

# CATEGORIAS

**A**

**Ouvidoria na Governança de Serviços**

**B**

**Comunicação interna e externa da ouvidoria**

**C**

**Ouvidoria Acessível e Inclusiva**

**Você pode inscrever sua ouvidoria em até 3 iniciativas, sendo 01 projeto por categoria!**





# OUVIDORIA NA GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

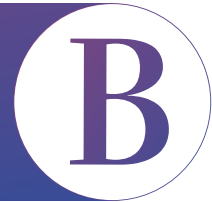


## INICIATIVAS QUE ENVOLVAM OU PROMOVAM, COM BASE NAS DEMANDAS DE OUVIDORIA:

- **Implementação de melhorias nos serviços públicos:**
  - Criação de novos serviços;
  - Adequação para linguagem simples; e
  - Simplificação ou aprimoramento de serviços ou de processos de trabalho.
- **Recomendações de ouvidoria às áreas técnicas:**
  - Com sugestões de melhorias de serviços; e
  - Com a visão do usuário dos serviços públicos no processo de tomada de decisão.
- **Relatórios** elaborados ao longo de 2023, conforme Instrução Normativa nº 01-CGDF/2017 e orientações da Ouvidoria-Geral para o presente exercício.



# COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA DA OUVIDORIA



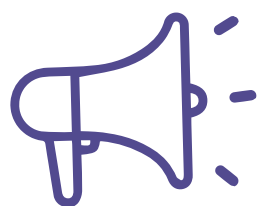
## INICIATIVAS QUE COMTEMPLAM:

- **Ações sistematizadas de comunicação com o objetivo de divulgar o papel, os canais e os procedimentos do serviço de ouvidoria:**
  - Tanto para o público interno quanto externo;
  - Com clareza e objetividade do conteúdo;
  - 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; e
  - Coerência da campanha ao público-alvo.



## INICIATIVAS VOLTADAS PARA:

- **Promoção da 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.



Iniciativas planejadas, recomendadas e implantadas pela Ouvidoria-Geral **não poderão** participar deste concurso!