



MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA PÚBLICA



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

Controladoria-Geral do
Distrito Federal





MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA PÚBLICA

Concurso de iniciativa da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF, unidade da Controladoria-Geral do DF, com a colaboração de outras unidades da CGDF.

Acontece anualmente, desde 2016, para estimular, reconhecer, fortalecer e premiar projetos realizados pelas ouvidorias seccionais que fazem parte do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF.



Controladoria-Geral do
Distrito Federal



CATEGORIAS

1

Ouvidoria na Governança de Serviços

Práticas de melhorias nos serviços públicos implantadas com base nas demandas de ouvidoria que promoveram:

- . criação de novos serviços
- . adequação para linguagem simples
- . simplificação ou aprimoramento de serviços ou processos de trabalho
- . recomendações de ouvidoria às áreas técnicas
- . sugestões de melhorias de serviços
- . visão do usuário dos serviços públicos no processo de tomada de decisão
- . relatórios elaborados ao longo de 2023.

2

Comunicação interna e externa da ouvidoria

Ações sistematizadas de comunicação que contemplem:

- . Divulgação do papel, os canais e os procedimentos do serviço de ouvidoria, tanto para o público interno quanto externo
- . Utilização de linguagem simples
- . Adequação da peça de comunicação ao manual de aplicação da logomarca do SIGO-DF
- . Efetividade e utilização correta das mídias utilizadas
- . Coerência da campanha ao público-alvo.

3

Ouvidoria Acessível e Inclusiva

Iniciativas que promovam acessibilidade e inclusão de forma ampla, incluindo ações relacionadas à adequação:

- . Física - redução das barreiras arquitetônicas
- . Atitudinal - eliminação de capacitismo
- . Comunicacional - dinâmicas de comunicação, tais como diálogo por meio da língua de sinais e outras formas que facilitem a inclusão e a acessibilidade
- . Instrumental - ajuste de ferramentas de trabalho - Entre outros



8º CONCURSO

MELHORES PRÁTICAS EM

OUVIDORIA PÚBLICA

2023



CATEGORIAS

1

Ouvidoria na Governança de Serviços

Práticas de melhorias nos serviços públicos implantadas com base nas demandas de ouvidoria que promoveram:

- . criação de novos serviços
- . adequação para linguagem simples
- . simplificação ou aprimoramento de serviços ou processos de trabalho
- . recomendações de ouvidoria às áreas técnicas
- . sugestões de melhorias de serviços
- . visão do usuário dos serviços públicos no processo de tomada de decisão
- . relatórios elaborados ao longo de 2023.

2

Comunicação interna e externa da ouvidoria

Ações sistematizadas de comunicação que contemplem:

- . Divulgação do papel, os canais e os procedimentos do serviço de ouvidoria, tanto para o público interno quanto externo
- . Utilização de linguagem simples
- . Adequação da peça de comunicação ao manual de aplicação da logomarca do SIGO-DF
- . Efetividade e utilização correta das mídias utilizadas
- . Coerência da campanha ao público-alvo.

3

Ouvidoria Acessível e Inclusiva

Iniciativas que promovam acessibilidade e inclusão de forma ampla, incluindo ações relacionadas à adequação:

- . Física - redução das barreiras arquitetônicas
- . Atitudinal - eliminação de capacitismo
- . Comunicacional - dinâmicas de comunicação, tais como diálogo por meio da língua de sinais e outras formas que facilitem a inclusão e a acessibilidade
- . Instrumental - ajuste de ferramentas de trabalho - Entre outros



CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO



INOVAÇÃO

Examinamos se a prática é inédita ou criativa, se ela aprimora ou simplifica processos e procedimentos organizacionais; se utiliza ferramentas para impedir possíveis problemas ou facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria.



SIMPLICIDADE E REPLICABILIDADE

Levamos em consideração a praticidade, facilidade e viabilidade da implantação do projeto em permitir o aproveitamento da experiência ou adaptação por outras instituições.



PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Qualificamos, também, se a prática produz benefícios, diretos ou indiretos, para a sociedade.

