

RELATÓRIO OUVIDORIA 1º TRIMESTRE - 2023

Março de 2023



Sumário

- 1** Apresentação
- 2** Diagnóstico
- 3** Manifestações do período
- 4** Assuntos
- 5** Projetos
- 6** Serviços
- 7** Conclusão

Vice-Governadoria Ouvidoria

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Vice-Governadoria, agora em nova administração no ano de 2023, visa aumentar o comprometimento em continuar como referência de qualidade no atendimento ao cidadão do DF, e também, ampliar e facilitar o acesso à informação e aos serviços públicos, trabalhando com servidores preparados e qualificados para prestar um bom serviço.

Para que isso aconteça, neste primeiro trimestre, empenharemos os esforços para voltarmos com os projetos pós pandemia;

Reapresentaremos o Projeto Café com a Vice para os administradores, com uma nova gestão administrativa e programar as agendas do Administrador e da Vice-Governadora, Celina Leão, para realização deste evento. Para isso, o projeto será reformulado aos critérios e cuidados da nova gestão.

Para o seu início, a proposta visa um primeiro contato com o ouvidor da Região Administrativa, a fim de agendar, com o chefe de gabinete ou o administrador, a apresentação da ideia central do projeto.

Feito o primeiro contato, a Equipe da Ouvidoria do gabinete da Vice-Governadora, apresentará toda a dinâmica do evento para o administrador com demonstração de slides e finalizará essa primeira parte. O passo seguinte será o agendamento da data que acontecerá o Café com a Vice.

Seguindo a linha, apresentamos o Projeto Mulheres Impactantes, que aconteceu no mês de março, referente à comemoração ao “Dia Internacional da Mulher”. Este evento contou com a participação de várias Secretarias de Estado na sua organização.

O evento, Mulheres Impactantes, amplificou o grau da sua importância, devido ao seu objetivo basilar em demonstrar a valorização progressiva da mulher servidora do Governo do Distrito Federal. Em sua terceira edição, ressaltamos algumas características:

- O primeiro, em 2020, para todas as servidoras do Governo do Distrito Federal;
- O segundo, em 2022 para público interno da Vice-Governadoria, devido a pandemia;
- O terceiro, em 2023 foi aberto para todas as servidoras devido o fim da pandemia.

Na mesma esteira, há um projeto futuro, originário de demanda apresentada por uma cidadã do Riacho Fundo I.

Intitulado como “Saúde e Bem-Estar no Parque”, a ideia central, tem, como foco primário, a atuação conjunta da Administração do Parque, Administração da cidade e UBS (Unidade Básica de Saúde) local. A Ouvidoria contribuirá na implementação da ideia, fornecendo os elementos necessários para o desenvolvimento da ação, que será de grande impacto positivo para a coletividade.

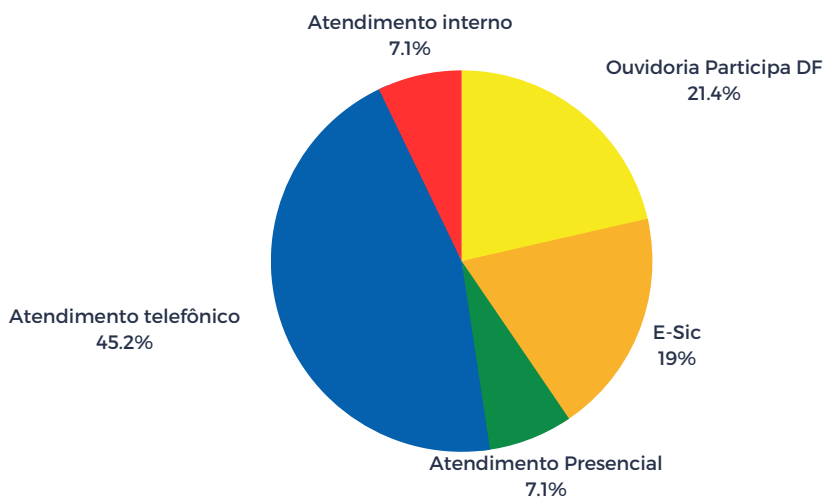
Apresentaremos os Serviços Café com a Ouvidoria, modalidades interno e externo, onde abordaremos os objetivos dessas ações.

**Vice-Governadoria
Ouvidoria**

Diagnóstico

Através dos nossos indicadores, abordaremos as diversas situações de atendimentos realizados pela Ouvidoria da Vice-Governadoria.

