

Inspiração e
referência...

7º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria 2022

...possibilidades
concretas de
replicação



Atuação e Interação das Ouvidorias SIGO/DF

O Concurso "Melhores Práticas em Ouvidoria Pública" é uma iniciativa da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF), com a colaboração de outras unidades da Controladoria-Geral do DF (CGDF). Esse reconhecimento acontece todos os anos, desde 2016. São premiadas e certificadas as ouvidorias com maior pontuação na avaliação.

Tem como objetivos estimular, reconhecer, fortalecer e premiar os projetos realizados pelas ouvidorias seccionais que compõem o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO/DF). Todas as ouvidorias podem participar, basta apresentarem iniciativas com resultados concretos até a data estipulada no edital.



Categorias do 7º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria 2022

- Ouvidoria na Governança de Serviços
- Comunicação interna e externa da ouvidoria
- Ouvidoria Acessível e Inclusiva

"Ouvidoria na Governança de Serviços"

Foram aceitas as práticas de melhorias nos serviços públicos implantadas com base nas demandas de ouvidoria que: promoveram a criação, a adequação para linguagem simples, a simplificação, o aprimoramento de serviços, ou a organização de processos de trabalho; bem como recomendações de ouvidoria às áreas técnicas, sugestões de melhorias de serviços e a visão do usuário dos serviços públicos no processo de tomada de decisão.

"Comunicação interna e externa da ouvidoria"

Contemplou as ações sistematizadas de comunicação voltadas para o público com a intenção de divulgar o papel, os canais e os procedimentos do serviço de ouvidoria. Além de disseminar internamente em cada órgão a função de cada um no processo de relacionamento com o cidadão e na melhoria de serviços.

"Ouvidoria Acessível e Inclusiva"

Participaram as iniciativas voltadas para a promoção da acessibilidade e inclusão de forma ampla: ações relacionadas à adequação física, atitudinal, comunicacional, instrumental, entre outros.

Critérios de avaliação

Primeiramente, examinamos se a prática é inédita ou criativa, ou seja, se ela aprimora ou simplifica processos e procedimentos organizacionais; e/ou utiliza ferramentas para impedir possíveis problemas ou facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria.

INOVAÇÃO



Levamos em consideração a praticidade, facilidade e viabilidade da implantação do projeto em permitir o aproveitamento da experiência ou adaptação por outras instituições.

SIMPLICIDADE E REPLICABILIDADE



Qualificamos, também, se a prática produz benefícios, diretos ou indiretos, para a sociedade.

PARTICIPAÇÃO SOCIAL



Ganharam pontos as iniciativas que utilizaram as percepções dos cidadãos pelos resultados das pesquisas de satisfação e os indicadores disponíveis no Participa DF para o processo de tomada de decisão, melhoria de serviços públicos ou elaboração de programas e políticas públicas da ouvidoria ou seu órgão.

UTILIZAÇÃO DAS VIVÊNCIAS DE INFORMAÇÕES DE OUVIDORIA



Avaliamos se a ação apresenta correlação com as diretrizes para a promoção do crescimento sustentável e do controle social, por meio da boa governança. E, por fim, julgamos se pode contribuir, direta ou indiretamente, para o alcance de um ou mais dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), alinhados à Agenda 2030, com foco na melhoria das políticas públicas distritais.

ALINHAMENTO COM PRINCÍPIOS ESG



Práticas inscritas

NA CATEGORIA OUVIDORIA NA GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

Administração Regional do Cruzeiro - **Ferramentas de inovação em relatórios de Ouvidoria**

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

Banco de Brasília (BRB) e Companhia Imobiliária de Brasília (Terracap) - **Comunicação entre Ouvidorias para promoção de soluções ao cidadão**

Fundação de Amparo ao Trabalho Preso do DF (FUNAP) - **A FUNAP OUV você!**

Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde (FEPECS) - **Conheça a Ouvidoria da FEPECS**

Fundação Hemocentro de Brasília (FHB) - **A Ouvidoria no Ciclo**

Procuradora-Geral do Distrito Federal (PGDF) - **Fluxos de tratamento interno das denúncias encaminhadas à Ouvidoria da PGDF**

Secretaria de Justiça e Cidadania do DF (SEJUS) - **Prática de Governança em Ouvidoria**

NA CATEGORIA COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA DA OUVIDORIA

Hospital Regional do Gama - **Ouvidoria em todos os cantos, da cidade ao campo**

Secretaria de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural (SEAGRI) - **Seagri Focada na Integridade**

Secretaria de Cultura e Economia Criativa do DF (SECEC) - **Ouvidoria é Cultura**