UTILIZAÇÃO DAS VIVÊNCIAS DE INFORMAÇÕES DE OUVIDORIA



Pontuam ainda, iniciativas que utilizaram as percepções dos cidadãos pelos resultados das pesquisas de satisfação e os indicadores disponíveis no Participa DF para o processo de tomada de decisão, melhoria de serviços públicos ou elaboração de programas e políticas públicas da ouvidoria ou seu órgão.



Avaliamos se a ação apresenta correlação com as diretrizes para a promoção do crescimento sustentável e do controle social, por meio da boa governança. E, por fim, julgamos se pode contribuir, direta ou indiretamente, para o alcance de um ou mais dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), alinhados à Agenda 2030, com foco na melhoria das políticas públicas distritais.

OUVIDORIAS PREMIADAS

CATEGORIA: OUVIDORIA NA GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

Companhia Imobiliária de Brasília - TERRACAP

Acompanhamento dos processos de comercialização

Procuradora-Geral do Distrito Federal - PGDF

Ouvidoria Ativa

Secretaria de Estado de Educação - SEE

Transformando futuros: Cartão Material Escolar - CME

Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB

Hidrômetro de ouro

Secretaria de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - SEJUS

Ouvidoria mais perto de você



CATEGORIA: OUVIDORIA ACESSÍVEL E INCLUSIVA

Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE

Desenhando o amor

Secretaria de Estado de Esporte e Lazer - SEL

Projeto Voz Universal: Inclusão através da Ouvidoria

Administração Regional de Santa Maria - RA-SANT

Biblioteca- Ambiente agradável, lugar de aprendizagem!

CATEGORIA: COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA DA OUVIDORIA

Polícia Militar do Distrito Federal - PMDF

Conscientização corporativa sobre Ouvidoria

Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal - IPREV

Transformando Reconhecimento em Excelência

Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde - FEPECS

#elogiarfazbem





HIDRÔMETRO DE OURO

SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO:

- Eduardo Romualdo
- Jamila Al Hakin
- Jefferson Lucas

EQUIPE DE TRABALHO:

- Danilo dos Santos
- Frederico Aguiar
- Ivaldes Abreu
- Regina Rezende

Com objetivo de sistematizar a avaliação de desempenho das unidades internas da Companhia foi elaborado um procedimento operacional para reconhecimento e premiação dessas áreas quanto ao atendimento de demandas de Ouvidoria.

Ao final de cada ciclo anual, é realizada a apuração dos resultados, identificando as unidades internas com melhor desempenho.

Para prestar as homenagens e reconhecimentos é realizada uma cerimônia oficial com a participação da Diretoria e todo o corpo funcional da Caesb, com entrega do troféu Hidrômetro de Ouro e brindes aos respectivos gestores e equipes das áreas vencedoras.

Além da entrega dos prêmios às unidades operacionais, os empregados que se destacaram individualmente no trato das demandas de Ouvidoria também são homenageados, com entrega de certificados, menção de louvor e brindes.

O evento Hidrômetro de Ouro se destaca como importante ferramenta de comunicação com o público interno, na divulgação do papel e procedimentos adotadas pela Ouvidoria da Caesb, considerando a mobilização e grande adesão dos empregados da empresa.



ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS DE COMERCIALIZAÇÃO



SERVIDOR RESPONSÁVEL PELO PROJETO:

- Cecília Camilo
- Thales Rogério

EQUIPE DE TRABALHO:

- Thales Rogério

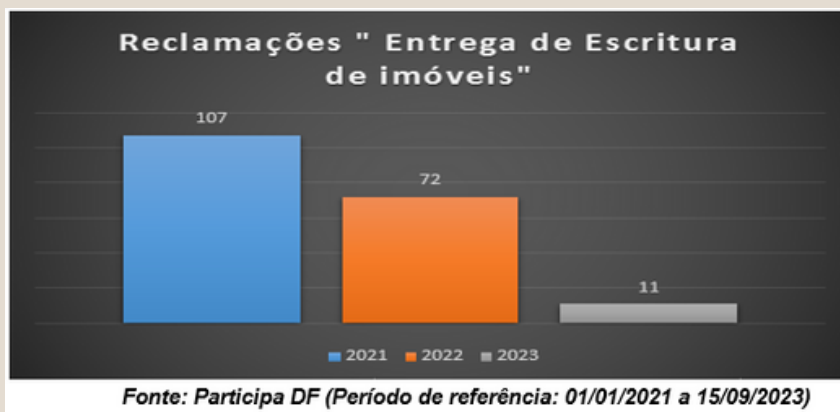
Este projeto teve início por solicitação da Ouvidoria da Terracap, que se reuniu com a área técnica responsável pelo serviço “Entrega de escritura de imóveis”, levou o quantitativo e os relatos das reclamações recebidas e solicitou à área que elaborasse um projeto visando a mitigação dos gargalos detectados nos serviços, a redução do tempo da escrituração e a melhoria na qualidade percebida pelos clientes da Terracap.

