

A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF



ÍNDICE DO CAPÍTULO

02

A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

Rede de Ouvidorias do DF - SIGO/DF

Controladoria-Geral do DF - CGDF

Ouvidoria-Geral do DF - OGDF

Ouvidoria Seccional

Estrutura física e organizacional

Legislação e normativos



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



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!



02

A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

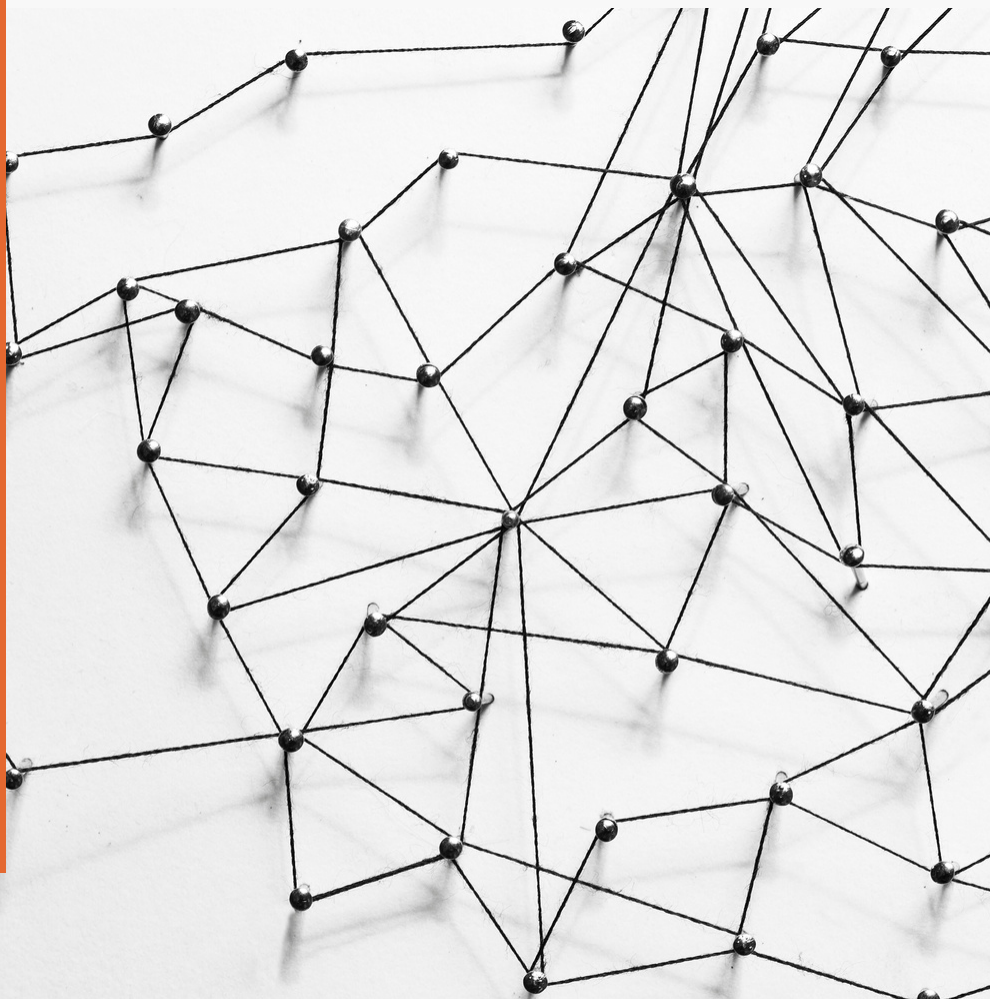
REDE DE OUVIDORIAS DO DF - SIGO/DF

O Sistema Integrado de Ouvidorias do DF - SIGO/DF foi criado para:

- Garantir a participação popular;
- Contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania;
- Aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

E quais são os integrantes do SIGO/DF?

- Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF, órgão superior do sistema;
- Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF, unidade central do sistema;
- Unidades seccionais de ouvidoria dos órgãos e das entidades, como unidades seccionais.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



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!



02

A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

CONTROLADORIA-GERAL DO DF - CGDF

Vamos conhecer um pouco sobre o órgão superior do SIGO-DF

A Controladoria-Geral do Distrito Federal, CGDF, é um órgão especializado da Administração Direta, com status de Secretaria de Estado.

Tem como missão orientar e controlar a gestão pública, promovendo a transparência e a participação da sociedade.

