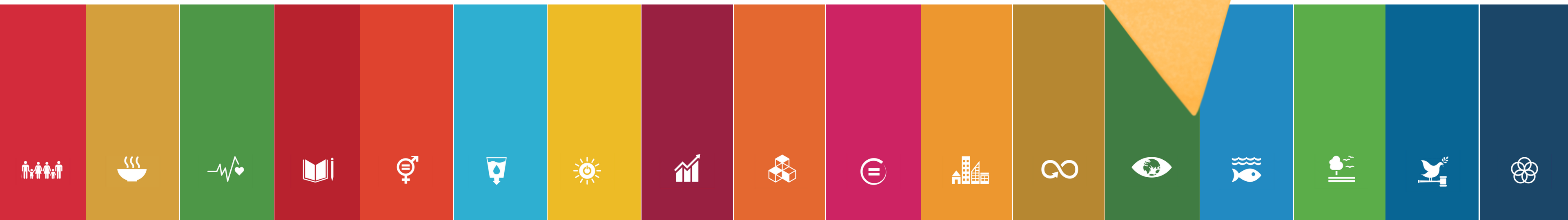


Jornada SIGO-DF

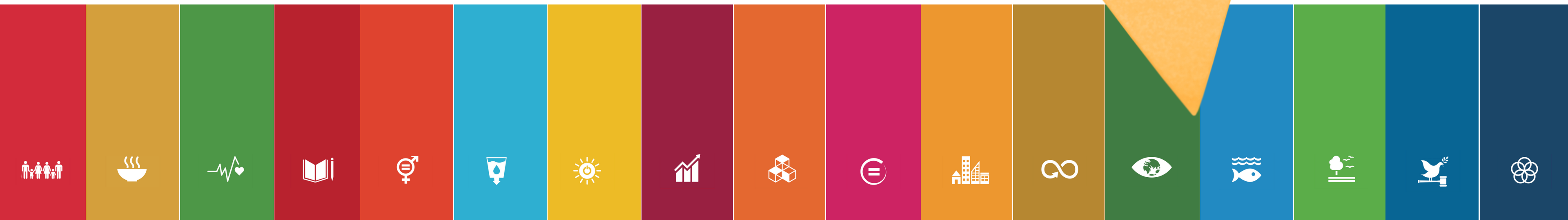
Resultados 2022



01:00:00

Jornada SIGO-DF

Resultados 2022



DINÂMICA - DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Dividam-se em **duplas**

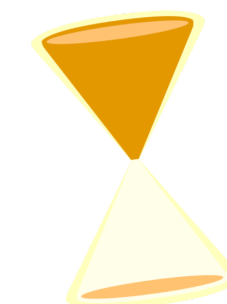


Olhe para quem está na sua frente

Observe as características dessa pessoa: olhos, cabelos, nariz, boca, altura, estrutura física, postura

Agora **NÃO** é hora de **falar**, apenas de **perceber** sua dupla

30 segundos



DINÂMICA - DIVERSIDADE E INCLUSÃO



Dividam-se em **duplas**

Olhe para quem está na sua frente

Observe as características dessa pessoa: olhos, cabelos, nariz, boca, altura, estrutura física, postura

Agora **NÃO** é hora de **falar**, apenas de **perceber** sua dupla



DINÂMICA - DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Dêem as **mãos**

Olhe nos olhos da sua dupla e fale a verdade com amor, mas sem se justificar:

Qual é o seu **NOME** e onde você **TRABALHA**?

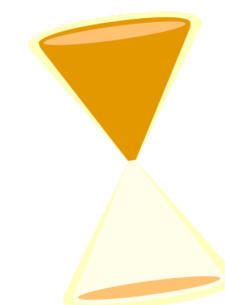
Qual é **SUA** maior **fortaleza/qualidade**?

Qual é **SUA** maior **limitação/fraqueza**?

O que você achou **mais bonito** no **OUTRO**?



30 segundos para
cada pessoa



DINÂMICA - DIVERSIDADE E INCLUSÃO



Dêem as **mãos**

Olhe nos olhos da sua dupla e fale a verdade com amor, mas sem se justificar:

Qual é o seu **NOME** e onde você **TRABALHA**?

Qual é **SUA** maior **fortaleza/qualidade**?

Qual é **SUA** maior **limitação/fraqueza**?

O que você achou **mais bonito** no **OUTRO**?



PARA REFLETIR...

Somos seres únicos e diferentes!

Fortalezas

Devem ser aproveitadas e trabalhadas

Limitações

Devem ser respeitadas e acolhidas



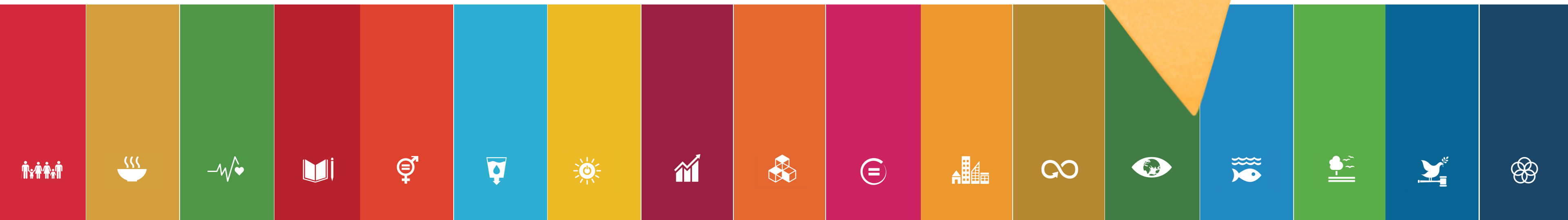
Todos nós queremos ser incluídos!

Escaneie o código QR para
acessar o texto na íntegra



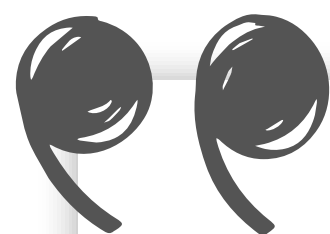
Jornada SIGO-DF

Resultados 2022



DANIEL ALVES LIMA

Secretário de Estado Controlador-Geral do
Distrito Federal - CGDF



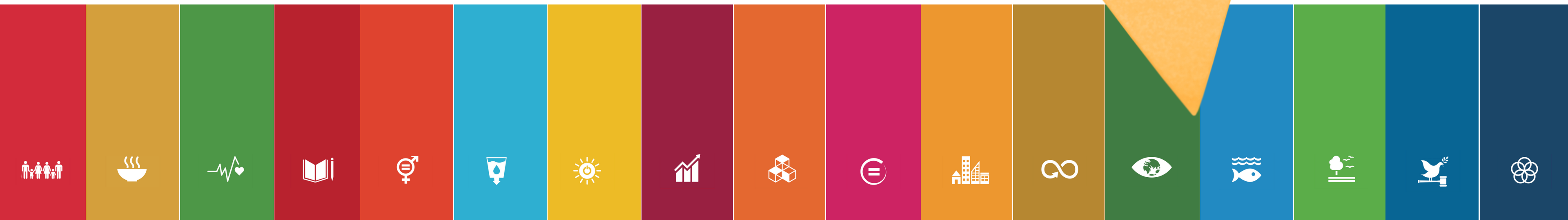
Quem tem equipe engajada tem
resultados sustentáveis.

Surama Jurdi



Jornada SIGO-DF

Resultados 2022

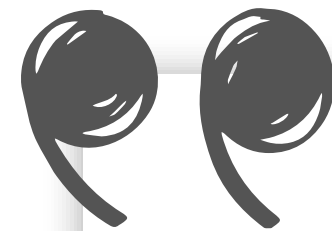




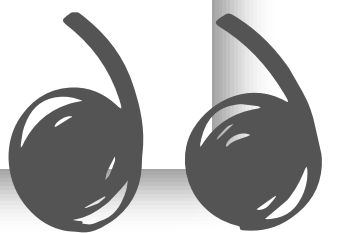
CECÍLIA SOUZA DA FONSECA



Ouvidora-Geral do Distrito Federal –
CGDF



A Ouvidoria e trabalhar com vocês são a minha melhor escolha! Não por ser a mais fácil, mas por ser a mais gratificante!



