

Relatório de Gestão de Ouvidoria 2020

Gabinete
Do Vice-gerenador



SUMÁRIO

Apresentação	3
Estratégia de 2020	4
Finalidades e Competências	5
Força do trabalho	6
Quadros de índices de manifestações	7
Projetos a executar	8
Objetivo	9
Capacitação	10
FOTOS DOS EVENTOS	11

APRESENTAÇÃO

Este relatório vai propiciar ampla transparência, e contribuir para a melhoria da gestão, também apresentará os resultados e os principais indicadores de desempenho da Ouvidoria do gabinete do Vice-Governador no período de outubro a dezembro de 2020.

É mais uma ferramenta de gestão que atende ao nosso dever e compromisso de transparência com a sociedade civil e o setor regulador, contendo dados e informações úteis aos usuários dos nossos serviços, além de servir como instrumento de acompanhamento da demanda de atendimento da área de ouvidoria e com a população do governo do Distrito Federal.

A divulgação é trimestral, mas vamos apresentar um breve resumo do ano de 2020. Apresentaremos os resultados para informar que, devido à situação de pandemia que se deu ao início do mês de março os nossos serviços e toda nossa rotina foi direcionada para teletrabalho, mas a Ouvidoria e alguns setores do Gabinete do Vice-Governador não parou, adaptou-se sua forma de atendimento de protocolização e encaminhamento e análise das demandas e dos trabalhos.

Mesmo em situação online o Gabinete do Vice-governador mudou toda sua estratégia de Gestão e voltou-se todo seu esforço para o combate ao Covid-19 e a Ouvidoria sob o comando da Ouvidora Rosimeire Ferreira colocou em andamento o projeto de combate ao Covi-19.

Apresentaremos também os quadros de índices de manifestações e avaliações do sistema de ouvidoria do 4º trimestre de 2020.

A ESTRATÉGIA DE 2020

FOI UM ANO DE DESAFIO E TRANSFORMADOR PARA O GABINETE DO VICE-GOVERNADOR:

- ✓ Fizemos parte do comitê de arrecadação de doações da Pandemia;
- ✓ Fizemos doações de máscaras e luvas e álcool em gel para três grandes Hospitais do Distrito Federal;
- ✓ Distribuimos mascaras e álcool em gel para motoboys que estavam atendendo a população em estado de isolamento;
- ✓ Distribuimos marmitas
- ✓ Distribuimos brinquedos
- ✓ Distribuimos cestas básicas
- ✓ Participamos com louvor do nosso Natal 2020;

O Vice-Governador praticou a empatia de diversas formas, sua rotina de trabalho triplicou e com isso elevou a empatia Cognitiva: habilidade de entender o ponto de vista das pessoas do nosso Distrito Federal, sentiu na pele o que outro sente com a possibilidade de adquirir o vírus, e mesmo na área de risco, não hesitou nem mesmo quando adquiriu o covid-19, o Vice-governador se isolou, ficou em caso grave, mas quando foi liberado pelos médicos voltou a luta e sua preocupação de sentir que o outro precisava dele, se colocou no lugar do cidadão de Brasília e buscou doadores e parceiros para tornar a vida de cada cidadão um pouco mais digna em meio a esse caos.

UMA VICE-GOVERNADORIA COMO NUNCA HAVIA VISTO

- ✓ Ganhamos 100% no Índice de transparência;
- ✓ Arrecadamos toneladas de alimentos;
- ✓ Arrecadamos milhares de brinquedos;
- ✓ Conseguimos distribuir mais de cinco mil proteções Individuais;
- ✓ Protegemos nossos servidores;

FINALIDADE E COMPETÊNCIAS

A finalidade e o objetivo desta Ouvidoria é que, o Gabinete do Vice-Governador seja referência em qualidade de atendimento ao cidadão do Distrito Federal, como também facilitar o acesso a informação e aos serviços públicos, onde possui servidores realmente interessados em prestar um bom serviço.

- Monitoramento do Sistema e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
- Monitoramento, acompanhamento do sistema OUV/DF.
- Facilitar o acesso do Cidadão ao serviço de Ouvidoria
- 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;

LEI Nº 4.896, DE 31 DE JULHO DE 2012

(Autoria do Projeto: Poder Executivo)

Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

...

Art. 9º Compete às unidades seccionais:

I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;

II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;

III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;

IV – responder às manifestações recebidas;

V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;

VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;

IX – encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

Art. 10. O titular de unidade seccional de ouvidoria deve ter formação e perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.

FORÇA DE TRABALHO

CARGO¹	NOME	CARGO/FUNÇÃO (Indicar carreira)	CV RESUMIDO (formação Profissional)
OUVIDOR TITULAR	ROSIMEIRE FERREIRA DOS SANTOS	TPPGG	PÓS GRADUADO POLÍTICAS SOCIAIS
SUBSTITUTO LEGAL	PAULO CESAR PAGGI	CHEFE DE GABINETE	PÓS GRADUADO EM DIREITO
ASSESSOR TÉCNICO	VERA BRASIL	ASSESSORA	
ASSESSOR ESPECIAL	IRAN LIMA	ASSESSOR	PROFESOR E PSICOLOGO
ASSESSOR ESPECIAL	JEAN FIALHO	ASSESSOR	DIREITO

¹ Nas informações relacionadas às equipes deverá conter a indicação do provável substituto do ouvidor, em seus afastamentos legais ou a apresentação das informações relacionadas ao Ouvidor Substituto, caso ele não seja da equipe da Ouvidoria. Tal informação não dispensa a indicação formal, pelo gestor da pasta, dos substitutos legais, nos termos da recomendação da ouvidoria.

