

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO



OLÁ!

Que bom ter você aqui conosco! Apresentamos o "Guia Prático para as Ouvidorias dos GDF".

Venha com a gente, navegue no Guia que preparamos para você com muito cuidado, tanto com a qualidade do conteúdo, quanto com a linguagem simples.

Buscamos fazer algo que realmente te ajude no dia a dia, que seja útil e prático. Tudo isso em respeito ao excelente profissional que você é.

Falaremos sobre as diretrizes de trabalho, a estrutura e os procedimentos da rede de ouvidorias denominado Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF.

Ao longo da leitura, faça como em uma viagem, desfrute cada capítulo como um lugar visitado, reflita e compartilhe com os colegas, estimulando-os a conhecer mais sobre os serviços de ouvidoria.

Ao final, desejamos que se sinta melhor preparado e seguro para desbravar outros mares e assumir novos desafios.

Conte sempre conosco!

Abraços da equipe da Ouvidoria-Geral do DF

ÍNDICE DO CAPÍTULO

01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

Lista de siglas

Apresentação

Orientações

Missão, visão e valores

Alinhamento da Agenda 2030 aos princípios ESG (Ambiental, Social e Governança)

Nossa agenda



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

LISTA DE SIGLAS

ASCOM

Assessoria de Comunicação Social

CGDF

Controladoria-Geral do Distrito Federal

DF

Distrito Federal

DODF

Diário Oficial do Distrito Federal

EGOV

Escola de Governo do Distrito Federal

ESG

Environmental, Social, and Corporate Governance (Governança ambiental, Social e Corporativa)

e-SIC

Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão

IPEDF

Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal

KPI

Key Performance Indicators – Indicadores de Performance Institucional

LAI

Lei de Acesso à Informação

LGPD

Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais

OGDF

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

OGU

Ouvidoria-Geral da União

ONU

Organização das Nações Unidas



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

LISTA DE SIGLAS

OUV-DF

Sistema Informatizado de Ouvidoria

PARTICIPA DF

Plataforma de participação social do GDF - unificação dos sistemas e-Sic e Ouv-DF

SEPLAD

Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

SIGO-DF

Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal

SUBTC

Subcontroladoria de Transparência e Controle Social

SUBCI

Subcontroladoria de Controle Interno

SUBTI

Subcontroladoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

SUCOR

Subcontroladoria de Correição Administrativa

TAC

Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta Administrativa

TCDF

Tribunal de Contas do Distrito Federal



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

APRESENTAÇÃO

O que é ouvidoria pública?

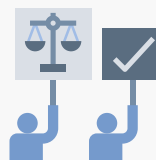
É a instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado.



Mecanismo de participação dos cidadãos e aprimoramento do controle social sobre as instituições públicas.



Papel de interlocutor entre o cidadão e a Administração Pública.



Garante os direitos de cidadania: por meio das manifestações dos cidadãos, há uma prestação de contas e uma melhoria contínua dos serviços públicos executados.



Aceleradora da Governança de Serviços por meio da análise individual e agregada das solicitações, informações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias.



Atua na mediação de conflitos entre o cidadão e o Estado, tendo como princípios a ética, a eficiência, o sigilo, a boa-fé, a transparência nas relações entre o Estado e a sociedade, entre outros.



A nossa essência é uma mistura de informação, relacionamento e comunicação.

C
A
R
A
C
T
E
R
Í
S
T
I
C
A
S



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01 POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

APRESENTAÇÃO

Entenda quem é a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal!



Fonte: Wikipédia - Vista do Palácio do Buriti

Conhecida também como OGDF, somos uma subcontroladoria da Controladoria-Geral do DF (CGDF), atuamos como órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF e como a ouvidoria da CGDF.

Somos responsáveis pela coordenação dos trabalhos das ouvidorias seccionais que estão localizadas em cada Secretaria, Administração Regional e entidades do GDF.

