

RELATÓRIO ANUAL 2022

Ouvidoria-Geral do
Distrito Federal

Palavra da Ouvidoria-Geral do DF

*Acessibilidade, inclusão, acolhimento.
Objetivos de Desenvolvimento
Sustentável, estratégia ESG de
Ouvidoria e muito aprendizado.*

Um resumo de nossa Jornada de 2022. Impressionante o quanto precisamos resgatar esses VALORES em todos os momentos de atuação da Ouvidoria.

Ouvidoria é se colocar no lugar do outro. Esse foi nosso desafio. Ampliar nosso alcance, para além dos números, mas para as pessoas que precisam e que encontram dificuldades no dia a dia.

Foi um rico exercício de mudança. Mudamos nosso modo de pensar, nosso agir e nosso acolher. Acreditamos ter plantado uma semente de mudança em toda a rede.

E durante todo o processo relacionamos o que fazemos com a Agenda 2030, por meio dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Esses selos ao lado são muito mais do que imagens, eles se traduzem em metas internacionais e repercutem em melhorias na vida das pessoas, que se espalham de forma global.

Esperamos que vocês curtam nossa Jornada!!



*"Nada do que vivemos faz
sentido, se não tocarmos o
coração das pessoas."*



Cora Coralina, poetisa brasileira

1 ERRADICAÇÃO
DA POBREZA



2 FOME ZERO
E AGRICULTURA
SUSTENTÁVEL



3 SAÚDE E
BEM-ESTAR



4 EDUCAÇÃO DE
QUALIDADE



Apresentação

O que você vai encontrar aqui:

Resultados mês a mês - pag. 05 a 16

Resultados Acessibilidade - pag. 17

Resultados Capacitação - pag. 18 e 19

Resultados Reconhecimento - pag. 20 a 22

Resultados Parcerias - pag. 23

Nossos Números - pag. 24 a 26

Nossa Equipe - pag. 27

Conclusão - pag. 28 a 31



O que temos aqui



1.007 elogios

para servidores e
serviços públicos

29.509

Manifestações
atendidas

Aquecendo...

Bom, sabemos que em janeiro é mês de
preparação; aquecimento, alinhamento,
agregação.

Estamos, após as férias, trabalhando as diretrizes
do ano. Mapeando parcerias estratégicas,
delineando ações importantes e nos
reorganizando depois das (merecidas) férias.

**Mas vocês sabem que a
Ouvidoria não para, né?**

A OUVIDORIA NÃO PARA Assuntos mais demandados

4.512 Vagas para atendimento no CRAS

1.145 Solicitações de Tapa-buraco

835 Demandas relacionadas a Servidor Público

759 Demandas de Iluminação Pública

623 Solicitações de Poda de Árvore



Janeiro

1.128 elogios

para servidores e
serviços públicos

33.105

Manifestações
atendidas

Acolhendo os novos!!!

Acolhimento foi a palavra do mês. Nossa primeira turma de "Ambientação para novos Ouvidores".

É uma semana de acolhimento dos novos ouvidores, substitutos e equipes. que integram as ouvidorias seccionais

Descobrimos como somos percebidos

Para entendermos onde precisamos melhorar, aplicamos a **primeira pesquisa de percepção interna na CGDF.**

Descobrimos que temos muito trabalho pela frente!! Precisamos fortalecer nossa imagem como unidade estratégica de governança de serviços públicos

A OUVIDORIA NÃO PARA **Assuntos mais demandados**

4.514 Vagas para atendimento no CRAS

2.512 Demandas de Cartão Material Escolar

1.075 Demandas de Tapa-buraco

981 Relacionadas a Servidor Público

766 Demandas de Iluminação Pública

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

Fevereiro

1.163 elogios

para servidores e
serviços públicos

34.678

Manifestações
atendidas

Mês do Ouvidor

Março é mês de comemorar, reconhecer e trocar experiências de ouvidoria. É o mês em que comemoramos o Dia do Ouvidor. Dia em que reconhecemos o nosso valor e o valor de nossa rede.

