

Ouvidora-Geral do Distrito Federal

Nome: Cecília Souza Fonseca

Formação Acadêmica: Bacharel em Comunicação Social, com especialização em Comunicação Organizacional.

Cargo Efetivo: Gestora de Políticas Públicas do Governo do Distrito Federal desde 2009.

Atua por mais de vinte anos na área de relacionamento com clientes/cidadãos, no setor público e privado, estando dez anos (2009-2018 e 2021-2022) na área de ouvidoria do Governo do Distrito Federal. Iniciou como gerente de Mobilização Social e em seguida como coordenadora de Planejamento da Ouvidoria-Geral do DF. É membro do Movimento Nacional Ouvidores em Ação e do Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv). Foi uma das idealizadoras da criação da Rede Ouvir DF. Contribuiu na implantação da seccional da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO-DF). Coordenou projetos como a implantação das Cartas de Serviços ao Cidadão, estruturação da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, elaboração do Programa de Certificação e Formação em Ouvidoria Pública, institucionalização dos prêmios "Melhores Práticas de Ouvidoria", elaboração do Manual de Atendimento de Ouvidoria e implementação da Agenda Estratégica para toda a rede de ouvidorias, implantação da central telefônica 162; site exclusivo e identidade visual da Rede de Ouvidorias; e a elaboração do Manual de Implantação de Unidade de Ouvidoria. Instituiu e ministrou o curso "Comunicação no Ambiente de Ouvidoria".

Controladoria-Geral do
Distrito Federal