Quando quiser conhecer um pouquinho mais do nosso trabalho, venha nos visitar! Estamos no 12º andar do Anexo do Palácio do Buriti.

<https://goo.gl/maps/G2Winn5dMMh7TFCrC8>



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

APRESENTAÇÃO

Conheça um pouco da história do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF:

O SIGO foi instituído pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012.

Art. 1º Fica criado o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

Integrantes do SIGO-DF

OGDF, como unidade central do sistema

Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF, como órgão superior do sistema

Unidades seccionais de ouvidoria dos órgãos e das entidades, como unidades seccionais

[Conheça nossa legislação clicando aqui!](#)



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

APRESENTAÇÃO

Orgulho de ser SIGO-DF...

Desde que o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF) foi criado, em 2012, fomos amadurecendo, e hoje somos uma rede integrada e muito colaborativa...

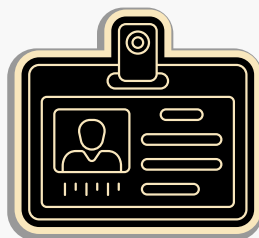
As ouvidoras e os ouvidores nomeados fazem parte do quadro efetivo de servidores do GDF, gerando assim, mais comprometimento e continuidade do serviço prestado.

Como estamos organizados?



Todo órgão e entidade tem uma ouvidoria.

Inclusive hospitais e Coordenações Regionais de Ensino.



E, quando a ouvidoria não está na estrutura organizacional da pasta, sempre deverá ter um servidor designado para responder pelas atividades.



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

ORIENTAÇÕES

Quem nunca...



Pensou: "como ler manual é chato", "as letras são muito pequenas", "o conteúdo é altamente técnico", "não leio manuais, pois não entendo nada do que está escrito"?

Desistiu de ler um manual porque já tinha enraizado aquele preconceito que manual é algo terrível?



Por que esse guia é diferente?

- Utilizamos o método de linguagem simples e acessível;
- A leitura é agradável e fácil;
- É um guia totalmente navegável, facilitando sua vida e diminuindo o tempo de pesquisa;
- Contêm figuras e ilustrações coloridas;
- As páginas possuem pouco texto, mas impactantes; e
- É um guia super prático.

BLAH

BLAH

BLAH

Agora chega de conversa e vamos ao que interessa!



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

02

A Rede de Ouvidorias do GDF

03

Perfil Profissional

04

Gestão do Atendimento

05

Governança da Rede de Ouvidorias

06

Governança de Serviços

07

Programas e Projetos

08

Proteção de Dados Pessoais

09

Considerações finais

10

Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

ORIENTAÇÕES



A quem este guia se destina (público-alvo)?

- Ouvidoras e Ouvidores;
- Equipe das ouvidorias seccionais;
- A todos que desejam conhecer sobre a OGDF e a Rede SIGO-DF.



Qual a função deste guia?

- Servir como guia de instruções para o estabelecimento de procedimentos de trabalho;
- Trazer conteúdos essenciais para o bom funcionamento da ouvidoria, tendo como foco o excelente atendimento ao cidadão.



Como usar este guia?

- Utilize o menu à esquerda para navegar facilmente entre os 10 capítulos;
- Clique em qualquer link deste guia e você será direcionado imediatamente para a página da web correspondente;
- Se tiver alguma dúvida, procure primeiro nas "perguntas frequentes" (Capítulo 9). Caso não tenha sido resolvida, entre em contato com algum servidor da OGDF.





Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



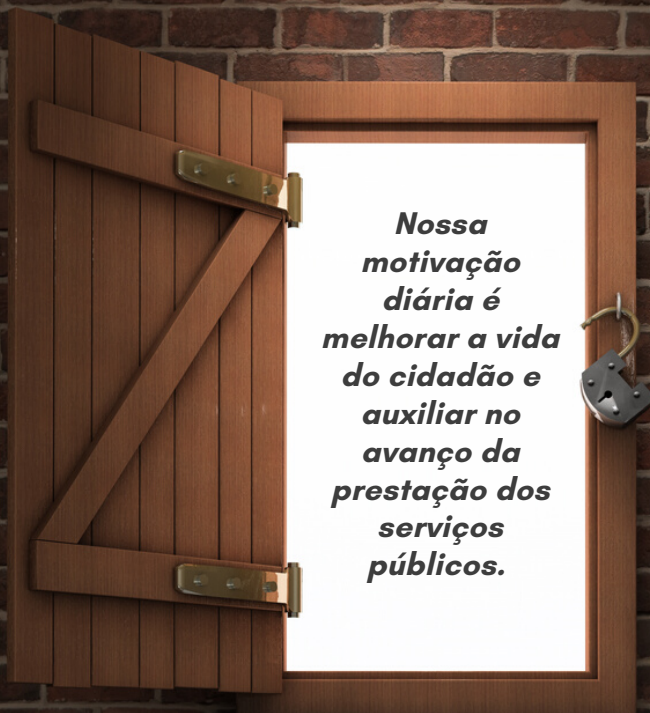
Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

MISSÃO, VISÃO E VALORES



Enquanto servidores públicos,
nós que atuamos nas
ouvidorias, devemos estar
prontos para servir ao bem
comum.

Temos que nos valer dos direitos
humanos e dos princípios constitucionais.

Encontrar o meio termo entre normativos e humanização é o grande desafio das ouvidorias que buscam continuamente dar voz aos anseios do cidadão perante o Estado.



Você está aqui!



Por onde começa o
nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O
NOSSO TRABALHO

MISSÃO, VISÃO E VALORES

NOSSA MISSÃO

Oferecer acolhimento e equidade,
proporcionando humanização com foco na
melhoria contínua do serviço público distrital.





Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

MISSÃO, VISÃO E VALORES

NOSSA VISÃO

Ser referência no atendimento ao cidadão, voltando suas ações de trabalho na busca da excelência entre a demanda e a efetiva prestação do serviço.





Você está aqui!



Por onde começa o
nosso trabalho

02

A Rede de Ouvidorias do
GDF

03

Perfil Profissional

04

Gestão do Atendimento

05

Governança da Rede de
Ouvidorias

06

Governança de Serviços

07

Programas e Projetos

08

Proteção de Dados Pessoais

09

Considerações finais

10

Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir
direto para a seção que
desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O
NOSSO TRABALHO

MISSÃO, VISÃO E VALORES

NOSSOS VALORES

São a essência do atendimento humanizado!

Nos preocupamos com as interações interpessoais entre os servidores e cidadãos para que haja uma relação colaborativa entre as partes envolvidas no processo de atendimento ao cidadão.





Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

02

A Rede de Ouvidorias do GDF

03

Perfil Profissional

04

Gestão do Atendimento

05

Governança da Rede de Ouvidorias

06

Governança de Serviços

07

Programas e Projetos

08

Proteção de Dados Pessoais

09

Considerações finais

10

Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Reflexão

O **Acolhimento**, como vetor da ouvidoria, é como um abraço. Abrimos os braços, recebemos, trocamos energia e **empatia**, e saímos diferentes, melhores. A cada abraço (demanda), nossa troca: para quem pede uma resposta, às vezes uma solução; para quem responde, **engajamento** com **proatividade**, que se traduz em Estado, que aos poucos se **inova**, de forma silenciosa e ao mesmo tempo, gigante.

Acolhimento

- Ação ou efeito de acolher;
- Maneira de receber ou de ser recebido; recepção, consideração.
- Boa acolhida; hospitalidade.
- Lugar em que há segurança; abrigo.