NA CATEGORIA ACESSÍVEL E INCLUSIVA

Administração Regional do São Sebastião - **Ouvidoria e você, semeando para um amanhã melhor**

Companhia Urbanizadora da Nova Capital (NOVACAP) - **Acessibilidade, mais que um direito, uma questão de amor**

Departamento de Trânsito do DF (DETRAN) - **Intercâmbio com a Ouvidoria**

Secretaria de Justiça e Cidadania do DF (SEJUS) - **Ouvidoria da Sejus em sintonia com a Agenda 2030**

Ouvidorias premiadas

NA CATEGORIA OUVIDORIA NA GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

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

Administração Regional do São Sebastião - Ouvidoria e você, semeando para um amanhã melhor

Banco de Brasília (BRB) e Companhia Imobiliária de Brasília (Terracap) - Comunicação entre Ouvidorias para promoção de soluções ao cidadão

Procuradora-Geral do Distrito Federal (PGDF) - Fluxos de tratamento interno das denúncias encaminhadas à Ouvidoria da PGDF

NA CATEGORIA COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA DA OUVIDORIA

Hospital Regional do Gama - Ouvidoria em todos os cantos, da cidade ao campo

Secretaria de Cultura e Economia Criativa do DF (SECEC) - Ouvidoria é Cultura

NA CATEGORIA ACESSÍVEL E INCLUSIVA

Companhia Urbanizadora da Nova Capital (NOVACAP) - Acessibilidade, mais que um direito, uma questão de amor

Secretaria de Justiça e Cidadania do DF (SEJUS) - Ouvidoria da Sejus em sintonia com a Agenda 2030



Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro ❤️ 💬 📧 📌



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

EQUIPE:

Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro
- Chefe da 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

OBJETIVO:

- Melhorar o serviço de tapa buracos na região administrativa do Guará.

BENEFÍCIOS ALCANÇADOS:

- Melhoria dos fluxos, da organização e da rotina de execução de tapa buracos;
- Aumento do indicador de resolutividade do assunto "tapa buracos" - de 56% para 67%;
- Proximidade nas relações - melhoria do diálogo e relacionamento com os servidores e alta gestão;
- Otimização do uso de recursos públicos (pessoal e massa asfáltica, especialmente)
- Reconhecimento da ouvidoria como ferramenta de gestão - participação ativa da ouvidoria em grandes grupos de trabalho e comissões importante.

JUSTIFICATIVA:

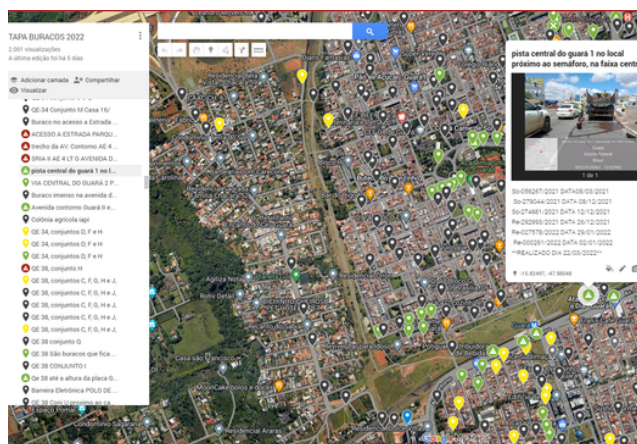
Analisando os 5 assuntos mais recorrentes e demandados no ano de 2021, observou-se que tapa buracos corresponde a 46% (598 manifestações) das demandas de ouvidoria do Guará, com resolutividade de 56%, com relação a esse assunto.

Ao estudarmos o serviço de ponta a ponta (da demanda ao atendimento), nos deparamos com uma dificuldade em definir, mapear e gerenciar o serviço em si, em virtude do conjunto de informações e dos fluxos de tratamento das demandas.

Assim, a proposta foi conceber um ambiente de interação, onde as informações pudessem ser monitoradas por todas as partes interessadas, ganhando eficiência e melhorando efetivamente o serviço. ouvidoria atuando como unidade de governança.

ALINHAMENTO COM AS ESTRATÉGIAS ESG:

Governança Pública - utilização de estratégias e ferramentas de organização do processo de trabalho para melhor a prestação dos serviços de tapa buraco.



DESCRIÇÃO DA PRÁTICA:

O mapeamento dos buracos de toda região administrativa do Guará pelo *Google Maps* possibilitou o gerenciamento, em tempo real, das informações e ações relacionadas ao serviço de tapa buraco.