Jornada SIGO-DF

Resultados 2022

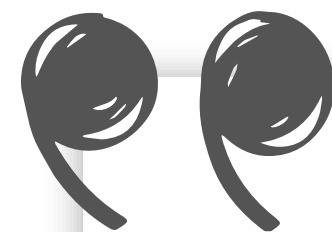




MARCOS LINDENMAYER

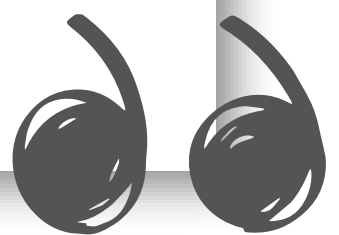


Ouvidor-Geral da União interino - CGU



Querer ser livre é também querer
livres os outros.

Simone de Beauvoir



Jornada SIGO-DF

Resultados 2022





1ª ENTREGA

Guia Prático

PARA AS
OUVIDORIAS DO
GDF



SUMÁRIO

01

POR ONDE COMEÇA O
NOSSO TRABALHO

02

A REDE DE OUVIDORIAS
DO GDF

03

PERFIL PROFISSIONAL

04

GESTÃO DO ATENDIMENTO

05

GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

06

GOVERNANÇA DE
SERVIÇOS

07

PROGRAMAS E PROJETOS

08

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

09

CONSIDERAÇÕES FINAIS

10

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CONTE PRA GENTE O QUE ACHOU DO GUIA

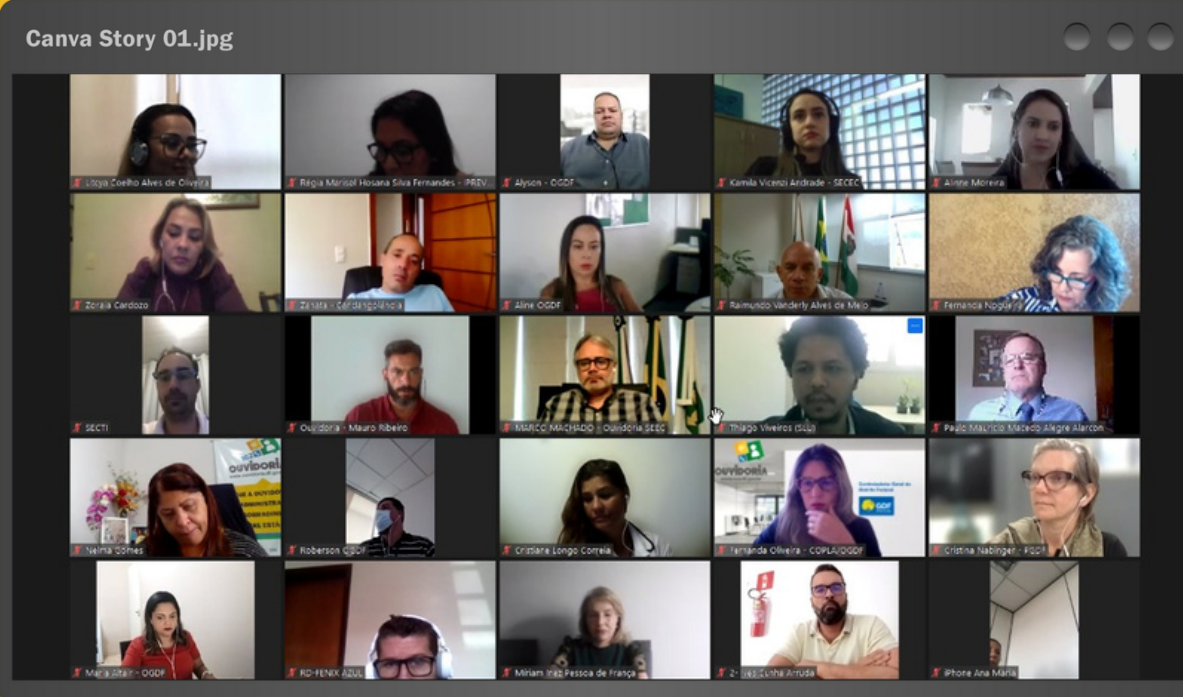
Até dia 02/12



NOSSA HISTÓRIA

Um pouco sobre nós...