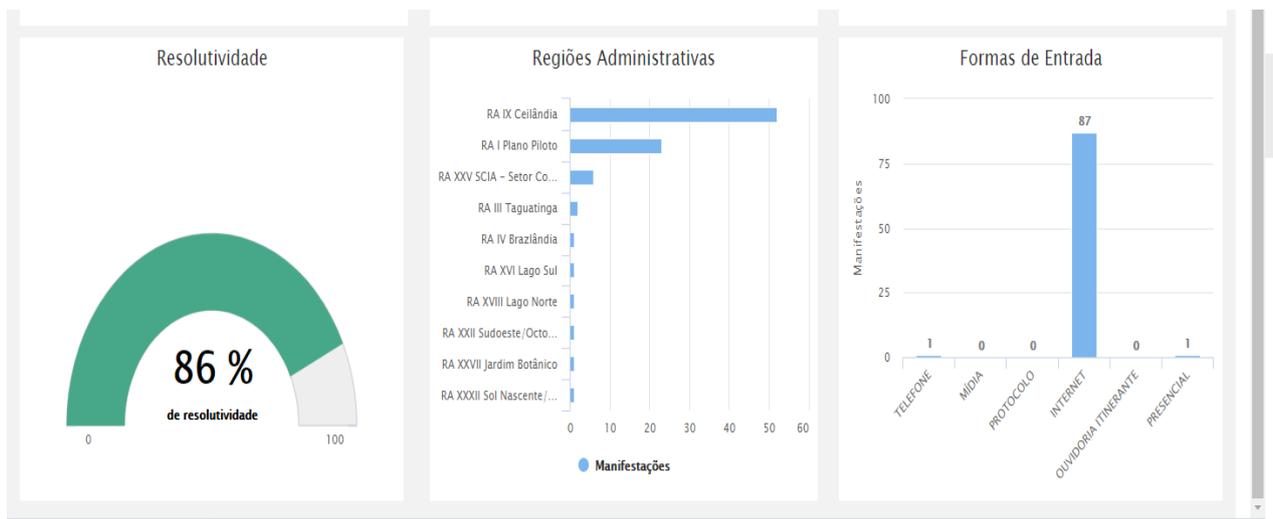
QUADROS DE ÍNDICES DE MANIFESTAÇÕES

Pesquisa de Satisfação



Visão Geral





PROJETOS A EXECUTAR

Carta de serviço ao cidadão – prazo para entrega definitiva desta carta será dia 04/12/2015.

- É preciso ser feito a Carta de Serviço ao Cidadão em parceria com todos os setores desta Instituição em especial a ASCOM que terá especial cuidado ao que se refere a parte gráfica como fotos e efeitos que chamariam a atenção de Nossa Carta para o cidadão que possivelmente irá acessar);
- Passo importante colocar a carta em nosso site;
- Colocar na Carta a nossa Missão, Objetivo e Valores;
- Colocar um indicador de avaliação para que o cidadão POSSA AVALIAR A QUALIDADE DE SERVIÇO E DO SITE quanto à Carta de Serviço ao Cidadão;

Projetos da Ouvidoria do Gabinete do Vice-governador estavam para ser executados a partir de março de 2020, mas devido a pandemia foram suspensos, com estimativa para serem executados nos próximos anos de 2021-2022:

- Café com o vice e lideranças comunitárias;
- Café com os administradores das regiões administrativas e convidados;

OBJETIVO

O objetivo principal deste projeto é prestigiar a liderança comunitária, a população de cada Região Administrativa e seus principais seguimentos.

A Ouvidoria por meio de seus serviços faz ecoar a voz de cada cidadão e colaborar para a efetividade dos direitos fundamentais, zelando pela garantia da dignidade da pessoa humana e do livre acesso à informação detida pelos entes estatais. Ouvir é respeitar.

O Gabinete do Vice-Governador ouve o cidadão.

Os projetos de Ouvidoria é para que a população do Distrito Federal Participe e exercite sua cidadania.

O projeto de café com o Vice e lideranças comunitárias nas Regiões Administrativas, com a estimativa de acontecer dois eventos por mês, com capacidade para 100 pessoas entre comunidades, servidores da Vice, lideranças comunitárias e chefias importantes dentro de cada seguimento como:

Chefe de Polícia (PMDF, CBMDF, PCDF BRIGADISTAS e VIGILÂNCIA ARMADA)

Diretoria de centros comerciais;

Diretorias educacionais regionais;

Diretorias da saúde;

O presente processo tem uma estimativa de custo de cada evento **no valor de R\$ 1.000,00** (mil reais), sendo que pretendemos, assim que liberados eventos conforme a OMS, acontecer dois eventos por mês, totalizando 20 eventos a começar no mês de março, como fora programado em meados do mês de janeiro de 2020. **Valor estimado para o ano de 2021 R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).**

CAPACITAÇÃO

Esta ouvidoria do Gabinete do Vice-governador procura dentro do possível estar preocupada com a evolução e capacitação do Ouvidor e assessores, por isso participa na medida do possível dos cursos, palestras e seminários que estão ao alcance inclusive a distância.