Neste sentido, cabe ressaltar a versatilidade das ocorrências. Vejamos:



CARACTERÍSTICAS DO ATENDIMENTO

O atendimento da Ouvidoria é caracterizado pela procura de informações que orientam, de forma, simples e objetiva, o cidadão em diversas situações.

A equipe trabalha de forma humanizada, prestando o acolhimento das demandas e orientando para os setores públicos específicos aos quais são competentes para responder às solicitações.

PARTICIPA DF

9

E-SIC

8

ATENDIMENTO PRESENCIAL

3

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

19

ATENDIMENTO INTERNO

3

ATENDIMENTOS / OUTRAS INFORMAÇÕES

Um aspecto a ser mencionado, é a procura dos setores internos do órgão.

Além das demandas originais desta seccional, há o atendimento para montagem de projetos, artes para campanhas institucionais e orientações diversas sobre as questões que envolvem a Administração Pública.

UM REFERENCIAL NO ATENDIMENTO

Em uma perspectiva de atendimento ao cidadão, descreveremos três situações em que a Ouvidoria da Vice-Governadoria atuou para orientar nas providências.

A base do nosso atendimento

<p>TRATAMENTO</p> <p>É a forma como o usuário é recebido.</p> <p>Tratar bem está ligado à gentileza, ao conforto, bom humor e bem-estar.</p> <p>É uma prática que requer toda a atenção na hora de se comunicar com cada pessoa que entra na ouvidoria.</p>	<p>ATENDIMENTO</p> <p>O atendimento começa na primeira interação e segue até o pós-atendimento, percorrendo, assim, junto com o usuário, todas as etapas do relacionamento.</p> <p>Diz respeito à busca pela tomada de providências, de forma adequada e rápida, à demanda do cidadão.</p>

Vice-Governadoria Ouvidoria

Atendimento realizado na Ouvidoria da Vice-Governadoria (09/03)

- Protocolos:

OUV-032652/2023

OUV-026337/2023

Reclamante: Reinaldo de Oliveira

Telefone: (61) 98384-9125

Entidade reclamada: DETRAN-DF

- Demanda:

Conforme relatos do reclamante, o seu veículo (uma Kombi) foi removido, para o depósito veicular, através de guincho, do DETRAN-DF, na via dos Anexos, da Esplanada dos Ministérios, no dia 28/12/2022, à noite.

Relata, também, o reclamante, que o seu veículo não estava em situação de irregularidade no local onde ocorreu a ação da autarquia, e que, segundo as suas alegações, há registros fotográficos que podem ajudar na comprovação do que por ele é defendido.

Através dos protocolos mencionados acima, o reclamante informa que até a presente data não obteve nenhuma resposta do órgão atuador para solucionar a situação.

O reclamante informa, ainda, que o veículo é parte fundamental para o seu sustento e que, segundo as suas alegações, é a sua principal ferramenta de trabalho.

No atendimento prestado por essa Ouvidoria, buscamos prestar, na medida da nossa competência, todas as informações legais para contribuir no equacionamento da questão. Solicitamos os dados do reclamante, ouvimos as suas queixas referentes ao fato e, orientamos para que aguardasse um posicionamento sobre as providências a serem tomadas futuramente, após o levantamento das informações contidas nos protocolos.

Atendimento realizado na Ouvidoria da Vice-Governadoria (20/03)

- Protocolo: OUV-065869/2023
- Interessada: Valdete Marreiros da Silva
- Telefone: 98174-0032
- Reclamação:

A interessada solicitou o levantamento do processo, junto ao DF-Legal, a revisão do processo que consta a inscrição na Dívida Ativa junto ao GDF.

Código da dívida ativa: 50208001263

Receita: 959 - DATMDFLEG

A requerente informou que, durante o processo, não foi comunicada sobre o andamento e sobre os valores finais da infração.

Diante do exposto, requereu uma revisão nos procedimentos legais e uma análise, detalhada, sobre os ritos processuais baseados para a justificativa da autuação.

Esta Ouvidoria prestou o atendimento, realizando o levantamento dos valores, e buscou, dentro das suas competências, orientar para uma possível revisão do processo.

Foi realizada uma solicitação - via Participa DF - para uma nova apuração.



Papel de interlocutor entre o cidadão e a Administração Pública.