130 OUVIDORIAS



+ 400 SERVIDORES



50% COM MAIS DE 5 ANOS DE EXPERIÊNCIA

QUEM
SOMOS
HOJE



Nosso usuário



880k

Usuários cadastrados

**Possuem até o nível
médio de escolaridade**

61%



82%

**Recebem renda até 5
salários mínimos**

**Preferiram não
declarar formação**

53,3%

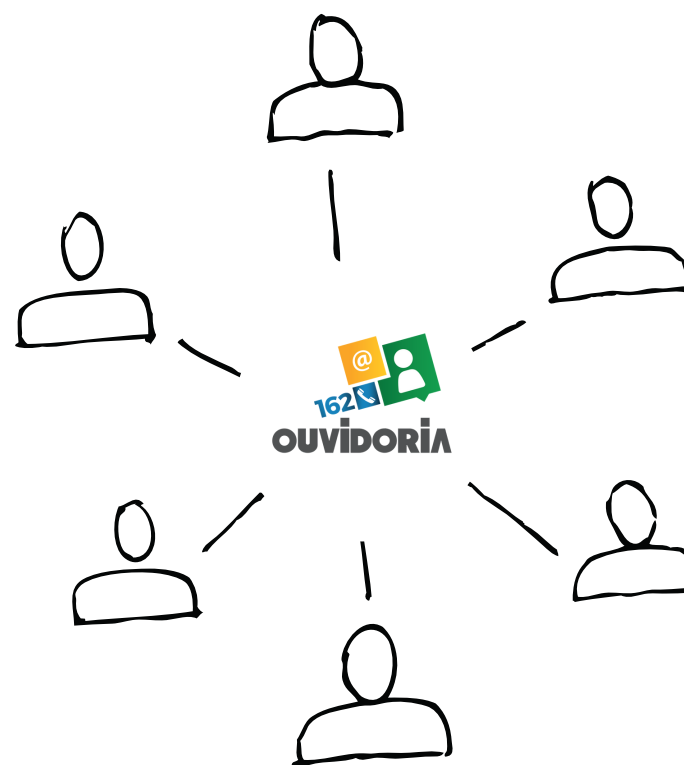


60,7%

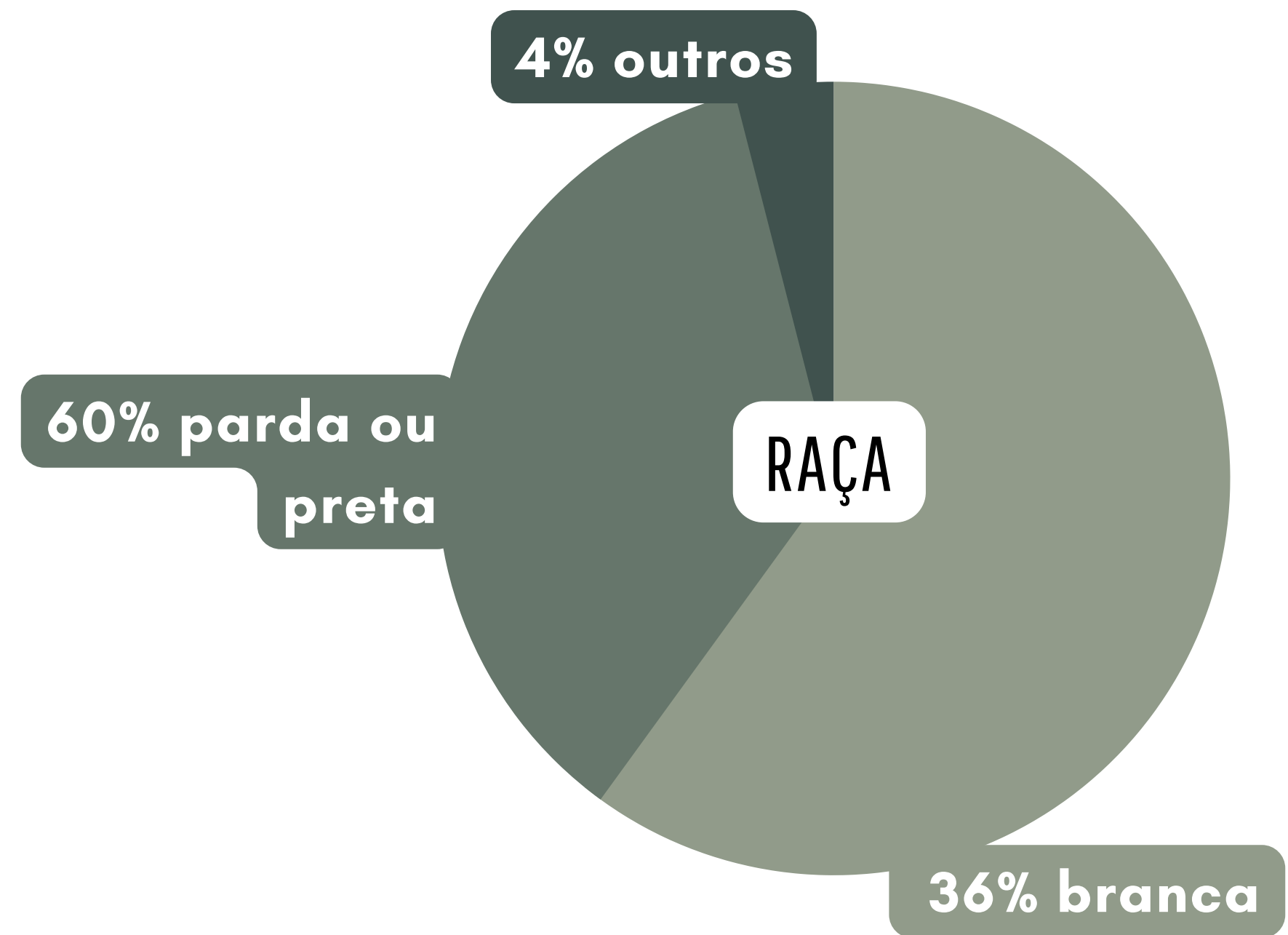
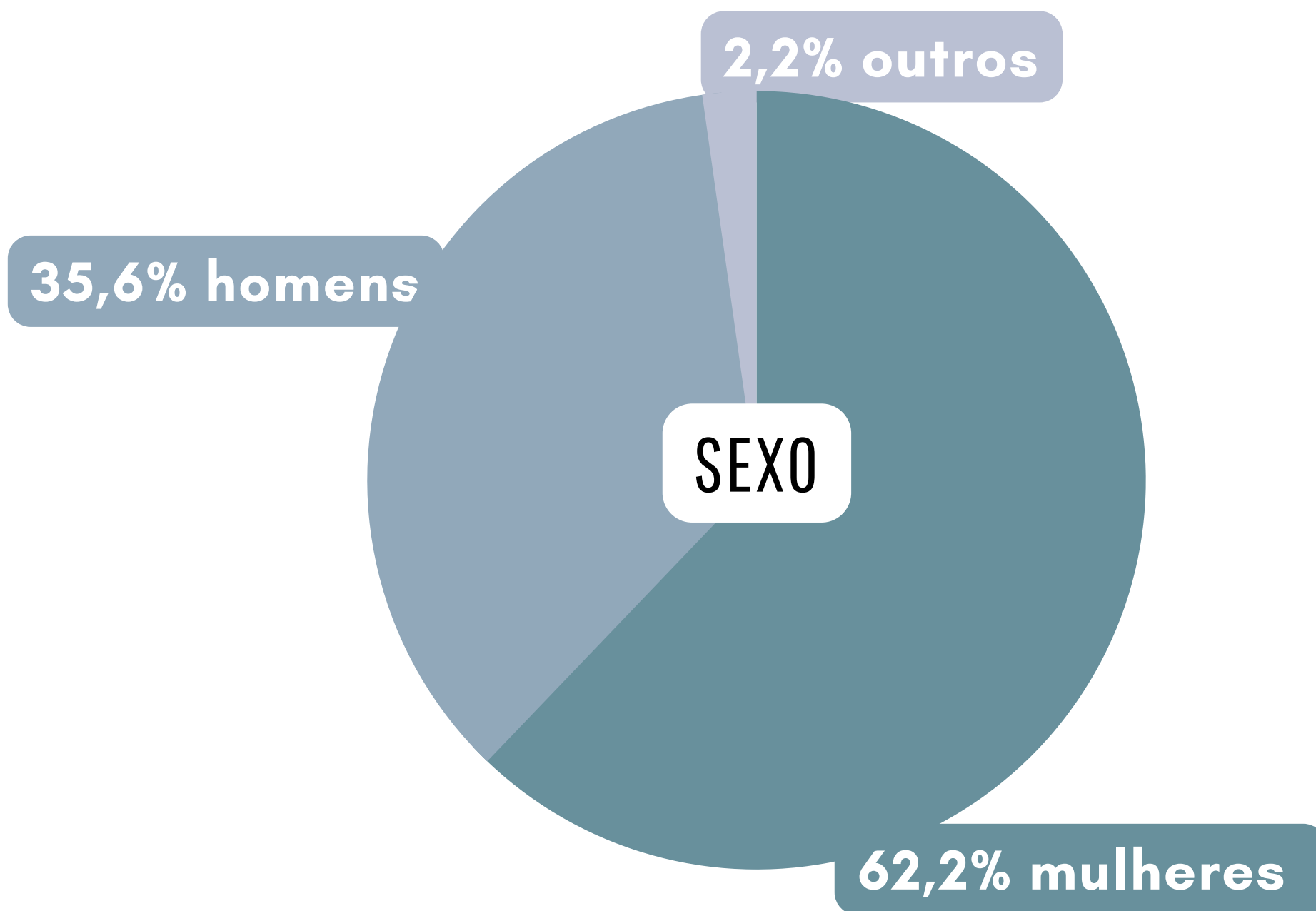
**Preferiram não
declarar renda**

48k

Só em 2022



Nosso usuário



REDE OUVIDORIAS GDF

Nossa trajetória de fortalecimento da Participação Social

2012

Criação do SIGO/DF -
Lei 4.896 - Temos 10anos!



2013



Site ouvidoria.df.gov.br
Central exclusiva 162
Identidade visual única

2014

Fortalecimento da
rede e organização



2015

Padronização de procedimentos
(Dec. 36.462) e Carta de
Serviços em 100% do GDF



2016

Lançamento do Ouv-DF e
Prêmio de Boas Práticas
em Ouvidoria da OGDF



2017

SISTEMA PREMIADO! 1º Premio
de inovação na ENAP e Prêmio
e-GOV 2017 - ABEP/TIC





**16ª EDIÇÃO DO
PRÊMIO
EXCELÊNCIA
EM GOVERNO
ELETRÔNICO**



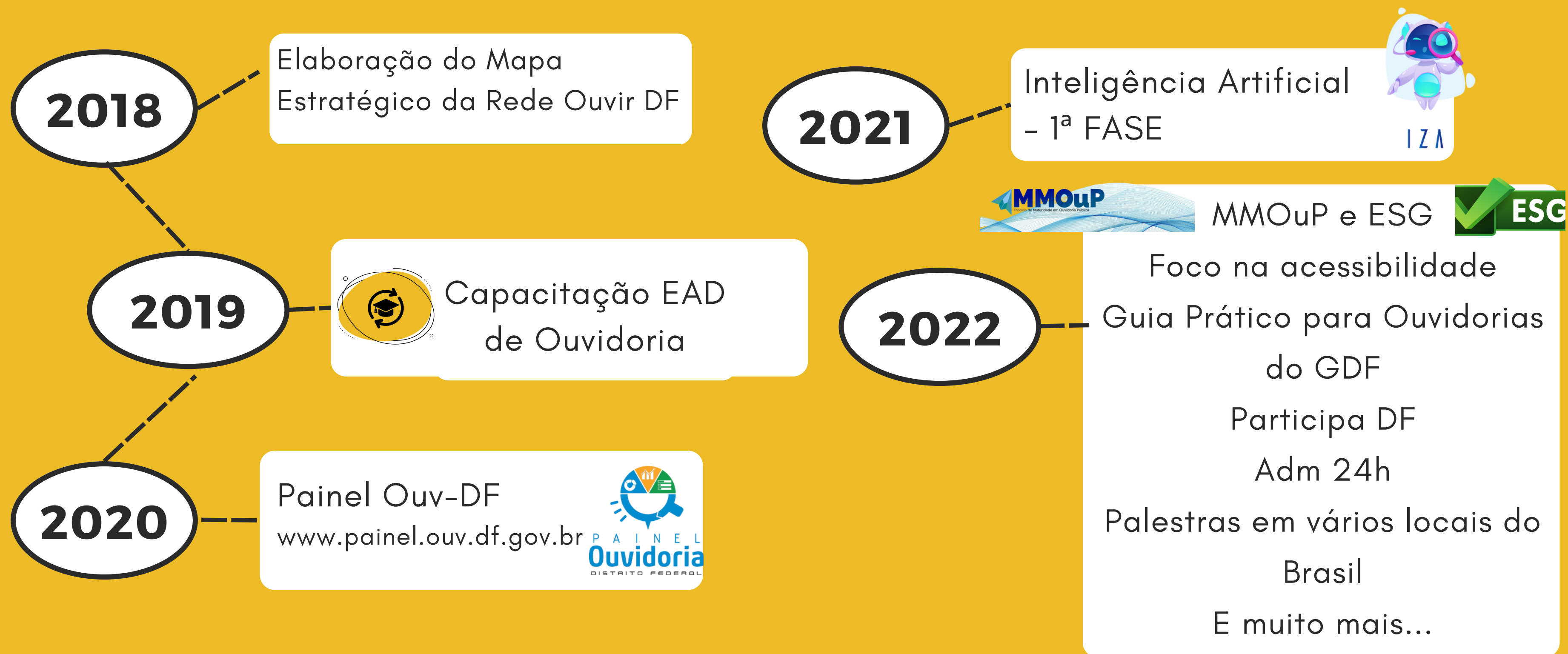
**21º CONCURSO
INOVAÇÃO NO
SETOR PÚBLICO**

