



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

**Vice-Governadoria**

**Ouvidoria**



**PLANO DE AÇÃO  
OUVIDORIA  
VICE-GOVERNADORIA  
2023**

**(SIGO-DF)**

**Transformando serviços públicos  
e melhorando vidas**



# Sumário

- 1** Introdução
- 2** ODS
- 3** Diagnóstico
- 4** Onde estamos?
- 5** Estratégia
- 6** Onde queremos chegar
- 7** Finalidade
- 8** Objetivos estratégicos
- 9** Considerações finais

## Vice-Governadoria Ouvidoria

### Introdução

**Conforme o diagnóstico da situação atual em que se encontra a Ouvidoria da Vice-Governadoria, o Plano de Ação, para o ano de 2023, terá, como objetivo, elaborar os projetos e as ações para o aumento das demandas, com a expectativa de melhorar a pesquisa de satisfação, e, com isso, intensificar e enriquecer a pesquisa de avaliação das respostas desta Ouvidoria seccional.**

**Procuraremos evoluir orientados pelo quadro “Matriz de Análise” de evolução desta Ouvidoria, partindo dos tópicos “onde estamos” e “onde queremos chegar”.**

**Com a chegada da atual gestão, novos olhares para a Vice-Governadoria tendem a surgir, inclusive, com o aumento das manifestações.**

**A estrutura administrativa contará com mudanças significativas, e, por este motivo, teremos muito trabalho como Ouvidoria.**

**A nossa força de trabalho, por exemplo, terá que se renovar com novos servidores, pois a Ouvidoria é um espaço de relacionamento com o Governo do Distrito Federal, onde o cidadão pode registrar a sua solicitação, reclamação, elogio, denúncia ou pedido de informação que tenha relação com os serviços prestados pelo Governo.**

**Nessa esteira, este programa de trabalho foi elaborado, em conjunto, com outros setores, que contribuíram para um Plano de Ação dentro da realidade desta Instituição.**

**Ressaltamos que o Plano de Ação de 2023, terá uma repaginada em consonância com as informações solicitadas pela equipe da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.**

## **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS**

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são um conjunto de ações mundiais determinadas pela Assembleia Geral das Nações Unidas (AGNU), onde as diretrizes centrais buscam os meios para que os países promovam a integração e a sustentabilidade das iniciativas, bem como a articulação com outros agentes territoriais que fazem parte da chamada “Agenda 2030”. Trata-se de um pacto global assinado durante a Cúpula das Nações Unidas em 2015, pelos 193 países membros.

A agenda é composta por 17 objetivos ambiciosos e interconectados, desdobrados em 169 metas, com foco em superar os principais desafios de desenvolvimento enfrentados por pessoas, no Brasil e no mundo, promovendo o crescimento sustentável global até 2030.

Podemos dividir os ODS em 4 principais eixos:

1. Social: necessidades humanas, de saúde, educação, melhoria da qualidade de vida e justiça;
2. Ambiental: preservação e conservação do meio ambiente, com ações de reversão do desmatamento, proteção das florestas e da biodiversidade, combate à desertificação, uso sustentável dos oceanos, recursos marinhos, medidas efetivas contra mudanças climáticas;
3. Econômico: uso e o esgotamento dos recursos naturais, produção de resíduos, consumo de energia, entre outros;
4. Institucional: capacidades de colocar em prática os ODS.

## Vice-Governadoria Ouvidoria

Analizando os 17 (dezessete) Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, podemos refletir em como não deixar nossos planos de ações e nossos objetivos fora desse quadro tão abundante de benfeitorias para o ser humano. A sociedade, carente, clama por: 1-erradicação da pobreza; luta para que a 2-fome seja zerada e a agricultura, além de alimentar, seja sustentável e que todos tenham acesso a uma vida digna, com 3-saúde e bem-estar; com uma 4-educação de qualidade, próxima e com acesso para todos nós. Almeja pela 5-igualdade de gênero e que a injustiça desapareça do campo de trabalho. Que a competência vença. Que todos os direitos adquiridos, como 6-água potável e saneamento, 7-energia limpa e acessível, independente de condição financeira, classe e ou posição, sejam respeitados. Que o 8-trabalho decente e o crescimento econômico alcancem o mais alto patamar de toda sociedade e que sejam inclusivos. As 9-Indústrias, com inovação e infraestrutura cheguem a todos os cantos do país, não só o Distrito Federal. Que as Palafitas sejam extintas de nosso amado território e a 10-redução das desigualdades entre na mente das pessoas, principalmente, naquelas que receberam o nosso voto para nos representar; que as 11-cidades e as comunidades sustentáveis sejam prioridades no desenvolvimento humano e econômico, para 12-assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis.