Atendimento realizado na Ouvidoria da Vice-Governadoria (28/03)

- OUV-075081/2023

Solicita os esclarecimentos referentes às cobranças (abusivas) registradas na fatura do mês 04/2023.

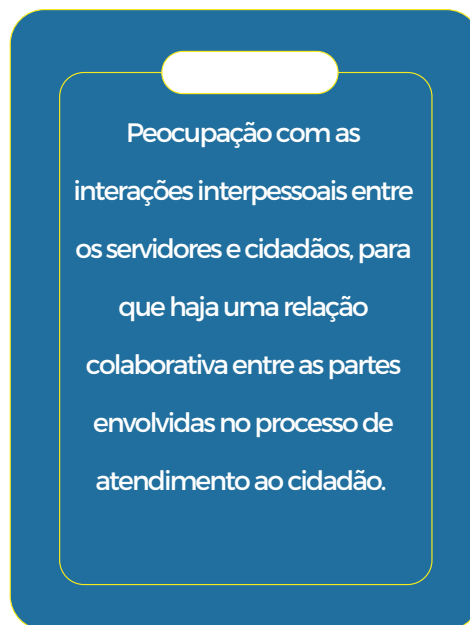
Recentemente, a interessada fez o levantamento de todas as contas em atraso junto à Neoenergia. Efetuou os pagamentos e quitou todas as pendências.

Entretanto, na fatura de abril deste ano, a ser paga no até o dia 13, constam multas, atualizações monetárias e outros encargos que ultrapassam o limite da racionalidade, segundo a requerente.

Diante do exposto, solicitou uma revisão dos cálculos.

Abaixo, seguem os dados da unidade:

- Código (Neoenergia): 657790-3
- Titular: Credinalda Alves da Siva
- Endereço: QE 40 - conjunto N - lote 05 - apto 22
- Cidade: Guará II
- Telefone: 98190-6330



Garantir os direitos de cidadania por meio das manifestações dos cidadãos, com a prestação de contas e buscando a melhoria contínua dos serviços públicos executados.



PROJETOS DA OUVIDORIA



Vice-Governadoria Ouvidoria



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
VICE-GOVERNADORIA



OUVIDORIA

MULHERES IMPACTANTES - 2023

Em sua terceira edição, o evento consolida a sua força nos valores da mulher e as pautas femininas

Brasília, 22 de março de 2023

A terceira edição do "Mulheres Impactantes" foi uma demonstração do poder de consciência e sororidade que o projeto está alcançando.

No mês de março, onde é celebrado, no dia 8, o Dia Internacional da Mulher, a Ouvidoria da Vice-Governadoria mobilizou e uniu diversos setores da Administração Pública do Distrito Federal para realizar o evento e não só homenagear, como, também, trazer para o debate pautas de grande importância na vida das mulheres.

O evento contou com presenças importantes do Distrito Federal, como a Deputada Distrital Jane Klebia do Nascimento Silva Reis (Doutora Jane), que abordou, em sua palestra, a violência contra a mulher.

Doutora Jane, com a sua experiência, explanou vários tópicos para contribuir na conscientização e no fortalecimento das políticas públicas em prol das mulheres.



Vice-Governadora Celina Leão - Instagram



"Mulheres Impactantes" foi realizado no Salão Branco do Palácio do Buriti; uma servidora de cada órgão da administração direta e indireta do GDF foi escolhida para receber a homenagem representando a importância das mulheres que fazem parte do governo | Fotos: Vinicius de Melo / Secretaria da Mulher



O Governo do Distrito Federal (GDF) homenageou, dia 22 de março, no Salão Branco do Palácio do Buriti, as servidoras da Administração Pública Distrital, e proporcionou, durante todo o dia, palestras, workshop e um espaço reservado para dicas de maquiagem e cuidados com o corpo.

O evento foi uma iniciativa do Gabinete da Vice-Governadora Celina Leão, em conjunto com Casa Civil, Secretaria da Mulher, Secretaria de Atendimento à Comunidade, Chefia Executiva de Políticas Sociais, Chefia Executiva do Cerimonial do Gabinete do Governador, Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida da Secretaria de Fazenda.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
VICE-GOVERNADORIA



OUVIDORIA



Momentos marcantes no Palácio do Buriti – Salão Branco

Mulheres, servidoras, empregadas e terceirizadas da Administração Pública do Distrito Federal, marcando a presença em um evento que leva a mensagem objetiva da importância do papel da mulher em nossa sociedade. Lições únicas de como enfrentar a vida de maneira valiosa e responsável, e a constatação de que a voz é ativa para liderar campanhas em prol de um mundo justo e solidário.

