cecília Souza da Fonseca**  
Ouvidora-Geral do Distrito Federal



**Alyson Cavalcante Gonçalves**  
Assessor Especial



**Kelly do Nascimento Nóbrega**  
Assessora Técnica



**Maria Fernanda Cortes de Oliveira**  
Coordenadora de Inovação e Governança em Ouvidoria



**Aline dos Anjos Carneiro Cruz**  
Diretora de Inteligência em Ouvidoria



**Maria Altair Vilanova Viana Neta Valentim**  
Diretora de Desenvolvimento e Projetos Estruturantes em Ouvidoria



**Roberson Bruno Lobo Olivieri**  
Coordenador de Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidorias



**Antônio Augusto Guterres**  
Diretor de Gestão da Qualidade em Ouvidoria



**Williana Jorge Oliveira**  
Diretora de Acompanhamento das Ouvidorias



**Kássia Núbia Rodrigues Mateus**  
Gerente de Monitoramento e Qualidade em Ouvidoria



**Cleiton Gonçalves Oki de Brito**  
Coordenador de Gestão do Atendimento ao Cidadão



**João Manoel de Moraes Leite**  
Diretor de Gestão do Atendimento de Denúncias



**Litcya Coelho Alves de Oliveira**  
Diretora de Gestão do Atendimento ao Cidadão



**Mohara de Melo Guimarães**  
Gerente de Qualidade do Atendimento em Ouvidoria



**Stheffany Gomes de Souza**  
Estagiária



**Geovana de Oliveira Silva**  
Estagiária



**Érika Alves de Lima**  
Estagiária



**Emily Victoria Marinho Lima**  
Estagiária

**Ibaneis Rocha**  
Governador do Distrito Federal

**Daniel Alves Lima**  
Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal

**Cecília Souza da Fonseca**  
Ouvidora-Geral do Distrito Federal

**Elaborado por:**  
Maria Fernanda Cortes de Oliveira  
Coordenadora de Inovação e Governança em Ouvidoria

**Co-elaboração:** Equipe da Ouvidoria-Geral do DF

“Quem não sabe o que busca,  
não identifica o que acha.”

*Immanuel Kant*