A nossa geração precisa cuidar das nascentes e seus afluentes, e que a reciclagem aumente a cada dia. Que todos os dias tenhamos mais pessoas preocupadas em elaborar e produzir 13-ações urgentes para evitar a mudança global do clima, combatendo os seus impactos. Para que a luta seja verdadeiramente de todos que pensam em deixar às futuras gerações um mundo melhor.

## Vice-Governadoria Ouvidoria

Segundo Amanda Costa<sup>1</sup>:

“A luta climática vai ser vencida nas cidades. A gente precisa pensar global, mas agir local. O objetivo é territorializar as grandes agendas contra a crise climática e em favor dos direitos humanos para todos; torná-la mais palpável para quem mora na periferia, para que o dia a dia não fique distante daquilo que pode ser visto apenas como discursos bonitos e pomposos”.

Que tenhamos respeito com a 14-com a vida na água - conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento. 15-Com a vida terrestre - proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, usar de forma íntegra e inteligente as florestas; combater a desertificação, deter e reverter a degradação da Terra e encerrar, definitivamente, a perda da biodiversidade.

Por fim, que todos, sem exceção, colaborem com a 16-Paz, Justiça e Instituições Eficazes para promover sociedades pacíficas e inclusivas, alicerçadas no desenvolvimento sustentável, com o objetivo de proporcionar o acesso da justiça para todos, instituindo organizações eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis, incluindo as 17-Parcerias e os meios de implementação: **fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.**

---

Amanda Costa<sup>1</sup>:

Ativista climática, jovem embaixadora da ONU, apresentadora e uma das mulheres mais poderosas do Brasil abaixo dos 30 anos segundo a Forbes, Amanda Costa é um exemplo de como é possível mudar os eixos das discussões. Costa é fundadora do Perifa Sustentável, uma organização sem fins lucrativos que promove ações sustentáveis educativas e diretas em periferias.

## Vice-Governadoria Ouvidoria

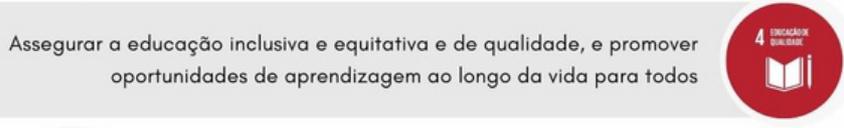


Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares

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



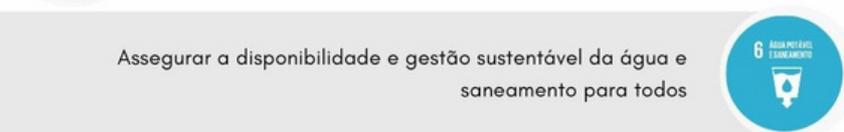
Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades



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



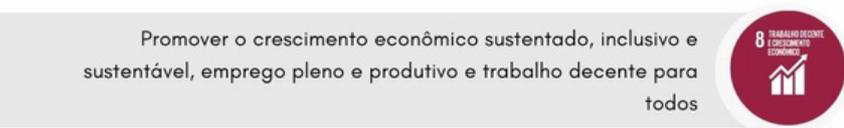
Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas



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



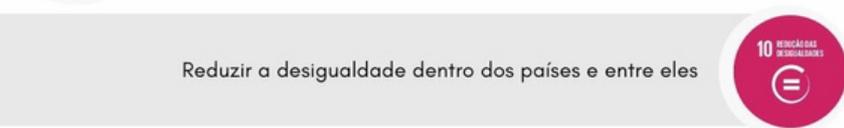
Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todos



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



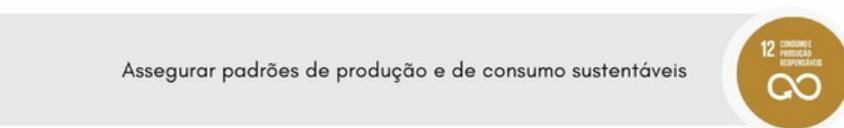
Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação



Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles



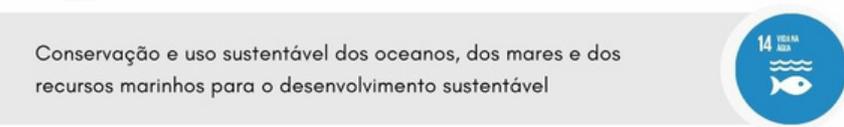
Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis



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

## Vice-Governadoria Ouvidoria



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

Devemos, como Instituições e como pessoas (que se importam com o nosso país, com o nosso Estado, com a nossa cidade e a nossa comunidade), desenvolver as metas, as ações e os projetos dentro dos temas que visam incluir dimensões sociais, ambientais e econômicas.