NOSSOS PRÊMIOS



REDE OUVIDORIAS GDF

Nossa trajetória de fortalecimento da Participação Social



VOLUME DE MANIFESTAÇÕES

288.217

HOJE

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	ANO	2022
157.527	2017	01 junho
193.023	2018	14 julho
230.483	2019	1 setembro
251.792	2022	3 outubro
293.306	2021	1 dezembro

NOSSOS NÚMEROS 2022

Maior autonomia e fortalecimento das ouvidorias seccionais



Planos de ação publicados



Visitas às Ouvidorias



Projetos relacionados aos seus assuntos mais demandados



Formalizaram recomendações



Reuniões GT Articulação



NOSSAS INSPIRAÇÕES

OCDE



Governo centrado nas
pessoas

ONU



Resolução 75/186

PACTO GLOBAL



Agenda 2030



2ª ENTREGA

PROGRAMA DE MATURIDADE EM OUVIDORIA



MARCOS GERHARDT LINDENMAYER

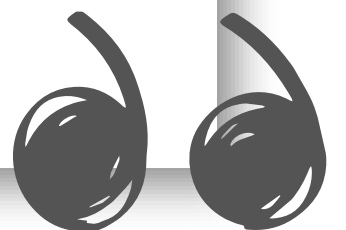


Diretor de Supervisão e Articulação Institucional de Ouvidoria da
Controladoria Geral da União - CGU



Querer ser livre é também querer
livres os outros.

Simone de Beauvoir



Evoluimos o nível de maturidade da OGDF



2.68



3.0





3ª ENTREGA



1ª Rede de Ouvidoria com estratégia ESG no país



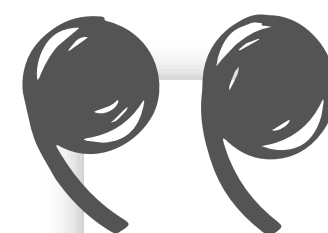
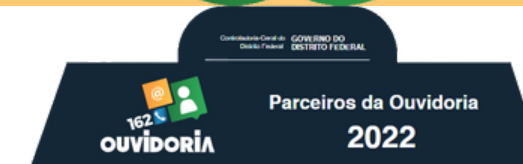
OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



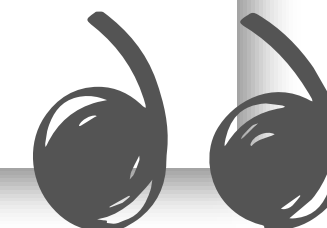
RENATA ZUQUIM



Chefe do Escritório de Assuntos Internacionais - EAI



O caminho se faz caminhando



E

Ambiental



Serviços públicos

Abordagem centrada na **resiliência**: reconhecimento de que os seres humanos e a natureza estão interligados em um único sistema socioecológico.

S

Social

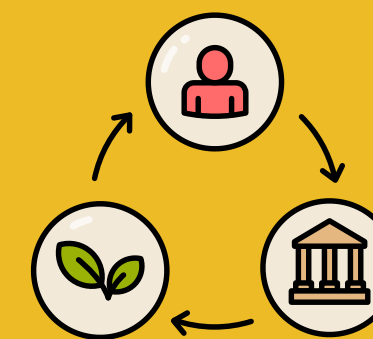


Direitos Humanos

Ouvidoria como **instância promotora e protetora** dos Direitos Humanos

G

Governança



Boa Governança

Ouvidoria como **aceleradora** da boa governança na administração pública e na melhoria das suas relações com os cidadãos, **fortalecendo a prestação de serviços públicos**



PLANO DE AÇÃO SIGO-DF 2022

Elaborado com base nos princípios ESG



PLANO DE AÇÃO SIGO - 2022



Construindo a Ouvidoria que a Sociedade precisa....



4ª ENTREGA



ACESSIBILIDADE



FLÁVIO PEREIRA DOS SANTOS

Secretário da Pessoa com Deficiência do Distrito
Federal - SEPD

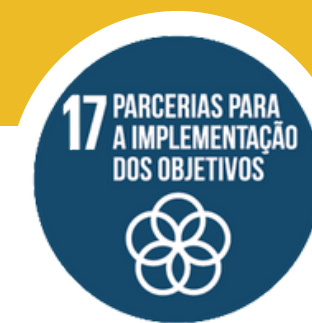


A inclusão e a cidadania da pessoa com deficiência, deve ser um processo contínuo e recíproco dentro da sociedade, trazendo para todos crescimento e evolução.



ACESSIBILIDADE

O que nossas unidades de ouvidoria declaram na pesquisa



09

Servidores com deficiência em seus quadros

37

Pessoas com deficiência atendidas pela Rede

33

Ouvidorias adequadas aos padrões de acessibilidade

42

Possuem caminho acessível para a ouvidoria

56

Estão preparadas para atendimento a pessoas cadeirantes

10

Possuem assentos para pessoas obesas



ACESSIBILIDADE

Implementação de acessibilidade nos portais
institucionais da CGDF



Testes de acessibilidades do sistema feitos
em parceria com pessoas com deficiência

Identificação de pessoas com deficiência
no cadastro, para adequação do
atendimento

ESSA ENTREGA SÓ FOI POSSÍVEL PELA PARCERIA E DEDICAÇÃO DESSAS PESSOAS



Alexandre Ferreira de Castro
- SEPD



Claodoaldo Leandro da Silva -
SEDES



Ana Paula de Melo Caetano
- RA Sudoeste



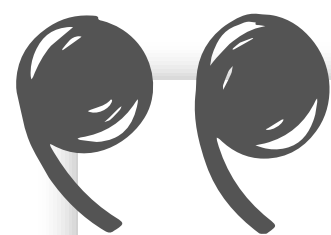
Igor Carvalho - SEPD



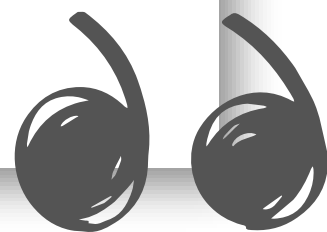
DEPOIMENTO

ANA PAULA DE MELO CAETANO

Servidora da Ouvidoria da Administração do
Sudoeste



Tenha fé.