A Gerência de Comercialização – GECOM, elaborou o projeto denominado “ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS DE COMERCIALIZAÇÃO”, que além dos serviços de escritura, também englobou outros serviços de responsabilidade da área.

O desenvolvimento deste projeto consistiu na implementação de ações para o fortalecimento dos principais pilares que sustentam o resultado: PESSOAS, PROCEDIMENTOS, SISTEMAS, TREINAMENTOS E INDICADORES. Essas ações são voltadas à melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão, estabelecidas a partir da análise crítica do processo, com vistas à eliminação de gargalos, como eventos indesejáveis recorrentes e atividades que não agregam valor e/ou oneram o tempo do processo.

Trimestralmente, a GECOM solicita o número de reclamações registradas na Ouvidoria, para balizar a eficiência e eficácia das ações realizadas no referido projeto.

Redução significativa do número de reclamações registradas referente a “Entrega de escritura de imóveis”.



OUIDORIA ATIVA

ParticipaDF


OUIDORIA

Protocolo: OUV-002309/2023

Classificação: Reclamação

Situação: Resolvida após resposta complementar

Assunto: Decisão judicial envolvendo o Governo do Distrito Federal

Localização Atual: PGDF - Procuradoria Geral do Distrito Federal

SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO:

- Daniela Pacheco • Edilene Santos
- Milena Alencar • Thaiane Moura

EQUIPE DE TRABALHO:

- Angela Barros • Cristina Nabinger
- Izabel Bareicha

Projeto que visa sugerir e, se necessário, aprimorar os procedimentos administrativos internos para atender as manifestações recorrentes recebidas por meio do sistema Participa/DF, com a intenção de permitir que o bem comum prevaleça sobre os interesses de pessoas ou grupos e do órgão.

Objetiva simplificar procedimentos, melhorando a prestação dos serviços públicos e demonstrar à alta gestão, colaboradores e gestores desta Casa Jurídica a importância da Ouvidoria como ferramenta de gestão e elemento de governança.

Nesse sentido, com intuito preventivo, foi realizado o contato com o interessado para entender melhor a situação e verificar junto à área técnica especializada se o cenário era o real.

Mediante novos registros de manifestações pelo mesmo interessado, realizaram um acompanhamento especial dessas manifestações, e foi possível perceber que a unidade poderia realizar um ajuste interno administrativo, no sentido de acompanhar de forma especial e dar mais celeridade no processo.



TRANSFORMANDO FUTUROS: CARTÃO MATERIAL ESCOLAR – CME



SERVIDORA RESPONSÁVEL PELO PROJETO:

- Evelyne Queiroz

EQUIPE DE TRABALHO:

- Abílio Neto
- André Siqueira
- Aucinelia de Sá
- Elizete Trentin
- Lanaira Lopes
- Lívia Hartmann
- Soraima Cardoso
- Thamiris dos Santos
- Vanessa de Araújo
- Wanderléia Lima

A demanda pelo Cartão Material Escolar explodiu, passando de 6% das manifestações totais em 2019 para 50% e 62% em 2020 e 2021, respectivamente. Assim, tornou-se o tópico mais requisitado na Ouvidoria e um dos cinco mais registrados no Distrito Federal.

Visto a situação, a Ouvidoria passou a monitorar as manifestações sobre o tema e verificar pontos relevantes por meio dos diagnósticos realizados, com o objetivo de aprimorar os serviços e os processos de trabalho, o que proporciona melhorias na qualidade, eficiência e produtividade.