"Nós somos cientistas, somos inovadoras, somos guerreiras. Nossa maior missão, dentro do GDF, é capacitar mais mulheres para que umas cresçam com as outras. E que, quando elas cheguem em uma situação de poder, possam deixar a vida para outras mulheres muito mais fácil."

Celina Leão
Vice-Governadora



"Estamos cuidando de quem cuida. Quando unimos esforços para montar o calendário Março Mais Mulher, tivemos a clara certeza que as servidoras teriam destaque especial, uma vez que são elas que colocam em prática as ações do governo."

Giselle Ferreira
Secretária de Estado da Mulher





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
VICE-GOVERNADORIA



OUVIDORIA



Equipe da Subsecretaria de Administração Geral da Vice-Governadoria: Cinthia Nunes, Cinthya Torres, Sônia Morais, Sabrina Amorim, Ana Carolina e Sarah Suzana: Mulheres Impactantes.



Ouvidora Rosimeire, coordenadora do evento, com a representante Alessandra, do segmento de autocuidado e beleza.



Representantes do segmento de beleza e autocuidado: produtos e dicas especiais para o dia a dia das mulheres.



Servidora Edna, da Casa Civil (à direita), com a representante do segmento de beleza e autocuidado.



Momento de confraternização e entrega dos certificados: a certeza de que a data foi repleta de conhecimento, valorização e renovação para continuação das conquistas nas pautas femininas.



Sorteio de brindes: muita descontração, bom humor e pitadas de boas brincadeiras e charadas.

É tempo de ação.  GDF



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
VICE-GOVERNADORIA



OUVIDORIA

Aqui, abriremos um aparte: nossa querida servidora Isléia Bastos. Professora, graduada em Direito e Letras, e atuante na área de mentoria financeira. Isléia proporcionou uma brilhante palestra onde os seus conhecimentos financeiros serviram para ilustrar a possibilidade de uma vida com paz, equilíbrio e prosperidade. Com excelentes dicas, todas as mulheres presentes absorveram o conteúdo sobre a organização financeira e metodologias práticas para o melhor aproveitamento dos recursos e as suas variadas possibilidades de economia, trazendo, com isso, os conhecimentos necessários à sobrevivência e à qualidade de vida.

22.03 das 9h às 16h
Palácio do Buriti Brasília-DF

Mulheres Impactantes







Nossa Ouvidora, Rosimeire Ferreira dos Santos, coordenadora do evento, em seus momentos de realização.

Saibamos um pouco sobre ela:

Formada em Ciências Contábeis, com especialização em Gestão de Políticas Públicas.

Servidora pública desde 2001, sua primeira lotação foi na Secretaria de Estado de Segurança e logo em seguida FUNAP. Após três anos, foi trabalhar na SESIPE no CPP, onde atuou na Disciplina.

Em janeiro de 2015, foi nomeada para ser Ouvidora na Secretaria de Estado de Economia, onde realizou vários cursos para atuar na área. Dois anos depois, foi para Secretaria de Estado de Justiça, também como Ouvidora e, atualmente, está à frente da Ouvidoria da Vice-Governadoria do Distrito Federal.

Rosi, como nós a chamamos carinhosamente, é uma grande idealizadora de projetos, como o Mulheres Impactantes. Sua bagagem é extensa e há muitas ideias a serem realizadas.

Seu foco busca servir, através do Estado, àqueles que tanto necessitam do amparo e da ajuda governamental. O seu lema inspira-se em Augusto Cury: *"Nós, Ouvidores, temos que ter a capacidade de nos colocar no lugar do outro, e isto é uma das funções mais importantes da inteligência, pois demonstra o grau de maturidade do ser humano."*

Rosimeire Ferreira dos Santos é um exemplo de Mulher Impactante.



Isléia Bastos
@isleiariqueza

Educação financeira não é sobre deixar de viajar, deixar de trocar de carro, deixar de sair no final de semana, deixar de realizar seus sonhos.

Educação financeira é se organizar para poder fazer tudo isso.

