

# Relatório do 4º trimestre da Ouvidoria 2020

Gabinete  
Do Vice-governador



## **SUMÁRIO**

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

## 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 DA OUVIDORIA**

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**

<b>CARGO<sup>1</sup></b>	<b>NOME</b>	<b>CARGO/FUNÇÃO (Indicar carreira)</b>	<b>CV RESUMIDO (formação Profissional)</b>
<b>OUVIDOR TITULAR</b>	ROSIMEIRE FERREIRA DOS SANTOS	TPPGG	PÓS GRADUADO POLÍTICAS SOCIAIS
<b>SUBSTITUTO LEGAL</b>	PAULO CESAR PAGGI	CHEFE DE GABINETE	PÓS GRADUADO EM DIREITO
<b>ASSESSOR TÉCNICO</b>	VERA BRASIL	ASSESSORA	
<b>ASSESSOR ESPECIAL</b>	IRAN LIMA	ASSESSOR	PROFESOR E PSICOLOGO
<b>ASSESSOR ESPECIAL</b>	JEAN FIALHO	ASSESSOR	DIREITO

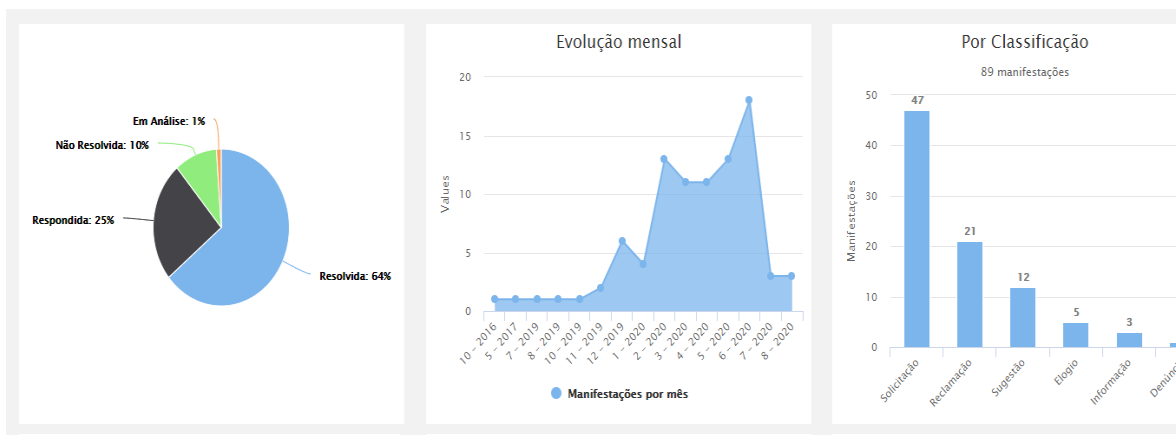
<sup>1</sup> Nas informações relacionadas às equipes deverá conter a indicação do provável substituto do ouvidor, em seus afastamentos legais ou a apresentação das informações relacionadas ao Ouvidor Substituto, caso ele não seja da equipe da Ouvidoria. Tal informação não dispensa a indicação formal,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