A Ouvidoria da SEE, que faz parte do Comitê Gestor do Gabinete da Secretaria de Educação do DF, apresentou as informações baseadas na visão do usuário do serviço, que acessa o sistema Participa/DF, com o propósito de ajudar a construção do processo de decisão e liberação de ações resolutivas para a preocupante situação, o que foi acolhido com toda a atenção pela gestão do órgão.

A implementação das ações relacionadas ao Cartão Material Escolar resultou em benefícios tangíveis e significativos, comprovando a eficácia da iniciativa. O número de demandas relacionadas ao Cartão Material Escolar diminuiu consideravelmente. Em 2022, essas demandas correspondiam a 33% do valor total de manifestações, e em 2023, essa proporção caiu para 28% da totalidade.



OUVIDORIA MAIS PERTO DE VOCÊ

SERVIDORA RESPONSÁVEL PELO PROJETO:

- Alinne Paula Moreira

EQUIPE DE TRABALHO:

- Lorena Diniz
- Wanessa Borges
- Valéria Fachine
- Yrla Melo
- Ríllary Vitorino



O Projeto “Ouvidoria mais perto de você” visa estreitar relações com os Conselheiros Tutelares e com as equipes de apoio administrativo; auxiliá-los no desempenho de suas funções; e sensibilizá-los quanto à importância do serviço de Ouvidoria para denúncias de violação dos direitos da criança ou do adolescente.

Para desenvolver o Projeto, a Ouvidoria da SEJUS mapeou as fragilidades em recepcionar e fornecer devolutivas das demandas oriundas do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (Participa/DF).

Com base nas manifestações de Ouvidoria, além da análise quantitativa, também foi feita a interpretação e análise dos relatos, a fim de contribuir para construção de indicadores capazes de influenciar na tomada de decisão dos gestores, visando objetivos coletivos. Também foram observadas possibilidades de melhorar os serviços públicos, de fomentar a participação social e de atuar com proximidade a outras áreas técnicas, além dos Conselheiros e servidores do administrativo.

Além de fortalecer vínculos e melhorar a qualidade dos serviços ofertados pelas áreas envolvidas, também foi possível reduzir o prazo de resposta das demandas de Ouvidoria sobre os assuntos “Conselho Tutelar” e “Violência contra criança ou adolescente” antes e depois do projeto.

Houve redução de 39% no prazo de resposta às manifestações que envolvem o assunto “Conselho Tutelar” e a redução de 24% para o assunto “Violência contra criança e adolescente”.



BIBLIOTECA – AMBIENTE AGRADÁVEL, LUGAR DE APRENDIZAGEM!



SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO:

- Zuleide Ribeiro
- Comitê Interno de Governança - CIG

EQUIPE DE TRABALHO:

- Antônio Luiz
- Francisco Antônio
- Leonardo Heringer
- Matheus Lima
- Wesley Nascimento

O Projeto surgiu a partir do levantamento e análises dos registros realizados na Ouvidoria. Os usuários da biblioteca Monteiro Lobato buscavam manutenção e melhorias, também desejavam a ampliação do horário e que o atendimento fosse ampliado, incluindo os sábados.

A partir dessas análises as demandas foram relatadas pela Ouvidoria no Comitê Interno de Governança, reunião com as áreas técnicas, conversa com os cidadãos na Administração de Santa Maria, visita ao local, conversa com funcionários da biblioteca, envio de mensagens, ligações para os demandantes, envio de respostas tanto preliminar quanto definitiva e, quando necessário, resposta complementar.

Foram realizadas visitas e levantamento das necessidades. Gestão para definição das melhorias que poderiam ser feitas e priorizadas na execução.

Essas ações trouxeram mais conforto e satisfação aos usuários da biblioteca e, por consequência, melhoria nos indicadores da pesquisa de satisfação da Ouvidoria.





DESENHANDO O AMOR

SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO:

- Rívia Coimbra
- Olívia Buzar
- José Ribeiro

EQUIPE DE TRABALHO:

- Ananda Viana

Inspirados pela quantidade moderada de registro de demandas pelos usuários do Sistema de Ouvidoria direcionadas a SEAPE, a equipe de Ouvidoria passou a idealizar maneiras de divulgar os serviços da Seccional, bem como estabelecer uma relação de confiança com os usuários.