- Danilo Smith

Isléia Bastos é um exemplo de Mulher Impactante

Vice-Governadoria Ouvidoria



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
VICE-GOVERNADORIA



OUIDORIA

Mural em homenagem às servidoras do Governo do Distrito Federal – Mulheres Impactantes



Vice-Governadoria Ouvidoria



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
VICE-GOVERNADORIA



OUVIDORIA

Mural em homenagem às servidoras do Governo do Distrito Federal – Mulheres Impactantes



Vice-Governadoria Ouvidoria



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
VICE-GOVERNADORIA



OUVIDORIA

Foi um dia com muita harmonia, reflexão e bons resultados para o evento. Todas as mulheres que passaram pelo Salão Branco do Palácio do Buriti, adquiriram novos conhecimentos, compartilharam experiências e se tornaram mais conscientes do papel fundamental do universo feminino em nossa sociedade.

Em homenagem à força e expressividade, montamos um mural com mulheres servidoras do Governo do Distrito Federal. Uma pequena amostra sobre a importância das mulheres no desenvolvimento do serviço público do GDF, onde todas desempenham suas funções com importância relevante, onde quer que estejam.

Abaixo, a exposição de um belo bufê, com distribuição de livros, certificados e brindes. Um dia marcado na lembrança de todas as nossas homenageadas.



Edição e texto: Cláudio Amorim

Ouvidoria da Vice-Governadoria do Distrito Federal

Brasília, 22 de março de 2023.

É tempo de ação.



GDF

Vice-Governadoria Ouvidoria

Projeto Saúde e Bem-Estar no Parque



Como foi mencionado, o “Saúde e Bem-Estar no Parque” tem, como ideia central, a atuação conjunta entre a Administração do Parque, a Administração da cidade e a UBS (Unidade Básica de Saúde) local.

Atualmente, todo o operacional deste projeto está em análise, visando os estudos técnicos viáveis para a sua implementação.

Cumpridas as etapas legais, a Ouvidoria trabalhará, em conjunto, com os órgãos e entidades, para que sejam desenvolvidas as estratégias para a efetividade do projeto. Lembrando que, o "Saúde e Bem-Estar no Parque", é originário de uma demanda apresentada por uma cidadã, moradora da Região Administrativa do Riacho Fundo I.

Projeto Café com a Vice

Este projeto tem, como objetivo, integrar comunidade e o governo para atender às reais necessidades dos moradores das cidades do Distrito Federal.



A ideia é contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal (GDF) e auxiliar na promoção do exercício da cidadania, da democracia participativa e do controle social no Distrito Federal.

Para isso, as lideranças comunitárias e a comunidade local, durante as reuniões, poderão apresentar as suas demandas à Vice-Governadora, Celina Leão, aos administradores regionais e aos representantes das pastas do governo, visando à proposição das soluções em conjunto.

A execução deste projeto será de acordo com as diretrizes da Vice-Governadora e a Chefia de Gabinete.



Serviços da Ouvidoria



Vice-Governadoria Ouvidoria

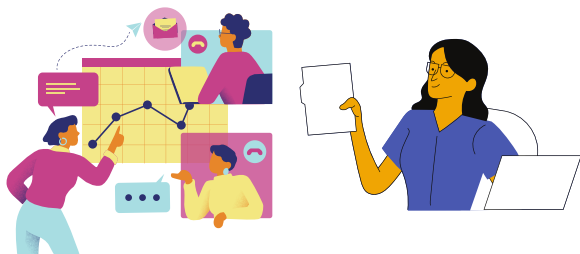
Café com a Ouvidoria



Poderá acontecer em dois momentos, interno e externo.

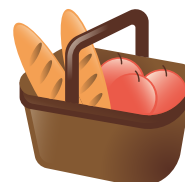
O interno, com o intuito de apresentar os serviços e as atualizações. O foco será o de levar aos gestores, a demonstração, por meio dos indicadores, o auxílio das políticas públicas.

O externo, entre ouvidores de outras seccionais, para juntos debaterem as melhores práticas em ouvidoria e exemplos a serem elencados como modelo na melhoria em atendimento e soluções para as demandas.



O objetivo desses serviços é dar efetividade, aprimorar e melhorar os serviços públicos, tanto interno, na questão da Carta De Serviços, na atualização do site Institucional, no Regimento Interno e no Índice de Transparência, como também, melhorar os serviços de ouvidoria.

Dessa forma, teremos o fortalecimento da Instituição com a promoção da cidadania, elaborando políticas públicas para atender com excelência a sociedade.