Ademais, Amanda deixa uma provocação para todos: “qual é o presente que você deixa para o presente?” A resposta de Amanda já está pronta: “a prática de construir mais pontes do que levantar muros”.

Informações fornecidas para este texto:

<https://habitability.com.br/ods-11-conheca-o-objetivo-da-onu-para-as-cidades>

### Captamos, então, os ODS:

- ODS 1 – **Erradicação da pobreza:** acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares.
- ODS 2 – **Fome zero e agricultura sustentável:** acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável.
- ODS 3 – **Saúde e bem-estar:** assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.
- ODS 9 – **Indústria, inovação e infraestrutura:** construir infraestrutura resiliente, promover a industrialização inclusiva e sustentável, e fomentar a inovação.
- ODS 10 – **Redução das desigualdades:** reduzir as desigualdades dentro dos países e entre eles.
- ODS 11 – **Cidades e comunidades sustentáveis:** tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis.
- ODS 16 – **Paz, justiça e instituições eficazes:** 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.
- ODS 17 – **Parcerias e meios de implementação:** fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

## Vice-Governadoria Ouvidoria

### O que precisamos para melhorar a nossa Ouvidoria dentro do Plano de Ação?

#### **Aumentar o número de demandas dessa ouvidoria – PRIMORDIAL.**

##### Facilitar o acesso do Cidadão ao serviço de Ouvidoria, como:

- Formas de atendimento;
  - Auxiliar como fazer uma manifestação;
  - Mostrar passo a passo como utilizar os canais de ouvidoria;
  - Explicar os assuntos e para onde será o encaminhamento.
- 
- Manter o registro atualizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas.
- 
- Agir com transparência, integridade e respeito;
  - Ser referência em qualidade de atendimento ao cidadão no Distrito Federal;
  - Simplificar as obrigações de natureza burocrática;
  - Prestar atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez;
  - Facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos;
  - Construir pontes (facilitar o acesso, entre cidadãos e gestores, na construção do bem comum para população e para cidade nas rodas de conversas, em busca de melhorias para as cidades por meio das demandas apresentadas).