A intenção era fazer a junção entre ações de humanização e divulgação dos serviços de Ouvidoria, de forma a fomentar a confiança dos usuários do Sistema, aumentando o registro de demandas no sistema Participa DF, e por consequência, propiciar dados para desenvolvimento da governança da Secretaria.

Foi idealizado como projeto piloto, com foco em ações de humanização, um concurso de desenho para que as crianças (de 2 a 11 anos) enviassem aos apenados, desenhos retratando seu amor por eles.

A intenção era estimular o fortalecimento de vínculos entre as pessoas privadas de liberdade e as crianças a eles vinculadas ou com parentesco, bem como divulgar os serviços de Ouvidoria sob uma ótica humana e positiva.

Foram premiados 5 ganhadores e realizada uma cerimônia com a participação dos internos vinculados às crianças, propiciando um momento especial para as crianças e apenados.

Além do reconhecimento e positividade da prática reconhecida pelos setores internos da Secretaria e pelos órgãos de controle, a análise dos índices obtida no Painel de Ouvidoria - www.painel.ouv.df.gov.br - atestam a maior procura dos serviços de Ouvidoria após a abertura do projeto.



PROJETO VOZ UNIVERSAL: INCLUSÃO ATRAVÉS DA OUVIDORIA



O projeto surgiu da necessidade de promover a inclusão de grupos diversos e minorias por meio do fortalecimento da Ouvidoria como ferramenta de participação ativa e voz para todas as pessoas. Tem como proposta abordar lacunas identificadas no acesso aos serviços, processos e oportunidades, para criar um ambiente mais inclusivo e igualitário.

A Ouvidoria desempenha um papel vital na escuta das preocupações, sugestões e demandas da comunidade. Por meio dele é possível identificar problemas e oportunidades de melhoria que podem promover uma sociedade mais inclusiva.

SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO:

- Miriam Inez Pessoa de França

EQUIPE DE TRABALHO:

- Miriam Inez Pessoa de França

A implementação do projeto contribuiu para eliminar obstáculos que anteriormente limitavam ou dificultavam a participação igualitária de pessoas com deficiência e grupos minoritários nos serviços e atividades oferecidos pela Secretaria.

As mudanças implementadas impactaram positivamente nos indicadores de Ouvidoria e na participação mais ativa desses grupos.

Essa iniciativa se destaca por sua inovação, impacto social, replicabilidade e demonstra a utilização efetiva das informações de Ouvidoria para contribuir positivamente com a sociedade e a melhoria dos serviços públicos.



Parque da Cidade vai ganhar playground interativo

Seções Q CORREIO BRAZILIENSE Cidades DF Parque da Cidade vai ganhar playground interativo

Postado em 01/04/2023 17:34 / atualizado em 01/04/2023 17:37



(crédito: Reprodução SEL DF)

#ELOGIARFAZBEM



SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO:

- Adriana de Matos
- Natalia Oliveira

EQUIPE DE TRABALHO:

- Adriana de Matos
- Jann Mateus
- Léia Lustosa
- Natalia Oliveira

A campanha foi pensada com o objetivo de incentivar a cultura organizacional do elogio. A partir dela a ideia foi aumentar a motivação dos servidores e estimular o reconhecimento dos trabalhos realizados, bem como a efetividade da Ouvidoria. Tudo isso resulta em aumento da representatividade da Fepecs frente ao Governo do Distrito Federal.

O projeto visa mudar não só a realidade dos índices de Ouvidoria, mas, especialmente, propiciar visibilidade e reconhecimento à Fundação. Além disso, é uma maneira de, efetivamente, reconhecer o servidor que se doa à instituição e que, muitas vezes, passa mais tempo em seu local de trabalho do que com sua família.

O elogio é uma forma de compensar os bons préstimos do servidor que, quando acionado para resolver um problema ou agilizar um processo, é prestativo, atencioso e resolutivo.