Como estamos falando de inclusão e acessibilidade, direitos humanos fundamentais, precisamos conversar com quem vivencia e entende disso.

Foi sobre isso o nosso dia: Acolhimento, Inclusão e Acessibilidade. Juntando Forças e Virtudes.

Neste mês, além de sensibilizar e conscientizar a rede sobre o quanto precisamos ser mais inclusivos, firmamos uma **PARCERIA** com a Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência.

A OUVIDORIA NÃO PARA **Assuntos mais demandados**

4.696 Vagas para atendimento no CRAS

1.962 Demandas de Cartão Material Escolar

1.079 Solicitações de Tapa-buraco

1.022 Demandas relacionadas a Servidor Público

959 Demandas de Iluminação Pública

10
REDUÇÃO DAS
DESGUALDADES

Março

1.171 elogios

para servidores e
serviços públicos

29.726

Manifestações
atendidas

O Aniversário é de Brasília mas o presente é nosso...

**Agora temos atendimento em Libras, pelo canal
162. Mais uma frente de ACESSIBILIDADE E
INCLUSÃO na participação social**

**Decreto nº
43.191/2022**



Em 05 de abril, mais uma PARCERIA.

Agora, no Programa Administração Regional Digital
24 horas, com a participação ativa das ouvidorias,
buscamos melhorar os serviços de cuidado da
nossas cidades.

Estreitando laços...

Realizamos o primeiro **Bate-papo** com a Ouvidoria-Geral!! Nossa
primeira conversa foi com a Subcontroladoria de Correição
Administrativa da Controladoria-Geral do DF

A OUVIDORIA NÃO PARA Assuntos mais demandados

4.354 Vagas para atendimento no CRAS

1.086 Demandas de Passe Livre Estudantil

908 Demandas relacionadas a Servidor Público

860 Demandas de Iluminação Pública

748 Demandas de Cartão Material Escolar

11
CIDADES E
COMUNIDADES
SUSTENTÁVEIS

Abri

1.505 elogios

para servidores e
serviços públicos

30.462

Manifestações
atendidas

Mudança à vista:

Reestruturamos a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, trazendo as novas funções da Ouvidoria - inovação, governança de redes e governança de serviços.

Decreto nº 43.191/2022



Capacitação de 303 servidores das Administrações Regionais para atuação no Programa.

Também foi criado o Grupo de trabalho de **Articulação**, para propor soluções e alternativas para serviços de difícil execução.

A OUVIDORIA NÃO PARA **Assuntos mais demandados**

4.354 Vagas para atendimento no CRAS

1.095 Demandas relacionadas a Servidor Público

1.046 Demandas de Cartão Material Escolar

864 Demandas de Iluminação Pública

683 Demandas de Passe Livre Estudantil



Maio



1.509 elogios

para servidores e
serviços públicos

25.447

Manifestações
atendidas

Inovando para entregar...

**"Integrar para facilitar: Participa DF e a
robô IZA"**

Apresentação na nossa robô IZA
na VI Semana de Controle da
CGDF. É a tecnologia
trabalhando para qualificar a
participação social



Formatura da Turma de
Libras, com 17 Ouvidores
habilitados para um
atendimento inclusivo



Participação na II Maratona de
Defesa dos Usuários de Serviços
Públicos

A OUVIDORIA NÃO PARA Assuntos mais demandados

1.569 Vagas para atendimento no CRAS

1.112 Demandas relacionadas a Servidor Público

781 Demandas de Iluminação Pública

730 Demandas de Carteira Nacional de Habilitação

709 Demandas de Atendimento em UBS



Junho

1.329 elogios

22.001

para servidores e
serviços públicos

Manifestações
atendidas

Atendimento inclusivo...

Como já falamos antes, focamos esse ano para tornarmos nossa ouvidoria **mais acessível**. Um dos pilares é o desenvolvimento das pessoas que integram a rede.