Vejamos as principais atribuições das áreas técnicas:



Correição Administrativa (SUCOR) - prevenir e apurar irregularidades no âmbito da Administração Pública, por meio da instauração e condução de procedimentos correccionais. Além de coordenar e supervisionar as atividades correccionais dos órgãos e entidades do GDF



Controle Interno (SUBCI) - realizar as ações de controle interno no âmbito do Poder Executivo do DF, por meio de auditorias e inspeções que resultam na análise e fiscalização de ações e programas de governo



Transparência e Controle Social (SUBTC) - formular, incentivar e implementar políticas, programas, projetos, planos e ações voltadas ao incremento da abertura de dados governamentais, da transparência, do acesso à informação e do fomento ao controle social, por meio de órgãos e entidades do DF



Governança e Compliance (SUGOV) - garantir o desenvolvimento e a disseminação das melhores práticas de governança e compliance de forma contínua e progressiva para a Administração Pública. Bem como atuar como Secretaria Executiva do Conselho de Governança Pública do Distrito Federal - CGov.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



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!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

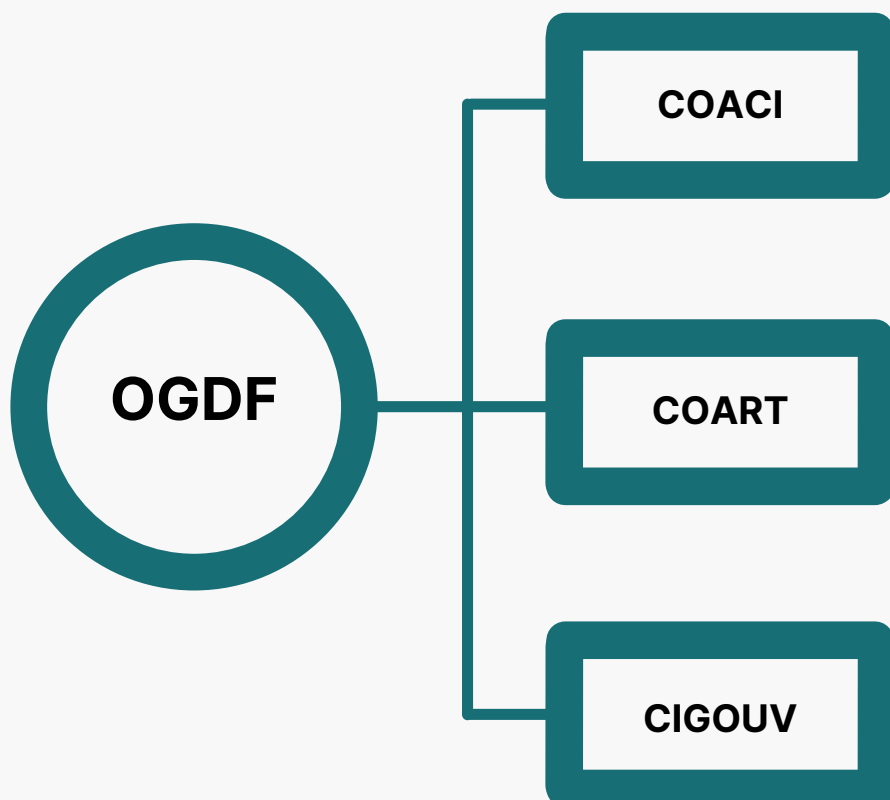
OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

O que a Ouvidoria-Geral do DF faz?

- Coordena e supervisiona o SIGO/DF;
- Atende e encaminha as manifestações dos cidadãos aos órgãos responsáveis;
- Promove a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos usuários dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo;
- Coordena o funcionamento dos Serviços de Informações ao Cidadão - SIC.

Estamos divididos em 3 coordenações:

- Gestão do Atendimento ao Cidadão - COACI
- Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidoria - COART
- Inovação e Governança em Ouvidoria - CIGOUV





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



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!