5ª ENTREGA



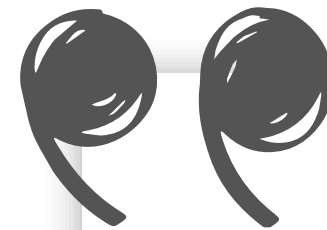
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DIGITAL 24H E CÂMARA DE CONCILIAÇÃO URBANA



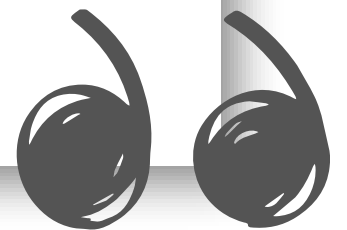
JOSÉ HUMBERTO PIRES DE ARAÚJO



Secretário de Governo do Distrito Federal - SEGOV



Família, humildade, união, trabalho
e fé em Deus





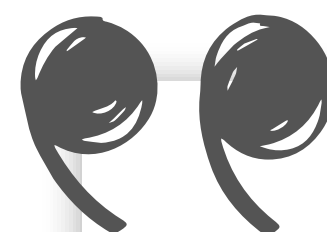
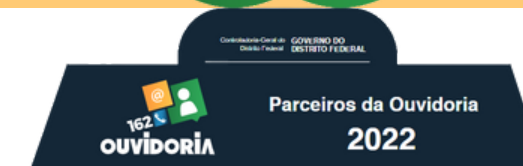
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DIGITAL 24H



VALMIR LEMOS DE OLIVEIRA



Secretário Executivo das Cidades



Humildade, tolerância e amor





CÂMARA DE CONCILIAÇÃO URBANA

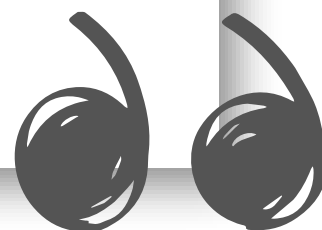


MEIRE LÚCIA GOMES MONTEIRO MOTA COELHO

Secretária Executiva de Acompanhamento e
Monitoramento de Políticas Públicas



O que vale na vida não é o ponto
de partida e sim a caminhada

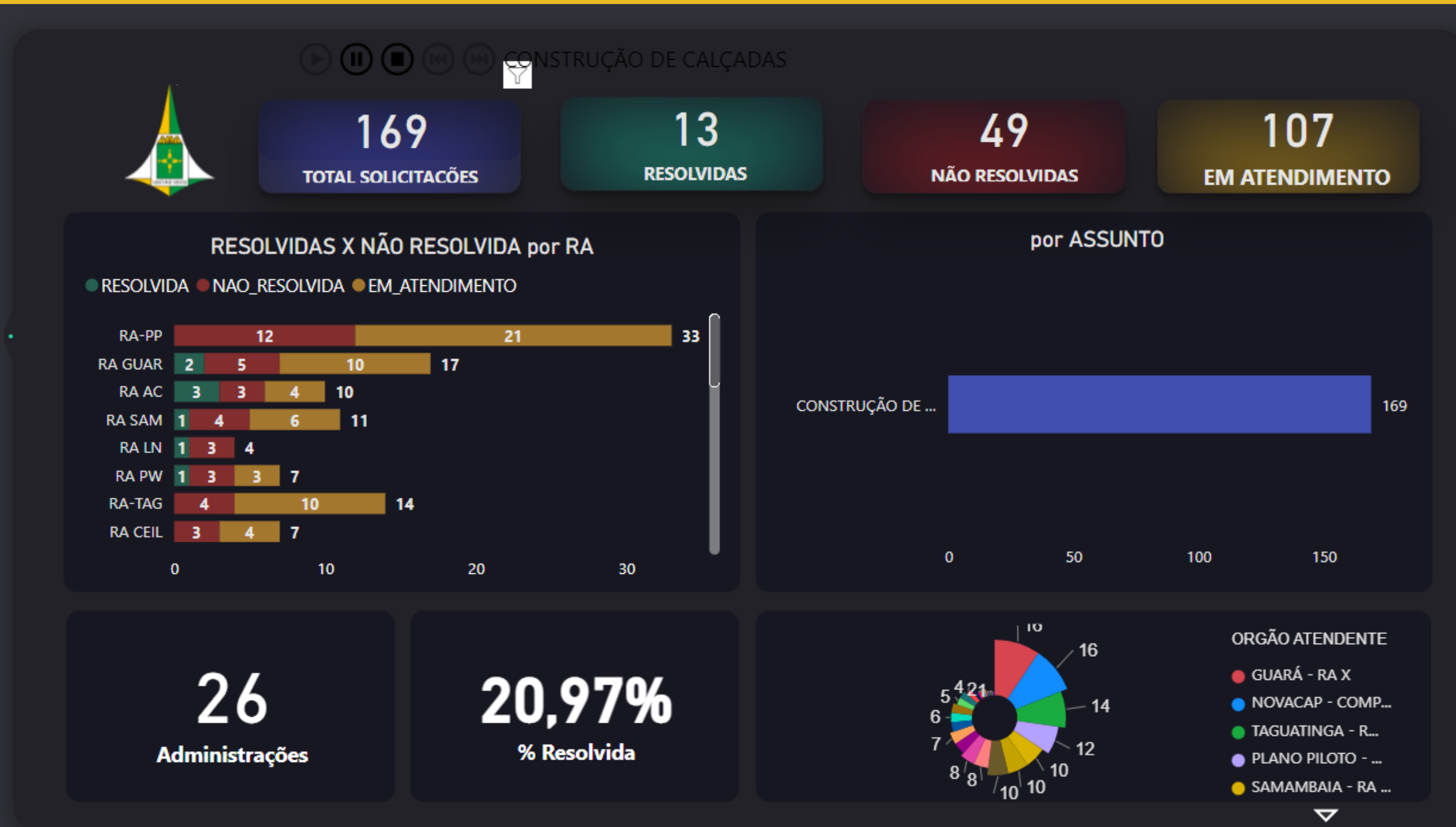


ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DIGITAL 24H



Administração
Regional
Digital

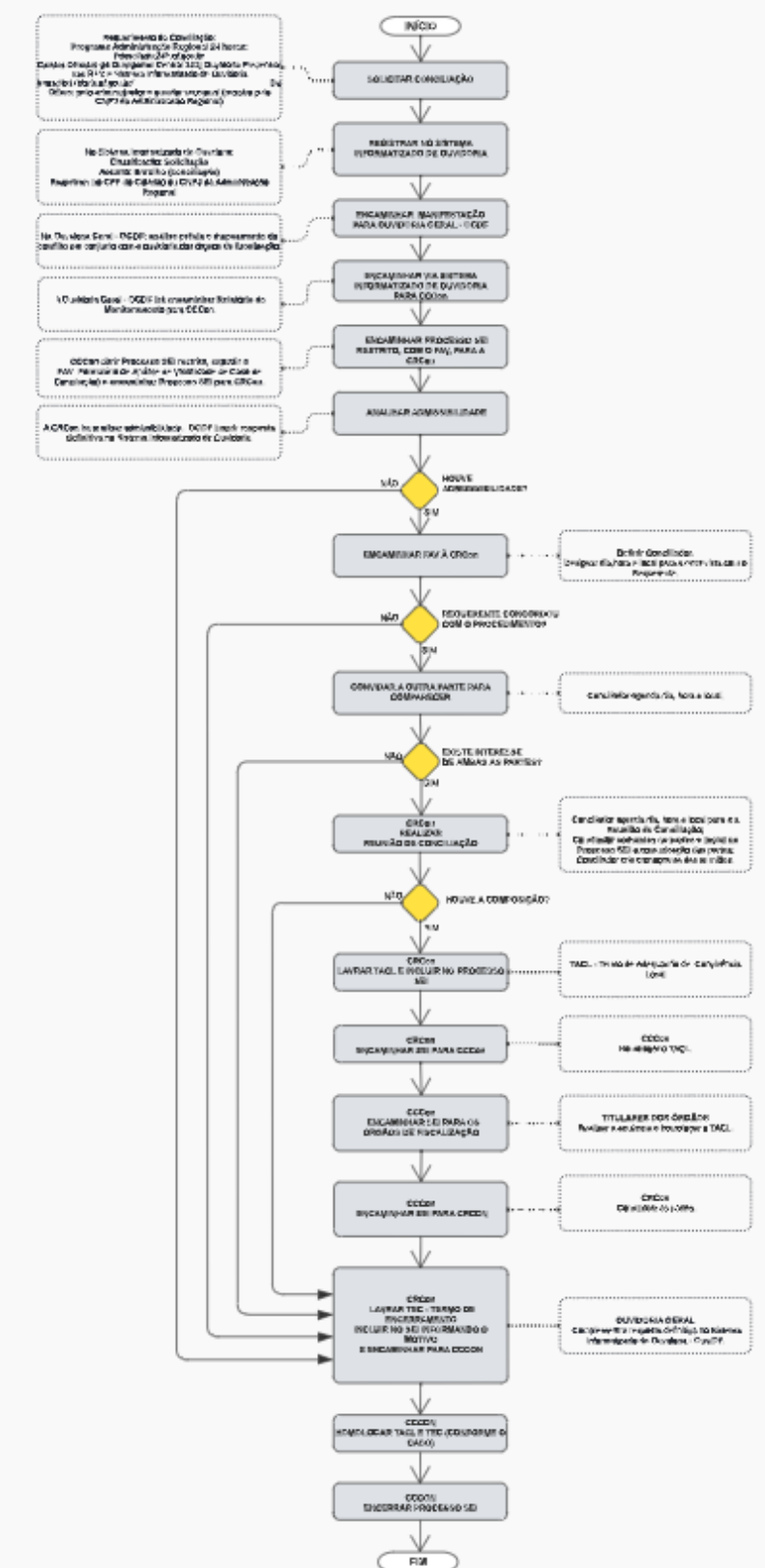
24h



Informações desde: 05/04/2022

Atualizado em: 11/11/2022 09:17

Decreto 37.986/2017

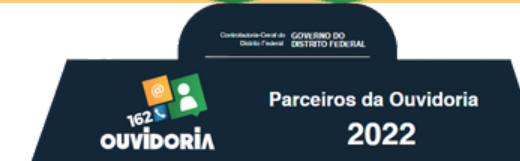




6ª ENTREGA



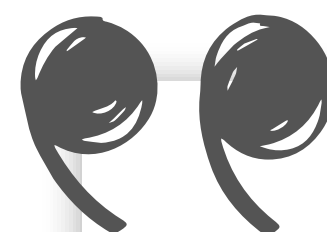
CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA



FABÍOLA SALOMON



Chefe do Departamento de Desenvolvimento e
Formação da Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV



"Se quer ir rápido, vá sozinho. Se
quer ir longe, vá em grupo."

Provérbio Africano





FORMAÇÃO CONTINUADA

2021/2022



1.200 horas

Carga horária do
ciclo 2021/2022



2.413 certificados

Capacitados em
temas de Ouvidoria,
Correição, Controle
e Governança



109 vistas
técnicas

Visitas às Ouvidorias
para tirar dúvidas e
dar recomendações
de melhoria



64 ouvidores

Com certificação
em Ouvidoria

70%



DIGA XIS



7ª ENTREGA

Linguagem Simples

Relatório Anual 2021

Apresentação

Ouvidoria: aqui é o seu lugar para participar das ações do GDF

Preparamos este relatório para compartilhar com você tudo que realizamos em 2021 e as principais entregas que nos comprometemos em fazer em 2022.

Tivemos a preocupação de apresentar as informações de forma simples e de fácil entendimento. Aqui você encontrará um resumo do trabalho da rede de Ouvidorias do GDF.

Se quiser conhecer nossos indicadores e outras informações com mais detalhes, acesse o Painel de Ouvidoria (www.painel.ouv.df.gov.br). Nele você encontrará dados abertos, poderá baixar imagens, gráficos e planilhas, sem necessidade de fazer login, tudo em transparência ativa.

Destacamos que não temos como deixar de falar do impacto da pandemia no nosso trabalho. Afinal somos o elo entre os cidadãos e o Governo e tudo que interfere no funcionamento dos serviços públicos, também interfere na nossa vida como cidadãos.

Este relatório foi elaborado pela equipe da Ouvidoria-Geral do DF.

ouvidoria.df.gov.br/ano-2022

Guia prático



ouvidoria.df.gov.br/manuais



Peças de comunicação

Gestão da qualidade da resposta

Certificação de 128 servidores

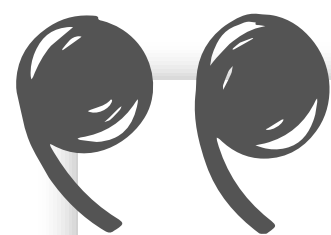


CAPACITAÇÃO EM LINGUAGEM SIMPLES

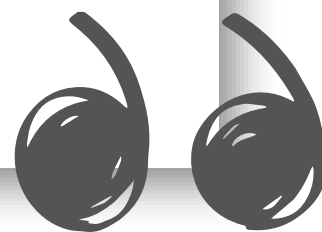


ISABEL FERREIRA LIMA

Coordenadora do Projeto de Linguagem Simples do Íris
| Laboratório de Inovação e Dados



Linguagem simples é um movimento social que traz diretrizes de uma comunicação mais acessível e mais inclusiva.







AINDA TEM MAIS

LANÇAMENTO DIA

7/12

Inteligência artificial



Qual serviço você quer acessar agora?

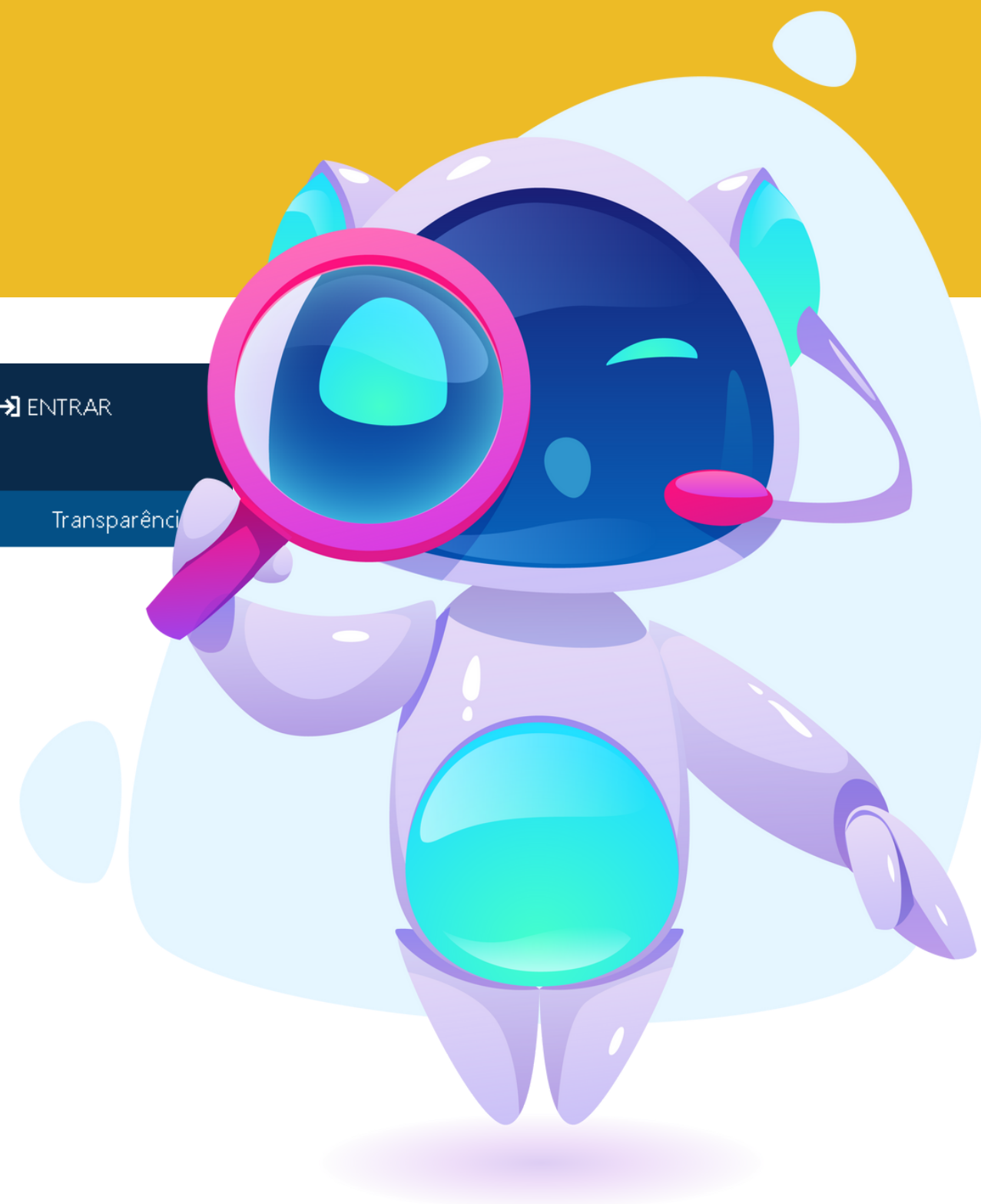


Acesso à
Informação

[Acessar Aqui >](#)



[Acessar Aqui >](#)



Que bom que você acessou a plataforma de participação social do Governo do Distrito Federal. Os sistemas e-Sic(Pedidos de Informação) e Ouv-DF(Ouvidorias do GDF) passam a compor o **PARTICIPA DF**. Todos os serviços de Ouvidoria e de Acesso à Informação em um só lugar e com login único.