Nesse mês, tivemos a 1ª turma de Atendimento Inclusivo, com foco no desenvolvimento de habilidades para o atendimento da pessoa com deficiência. Aprendemos como ajudar, como conversar, entendemos o que é capacitismo, entre tantas outras informações importantes.

A OUVIDORIA NÃO PARA **Assuntos mais demandados**

1.195 Vagas para atendimento no CRAS

1.061 Demandas relacionadas a Servidor Público

768 Demandas de Carteira Nacional de Habilitação

749 Demandas de Iluminação Pública

597 Demandas de Agendamento de consultas

10
REDUÇÃO DAS
DESIGUALDADES

Julho
ouinc

1.396 elogios

para servidores e
serviços públicos

24.646

Manifestações
atendidas

Servidores da ouvidoria com deficiência...

Mais **ACESSIBILIDADE**. Agora, trabalhamos com a inclusão de servidores com deficiência na nossa rede. Esse mês foi a ambientação da servidora Ana Paula (Ouvidoria RA Sudoeste). Ela é uma servidora com deficiência visual (que já havia trabalhado na ouvidoria) e pediu para voltar a trabalhar conosco.

Participação na capacitação dos Comitês Internos de Governança, em parceria com a Subcontroladoria de Governança e Compliance.

Mais segurança para nosso sistema - contratamos a base de dados E-CPF e E-CNPJ!!

A OUVIDORIA NÃO PARA Assuntos mais demandados

1.176 Demandas relacionadas a Servidor Público

970 Vagas para atendimento no CRAS

762 Demandas de Agendamento de consultas

757 Demandas de Iluminação Pública

637 Demandas de Carteira Nacional de Habilitação

10

REDUÇÃO DAS
DESGUALDADES



Agosto

1.186 elogios

para servidores e
serviços públicos

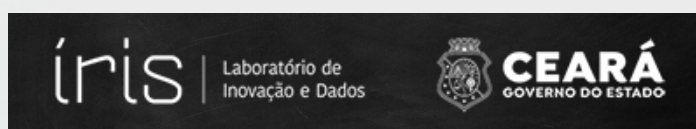
20.547

Manifestações
atendidas

Linguagem simples!!!

Sabe aquela **PARCERIA** que dá muito certo? E que conversa com tudo que a gente acredita? Foi assim nossa **primeira turma de LINGUAGEM SIMPLES** para ouvidores, em parceria com o Laboratório de inovação e Dados do Ceará - ÍRIS.

Sempre lembrando que a utilização de linguagem simples é o que garante ao cidadão o direito de ser entendido e de entender seus direitos, deveres e condições. Mais uma ação de **ACESSIBILIDADE** deste ano!!



Estreitando laços...

Realizamos o 2º **Bate-papo** com a Ouvidoria-Geral!!
Nossa conversa foi com a Subcontroladoria de Governança e Compliance

A OUVIDORIA NÃO PARA Assuntos mais demandados

975 Demandas relacionadas a Servidor Público

753 Demandas de Agendamento de consultas

611 Demandas de Iluminação Pública

550 Vagas para atendimento no CRAS

520 Demandas relacionadas a conduta de motorista de ônibus

4
EDUCAÇÃO DE
QUALIDADE

10
REDUÇÃO DAS
DESGUALDADES

Setembro

1.364 elogios

para servidores e
serviços públicos

19.945

Manifestações
atendidas

Colhendo Resultados...

Realizamos o 1º diagnóstico de acessibilidade
na Rede com mapeamento físico,
arquitetônico e de servidores com deficiência
nas ouvidorias

Evoluímos no nível de Maturidade
da Ouvidoria!! Aplicamos o **Modelo
de Maturidade em Ouvidoria
Pública (MMOuP)** da Ouvidoria-
Geral da União. Saímos de um
nível de Maturidade de **2,68** para
3,00 (nossa meta) em 01 ano!!!