02

A REDE DE OUVIDORIAS
DO GDF

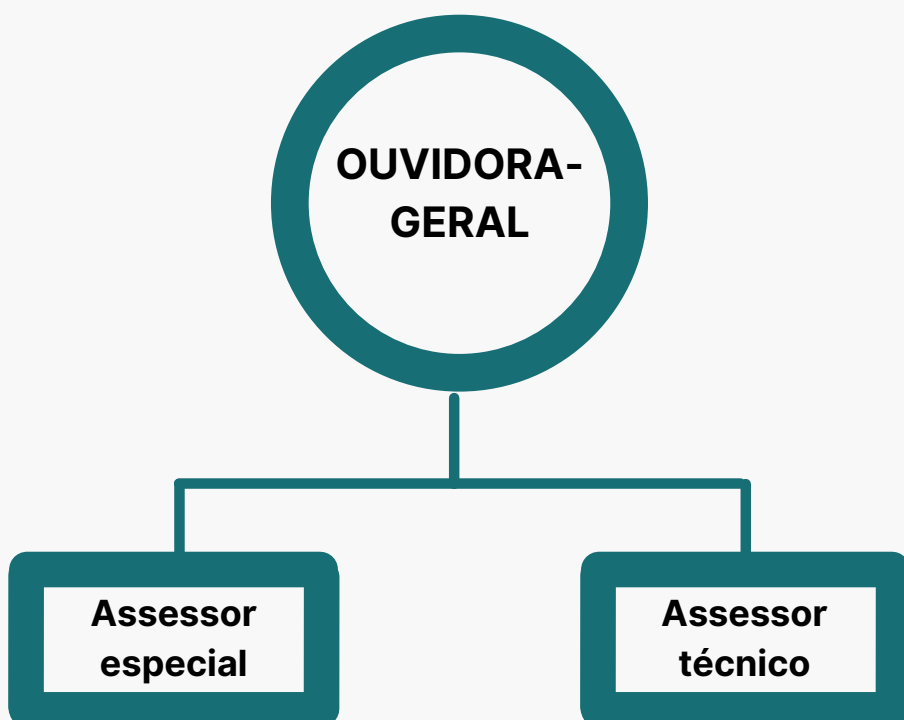
OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

Conheça nossas áreas técnicas

GABINETE

Cuidamos dos assuntos gerais ligados ao bom funcionamento da ouvidoria e do SIGO-DF.

Quer marcar uma reunião de alinhamento ou convidar alguém da nossa equipe para participar de palestras e eventos? Basta entrar em contato conosco que estamos sempre à disposição para melhor atendê-lo.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



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!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

Coordenação de Inovação e Governança em Ouvidoria - CIGOUV

Somos responsáveis pela elaboração e acompanhamento da execução do Plano de Ação da OGDF.

Adequamos os indicadores existentes e analisamos a necessidade de criação de novos parâmetros de monitoramento, acompanhamento e avaliação do SIGO/DF.

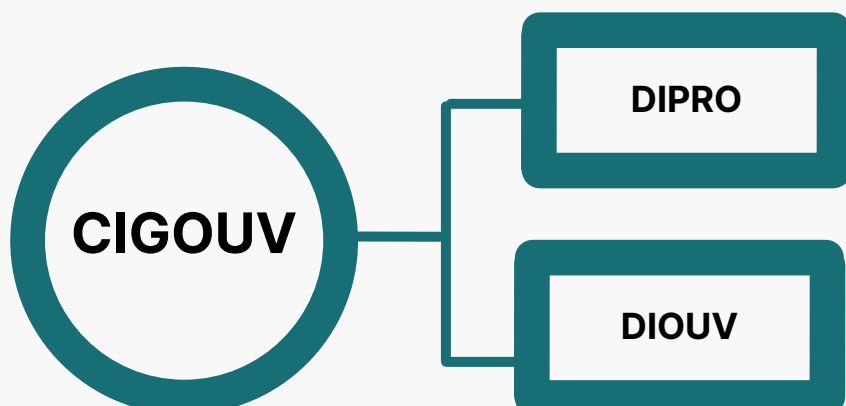
Monitoramos a execução dos planos de ação e relatórios gerenciais das ouvidorias seccionais.

Avaliamos dados, estatísticas e relatórios baseados nas manifestações de ouvidoria: denúncias, sugestões, reclamações, elogios e solicitações.

Supervisionamos a funcionalidade e a confiabilidade do sistema informatizado.

Estamos divididos em 2 diretorias e contamos com a ajuda de estagiários:

- Diretoria de Desenvolvimento e Projetos Estruturantes em Ouvidoria - DIPRO
- Diretoria de Inteligência em Ouvidoria - DIOUV





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



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!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

Diretoria de Desenvolvimento e Projetos Estruturantes em Ouvidoria - DIPRO

Nossa diretoria é responsável por manter o site da OGDF atualizado, elaborar e gerir o cronograma de capacitação, promover o Programa da Carta de Serviços ao Cidadão, bem como atuar juntamente com a ASCOM da CGDF para divulgação das nossas ações.