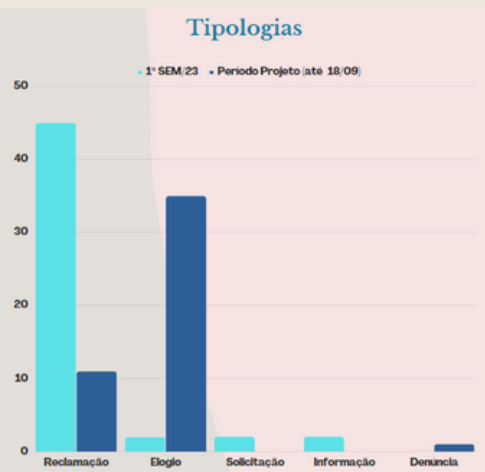
O projeto foi replicado aos servidores da Fundação e foram solicitadas sugestões para que outras estratégias pudessem contribuir para a mudança da cultura organizacional quanto à prática do elogio. Na reunião junto aos gestores, também foi exposto o papel de cada ator envolvido para alcance de melhores resultados: Ouvidoria, Comunicação, gestor, servidor, além do usuário dos nossos serviços.

No período de 07/08/2023 a 03/09/2023 (data definida no edital como limite para apresentação de resultados concretos), a FEPECS registrou um percentual 100% maior do que todo o primeiro semestre de 2023.



Comparativo
entre o 1ºsem/23
e período
(até 18/09) do
projeto
#elogiarfazbem

Números da Ouvidoria/FEPECS
Fonte: PainelOuvidoriaDF



TRANSFORMANDO RECONHECIMENTO EM EXCELÊNCIA



SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO:

- Régia Marisol
- Éric Leonardo

EQUIPE DE TRABALHO:

- Éric Leonardo
- Régia Marisol

O notável aumento nos elogios recebidos pelos servidores e colaboradores do Iprev/DF é um reflexo da excelência e do comprometimento desses profissionais. Tais elogios não apenas validam a dedicação da equipe, mas também comprovam a existência de boas práticas e uma abordagem humanizada no serviço prestado pela instituição.

A iniciativa reconhece a importância do *feedback* como uma ferramenta essencial na gestão pública. Ela destaca que seja elogio ou crítica, ambos são valiosos para avaliar e aprimorar os serviços. Por meio dos processos dos *feedbacks* positivos e dos elogios recebidos pelos servidores, a Ouvidoria identifica boas práticas que merecem destaque. Isso inclui ações específicas dos servidores, abordagens humanizadas no atendimento e processos que se destacam pela eficiência e eficácia.

Essas boas práticas são documentadas e compartilhadas com toda a equipe do Iprev/DF como exemplos a serem seguidos. A partir das análises realizadas, a Ouvidoria também trabalha em conjunto com as áreas responsáveis para identificar e implementar melhorias nos processos internos, que pode envolver a simplificação de procedimentos, aprimoramento de serviços ou, a melhoria dos fluxos internos, otimizando as etapas de atendimento. O objetivo é tornar os processos mais eficientes e amigáveis ao usuário.

O projeto demonstrou ser uma iniciativa eficaz para reconhecer e ampliar as boas práticas dos servidores, além de melhorar a qualidade e produtividade dos serviços prestados pela instituição. A estreita vinculação com a Ouvidoria desempenhou um papel fundamental na coleta de percepções e na implementação de melhorias, contribuindo para uma cultura de excelência e participação ativa no Iprev-DF.

Observa-se que foi possível identificar o impacto tangível do projeto, quanto à satisfação dos cidadãos em relação à qualidade dos serviços prestados pelo Iprev-DF, conforme consta na pesquisa de satisfação do Painel de Ouvidoria - www.painel.ouv.df.gov.br.



CONSCIENTIZAÇÃO CORPORATIVA SOBRE OUVIDORIA



SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO:

- Major QOPM Daniel Bruno Santana

EQUIPE DE TRABALHO:

- Major QOPM Daniel Bruno Santana
- 2º SGT QPPMC Lucas Alves Lima

A análise realizada pela equipe da Ouvidoria da Polícia Militar do Distrito Federal revelou a necessidade de aprimorar o tratamento dos processos de Ouvidoria pelas Unidades, visando a resolução efetiva dos problemas identificados e constantes nas demandas. Muitas vezes, respostas genéricas ou de baixa qualidade foram emitidas, levando a novas demandas sobre o mesmo tema devido ao tratamento inadequado de registros anteriores.