A OUVIDORIA NÃO PARA **Assuntos mais demandados**

1.009 Demandas relacionadas a Servidor Público

676 Demandas de Agendamento de consultas

637 Vagas para atendimento no CRAS

576 Demandas de Iluminação Pública

521 Demandas relacionadas a conduta de motorista
de ônibus



Outubro

1.437 elogios

para servidores e
serviços públicos

22.440

Manifestações
atendidas

Jornada SIGO-DF

Momento de apresentar resultados

Momento de reconhecimento

Momento de agradecimento

Momento de comemoração

Resultados 2022

Os resultados agregados estão logo após
dezembro. Só Clicar aqui!!

1

Acessibilidade

3

Reconhecimento

2

Capacitação

4

Parceria

A OUVIDORIA NÃO PARA **Assuntos mais demandados**

1.004 Demandas relacionadas a Servidor Público

909 Demandas de Iluminação Pública

769 Demandas relacionadas a dados pessoais

719 Demandas de Tapa-buraco

699 Demandas de agendamento de consultas



Novembro

1.189 elogios

para servidores e
serviços públicos

20.488

Manifestações
atendidas

Inovações e avanços...



Lançamento do PARTICIPA DF, plataforma única de acesso aos serviços de ouvidoria e acesso à informação.

Entrega do Guia Prático para Ouvidorias do GDF.



Lançamento do **Guia Fiscalizaí**, com elaboração colaborativa com os membros da Rede de Controle da Gestão Pública do DF e coordenada pela Ouvidoria-Geral do DF.



A OUVIDORIA NÃO PARA **Assuntos mais demandados**

943 Demandas de Iluminação Pública

815 Demandas de Tapa-buraco

720 Demandas relacionadas a Servidor Público

642 Demandas relacionadas a dados pessoais

586 Vagas para atendimento no CRAS

Dezembro



ACESSIBILIDADE

Aqui descrevemos um conjunto de ações e iniciativas voltadas para ampliar o alcance da Ouvidoria. Tentamos reduzir as barreiras físicas e não-físicas do nosso serviço.

Como estamos?

09

Servidores com deficiência em seus quadros

42

Possuem caminho acessível para a ouvidoria

37

Pessoas com deficiência atendidas pela Rede

56

Estão preparadas para atendimento a pessoas cadeirantes

33

Ouvidorias adequadas aos padrões de acessibilidade

10

Possuem assentos para pessoas obesas

O que fizemos?

- Atendimento chamada de vídeo em Libras - Central 162 (parceria Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração)
- Adequação do sistema Participa para softwares de leitura
- Autodeclaração de pessoa com deficiência no cadastro do Participa, oferecendo melhor atendimento.
- Adequação dos cursos e metodologia para pessoas com deficiência visual
- Tradução em libras em todos os eventos da Ouvidoria-Geral
- 17 Ouvidores com habilitação em Libras para atendimento
- Curso de linguagem simples aplicada à Ouvidoria para toda Rede
- Utilização de linguagem simples e ferramentas de facilitação visual





CAPACITAÇÃO

Elemento central da nossa mudança e onde fazemos a diferença. É sobre construir capacidades e fortalecer habilidades, mantendo a rede de ouvidorias unida e coesa.

Programa de Formação Continuada

CICLO 2021/2022



1.200 horas

Carga horária
do ciclo
2021/2022



64 ouvidores

Com
certificação em
Ouvidoria

70%



2.413 certificados

Capacitados em
temas de Ouvidoria,
Correição, Controle
e Governança



109 visitas técnicas

Visitas às Ouvidorias
para tirar dúvidas e
dar recomendações
de melhoria

Resultados 2022



Instrutores



ADRIANA DE ANDRADE D'AJUZ
Atendimento em Ouvidoria
(casos complexos)



**ISABEL GOUVEIA
FERREIRA LIMA**
Linguagem simples



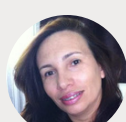
ALEXANDRE F. DE CASTRO
Atendimento Inclusivo em
Ouvidoria