A OGDF promove inúmeros eventos, reuniões e bate-papos. Somos nós quem coordenamos esses eventos presenciais, virtuais e híbridos.

Pensou ou executou um projeto ou programa de mobilização social, sensibilização, disseminação do papel da ouvidoria ou de melhoria nos serviços do seu órgão? Fale conosco para que possamos te orientar e auxiliar.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



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!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

Diretoria de Inteligência em Ouvidoria - DIOUV

Definimos diretrizes para elaboração dos planos de ação das seccionais e dos relatórios de gestão, com base nas manifestações de ouvidoria mais recorrentes recebidas por órgão ou entidade do GDF e nas informações reportadas pelo cidadão, que ofereçam oportunidades de melhorias nos serviços prestados à sociedade.

Realizamos reuniões de orientações e monitoramento das ações propostas nos projetos junto às ouvidorias seccionais. Além disso, monitoramos e avaliamos os relatórios e os planos de ação gerados e publicados nos sites oficiais de cada órgão e entidade.

Se você ou sua instituição precisa saber algum número específico relacionado às informações de Ouvidoria, nos acione e solicite a estatística que você necessita!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



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!



02

A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

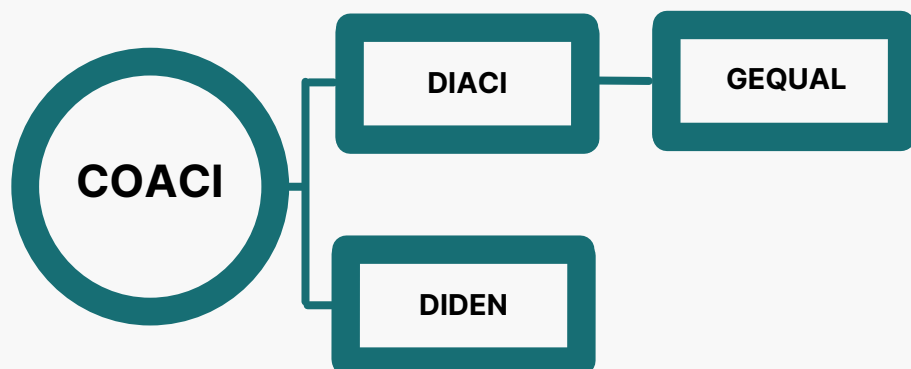
Coordenação de Gestão do Atendimento ao Cidadão - COACI

Como ponto de destaque, ressaltamos que cabe à COACI supervisionar o atendimento ao cidadão referente ao registro e à tramitação de manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal.

Coordenamos a análise das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de informação recebidos, bem como encaminhamos às áreas responsáveis pela apuração da matéria.

Estamos divididos em 2 diretorias e 1 gerência:

- Diretoria de Gestão do Atendimento ao Cidadão - DIACI
- Diretoria de Gestão do Atendimento de Denúncias- DIDEN
- Gerência da Qualidade do Atendimento em Ouvidoria - GEQUAL





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



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!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

Diretoria de Gestão do Atendimento ao cidadão - DIACI

É aqui que realizamos o atendimento presencial aos cidadãos, tanto para o registro de manifestações de ouvidoria quanto para pedidos de acesso à informação.

Respondemos pelas atividades do Serviço de Informação ao Cidadão e promovemos a orientação e o acompanhamento do fluxo das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo do DF.

Diretoria de Gestão do Atendimento de Denúncias- DIDEN

Também prestamos atendimento aos denunciantes, no que se refere ao registro de denúncias, além de fazer a análise e encaminhamento das denúncias recebidas às áreas responsáveis pela apuração da matéria e acompanhar o prazo de resposta.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



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!