O projeto surgiu da necessidade de conscientizar os policiais militares sobre a importância de atender às demandas dos cidadãos. Para isso, identificou-se a necessidade de alinhar com as Unidades a qualidade das respostas de Ouvidoria, esclarecendo dúvidas em relação aos serviços e buscando elevar a satisfação dos cidadãos em relação à Polícia Militar.

Foram ministradas palestras e instruções nos cursos de formação e principais cursos de aperfeiçoamento para policiais militares. Até o momento, cerca de 1.083 policiais foram capacitados.

Essas palestras têm o propósito de conscientizar os policiais sobre a importância dos serviços prestados e a necessidade de atenção às demandas dos cidadãos. O objetivo é elevar a satisfação dos cidadãos em relação à Polícia Militar e a eficiência na resolução de demandas, aumentando a credibilidade da Corporação perante a população usuária dos serviços oferecidos.



Como resultado, tanto o Índice de Resolutividade quanto o Índice da Satisfação com a resposta, apresentaram números expressivos de melhoria.

Apesar de já terem atingido as metas estabelecidas para o ano de 2023, o objetivo foi ampliar esses índices por meio da implementação do projeto, superando as metas de desempenho.



INOVE VOCÊ TAMBÉM

Cecília Souza da Fonseca
Ouvidora-Geral do DF

“Todo esse trabalho está alinhado às estratégias ESG (environmental, social, and corporate governance): governança ambiental, social e corporativa, e ao nosso planejamento da Rede.

O grande diferencial dos nossos projetos é que cada um deles contribui com um ou mais Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), colaborando para Brasília se tornar uma cidade referência na territorialização da Agenda 2030.

Tendo em vista que o bom funcionamento das nossas cidades depende da atuação integrada da sociedade, Estado e entes privados, entendemos que tudo se inicia com a conscientização sobre o papel de cada um, passando por uma educação cidadã e responsável, que irá reverberar nas entregas que iremos realizar, por meio de políticas públicas centradas nas pessoas e viabilizadas por meio de parcerias entre os diversos atores e segmentos da sociedade.

Aqui no GDF desenvolver e implementar projetos de Ouvidoria é uma obrigação prevista nos nossos normativos, mas hoje temos a certeza que muitas Ouvidorias da rede SIGODF estão fazendo por opção, por acreditar e não apenas para cumprir uma determinação legal. E é por esse motivo que as iniciativas estão cada vez melhores.

Aqui você teve a oportunidade de conhecer todos os detalhes de cada iniciativa. E o propósito é que tenha se inspirado a realizar projetos de Ouvidoria e a pensar em como podem transformar os serviços públicos prestados pelo órgão em que atua, com base nas ricas informações que as Ouvidorias produzem.”



NOSSA EQUIPE...

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 e diagramado por:

Aline dos Anjos Carneiro Cruz

Diretora de Inteligência em Ouvidoria

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Coordenadora de Inovação e Governança em Ouvidoria

Revisão:

Lanier Rosa

Chefe da Assessoria de Comunicação da CGDF

Co-elaboração (Equipe da Ouvidoria-Geral)

Alyson Cavalcante Gonçalves

Assessor Especial

Antônio Augusto Guterres Soares Filho

Diretor de Gestão da 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

Kássia Núbia Rodrigues Mateus

Gerente de Monitoramento e Qualidade em Ouvidoria

Kelly do Nascimento Nóbrega

Assessora Técnica

Litcyra Coelho Alves de Oliveira

Diretora de Gestão do Atendimento ao Cidadão

Maria Altair Vilanova Neta Valentim

Diretora de Desenvolvimento e Projetos Estruturantes em Ouvidoria

Mohara de Melo Guimarães

Gerente de Qualidade do Atendimento em Ouvidoria

Roberson Bruno Lobo Olivieri

Coordenador de Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidorias

Williana Jorge Oliveira

Diretora de Acompanhamento de Ouvidorias

Erika Alves de Lima - Estagiária

Geovana de Oliveira Silva - Estagiária

Emily Vitoria Marinho Lima - Estagiária



**Controladoria-Geral do
Distrito Federal**