HORA DA MÚSICA

NOSSA HISTÓRIA

Você faz parte dela







INSTRUTORES



ADRIANA DE ANDRADE D'AJUZ

Atendimento em Ouvidoria
- casos complexos



ISABEL GOUVEIA FERREIRA LIMA

Linguagem simples



MARIA FERNANDA CORTES DE OLIVEIRA

Gestão da informação e
relatórios de Ouvidoria
Planejamento Estratégico em
Ouvidoria
Relatórios de Ouvidoria



**ALEXANDRE FERREIRA DE
CASTRO**

Atendimento Inclusivo em
Ouvidoria



ISMARA DE LIMA ROZA GOMES

Análise de Denúncia no
Âmbito Correcional



**MICHELLE GOMES HERINGER
CALDEIRA**

Gestão de Conflitos em
Ouvidoria



CECÍLIA SOUZA DA FONSECA

Comunicação no ambiente
de Ouvidoria



LIGIA COSTA COELHO

Relatórios de Ouvidoria



ROBERSON BRUNO LOBO OLIVIERI

Administração regional 24 horas



CLEITON GONÇALVES OKI DE BRITO

Qualidade da Resposta em
Ouvidoria



MARCOS GERHARDT LINDENMAYER

Lei Geral de Proteção de
Dados aplicada às
Ouvidorias Públicas



ROBSON LOPES DA GAMA JUNIOR

Gestão de Riscos e Integridade



ESTAGIÁRIAS



Erika Alves de Lima



Samara De Lira Lima



Stheffany Gomes de Souza



SERVIDORA



Ana Maria Moreira da Silva

"A renovação é um processo que faz parte da vida, chegou o seu momento de alçar novos desafios. Gratidão pela experiência de conviver com você e leve cada um de nós em seu coração.

Sucesso e felicidades! "



SERVIDORA



Cecília Souza da Fonseca

Seu esforço em fazer da Ouvidoria do Distrito Federal um órgão de excelência valeu a pena! Seu sucesso é mais do que merecido, continue transformando sonhos em metas!

“Um sonho é apenas um desejo, até o momento em que você começa a atuar sobre ele, e propõe-se a transformá-lo em uma meta. ” (Mary Kay Ash).”

Parabéns!

Seus amigos da Ouvidoria-Geral

Ana Maria Moreira, Ana Cristina da Conceição, Aline Carneiro, Antônio Augusto Guterres, Alyson Cavalcante, Cleiton Oki, João, Manoel de Moraes, Lígia Coelho, Litcya Coelho, Lúcia Coimbra, Kassia Núbia Rodrigues, Maria Altair Valentin, Maria Fernanda de Oliveira, Marlúcia Nunes, Mohara de Melo, Roberson Olivieri, Williana Oliveira

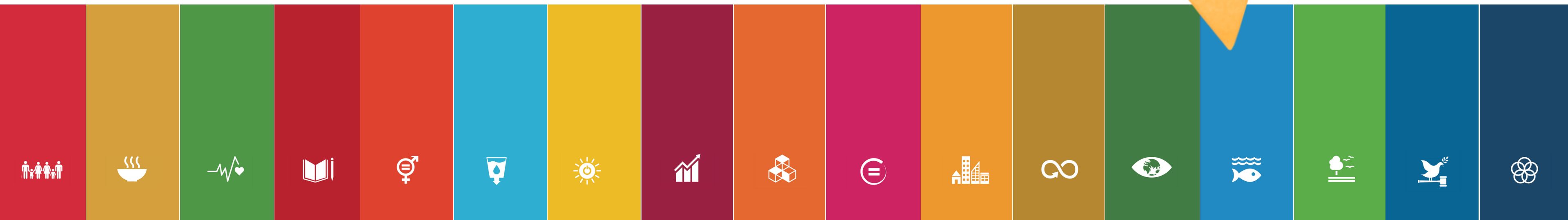
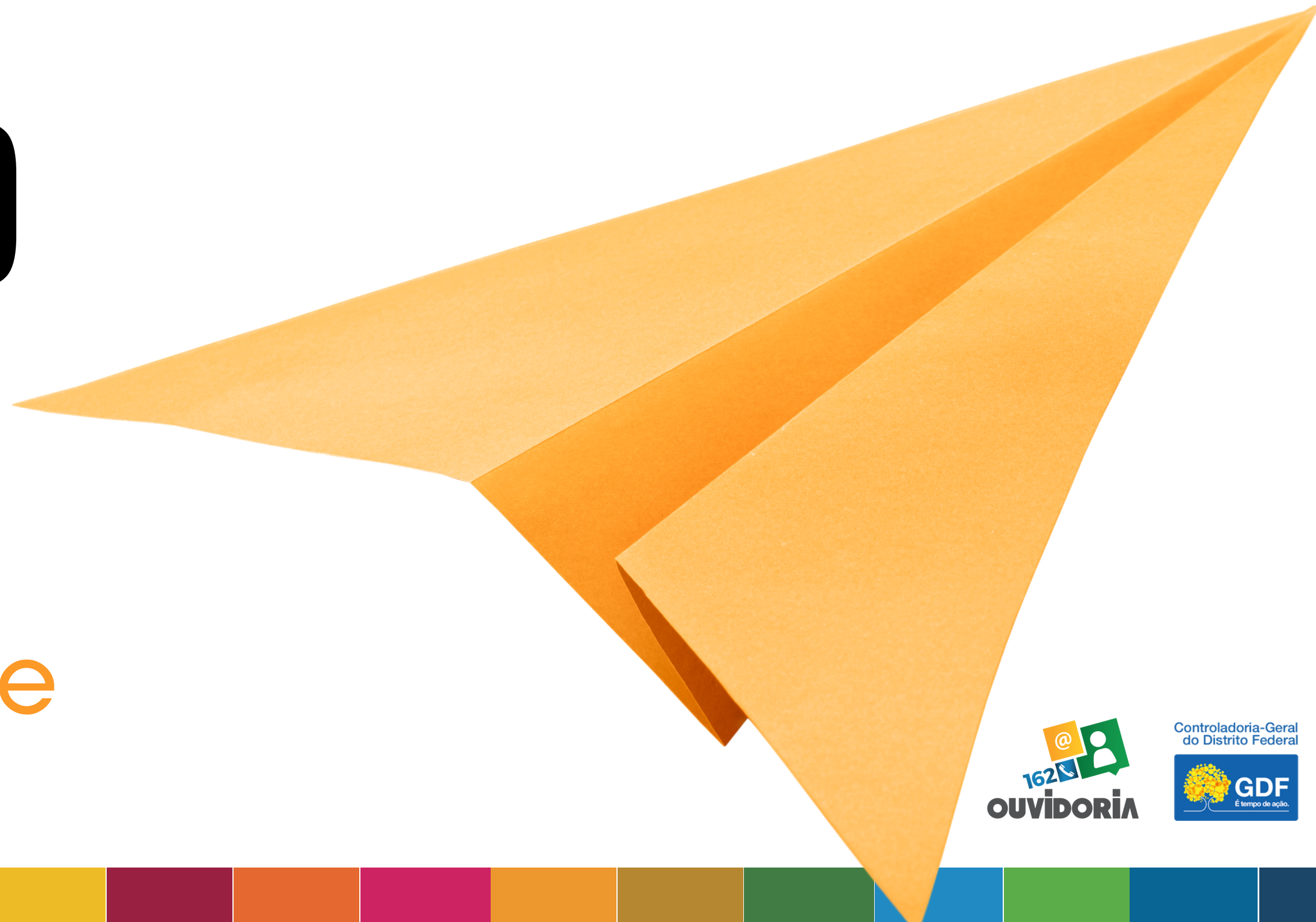