A ferramenta combinou, por meio de um conjunto de códigos, as informações de ouvidoria (demandas) com as informações das áreas técnicas (execução), fornecendo subsídios tanto para a definição de prioridades (planejamento) como no monitoramento de resultados alcançados.

Como resultados diretos, temos a melhoria da gestão do serviço, identificando áreas mais demandadas, otimização do uso de massa asfáltica, além de facilitar parcerias com outras instituições

GRANDES ENTREGAS:

- Monitoramento, em tempo real, das demandas de tapa buraco;
- Produção de informação estratégica para apoio ao planejamento e gestão;
- Otimização de recursos - humanos, infraestrutura, tempo;
- Atendimento mais eficiente nas demandas do cidadão.

A QUAL ODS SE RELACIONA?



Parcerias e Meios de Implementação: fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.



Josenice Antônio de Souza



Ouvidoria e você, semeando para um amanhã melhor

EQUIPE:

Josenice Antônio de Souza - Chefe da Ouvidoria

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

Valmir José da Conceição - Gerente de Políticas Sociais

José Ronaldo Salviano Nobre - Gerente de Execução de Obras

Célio Ismar Batista - Gerente de Manutenção e Conservação

Jovercino Francisco da Silva - Gerente de Apoio à Área Rural

OBJETIVO:

- Preservar, com o apoio da população local, 2 áreas de interesse ambiental identificadas a partir de demandas de ouvidoria.

BENEFÍCIOS ALCANÇADOS:

- Recuperação da Área de Proteção Ambiental (APA) do Rio São Bartolomeu e da Área de Relevante Interesse Ecológico (ARIE) Mato Grande, com desocupação, limpeza do local e plantio de mudas;
- Redução das demandas de recolhimento de inservíveis e entulhos em áreas de preservação ambiental;
- Conscientização da comunidade;
- Solução definitiva para a degradação ambiental - parcerias com os moradores vizinhos dos locais e outros órgãos do Governo.

JUSTIFICATIVA:

O projeto foi pensado a partir de uma demanda de ouvidoria em que o cidadão buscava solução junto à ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião para o caso recorrente de ocupação irregular e despejo de entulhos às margens da APA da Bacia do Rio São Bartolomeu e ARIE Mato Grande.

A Administração Regional realizava limpeza da área semanalmente, porém sem efeito de continuidade, pois o descarte irregular era frequente.

Sabemos que a participação efetiva e conscientização da comunidade local é fundamental para a preservação ambiental, por isso, o projeto incluiu a atuação deste grupo no projeto.

ALINHAMENTO COM AS ESTRATÉGIAS ESG:

Ambiental - ações voltadas para o meio ambiente, com a retirada de entulhos, proteção e monitoramento da área de preservação e plantio.



DESCRIÇÃO DA PRÁTICA:

A prática foi executada em 2 áreas:

- **APA do Rio São Bartolomeu** - envolveu a população local para ajudar a recuperar o ambiente e cuidar da área. Durante 3 meses, todos trabalharam juntos para limpar, plantar árvores e restaurar a área. Depois desse tempo, os moradores que ajudaram no projeto ficaram responsáveis por cuidar do local.
- **ARIE Mato Grande** - algumas pessoas que ficaram sabendo do projeto inicial sugeriram que fosse incluída uma etapa extra para remover pessoas que ocupavam a área de forma irregular. Depois disso, todas as outras atividades foram feitas junto com a comunidade local: recuperar a área, plantar árvores, identificar a área que precisava ser protegida e monitorar o ambiente, com a participação ativa da comunidade.

GRANDES ENTREGAS:

- Parceria com moradores e órgãos do GDF;
- Desocupação de áreas invadidas;
- Limpeza e recolhimento de entulho;
- Plantio de mudas e recuperação das áreas degradadas;
- Liberação do espaço revitalizado para a comunidade.

A QUAL ODS SE RELACIONA?

Parcerias e Meios de Implementação: fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.





Cecília Magalhães Camilo



Eliane Bruna Oliveira dos Santos Senna



Comunicação entre Ouvidorias para promoção de soluções ao cidadão

EQUIPE:

Cecília Magalhães Camilo - Ouvidora Terracap

Eliane Bruna Oliveira dos Santos Senna - Ouvidora BRB

Jhonattan Heber de Souza Macedo - Ouvidoria BRB

Paulo Sérgio Dias Pereira - Ouvidoria Terracap

Alessandra Araújo Cavalcanti - Ouvidoria BRB

OBJETIVO:

- Promover parceria entre a Terracap e o BRB para aprimorar a análise dos pedidos de negociação e transferência dos imóveis constantes na relação da Carteira de imóveis transferida pela Terracap ao BRB.