Cursos desta Ouvidoria em evidencia:

- Curso em ouvidoria todos disponibilizados pela OUV/DF
- Ouvidoria na Administração Pública (parceria com CGU/ILB) Turma 01-A
- Acesso à informação (Profoco) na ESAF.

FOTOS DOS EVENTOS:

Doação de cestas básicas e kit de higiene para os lavadores de carros do Anexo do Buriti.

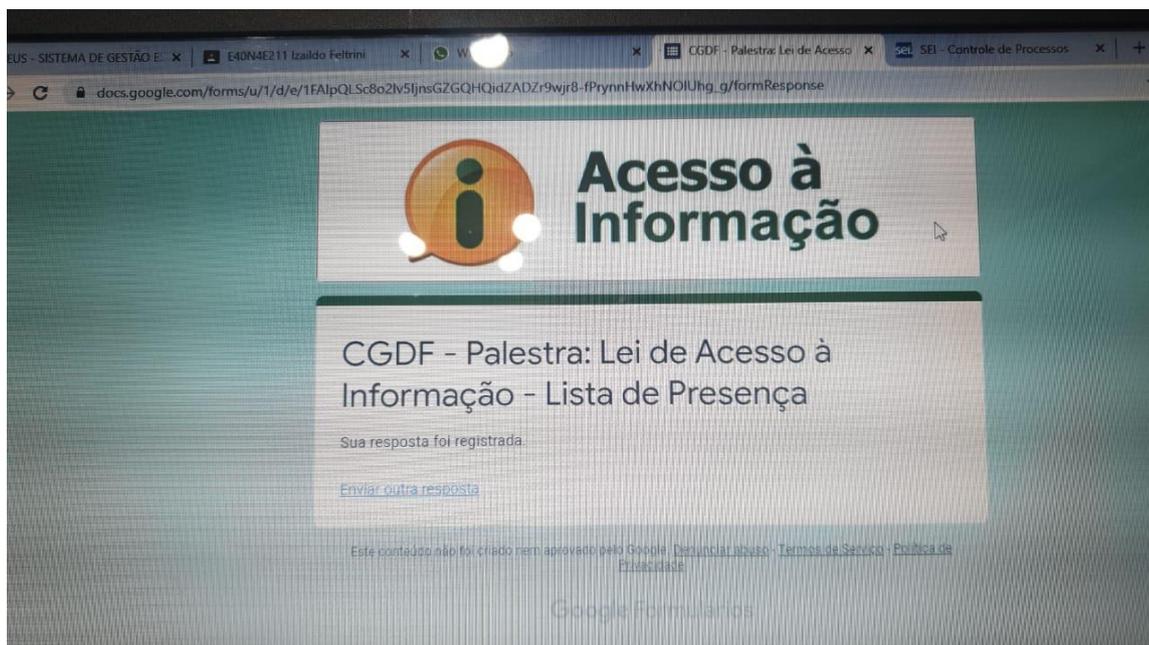


DIA DA CRIANÇA



Arrecadação de brinquedos para o dia das Crianças.

PALESTRA ONLINE DE TRANSPARENCIAA ATIVA E SIMPLES COMEMORAÇÃO DO DIA SERVIDOR





MOTO PACO SOCIAL II



21
NOVEMBRO
2020

MOTO PACO SOCIAL II

PARA PARTICIPAR DESTE PASSEIO
MOTOCICLISTICO DA ESPERANÇA,
BASTA TRAZER UM BRINQUEDO QUE FARÁ
A ALEGRIA DE UMA CRIANÇA NESTE NATAL

📍 PONTO DE ARRECADAÇÃO:
PRAÇA DO CRUZEIRO



INÍCIO ÀS 9H NA PRAÇA DO CRUZEIRO
RESPEITE O DISTANCIAMENTO - USE MÁSCARA E ÁLCOOL GEL
A SOLIDARIEDADE NÃO ESTÁ DE QUARENTENA





PRÊMIO 100% TRANSPARÊNCIA



cg.df.gov.br

Controladoria-Geral do Distrito Federal 

Prêmio ITA 2020

VICE GOVERNADORIA DO DISTRITO FEDERAL VGDF



ATINGIU 100% NO ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA 2020

PARABÉNS!

Confira os demais órgãos e entidades que alcançaram os 100% de transparência ativa em:
www.cg.df.gov.br

NOSSO NATAL





ALMOÇO DE CONFRATERNIZAÇÃO NA INSTITUIÇÃO LAR DE EURIPEDES COM A CHEFE DE COZINHA DI OLIVEIRA.