02

A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

Coordenação de Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidorias - COART

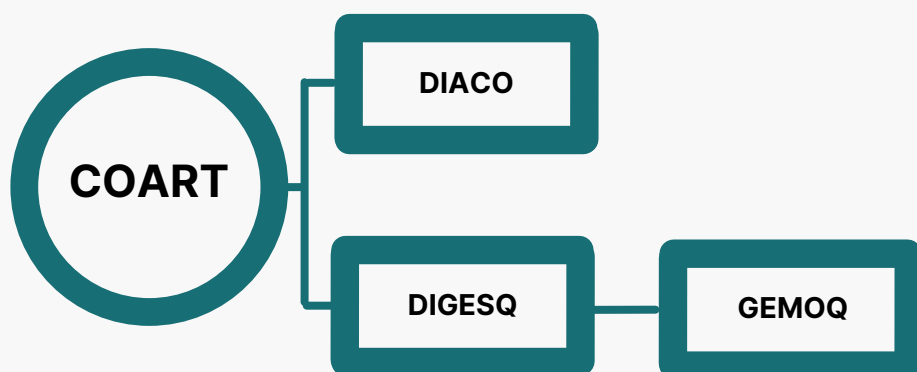
Sabe aquele contato do dia-a-dia que precisamos fazer para planejar e promover padrões de excelência para o funcionamento das ouvidorias? Pois é exatamente isso que fazemos!

Articulamos e fornecemos auxílio técnico para a instalação, organização e funcionamento das ouvidorias.

Supervisionamos e analisamos o desempenho das unidades de ouvidoria, acompanhando o cumprimento das metas, prazos e indicadores, bem como estimulamos a utilização das informações obtidas como ferramenta de gestão.

Estamos divididos em 2 diretorias, 1 gerência e contamos com a ajuda de estagiários:

- Diretoria de Acompanhamento das Ouvidorias - DIACO
- Diretoria de Gestão da Qualidade em Ouvidoria - DIGESQ
- Gerência de Monitoramento e Qualidade em Ouvidoria - GEMOQ





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



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!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

OUVIDORIA-GERAL DO DF - OGDF

Diretorias de Acompanhamento das Ouvidorias (DIACO) e de Gestão da Qualidade em Ouvidoria (DIGESQ) e Gerência de Monitoramento e Qualidade em Ouvidoria (GEMOQ)

Nosso principal papel é caminhar juntinho de cada ouvidoria, subsidiando e estimulando a melhoria contínua do desempenho das ouvidorias do GDF.

Analisamos a qualidade dos serviços prestados pelas ouvidorias, acompanhando metas, prazos e indicadores para a execução das atividades.

Avaliamos a clareza, a concisão, a coerência e a qualidade das conclusões referentes às manifestações recebidas.

Realizamos visitas técnicas às ouvidorias da rede SIGO-DF periodicamente, com o objetivo de promover esclarecimentos, apoiar ações de capacitação e treinamento técnico das equipes, gerando relatórios com recomendações que servem para tomada de decisão e implementação de melhorias por parte da alta gestão.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



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!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

OUVIDORIA SECCIONAL

Quem são as Ouvidorias Seccionais?

As ouvidorias seccionais são as unidades especializadas de ouvidoria dos órgãos e das entidades que têm como competências gerais:

- Facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- Atender com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejulgamento;
- Registrar, responder e encaminhar as manifestações recebidas às unidades responsáveis;
- Participar de ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF;
- Apoiar o órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- Manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- Encaminhar à CGDF dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
- Elaborar Plano de Ação Anual e relatórios trimestrais e anuais.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



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!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

ESTRUTURA FÍSICA E ORGANIZACIONAL

Quando se trata de atendimento presencial, o ambiente físico interfere no acolhimento proporcionado ao cidadão.

Para manter um ambiente acolhedor, a sala de ouvidoria deve observar os seguintes pontos:

- Estar localizada em local de fácil acesso;
- Os móveis deverão ser organizados de forma aconchegante;
- Apresentar instalações físicas em boas condições;
- Observar as condições de limpeza e conforto das dependências;
- Manter uma temperatura agradável;
- Possuir equipamentos eletrônicos para o registro da manifestação;
- Oferecer acessibilidade para pessoas com deficiência e obesidade;
- A sinalização deve ser clara e visível nas dependências internas do órgão, conforme modelo indicado pela Ouvidoria-Geral.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho



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!



02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

LEGISLAÇÃO E NORMATIVOS

LEGISLAÇÃO

É um conjunto de leis que regulariza determinada matéria, estabelecendo condutas e ações aceitáveis ou recusáveis de um indivíduo, instituição, empresa, entre outros.

DOCUMENTOS NORMATIVOS

Estabelecem regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados. Exemplos: normas, especificações técnicas, códigos de prática e regulamentos.

Para se manter sempre atualizado com relação à legislação e normativos aplicados à ouvidoria, acesse:

<https://ouvidoria.df.gov.br/legislacao-normativos-decretos/>