BENEFÍCIOS ALCANÇADOS:

- A ouvidoria do BRB não recebeu mais reclamações relacionadas ao assunto;
- A Terracap observou uma queda significativa no número de registros de ouvidoria sobre o assunto.

JUSTIFICATIVA:

Entre dezembro de 2021 e março de 2022, muitas pessoas reclamaram na ouvidoria do BRB e da Terracap sobre a transferência de propriedade de imóveis e pedidos de negociação. Isso aconteceu porque a Terracap passou parte dos seus imóveis para o BRB, mas algumas pessoas ainda iam na Terracap para fazer esses pedidos. A Terracap, então, encaminhava esses pedidos para o BRB, o que fazia com que os clientes ficassem descontentes e confusos sobre qual órgão de fato seria o competente para analisar e atender ao seu pedido. Para resolver isso, as ouvidorias do BRB e da Terracap trabalharam juntas para criar um novo jeito de lidar com esses pedidos.

ALINHAMENTO COM AS ESTRATÉGIAS ESG:

Governança Corporativa - aumentar a eficiência dos processos internos, observar a reputação corporativa e reduzir falhas.



DESCRIÇÃO DA PRÁTICA:

Diante do aumento do número de reclamações, as ouvidorias da Terracap e BRB decidiram trabalhar juntas para criar um novo processo para lidar com essas questões, definindo claramente as responsabilidades de cada órgão no processo. A Terracap fez uma lista de pessoas interessadas em comprar imóveis e transferir a propriedade para elas. Essa lista foi enviada para o BRB, que escolheu uma agência bancária dentro da Terracap para atender esses clientes. O BRB também ofereceu um empréstimo para as pessoas que quisessem comprar esses imóveis, mas ainda deviam dinheiro. Dessa forma, os clientes poderiam transferir a propriedade do imóvel para seu nome.

GRANDES ENTREGAS:

- Adoção de providências internas na Terracap e BRB - eliminação dos ruídos de comunicação entre os 2 órgãos envolvidos, novos fluxos de procedimentos internos e aprimoramento da análise da demanda do cliente e atendimento do pedido;
- Diminuição das reclamações relacionadas à transferência de titularidade, no âmbito do BRB e Terracap.

A QUAL ODS SE RELACIONA?



Paz, Justiça e Instituições Eficazes: construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.



Daniela Ribeiro Pacheco



Fluxos de tratamento interno das denúncias encaminhadas à Ouvidoria da PGDF

EQUIPE:

Daniela Ribeiro Pacheco - Ouvidora

Ângela Queiroz Barros - Ouvidoria

Cristina Nabinger - Ouvidoria

OBJETIVO:

- Auxiliar na implementação de boas práticas que previnem atos de corrupção e oferecem subsídios para a tomada de decisão da alta gestão.

BENEFÍCIOS ALCANÇADOS:

- Publicação da Portaria nº 359, de 30 de setembro de 2021 - aprova no âmbito da Procuradoria-Geral do Distrito Federal (PGDF), os fluxos de tratamento interno das manifestações e denúncias encaminhadas à ouvidoria;
- Proximidade nas relações - melhoria do diálogo e relacionamento com os servidores e a alta gestão;
- Transparência nas informações e atuações;
- Reconhecimento da ouvidoria como ferramenta de gestão - participação ativa da ouvidoria em grandes grupos de trabalho e comissões importantes.

JUSTIFICATIVA:

A ouvidoria é um importante canal de comunicação entre o cidadão e o poder público. A padronização de procedimentos internos e a busca por parcerias técnicas são essenciais para garantir a qualidade e a efetividade das respostas aos cidadãos.

Além disso, a contribuição da ouvidoria para o incremento da prevenção, combate à corrupção e transparência na gestão pública é uma medida que atende às expectativas da sociedade.

A ouvidoria da PGDF foi convidada a participar do Núcleo Especial de Integridade Pública (NUGIP). Após a publicação do regimento interno da PGDF e retomada das reuniões em março de 2021, o objetivo foi revisar o Plano Estratégico de Integridade (PEI) com foco nas novas batalhas do NUGIP. Foi decidido, então, mapear o fluxo de trabalho da ouvidoria para padronizar as manifestações de denúncias recebidas, fortalecendo o canal de denúncias e garantindo segurança e anonimato aos denunciantes.

ALINHAMENTO COM AS ESTRATÉGIAS ESG:

Governança Pública - conjunto de mecanismos de gestão e controle voltados para melhorar os fluxos de denúncias e atendimento dos pedidos da sociedade.