## Vice-Governadoria Ouvidoria

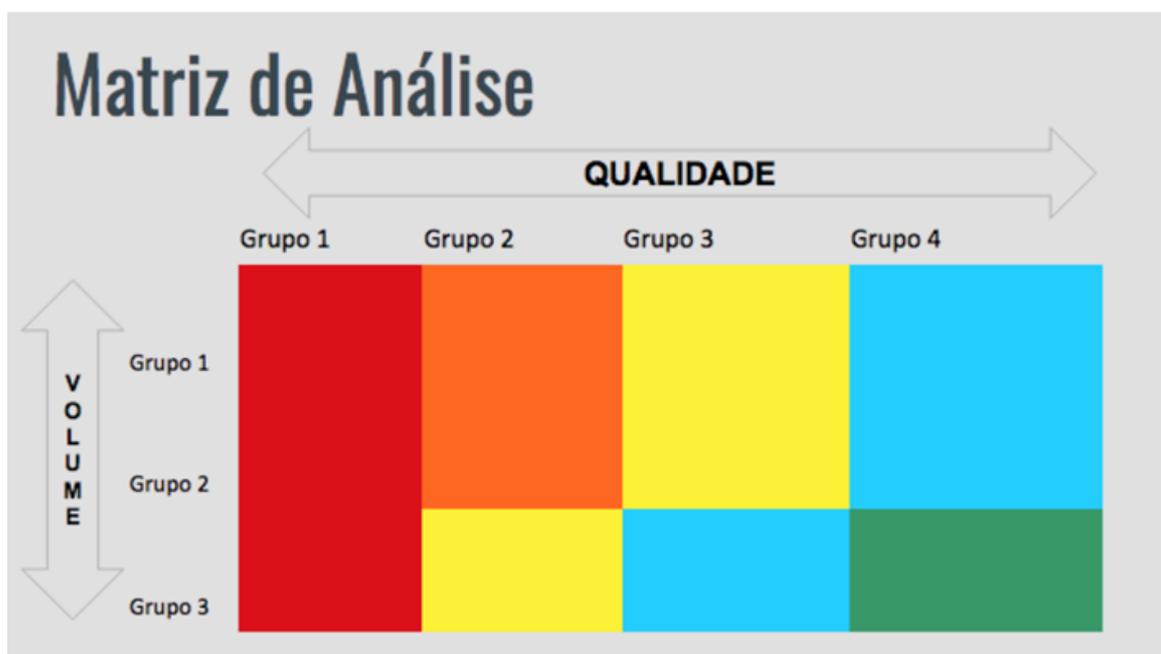
### Diagnóstico

- **Onde estamos?**

Na organização desta publicação, para 2023, esta Ouvidoria teve o cuidado de analisar os dados dentro do quadro **“Painel de Ouvidoria”**, e, com muita atenção, aos estudos fornecidos, especificando o período de 1º de janeiro de 2022 a 31 de junho de 2022.

O resultado em relação à satisfação é mensurado pela própria pesquisa de satisfação. Com uma demanda de resultado não resolvido, o quadro de resolutividade, entre outros, cai de 100% para 0%, em todos os aspectos.

Diante do nosso quadro de funções, nossas demandas tomam outras características, ou seja, de quantitativas para qualitativas.



- **Dimensão volume:**

De acordo com o resultado apontado no sistema SIGO/DF (Painel de Ouvidoria - [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)), a seccional da Vice-Governadoria do Distrito Federal faz parte do Grupo 1, órgãos que recebem menos de 20 manifestações no ano, registrando, em 2021, 16 manifestações, e em 2022, 15 manifestações.

## Vice-Governadoria Ouvidoria

Nas demandas mais recorrentes que surgiram durante os anos de 2021 e 2022, aqui avaliadas, para elaborar o plano de Ação de 2023, alguns assuntos se repetiram outros não. São eles:

- Servidor Público – 2022;
- Vice-Governador – 2021 e 2022;
- Atendimento ao cidadão – 2022;
- Retorno às aulas na Pandemia – 2022;
- Cadastro único, políticas sociais – 2022.

Os assuntos que foram aparecendo nos anos de 2021 e 2022, abordaram os servidores públicos e o vice-governador.

Considerando esse diagnóstico, a Ouvidoria tem por premissa, a elaboração do plano de ação que promova o crescimento das demandas, e planejar, dentro dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, para que o seu alcance favoreça uma população que realmente necessita de políticas públicas e sociais. Esta é a meta da Ouvidoria da Vice-Governadoria.

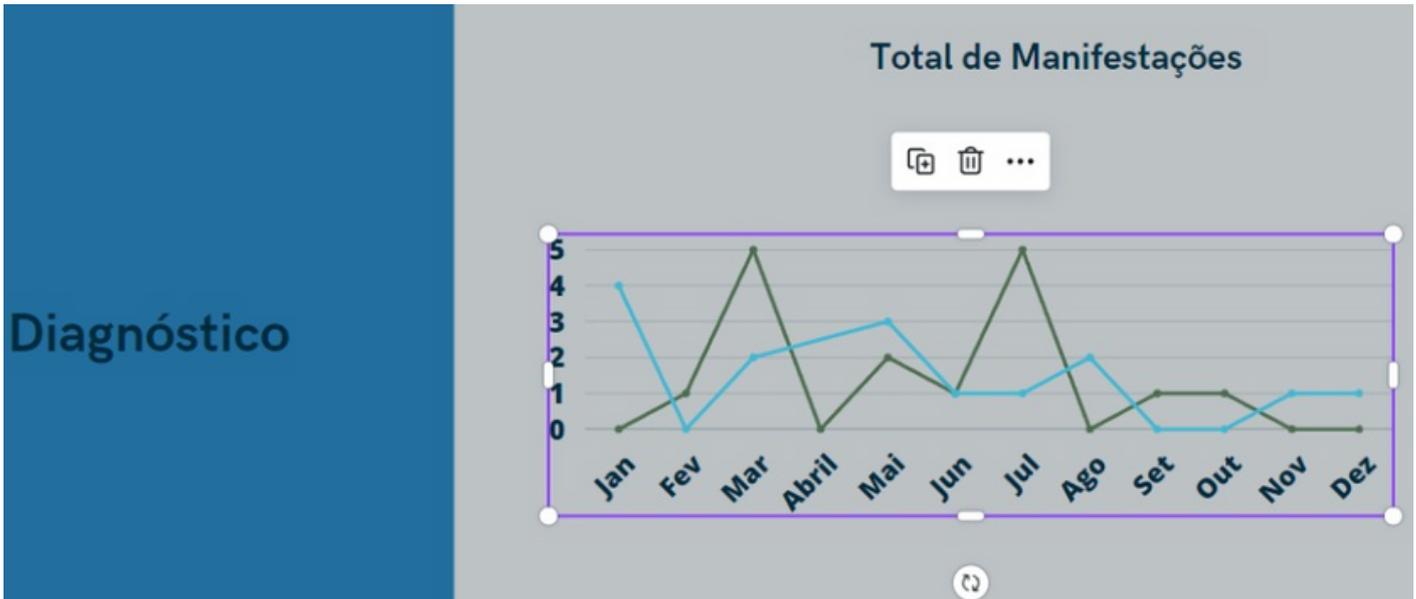
### Quantidade mensal de manifestações recebidas na VGDF em 2021 (total anual: 16)