**ISMARA DE LIMA ROZA
GOMES**
Análise de Denúncia no
Âmbito Correccional



CECÍLIA FONSECA
Comunicação no
ambiente de Ouvidoria



LIGIA COSTA COELHO
Relatórios de
Ouvidoria



CLEITON OKI
Qualidade da Resposta
em Ouvidoria



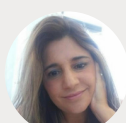
ROBERSON OLIVIERI
Administração
regional 24 horas



MICHELLE HERINGER
Gestão de Conflitos em
Ouvidoria



**ROBSON LOPES DA
GAMA JUNIOR**
Gestão de Riscos e
Integridade



**MARIA FERNANDA
CORTES DE OLIVEIRA**

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



**MARCOS GERHARDT
LINDENMAYER**
Lei Geral de
Proteção de Dados
aplicada às
Ouvidorias
Públicas



RECONHECIMENTO

Ninguém faz nada sozinho, né?!? Só conseguimos ir longe porque fomos **JUNTOS** com muita gente bacana, engajada e comprometida. Conheça as entregas da Rede de ouvidorias



**7º CONCURSO DE MELHORES PRÁTICAS EM
OUVIDORIA PÚBLICA**

Resultados 2022



Categoria - Ouvidoria e Governança de Serviços



Comunicação entre Ouvidorias para promoção de soluções ao cidadão

Banco de Brasília - BRB

Companhia Imobiliária de Brasília - Terracap



Fluxos de tratamento interno das denúncias encaminhadas à Ouvidoria da PGDF

Procuradoria-Geral do Distrito Federal - PGDF



Mapeamento, Acompanhamento e Gestão da manutenção de Tapa Buracos nas vias públicas do Guará através do Google Maps

Administração Regional do Guará



Ouvidoria e você, semeando para um amanhã melhor

Administração Regional de São Sebastião



Categoria - Comunicação Interna e Externa da ouvidoria



Ouvidoria é Cultura

**Secretaria de Cultura e Economia Criativa do
DF - SECEC**



Ouvidoria em todos os cantos, da cidade ao
campo

Hospital Regional do Gama



Categoria - Ouvidoria Acessível e Inclusiva



Acessibilidade, mais que um direito, uma
questão de amor

**Companhia Urbanizadora da Nova Capital -
NOVACAP**



Ouvidoria da Sejus em sintonia com a
Agenda 2030

**Secretaria de Justiça e Cidadania do Distrito
Federal - SEJUS**



PARCERIAS

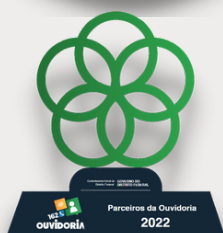
Estabelecer laços é fundamental e um grande aprendizado. Ouvidoria é conexão e parceria. Aqui foram nossos parceiros!!



Ouvidoria-Geral da União (CGU)

Programa de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOUP

Programa de Formação Continuada de Ouvidores



Íris Laboratório de Inovação e Dados (Governo do Ceará)

Programa de Formação Continuada de Ouvidores
- curso de linguagem Simples



Secretaria da Pessoa com Deficiência (GDF)

Programa de Formação Continuada de Ouvidores
Mapeamento de Acessibilidades das Ouvidorias
Testes de Acessibilidade dos sistemas e sites



Secretaria de Governo (GDF)

Programa Administração Regional Digital 24H
Câmara de Conciliação Urbana



Escola da Governo (GDF)