Vice-Governadoria Ouvidoria

Conclusão

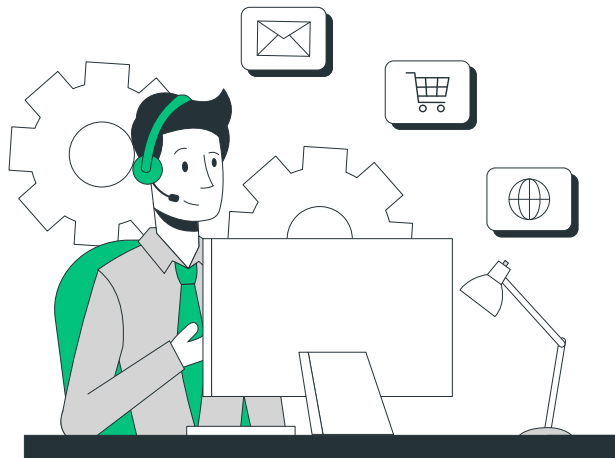
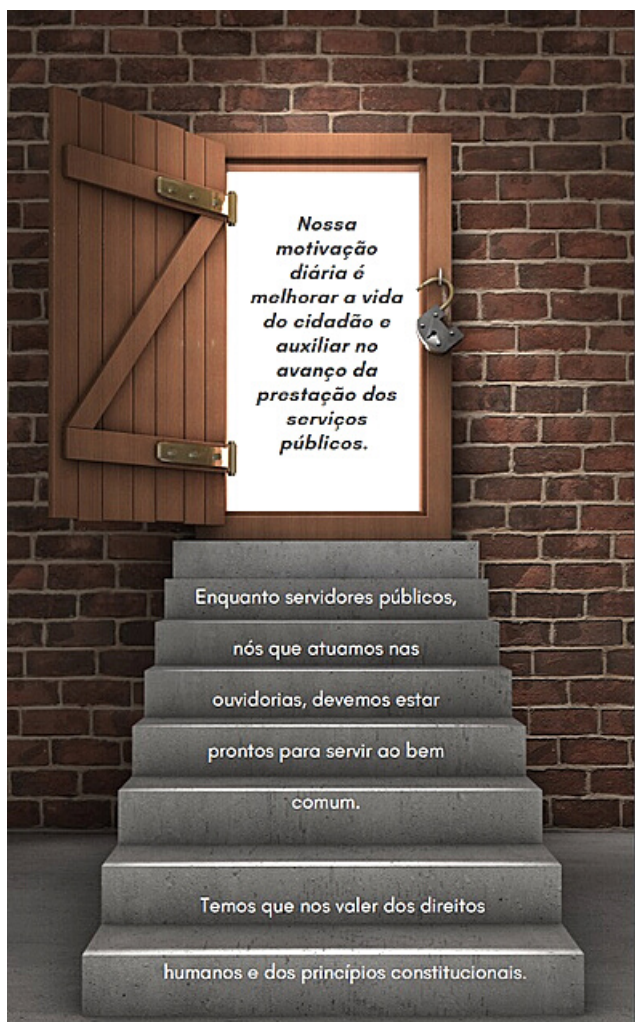
Diante do exposto, é possível afirmar que o atendimento, da Ouvidoria da Vice-Governadoria, é colaborativo e busca manter o mecanismo de participação dos cidadãos e aprimoramento do controle social sobre as instituições públicas.

As premissas são executadas com o foco na garantia dos direitos da cidadania; ou seja, por meio das manifestações dos cidadãos, há uma prestação de contas e uma melhoria contínua dos serviços públicos executados.

Dessa forma, esta seccional vem desempenhando o papel fundamental em levar a informação, de forma objetiva e com a linguagem adaptada ao cidadão, sem perder o seu caráter institucional.

Um outro ponto positivo é o quantitativo de demandas que são direcionadas à nossa Vice-Governadora. Nesse aspecto, a atuação da Ouvidoria em conjunto com a Chefia de Gabinete foi fundamental para a boa explanação das respostas, obtidas através dos órgãos da Administração Pública do Distrito Federal.

Com esse entrosamento e boa comunicação, foi possível a produção de conteúdos essenciais para o bom funcionamento da Ouvidoria, tendo como foco o excelente atendimento ao cidadão.



Nosso objetivo é o trabalho contínuo para manter a referência no atendimento ao cidadão, voltando suas ações de trabalho na busca da excelência entre a demanda e a efetiva prestação do serviço.