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA:

A ouvidoria da PGDF iniciou, em maio de 2021, o projeto piloto "Procuradoria de Segurança Pública - PROSEG", com o objetivo de criar um fluxograma de trabalho eficiente para a gestão das manifestações denúncias recebidas pelo canal de ouvidoria do GDF. Durante o desenvolvimento, foi criado um fluxo com a chefe do arquivo e em julho de 2021 o projeto foi apresentado e validado na 8ª ata de reunião do NUGIP.

Este projeto visa melhorar a comunicação interna por meio de 4 ações: utilização da intranet como ferramenta principal, incentivo à comunicação interpessoal, compartilhamento de informações gerenciais e divulgação de projetos e ações por meio de publicidade institucional direcionada ao público interno.

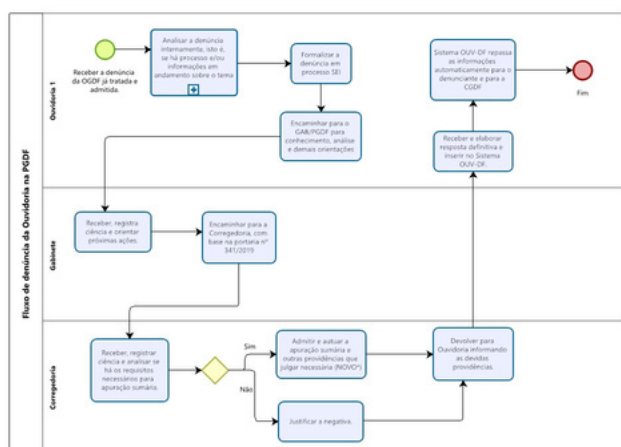
GRANDES ENTREGAS:

- Divulgação das competências da ouvidoria;
- Padronização das tratativas e procedimentos internos;
- Otimização no tratamento das manifestações de ouvidoria e denúncias recebidas no âmbito da PGDF;
- Melhoria da qualidade das respostas oferecidas pelo órgão.

A QUAL ODS SE RELACIONA?



Parcerias e Meios de Implementação: fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.





Eliane Simeão de Oliveira



Ouvidoria em todos os cantos, da cidade ao campo

EQUIPE:

Eliane Simeão de Oliveira - Chefe da Ouvidoria do Hospital Regional do gama

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

Patrícia Maria Emídio Costa – Técnica em Enfermagem

Adriana da Silva Souza - Técnica em Enfermagem

OBJETIVO:

Retomar conexões perdidas com a Covid-19, disseminando o papel da ouvidoria e criando novos espaços de diálogo com os gestores, os servidores e principalmente com os usuários, utilizando ferramentas de linguagem simples e facilitação visual

BENEFÍCIOS ALCANÇADOS:

- Melhoria no acolhimento e dúvidas dos usuários, gestores e servidores do hospital;
- Melhoria dos fluxos de relacionamento e resposta de demandas de ouvidorias entre os setores do hospital.

JUSTIFICATIVA:

A ideia para o projeto surgiu em decorrência das mudanças de processos impostas à Saúde na pandemia da Covid-19. Percebemos uma queda sensível nas pactuações feitas com a ouvidoria e os gestores sobre o desempenho na qualidade da resposta e prazos.

Reavaliamos como melhorar a comunicação e a emissão de informações para os usuários, gestores e servidores tendo em vista que lidávamos com problemas sensíveis, como perdas de entes queridos no caso dos usuários, baixas de profissionais nas equipes que estavam na linha de frente, sobrecarga e estresse elevado no caso das áreas técnicas em decorrência do medo do desconhecido ocasionado pela situação de calamidade pública jamais enfrentada neste século.

Diante desse quadro, analisamos que teríamos que conceber ações que aproximassem a ouvidoria de todos os seus elos: gestores, áreas técnicas e cidadãos.

ALINHAMENTO COM AS ESTRATÉGIAS ESG:

Social - direito a informação, com ações sistematizadas de comunicação voltadas para o público interno ou externo com intuito de divulgar o papel, os canais e os procedimentos do serviço de ouvidoria e informações sobre os serviços públicos a disposição da população.

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA:

O projeto foi desenvolvido com 2 grandes frentes de ação:

- **Conversando com a ouvidoria**, ação que se destina à roda de conversas com os servidores, esclarecendo dúvidas através de perguntas formuladas pelos servidores.

- **Senhora Ouvir (mascote)**, acompanhando e-mails aos usuários do serviço de ouvidoria, destacando a importância da realização da pesquisa por parte dos usuários, para melhorias nos processos de trabalho.

GRANDES ENTREGAS:

- Aproximação e criação de vínculos com gestores e áreas técnicas, de forma a repactuar a relação da ouvidoria com estes setores;
- Maior participação de cidadãos na pesquisa de satisfação, contribuindo para a melhoria de processos internos;
- Pré-atendimento com os usuários, qualificando as manifestações que chegam às áreas técnicas.