Programa de Formação Continuada de Ouvidores
Laboratório de Inovação do GDF

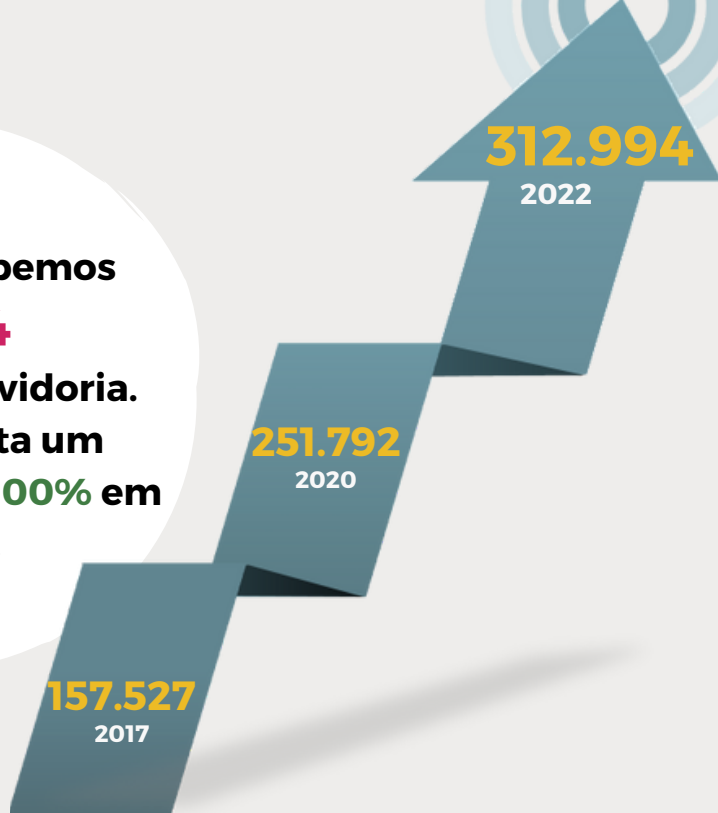


Escritório de Assuntos Internacionais (GDF)

Ouvidoria ESG e Agenda 2030



Em 2022, recebemos
312.994
registros de Ouvidoria.
Isso representa um
crescimento de **100%** em
05 anos.



COMO O CIDADÃO SE RELACIONA COM A OUVIDORIA?

51%

Procuram interação humana (telefone e presencial)

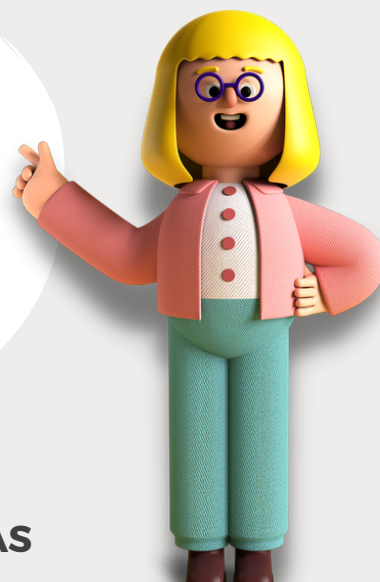
Recomendam o serviço de Ouvidoria

69%



Nossos números

Conheça nossos
5 assuntos
mais
demandados em
2022!



28.348

Vagas para atendimento no CRAS

As vagas de atendimento no CRAS servem para prestar assistência social à comunidade, atendendo demandas e promovendo ações de inclusão e proteção social.

11.898

Servidor Público

Este assunto está ligado à conduta do servidor, podendo ser uma reclamação, denúncia ou elogio. Aqui destacamos que, em 2022, recebemos 4.841 elogios, o que totaliza 40,7% do total de manifestações recebidas nesse assunto.

9.535

Iluminação Pública

O sistema de iluminação em espaços públicos, como ruas, praças, becos e parques é fundamental para garantir a segurança e o bem-estar dos cidadãos.

8.222

Tapa buraco - vias públicas

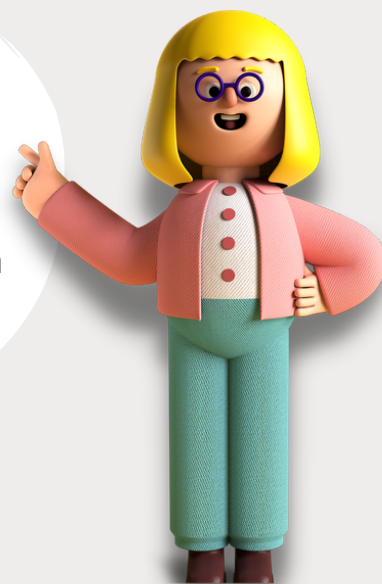
É a manutenção das vias públicas, com preenchimento dos buracos e irregularidades no asfalto ou pavimento das ruas.