Empatia

- Capacidade de se colocar no lugar de outra pessoa, buscando agir ou pensar da forma como ela pensaria ou agiria;
- Tentar entender o outro respeitando o seu ponto de vista e suas diferenças, sabendo que somos seres únicos naquilo que acreditamos e praticamos;
- Trabalhamos o conceito de empatia sempre associado ao de alteridade.



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

02

A Rede de Ouvidorias do GDF

03

Perfil Profissional

04

Gestão do Atendimento

05

Governança da Rede de Ouvidorias

06

Governança de Serviços

07

Programas e Projetos

08

Proteção de Dados Pessoais

09

Considerações finais

10

Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Engajamento

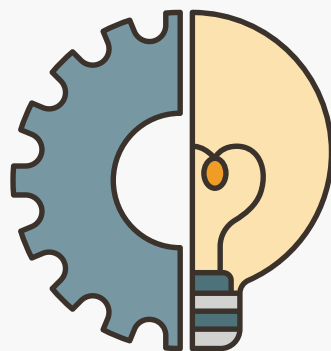
- Ato ou efeito de engajar, de participar, colaborando com alguma coisa;
- Participação ou posição ideológica em relação a questões políticas e sociais; militância (engajamento político); engajamento social; engajamento ideológico;
- Busca de membros ou de pessoas interessadas em partilhar uma causa.

Proatividade

- Característica de quem busca identificar ou resolver os problemas por antecipação, com antecedência; presteza, diligência.

Inovação

- Novidade; aquilo que é novo; o que apareceu recentemente.



Mas, não se trata apenas do que é novo, somente pelo fato de ser algo inédito, mas também pela capacidade criativa de:

- Aprimorar e simplificar processos organizacionais, procedimentos, ferramentas utilizadas;
- Dirimir possíveis problemas; e
- Facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos demais serviços públicos.

A criatividade pode estar associada ao conteúdo em si ou à forma com que a prática foi executada.



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

Você já deve ter ouvido falar sobre esses conceitos, mas queremos destrinchar um pouquinho cada um deles e relacionar com a Ouvidoria.

O que é a agenda 2030 ?

Plano de Ação universal e integrado para o Desenvolvimento Sustentável.

Finalidade ao final de 2030: alcançar um mundo melhor para todos os povos e nações.



17 objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) e 169 metas universais que abrangem as dimensões social, ambiental e econômica.

Adoção de medidas ousadas, abrangentes e essenciais para promover o Estado de Direito, os direitos humanos e a responsabilidade das instituições políticas.



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

Conheça os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS



Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares;

Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável;



Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades;

Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos;



Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas;

Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos;



Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todos;



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG



Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos;

Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação;



Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles;

Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis;



Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis;

Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos;



Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável;



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG



Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade;

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis;



Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

Não há como falar em mudanças sociais e desafios sem mencionar os ODS. Esses objetivos atuam como diretrizes centrais para que os países promovam a integração e a sustentabilidade das iniciativas, bem como a articulação com outros agentes territoriais.

A territorialização municipal dos ODS é uma das estratégias de alcance de metas. Essa tática confere um papel de maior relevância aos entes subnacionais: de meros executores de uma política nacional para um papel contributivo e determinante no próprio desenho das estratégias de desenvolvimento da ação pública.

É nessa perspectiva que entra a atuação da ouvidoria!



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

02

A Rede de Ouvidorias do
GDF

03

Perfil Profissional

04

Gestão do Atendimento

05

Governança da Rede de
Ouvidorias

06

Governança de Serviços

07

Programas e Projetos

08

Proteção de Dados Pessoais

09

Considerações finais

10

Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir
direto para a seção que
desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

O que a Agenda 2030 e os ODS têm a ver com o mundo das ouvidorias públicas?

As ouvidorias públicas são efetivos espaços institucionais de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania, de forma inclusiva, funcionando também como elemento de integridade, transparência e accountability.