A QUAL ODS SE RELACIONA?

Paz, Justiça e Instituições Eficazes: construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.





Kamila Vicenzi Andrade



Ouvidoria é Cultura

EQUIPE:

Kamila Vicenzi Andrade - Ouvidora

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

OBJETIVO:

Levar ao conhecimento da classe artística das Regiões Administrativas, informações sobre a ouvidoria, o que é, qual seu papel, sua importância, tipos de manifestação, canais de atendimento, prazos de resposta, acesso à informação, Carta de Serviços, entre outros.

BENEFÍCIOS ALCANÇADOS:

- Disseminação para a classe artística e população em geral sobre o papel da ouvidoria e como utilizar esse serviço;
- Sensibilização da população sobre a Carta de Serviços: onde encontrá-la, seu conteúdo e como o cidadão pode ajudar/colaborar para a melhoria da Carta de Serviços;
- Aumento de 146% nos registros de ouvidoria na Secretaria.

JUSTIFICATIVA:

A ideia para o projeto surgiu após a formalização do Termo de Colaboração entre a Secretaria de Cultura e Economia Criativa (SECEC) e uma organização da Sociedade Civil (OSC) com o projeto “Cultura nas Cidades”, com o objetivo de tornar a cultura mais acessível para a população das Regiões Administrativas.

Após o conhecimento do projeto, e com a possibilidade de abertura de um espaço de fala para a ouvidoria, foi percebido uma oportunidade de levar ao conhecimento da classe artística (aspirante a agente cultural; e/ou o agente cultural que já é participante efetivo do cenário cultural local) informações sobre o serviço de ouvidoria.

ALINHAMENTO COM AS ESTRATÉGIAS ESG:

Social - promoção da cidadania e construção da identidade cultural do Distrito Federal, com ações de comunicação interna e externa de divulgação do papel, canais procedimentos do serviço de ouvidoria e informações sobre os serviços.



DESCRIÇÃO DA PRÁTICA:

O projeto foi desenvolvido por meio da realização do curso de Gestão e Produção Cultural, nas 15 Regiões Administrativas (RAs) com menor Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e que acessam em menor grau os serviços e ações da Secretaria de Cultura e Economia Criativa.

O curso teve duração de 5 dias em cada uma das RAs, com os seguintes temas:

- O que é a ouvidoria;
- A importância da ouvidoria;
- Os Tipos de manifestações;
- Os Canais de Atendimento;
- O acesso à informação;
- A Carta de Serviços.

GRANDES ENTREGAS:

- Divulgação do serviço de ouvidoria às 15 Regiões Administrativas, atingindo um total direto de 497 pessoas;
- Aumento de 146% no número total de manifestações.

A QUAL ODS SE RELACIONA?



Paz, Justiça e Instituições Eficazes: construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.





Maria do Socorro Ferreira da Silva



Acessibilidade, mais que um direito, uma questão de amor

EQUIPE:

Maria do Socorro Ferreira da Silva - Ouvidora

Solange Andréa Souza Uchôa - Ouvidoria

Fabiano Arsênio Soares - Ouvidoria

Edson Soares Costa - Ouvidoria

Cátia Angélica de Moraes - Ouvidoria

Suzi Rose Alves de Oliveira - Ouvidoria

José Alves Cardoso - Ouvidoria

Leila Maria Vieira da Costa - Ouvidoria

OBJETIVO:

Conferir acessibilidade física aos serviços de ouvidoria da Novacap, com adequação arquitetônica dos espaços de atendimento.

BENEFÍCIOS ALCANÇADOS:

- Adequação estrutural das instalações físicas da Novacap, com ajustes nos banheiros, rampas de acesso e melhorias de estrutura na ouvidoria;
- Após as adaptações, empregados com deficiência começaram a utilizar o serviço de ouvidoria.

JUSTIFICATIVA:

A privação de ir e vir de uma pessoa interfere na sua auto-estima, causando uma sensação de incapacidade e frustração. O direito de ir e vir - direito humano fundamental garantido a todos os cidadãos por lei.

A Acessibilidade do ponto de vista da ouvidoria da NOVACAP é de extrema relevância, concedendo a inclusão social aos servidores, usuários e demais colaboradores com deficiência ou algum tipo de redução de mobilidade facultando a esse cidadão, o direito de exercer, integralmente, sua cidadania por meio de acesso fácil e igualitário aos serviços da ouvidoria.