7.562

Agendamento de Consultas

Processo de marcar, desmarcar ou cancelar data e horário para uma consulta médica, odontológica ou de outra especialidade em um hospital ou Unidade Básica de Saúde da Secretaria de Saúde do DF.

Conheça os
5 órgãos
mais
demandados em
2022!



SES

SECRETARIA DE SAÚDE DO
DISTRITO FEDERAL

SEDES

SECRETARIA DE
DESENVOLVIMENTO SOCIAL

DETRAN

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO

SEMOB

SECRETARIA DE TRANSPORTE E
MOBILIDADE

SEE

SECRETARIA DE ESTADO DE
EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL

Nossos números

QUEM SOMOS

Celina Leão

Governadora do Distrito Federal em exercício

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

Diagramado por:

Lúcia Brasileiro de Figuerêdo Coimbra - Assessora Técnica

Co-elaboração (Equipe da Ouvidoria-Geral)

- Aline dos Anjos Carneiro Cruz - Diretora de Acompanhamento das Ouvidorias
- Alyson Cavalcante Gonçalves - Assessor Especial
- Ana Cristina da Conceição Leão - Diretora de Inteligência em Ouvidoria
- 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 - Analista em Gestão e Assistência Pública à Saúde
- Lígia Costa Coelho - Gestora em Políticas Públicas e Gestão Governamental
- Litcyra Coelho Alves de Oliveira - Diretora de Gestão do Atendimento ao Cidadão
- Maria Altair Vilanova Neta Valentim - Analista de políticas públicas e gestão governamental
- Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes - 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 - Gerente de Monitoramento e Qualidade em Ouvidoria
- Stheffany Gomes de Souza - Estagiária
- Samara de Lira Lima - Estagiária
- Beatriz Sampaio de Melo - Estagiária

Nossa equipe

Em 2022 aprofundamos nossa missão e nossa razão de existir, iniciamos nossa jornada rumo à Governança de Serviços por meio da reflexão inicial: “Qual Ouvidoria queremos ser?” e “Qual Ouvidoria o cidadão/usuário quer?” Nesse contexto estruturamos uma Semana de Planejamento com a rede de Ouvidorias do Governo do Distrito Federal, denominada Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO-DF).

Nessa Semana, realizada no período de outubro a novembro de 2021, reunimos todas as Ouvidorias, organizadas pela natureza do órgão ou entidade em que atuam (secretarias, administrações regionais e entidades) e aplicamos uma dinâmica de grupo e formulário elaborado com base na Agenda 2030 e toda regulamentação que envolve o trabalho das Ouvidorias públicas no Brasil, tendo recebido grande inspiração da Resolução 75/186 da Organização das Nações Unidas, aprovada durante a Assembleia de 16, de dezembro de 2020. Nela o papel da Ouvidoria é reafirmado como promotora dos direitos humanos e elemento essencial no âmbito da boa Governança. Foram incorporados ao dia a dia das Ouvidorias os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e a estratégia ESG, como alavancadores do protagonismo do cidadão na formulação e melhoria das políticas públicas.



Conclusão

Nesse processo de construção do planejamento do SIGO-DF foi incorporada a metodologia de Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP) - <https://ouvidoria.df.gov.br/modelo-de-maturidade-de-ouvidorias-publicas-mmoup/>, desenvolvida pela Ouvidoria-Geral da União, que muito nos auxiliou a identificar em que pontos tínhamos que evoluir enquanto ouvidoria da própria Controladoria-Geral do DF. O planejamento culminou com a elaboração do Plano de Ação para a rede, para a própria Ouvidoria-Geral do DF, enquanto órgão central do Sistema, e com recomendações práticas para cada Ouvidoria seccional elaborar o seu Plano, conforme publicado no site da rede: <https://ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-ogdf-2022/>.