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
0	01	05	0	02	02	05	0	01	01	0	0

### Quantidade mensal de manifestações recebidas na VGDF em 2022 (total anual: 15)

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
04	0	02	0	03	01	01	02	0	0	1	1

## Vice-Governadoria Ouvidoria



- **Tipologia:**

As demandas tiveram tipologias diferentes. Como servidor público, houve denúncias e elogios; quanto as demandas destinadas ao vice-governador, foram para solicitar e/ou requerer algo para a sua cidade, como políticas públicas (atendimento hospitalar, tapa buraco, reforma de praças, PECs e poste de luz em ruas, becos e praças). A tipologia de reclamação, surgiu dos cidadãos quanto ao funcionamento de órgãos públicos e/ou instituições.

- **Dimensão e Qualidade:**

Quanto aos critérios (recomendação, satisfação e resolutividade), os indicadores da VGDF, em 2022, ficaram ABAIXO da meta estabelecida pela Rede SIGO, demonstrando um FRACO desempenho frente aos elementos estabelecidos. Dessa forma, a VGDF está classificada no Grupo 1.

- Índices de Recomendações do Serviço de Ouvidoria do Distrito Federal: Trata-se da avaliação dos manifestantes sobre o serviço apresentado pela Ouvidoria da VGDF. Este indicador é bastante relevante, pois demonstra a confiança que o cidadão tem no serviço de ouvidoria, ao dizer se recomendaria a outro esse serviço.

Metas SIGO para 2023: 73%.

Índices da VGDF em 2022: (100%)

Meta VGDF em 2023: 5%.

## Vice-Governadoria Ouvidoria

- **Resolutividade:** É um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão após receber sua resposta. Ele finaliza o protocolo classificando-o como resolvido ou não. Essa ação é aplicada nos registros de denúncia, reclamações e solicitações.

**Metas SIGO para 2023: 38%.**

**Índices da VGDF em 2022: (100%)**

**Meta VGDF em 2023: 3%.**

- **Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria:** Para o cálculo do índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria, são disponibilizadas as perguntas relacionadas à satisfação com o atendimento, com o sistema informatizado e também sobre a qualidade da resposta recebida na sua demanda.

**Metas SIGO para 2023: 64%.**

**Índices da VGDF em 2022: (50%)**

**Meta VGDF em 2023: 10%.**

- **Índice de qualidade de satisfação com a resposta:** Indica a satisfação do cidadão com a qualidade de resposta apresentada pela Ouvidoria.

**Metas SIGO para 2023: 48%.**

**Índices da VGDF em 2022: (100%) até junho de 2022 após 0%**

**Meta VGDF em 2023: 12%.**

- **Diagnóstico TCDF**

- Informações de ouvidoria para melhoria de serviços;
- Planos de ação com diagnósticos e estratégias para melhoria dos serviços;
- Relatórios trimestrais com informações de ações e projetos para atender aos planos de ação;
- Cartas de serviços com informações claras e precisas sobre a prestação dos serviços;
- Capacitação como atividade inerente ao cargo;
- Atendimento das demandas no prazo legal;
- Justificativas sobre os pontos recorrentes;
- Divulgação das informações de ouvidoria ao gestor (manifestações, projetos, relatórios).