ALINHAMENTO COM AS ESTRATÉGIAS ESG:

Ambiental e social - iniciativas voltadas para a promoção da acessibilidade e inclusão de forma ampla, utilizando materiais recicláveis e garantindo condições iguais de trabalho e atendimento digno.



DESCRIÇÃO DA PRÁTICA:

A prática consistiu em um conjunto de ações para a redução de barreiras de acesso à ouvidoria da Novacap, bem como ações de sensibilização de servidores sobre a relevância do tema.

Em termos práticos, foram efetuadas as seguintes adaptações para pessoas com deficiência:

- Corrimão e rampa de acesso à sala de atendimento da ouvidoria
- Adequação do banheiro para a utilização de cadeirantes;
- Revitalização da fachada da ouvidoria, de forma a aumentar a visibilidade do serviço para o público interno.

GRANDES ENTREGAS:

- Desenho e estrutura do projeto;
- Adaptação da rampa e instalação de corrimão de acesso à ouvidoria;
- Adaptação do banheiro para pessoas com deficiência;
- Divulgação das ações.

A QUAL ODS SE RELACIONA?



Paz, Justiça e Instituições Eficazes: construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.





Alinne Paula Fernandes Moreira



Ouvidoria da SEJUS em sintonia com a Agenda 2030

EQUIPE:

Alinne Paula Fernandes Moreira - Ouvidora

Valéria Maria Rodrigues Fachine - Ouvidoria

Laís Ferraz Lima - Ouvidoria

Lorena Diniz - Ouvidoria

Rillary Ferrari - Ouvidoria

Wanessa Borges - Ouvidoria

Victor Alves (estagiário) - Coordenação de Correição Administrativa

OBJETIVO:

Informar, divulgar, sensibilizar, orientar e criar sinergia entre as áreas técnicas da Secretaria de Justiça e Cidadania para o compromisso assumido pelo DF na Agenda 2030.

BENEFÍCIOS ALCANÇADOS:

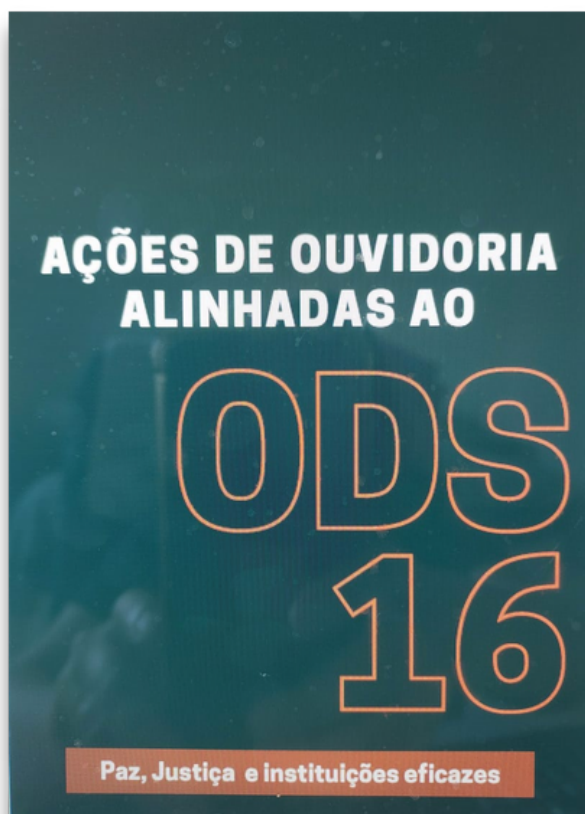
- Alinhamento da governança focada nas 3 dimensões do desenvolvimento sustentável: econômica, social e ambiental;
- Visibilidade aos serviços prestados pela ouvidoria da SEJUS e suas relações com outras áreas;
- Conscientização da equipe de ouvidoria a respeito das ações alinhadas às metas do ODS 16;
- Mapeamento de ações e projetos no âmbito da ouvidoria com vistas às metas do ODS 16;
- Melhoria do serviço prestado pela SEJUS na proteção dos direitos dos indivíduos, principalmente entre a população em situação de vulnerabilidade.

JUSTIFICATIVA:

A ouvidoria da SEJUS identificou a necessidade de reconhecimento de suas ações alinhadas às metas estabelecidas no ODS 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes). Todavia, não havia compreensão sobre o tema, surgindo, então, a necessidade de mapear essas ações e instrumentalizá-las por meio da Cartilha: "Ações de ouvidoria alinhadas ao ODS 16".

ALINHAMENTO COM AS ESTRATÉGIAS ESG:

Social e Governança: contempla as ações relacionadas à acessibilidade (acesso à justiça e cidadania, por meio de ouvidorias itinerantes e aproximação com as áreas técnicas); à capacitação (sensibilização para a temática direitos humanos); e instrumental (elaboração de Notas Técnicas e adequação de ferramentas de trabalho).