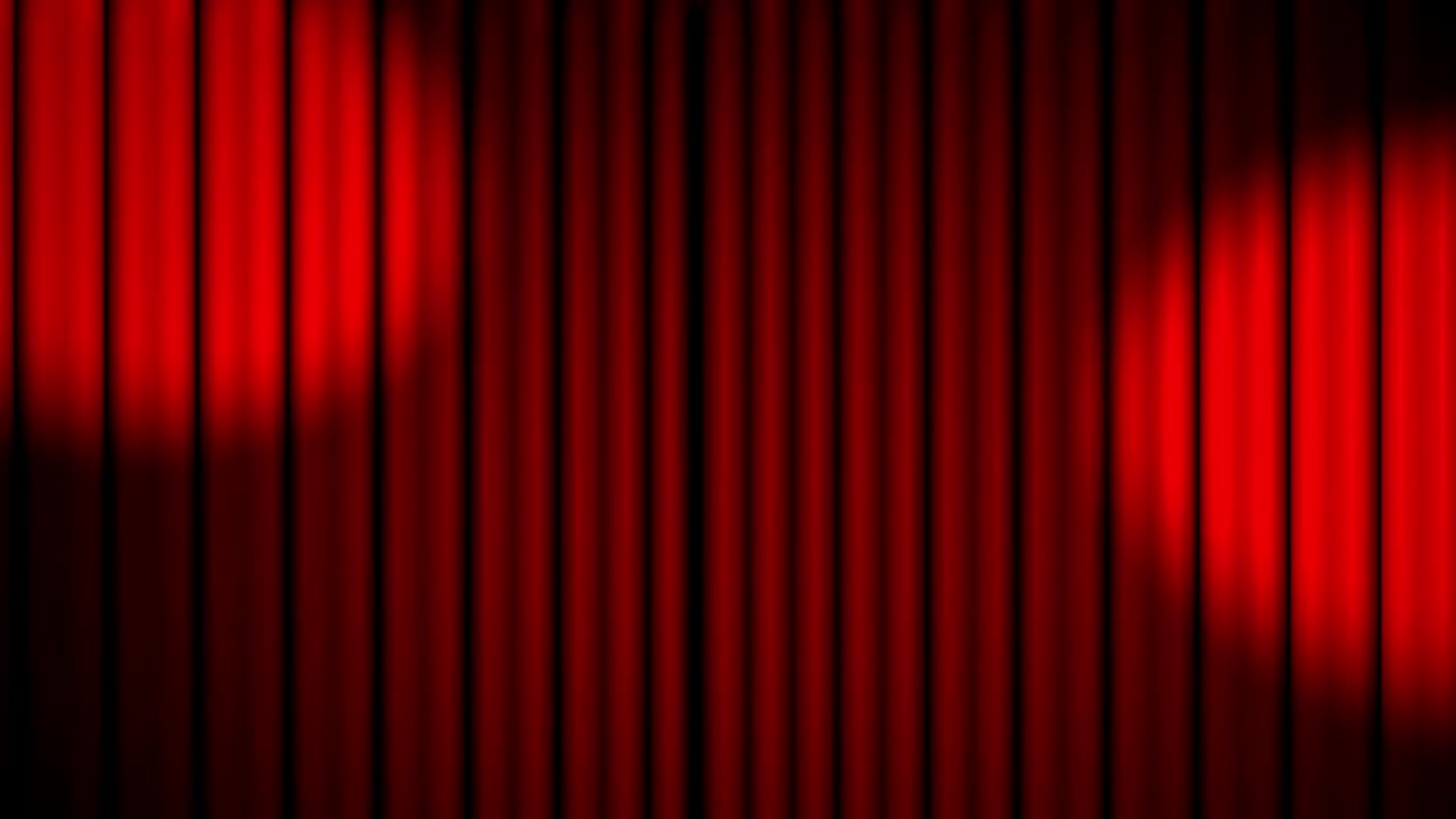


HORA DA MÚSICA

INOVAÇÃO SIGO-DF

Eu faço parte





PREMIAÇÃO DO 7º CONCURSO DE MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA PÚBLICA

**Ninguém é vitorioso sozinho.. somos
uma rede e a cada conquista de
vocês nós ganhamos também**

**TODOS VOCÊS SÃO MERECEDORES DE HONRA PELO
LINDO TRABALHO !**





NA CATEGORIA

Ouvidoria e Governança de Serviços

PRÁTICAS VENCEDORAS



Ouvidoria e Governança
de Serviços

Controladoria-Geral do
Distrito Federal

GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL

2022

COMUNICAÇÃO ENTRE OUVIDORIAS PARA PROMOÇÃO DE SOLUÇÕES AO CIDADÃO



Banco de Brasília - BRB

Eliane Bruna Oliveira dos Santos Senna – Ouvidora
Alessandra Araújo Cavalcanti – Analista Júnior
Jhonattan Heber de Souza Macedo – Gerente de Equipe

Companhia Imobiliária de Brasília – Terracap

Cecília Magalhães Camilo – Ouvidora
Paulo Sérgio Dias Pereira – Equipe de Ouvidoria



FLUXOS DE TRATAMENTO INTERNO DAS DENÚNCIAS ENCAMINHADAS À OUVIDORIA DA PGDF



Procuradoria-Geral do Distrito Federal – PGDF

Daniela Ribeiro Pacheco – Ouvidora
Ângela Queiroz Barros – Equipe de Ouvidoria
Cristina Nabinger – Equipe de Ouvidoria



MAPEAMENTO, ACOMPANHAMENTO E GESTÃO DA MANUTENÇÃO DE TAPA BURACOS NAS VIAS PÚBLICAS DO GUARÁ ATRAVÉS DO GOOGLE MAPS



Administração Regional do Guará

Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro – Chefe de Ouvidoria

Gabriel Ximenes Moraes – Diretor de Obras

Joabe Nunes Conceição – Chefe da Frota

Maurício de Lima Dias – Assessor de Gabinete

Pamella Tatiane Ferreira da Silva – Assessor Técnico



OUVIDORIA E VOCÊ, SEMEANDO PARA UM AMANHÃ MELHOR



Administração Regional de São Sebastião

Josenice Antonio de Souza – Ouvidora

Douglas de Carvalho Santiago – Coordenador de Licenciamento, Obras e Manutenção

Valmir José da Conceição – Gerente da Gerência de Políticas Sociais

José Ronaldo Salviano Nobre – Gerente da Gerência de Execução de Obras

Célio Ismar Batista – Gerente da Gerência de Manutenção e Conservação

Jovercino Francisco Da Silva – Gerente da Gerência de Apoio à Área Rural



NA CATEGORIA

Comunicação interna e externa da ouvidoria

PRÁTICAS VENCEDORAS



**Comunicação interna e
externa da ouvidoria**

Controladoria-Geral do
Distrito Federal **GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL**

2022

OUVIDORIA É CULTURA

Secretaria de Cultura e Economia Criativa do DF – SECEC

Kamila Vicenzi Andrade – Ouvidora

Carlos Leandro de Oliveira – Diretor de Planejamento e Monitoramento de Projetos Especiais



OUVIDORIA EM TODOS OS CANTOS, DA CIDADE AO CAMPO



Hospital Regional do Gama

Eliane Simeão de Oliveira – Chefe de Ouvidora

Ana Maria de Souza Silvestre – Analista de Gestão da Assistência Pública à Saúde

Patrícia Maria Emidio Costa – Técnica em enfermagem

Adriana da Silva Souza – Analista em gestão da assistência pública à saúde



NA CATEGORIA

Ouvidoria Acessível e Inclusiva

PRÁTICAS VENCEDORAS



Ouvidoria Acessível e Inclusiva

Controladoria-Geral do
Distrito Federal

GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL

2022

ACESSIBILIDADE, MAIS QUE UM DIREITO, UMA QUESTÃO DE AMOR

Companhia Urbanizadora da Nova Capital – NOVACAP

Maria do Socorro Ferreira da Silva – Chefe da Ouvidoria
Geral da NOVACAP

Cátia Angélica de Moraes – Equipe de Ouvidoria

Edson Soares Costa – Equipe de Ouvidoria

Fabiano Arsênio Soares – Equipe de Ouvidoria

José Alves Cardoso – Equipe de Ouvidoria

Leila Maria Vieira da Costa – Equipe de Ouvidoria

Solange Andréa Souza Uchôa – Equipe de Ouvidoria

Suzi Rose Alves de Oliveira – Equipe de Ouvidoria



OUVIDORIA DA SEJUS EM SINTONIA COM A AGENDA 2030

Secretaria de Justiça e Cidadania do Distrito Federal – SEJUS

Alinne Paula Fernandes Moreira – Ouvidora

Valéria Maria Rodrigues Fachine – Especialista

Socioeducativo Estatística

Laís Lima Ferraz – Assessora

Lorena de Souza Marques Diniz – Técnica de assistência social

Rillary Bertolini Ferrari Vitorino – Técnica de assistência social

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges – Técnica Socioeducativo



Qual Ouvidoria você quer ser?

Faça sua história...

“

Seja a mudança que você quer ver!

Mahatma Gandhi

”



A Ouvidoria-Geral do DF está sempre aberta para intercâmbio de boas práticas

Conte a sua história e conheça a nossa...



ouvidoria.df.gov.br



ouvidoriageral@cg.df.gov.br



61 2108-3313