Vice-Governadoria  
Ouvidoria  
**Estratégia**

• **Onde queremos chegar?**

Temos vários diagnósticos para serem apresentados, e, com extrema necessidade, de procurar a ação quanto ao servidor para esta ouvidoria e quanto as demais questões, ainda estamos em transição de mudança e por isso ainda estamos em ajuste destas mudanças.

Com o intuito de complementar o trabalho já realizado nesta Ouvidoria, apresentaremos algumas ações a serem desenvolvidas ao longo de 2023:

Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Detalhamento Ação	Início/Fim	Resultado Esperado
<p><b>Comemoração ao Dia da Mulher</b></p> <p>Março – Mulher Interagir Ouvidoria Seccional e público interno.</p>	<p>Incentivo de interação da Ouvidoria entre servidores do órgão e gestores, por meio de realização de eventos comemorativos, observando os ODS 03, 08, 16 e 17. (Reconhecimentos dos serviços femininos).</p>	<p>Por meio de evento social e com parcerias, tornar o dia da servidora em uma data especial, cuidando da saúde, da beleza e proporcionando um momento diferente para comemorar o Dia Internacional da Mulher. Uma convivência social e harmoniosa entre as servidoras, gestores e autoridades femininas.</p>	<p>Mês De março</p>	<p>Saúde e bem-estar. Reconhecimento do trabalho feminino dentro das Instituições.</p>
<p><b>Café com a ouvidoria</b></p> <p>Debate entre ouvidores e experiências para melhorias de serviços prestados ao cidadão</p>	<p>Aumentar visibilidade e o conhecimento dos serviços prestados pelo órgão, por meio debates de ideias com ouvidores das seccionais.</p>	<p>Ideias com temas sugeridos para discutir e inserir em um plano de ação, ou execução de projetos em acordo com os gestores da pasta como: mobilização; foco nas cidades e metas sustentáveis: uma vida saudável, áreas urbanas e rurais, estratégias de qualidade de vida.</p>	<p>Ano de 2023</p>	<p><b>Anos:</b> 2023, 2024, 2025 e 2026</p>
<p><b>Café com a Vice</b></p> <p>Café com a vice, debatendo ideias e parcerias. Um trabalho em conjunto em prol da comunidade e dos cidadãos.</p>	<p>Um dia ação entre administrador, lideranças comunitárias, comunidade e gestores das pastas responsáveis como educação, saúde, saneamento, políticas públicas e seguranças.</p>	<p>Ação deve ocorrer em finais de semana, de preferência na administração ou salão comunitário da cidade, com público-alvo, a comunidade, para buscar melhores serviços e dando a ela a oportunidade de discutir sobre as políticas públicas para a sua cidade, captando demandas que necessitam de interação com o governo e as instituições para aprimorar e qualificar a qualidade de vida para a população.</p>	<p>Ano de 2023</p>	<p>Aumento de demandas</p>
<p><b>Projeto saúde e bem-estar</b></p> <p>Atividades em conjunto com ações preventivas referente a saúde.</p>	<p>Vice-Governadoria, Administração, UBS da cidade, Secretaria de Esportes e Secretaria da Mulher.</p>	<p>Ação realizada em parceria com a Vice-Governadoria, Administração, UBS; juntos trabalhando para melhorar a vida na questão de saúde e bem-estar da população, aproveitando espaços como: parques e ou praças das cidades.</p>	<p>2023</p>	<p>Saúde preventiva Melhorar autoestima da população da cidade, e saúde física e mental.</p>

