

# RELATÓRIO ANUAL 2022

Ouvidoria-Geral do  
Distrito Federal



Controladoria-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 - pág. 05 a 16

Resultados Acessibilidade - pág. 17

Resultados Capacitação - pág. 18 e 19

Resultados Reconhecimento - pág. 20 a 22

Resultados Parcerias - pág. 23

Nossos Números - pág. 24 a 26

Nossa Equipe - pág. 27

Conclusão - pág. 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

## Descobrimo 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  
DESIGUALDADES

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  
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  
DESIGUALDADES



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!!

iris

Laboratório de  
Inovação e Dados



CEARÁ  
GOVERNO DO ESTADO

### 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  
DESIGUALDADES



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!!!

**MMOUP**  
Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

### **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

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

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**

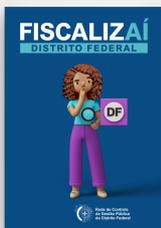
Manifestações  
atendidas

## 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

# 1

## 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

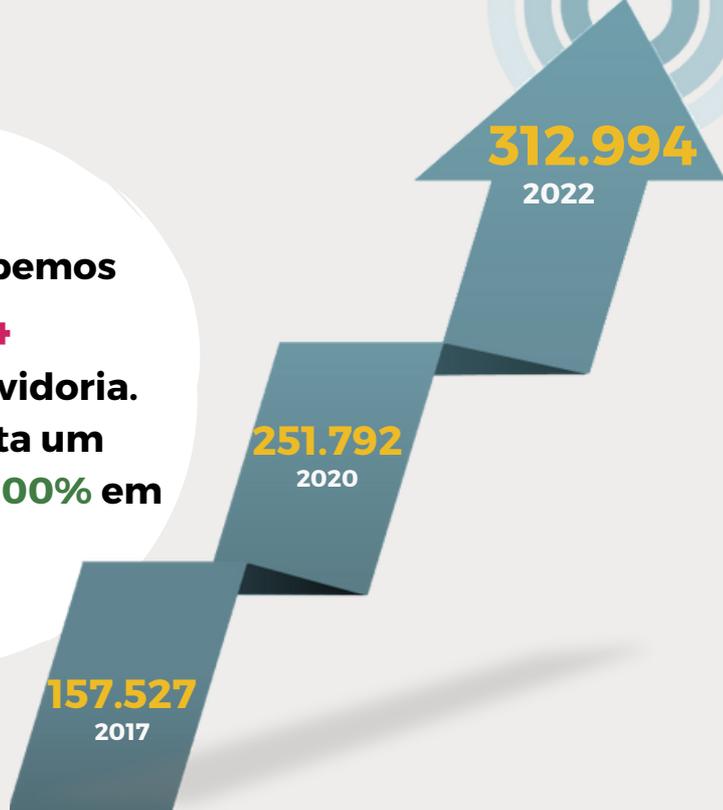


### **Escritório de Assuntos Internacionais (GDF)**

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.



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](http://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](http://www.participa.df.gov.br), em que o módulo de Ouvidoria assumiu um novo formato, resignificando 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