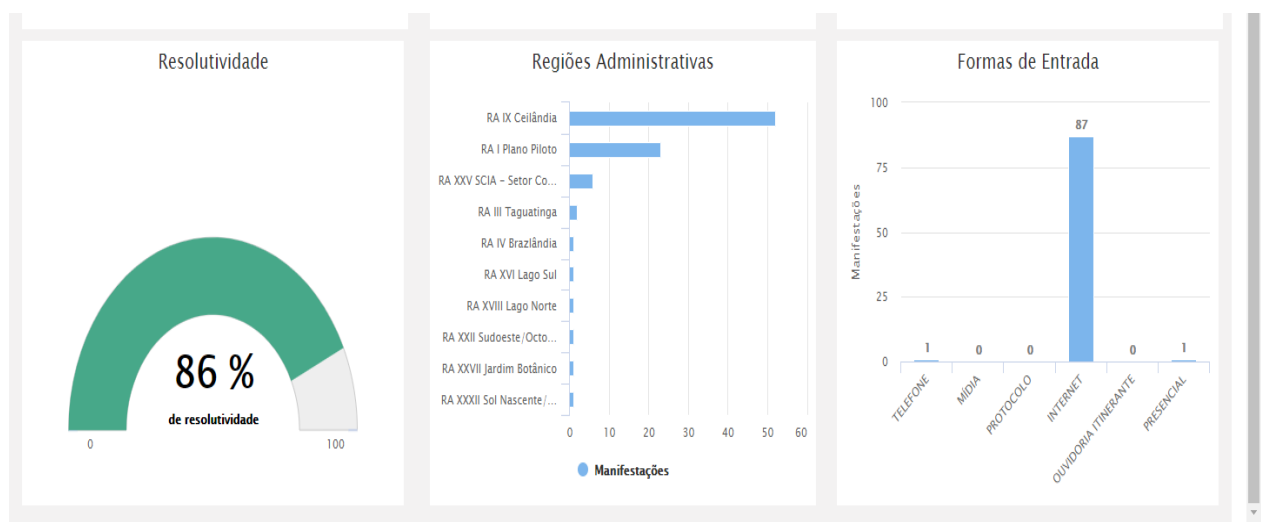
# QUADROS DE ÍNDICES DE MANIFESTAÇÕES

## 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 **Organizações Mundial de Saúde (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.

### **OBS.:**

Os servidores que tomaram posse em meio a pandemia e teletrabalho, foram instruídos a participar dos cursos necessários para prestarem serviços na Vice-governadoria como na Ouvidoria no modo online.

Cursos como:

Capacitação SEI;

Sistema de OUV-DF;

Sistema e-SIC entre outros pertinentes e ofertados pela Escola de Governo.

**Rosimeire Ferreira dos Santos**  
Chefe de Ouvidoria  
**Gabinete do vice-Governador**

**FOTOS DOS EVENTOS:**

***Duas doações de cestas básicas e kit de higiene para os lavadores de carros do Anexo do Buriti.***



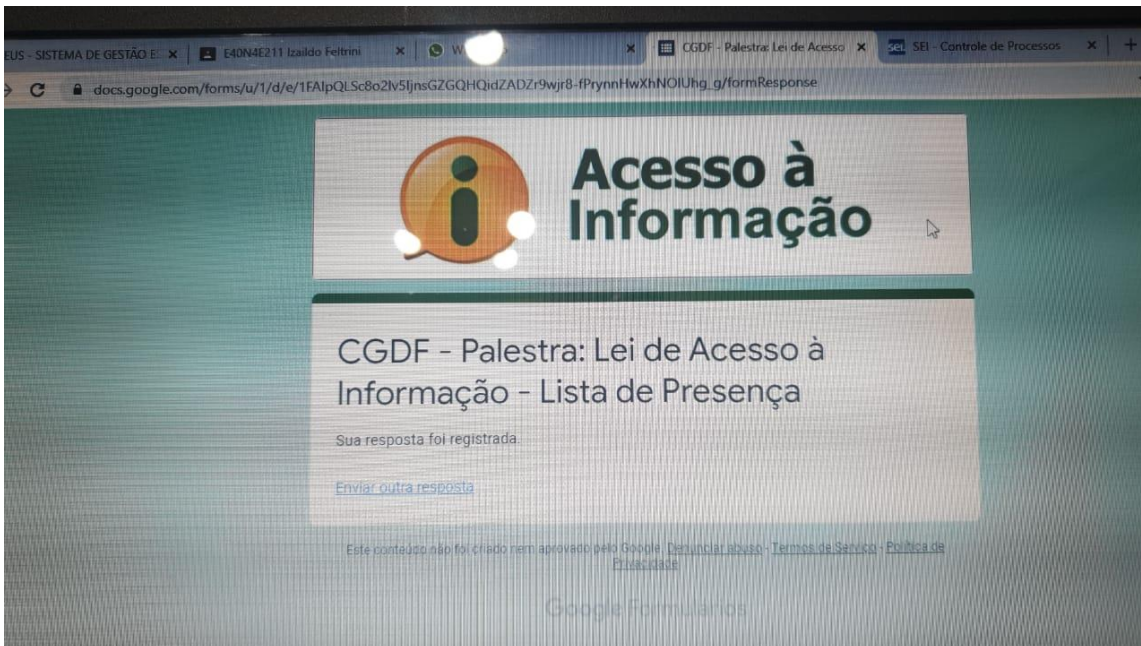
**DIA DA CRIANÇA**



**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](http://www.cg.df.gov.br)

# NOSSO NATAL





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