## Vice-Governadoria Ouvidoria

### Assuntos para o Café com a Ouvidoria, com debate de ideias



#### • Foco nas cidades

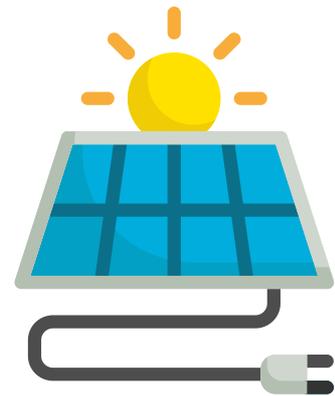
A Ouvidoria (como ferramenta de Gestão, em conjunto com a comunidade, parlamentares e gestores da pasta de mobilidade, e a Vice-Governadoria) solicitará a volta de alguns benefícios que facilitam a vida da locomoção do cidadão dentro do perímetro urbano, como por exemplo, a questão da mobilidade e transporte alternativo por meio de aplicativo **“o patinete elétrico, com todas as suas formas de segurança”**. Este equipamento já esteve em uso na cidade de Brasília e, infelizmente, este projeto foi retirado do Distrito Federal. Sua característica visava uma mobilidade mais usual para os jovens da faixa etária entre 18 a 45 anos de idade, que o utilizavam ao sair do Metrô para se deslocarem até a faculdade, trabalho, shopping center ou até mesmo para o lazer. Este tipo de mobilidade, é utilizado para pequenas viagens, dentro uma localidade com distância de até 15 km.

Segundo o entrevistado Pedro Henrique de Sousa Santos, o patinete era útil para ir de uma parada até a outra; para ir da rodoviária até a universidade, e até mesmo dentro da campus, atravessando de um instituto de estudos (ICC/UNB) para outro, e também para curtas viagens. Pedro, afirma ainda, que não usava muito para o lazer, pois, segundo ele, tinha um custo alto.

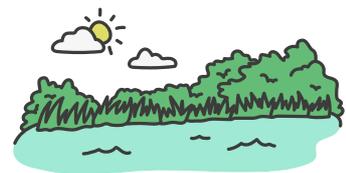
## Vice-Governadoria Ouvidoria

- **Metas sustentáveis: uma vida saudável**

Um novo pensamento para a cidade de Brasília, é conscientizar a população que investir em energia solar, além de ser uma energia limpa, o seu retorno em questão de economia é rapidamente visível, e o governo poderia entrar com a parceria para diminuir os custos junto à população que aderir essa forma de fonte de energia.



- **Áreas urbanas e rurais**



## Vice-Governadoria Ouvidoria

- **Uma vida de atitudes saudáveis e rentáveis**

Há que se pensar, também, nessa nova forma de cidade, rural e urbana, com a condição de vida mais saudável. Integrar educação, cidade e campo. Uma vida com qualidade e produtos naturais mais acessíveis, além de instruir jovens para agronomia, incentiva a preservação e cuidado do solo.

Dentro desse estudo, focamos nas pessoas, na qualidade de vida, no bem-estar, na satisfação em morar na cidade. A Inclusão do campo e da cidade, sem redução da mata.

De acordo com os ODS, não há sociedade igualitária e justa sem a atuação do mercado e das empresas, pois a qualidade de vida e o crescimento econômico ocorrem, também, por meio da geração de empregos e inovação.

Por isso, é de extrema importância ressaltar que não só a população, mas também, governos e corporações têm um papel importante na busca do desenvolvimento sustentável, assim como indicam os ODS. Por isso que esta Ouvidoria seccional mergulhou nesse conhecimento, de cada indicação dos ODS, para melhor planejar as nossas ações e os nossos projetos.

- **Estratégias de qualidade de vida**



**SAÚDE E BEM-ESTAR (Projeto familiar que vai de saúde, lazer e bem-estar)**

## Vice-Governadoria Ouvidoria

**Projeto saúde e bem-estar** – atividades que promovam ações preventivas referentes a saúde, para toda a família, para os finais de semana e, conforme o desenvolvimento do projeto, ações diárias com uma agenda programada.

Durante uma caminhada no parque, próxima às residências das cidades, os cidadãos poderão participar de várias atividades que irão proporcionar uma infinidade de benefícios, entre eles saúde, terapia e cultura. Atividades que podem ocorrer dentro dos parques das cidades em conjunto com a Administração da cidade, a Unidade Básica de Saúde – UBS (com psicólogo, terapeuta, nutricionista, profissionais de área de esportes).

O objetivo deste projeto de tratamento preventivo, é incentivar os cuidados com o corpo e a mente, evitando, dessa forma, o aumento dos atendimentos nos postos de saúde.

Este projeto partiu de uma demanda a qual uma cidadã, da cidade do Riacho Fundo I, propôs verificar a beleza do parque da sua cidade, e o quanto seria bom para ela e para toda a população a integração do parque com a Administração da cidade e a UBS com seus tratamentos preventivos; a Secretaria de Esportes para inserir, na comunidade, esportes que promovam bem-estar para o corpo e a mente, além de promover esportes para toda família. E a Administração com atividades culturais e educacionais.