Podem ser consideradas “pontes” de relacionamento entre estado e cidadãos pois mantêm inúmeras relações com o ambiente externo, influenciando-o e sendo por ele influenciado:

- Apresenta-se, dentro de suas organizações, como a voz do cidadão, exercendo uma compatibilização entre as normas e a realidade fática da sociedade;
- Faz papel de “esponja”, absorvendo as mudanças societais e incorporando-as ao modo de pensar a ação estatal.





Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

02

A Rede de Ouvidorias do
GDF

03

Perfil Profissional

04

Gestão do Atendimento

05

Governança da Rede de
Ouvidorias

06

Governança de Serviços

07

Programas e Projetos

08

Proteção de Dados Pessoais

09

Considerações finais

10

Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir
direto para a seção que
desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG

Em 16 de Dezembro de 2020, a Assembleia Geral das Nações Unidas (ONU) publicou a Resolução Nº 75/186 (clique na imagem para ler o documento na íntegra) destacando o papel central das ouvidorias públicas em 3 grandes frentes:

1

Promoção do respeito pelos direitos humanos e garantias fundamentais;

2

Melhoria de serviços públicos, promovendo o Estado de direito, a boa governança, a transparência, a responsabilização e a equidade;

3

Promoção da boa governança na Administração Pública e na melhoria das suas relações com os cidadãos.

Clique na imagem
para ler a Resolução
Nº 75/186 na íntegra.



Foi com base nesse contexto que a Ouvidoria-Geral adotou, como estratégia, incluir a Agenda 2030 e os ODS em seu plano de ação.

Nós da ouvidoria podemos contribuir, de forma ativa e significativa, para a territorialização dos ODS, pois estamos próximos da comunidade, tanto no acolhimento como na provisão de soluções.



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

ALINHAMENTO DA AGENDA 2030 AOS PRINCÍPIOS ESG



Conceito

Sigla, em inglês, que significa Environmental, Social and Governance, e corresponde às práticas ambientais, sociais e de governança de uma organização. Estão totalmente relacionados aos 17 ODS.

Partindo do pressuposto que a ouvidoria alcança as mais diversas interfaces relacionadas aos ODS e à Agenda 2030, propomos uma Estratégia ESG de ouvidoria que consiste na tradução dos ODS em ações institucionais, com ênfase na responsabilidade social, resultando em ações concretas de inclusão e acessibilidade.

Vamos conhecer agora as ações transversais e programáticas, com o objetivo central de qualificar e inserir o serviço de ouvidoria nessa temática:

ESG.1 - Construir uma rede de ouvidorias acessível e inclusiva;

ESG.2 - Disseminar o papel da Rede SIGO/DF no alcance das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS e da Agenda 2030; e

ESG.3 - Qualificar o relacionamento do Estado com o cidadão

[Clique aqui para conhecer nossa Agenda Estratégica!](#)



Você está aqui!



Por onde começa o nosso trabalho

- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



01

POR ONDE COMEÇA O NOSSO TRABALHO

NOSSA AGENDA



Anotar os compromissos do dia-a-dia é algo imprescindível e importante para quem quer ser produtivo e mostrar resultados eficientes.

Quando não há um cronograma a ser seguido, há risco de esquecimento de reuniões e compromissos, atraso na resposta das demandas, sobreposição de eventos, prejudicando o andamento das funções do servidor, e consequentemente, o atendimento ao cidadão.

Sabendo disso, ao final de cada ano, a equipe da OGDF se reúne para propor uma agenda para o ano seguinte, com a finalidade de organizar os eventos, cursos e reuniões internas e da rede SIGO-DF, contribuindo, dessa forma, para um melhor planejamento de todos ouvidores e ouvidoras e suas equipes.

A agenda é publicada no site da OGDF, podendo ser acessada por meio do link:

<https://ouvidoria.df.gov.br/agenda-sigo-df/>

*Ou clique na imagem acima.

Alterações de datas podem ser necessárias. Sempre que isso ocorrer, há uma atualização da página da web.

Mantenha sua agenda atualizada!