Em paralelo a esse processo de reflexão foi construída e implementada uma trilha de aprendizagem com o objetivo de capacitar a rede em análises críticas, produção de informações relevantes para tomada de decisão e disseminação do papel e dos resultados produzidos pelas Ouvidorias, conforme publicado no site: <https://ouvidoria.df.gov.br/formacao-continuada-em-ouvidoria-publica/?preview=true>. Isso porque a capacitação contínua é um dos pilares do SIGO-DF, desde sua implantação em 2012. E para alcançarmos o objetivo, ser uma instância de Governança de Serviços, acreditamos que precisamos, antes de tudo, estarmos prontos para exercer esse papel. Os cursos oferecidos foram fundamentais para ampliar a visão e trazer outros olhares para as Ouvidorias do GDF.

1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA



2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL



3 SAÚDE E BEM-ESTAR



4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



Conclusão

Em paralelo a esse trabalho, começamos a falar intensamente de Ouvidoria para outras unidades da administração pública distrital, mostrando o quanto temos informações relevantes sobre os serviços prestados e como podemos ajudá-los a melhorá-los.

Abraçamos a parceria com a Secretaria de Governo do DF e assumimos que recebemos solicitações de serviços de primeiro nível, com objetivo de facilitar a vida dos cidadãos, por meio do Programa Administração Regional Digital 24Horas. Foi relativamente fácil, porque já tínhamos processos bem definidos e regulamentados, e uma ferramenta tecnológica bem estruturada, inclusive com a possibilidade de profundos cruzamentos de dados, por meio de businessintelligence (BI).

Falando um pouco dessa nossa maturidade em governança de dados, temos o Painel de Ouvidoria, publicado em 2020, que disponibiliza as informações sobre as demandas de Ouvidoria em transparência ativa e dados abertos – www.painel.df.gov.br. Além disso incorporamos a IZA em uma nova plataforma de participação social, denominada Participa DF, www.participa.df.gov.br, em que o módulo de Ouvidoria assumiu um novo formato, ressignificando o relacionamento com o cidadão. Isso se deu essencialmente pela nova roupagem de diálogo que assumimos. Antes de tomar tal decisão foi elaborada a matriz de riscos específica que nos apontou alguns direcionamentos no sentido dos controles necessários que foram implementados para não prejudicar a segurança dos dados pessoais e a credibilidade que conquistamos perante a população do DF.



Conclusão

Assumimos o nosso apetite ao risco e decidimos que o cidadão não precisaria mais se preocupar em nos dizer se a sua demanda seria uma reclamação ou denúncia, por exemplo. Tivemos a coragem de tomar essa decisão por entender que o que o cidadão mais espera é uma resposta de qualidade e quando busca a ouvidoria já se desgastou e buscou várias instâncias, à exceção de quando somos acionados como solicitação de serviço de primeiro nível, como citado anteriormente.

A partir de toda essa construção, durante o ano de 2022, a rede SIGO-DF desenvolveu várias capacidades analíticas e propositivas, que foram reconhecidas e incentivadas por meio do 7º Concurso em Melhores Práticas em Ouvidoria 2022 - <https://ouvidoria.df.gov.br/concurso-melhores-praticas-em-ouvidoria-do-df/>.

Em continuidade a esse projeto, em 2023, a Ouvidoria-Geral do DF irá coordenar o grupo de trabalho que trata sobre a “Atuação da Ouvidoria na Governança de Serviços”, no âmbito da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), com intuito de promover intercâmbio de boas práticas com demais Ouvidorias da Rede e desenvolver kit de ferramentas que sirva como inspiração sobre o assunto.

"O tamanho da sua realização é proporcional ao quanto você acredita e às pessoas que conquista ao longo da vida."

Cecília Fonseca - Ouvidora-Geral do DF



Conclusão