A utilização maior dos parques da cidade, para que as pessoas não invadam o cinturão verde em busca de um ar melhor, ou, melhorar sua moradia. Incluir moradia e saneamento sem retirar os direitos, que são para todos.

### Finalidade

A finalidade do Plano de Ação desta Ouvidoria, com uma visão mais ampla dentro dos ODS, vai priorizar não só os critérios na busca de qualidade de atendimento ao cidadão, como também, facilitar o acesso à informação e aos serviços públicos, disponibilizando servidores realmente interessados em prestar um bom serviço.

Os Projetos e as Ações, desta Ouvidoria, visam trabalhar fortemente nas questões de ações sociais, com foco na melhoria das cidades.

Vice-Governadoria  
Ouvidoria

- **Objetivos estratégicos**

Foi encaminhado para a senhora Chefe de Gabinete desta Instituição, para conhecimento, quanto as observações e recomendações da Ouvidoria-Geral:

- Eventos internos executados de forma qualitativa:

Comemoração ao dia Internacional da Mulher.

**Mês de março Mulher** - homenagem ao dia Internacional da Mulher e servidora pública do Governo do Distrito Federal. O evento reuniu internamente 47 mulheres - do corpo de servidores da Vice-Governadoria. A proposta é para homenagear mulheres que dentro das suas funções exercidas. Foram exemplos de servidoras, e por meio de foto em galerias, elogios formulados na Ouvidoria, com um dia totalmente voltados para as servidoras internas.

**Objetivo do evento** - público interno com interação por meio da ouvidoria e aumento de demandas.

**Mulheres Impactantes** - A proposta é para homenagear mulheres que, dentro das suas funções exercidas, foram exemplos como servidoras, com um dia totalmente voltados para as servidoras internas.

**Objetivo do evento** - Interagir a Ouvidoria seccional e o público interno feminino, envolvendo as secretarias para diversas atividades voltadas com o escopo de parabenizar e exaltar as servidoras do governo do Distrito federal - Ouvidoria qualitativa - comemorativo.

## Vice-Governadoria Ouvidoria

- A executar:

**Café com a Ouvidoria** - Ideias com temas sugeridos para discutir e inserir em um plano de ação, ou execução de projetos em acordo com os gestores da pasta como: mobilização; foco nas cidade e metas sustentáveis: uma vida saudável, áreas urbanas e rurais, estratégias de qualidade de vida.

**Objetivo do evento** - melhoria dos serviços e troca de experiências das seccionais.

**Café com a Vice** - um dia de ação entre administrador, lideranças comunitárias, comunidade e gestores das pastas responsáveis, como educação, saúde, saneamento básico, segurança e políticas públicas. O bate-papo no café serve para organizar e dirimir a estratégia para colocar em pratica a ação.

**Objetivo do evento** - comunidade, lideranças e gestores do governo, juntos em prol de melhorias e captação de políticas públicas para a cidade. Captar demandas.

**Projeto Saúde e Bem-estar:** atividades em conjunto, com ações preventivas referentes à saúde. Uma ação realizada em parceria com a Vice-Governadoria, Administração do Parque, gestores da UBS; juntos, atuando em prol da comunidade com um trabalho para a saúde preventiva.

**Objetivo do evento** - saúde preventiva, melhoraria da autoestima da comunidade, e com foco na saúde física e mental - aumento de demandas e ouvidoria qualitativa.

Vice-Governadoria  
Ouvidoria

**Considerações finais**

A construção do presente Plano de Ação, da Ouvidoria, da Vice-Governadoria, referente ao ano de 2023, visa cumprir a determinação prevista no art. 2º, inciso II da Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal (CGDF), que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, e no Decreto nº 36.462/2015.

No âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF), foi reconstruída uma nova proposta, visando, estabelecer estratégias para melhorar o nível do qual está Ouvidoria se encontra como classificada: no Grupo 1 da rede de Ouvidorias do Distrito Federal – que por meio de uma nota técnica da CGDF, foi possível repaginar este Plano de Ação.

Decisões específicas do órgão central (Ouvidoria-Geral do GDF - OGDF) indicaram um conjunto de ações programáticas, com a intenção de complementar o trabalho desta seccional, que já vem atendendo aos requisitos estabelecidos, mas que precisa aumentar o número de demandas, qualificar e melhorar as respostas em ouvidoria, finalizar a demanda com retorno ao cidadão, para que este comunique se foi atendido e, por consequente, motivá-lo a avaliar a sua manifestação na pesquisa de satisfação.