DESCRIÇÃO DA PRÁTICA:

O Projeto foi dividido em 3 fases:

A **primeira fase** foi a conscientização da equipe da ouvidoria sobre as novas formas de governança focada nas 3 dimensões do desenvolvimento sustentável representadas pela Agenda 2030: econômica, social e ambiental. Então, foram mapeadas ações e projetos da ouvidoria que se relacionam com as metas do ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes, resultando em uma Cartilha

A **segunda fase** será desenvolvida para capacitar e auxiliar as áreas técnicas na identificação de suas ações, e como elas se relacionam com os ODS.

A **terceira fase** será o reconhecimento das ações executadas, ou a criação de novas ações ou modificações de processos para auxiliar no cumprimento das metas dos ODS.

GRANDES ENTREGAS:

- Diagnóstico situacional, com levantamento das necessidades e entraves nos atendimentos às demandas que envolvem "Violação de Direitos Humanos";
- Construção de banco de dados, análise e reflexão das denúncias sobre violação de direitos humanos;
- Mapeamento das ações e programas de ouvidoria que estão alinhadas com as metas do ODS 16;
- Produção e divulgação da Cartilha "Ações de ouvidoria alinhadas ao ODS 16".

A QUAL ODS SE RELACIONA?

Paz, Justiça e Instituições Eficazes: construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.



Inspire-se...

"Esta publicação é uma novidade que preparamos para você. Ter reunido todas as iniciativas em um único documento, estruturado em linguagem simples e disponível no nosso site, foi um cuidado que tivemos para que sirva como inspiração.

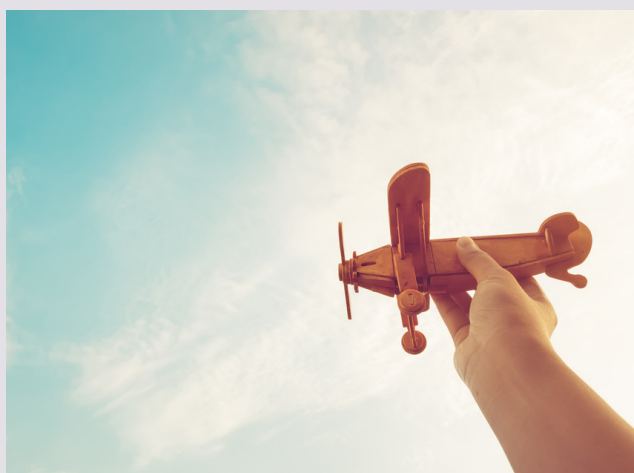
Todo esse trabalho está alinhado às estratégias ESG (environmental, social, and corporate governance): governança ambiental, social e corporativa, e ao nosso planejamento da Rede. O grande diferencial dos nossos projetos é que cada um deles contribui com um ou mais Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), colaborando para Brasília se tornar uma cidade referência na territorialização da Agenda 2030.

Tendo em vista que o bom funcionamento das nossas cidades depende da atuação integrada da sociedade, Estado e entes privados, entendemos que tudo se inicia com a conscientização sobre o papel de cada um, passando por uma educação cidadã e responsável, que irá reverberar nas entregas que iremos realizar, por meio de políticas públicas centradas nas pessoas e viabilizadas por meio de parcerias entre os diversos atores e segmentos da sociedade.

Aqui no GDF desenvolver e implementar projetos de Ouvidoria é uma obrigação prevista nos nossos normativos, mas hoje temos a certeza que muitas Ouvidorias da rede SIGO-DF estão fazendo por opção, por acreditar e não apenas para cumprir uma determinação legal. E é por esse motivo que as iniciativas estão cada vez melhores.

Aqui você teve a oportunidade de conhecer todos os detalhes de cada iniciativa. E o propósito é que tenha se inspirado a realizar projetos de Ouvidoria e a pensar em como podem transformar os serviços públicos prestados pelo órgão em que atua, com base nas ricas informações que as Ouvidorias produzem."

*Cecília Souza da Fonseca -
Ouvidora-Geral do DF*



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 e diagramado por:

Lúcia Brasileiro de Figuerêdo Coimbra - Assessora Técnica

Maria Fernanda Cortes de Oliveira - Coordenadora de Inovação e Governança em Ouvidoria

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

Erika Alves de Lima - Estagiária

Stheffany Gomes de Souza - Estagiária

Samara de Lira Lima - Estagiária

Beatriz Sampaio de Melo - Estagiária

