

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE  
ARNIQUEIRA

2024/2025

# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA





Governador do Distrito Federal  
Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do Distrito Federal  
Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral do Distrito Federal  
Cecília Souza da Fonseca

Administrador Regional de Arniqueira  
Telma Rufino

Ouvidora seccional:  
Aline Oliveira Neves



# O GOVERNO DO DF E A AGENDA 2030 / ONU

O Distrito Federal aderiu formalmente à Agenda 2030 criando um Grupo de Trabalho para sua implementação em âmbito distrital, por meio do **Decreto nº 38.006**, de 13 de fevereiro de 2017. Como resultado dos trabalhos do GT, além da produção de um relatório de alinhamento das políticas públicas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e um diagnóstico do avanço da agenda em âmbito local, criou-se a Comissão Distrital para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), por meio do Decreto nº 39.322, de 04 de setembro de 2018.

Desde então, o GDF tem trabalhado no alinhamento de suas diretrizes aos postulados da Agenda 2030, tendo correlacionado seus 17 Objetivos, com suas metas e indicadores, aos oito eixos do Plano Estratégico do Distrito Federal (PEDF) 2019-2060.

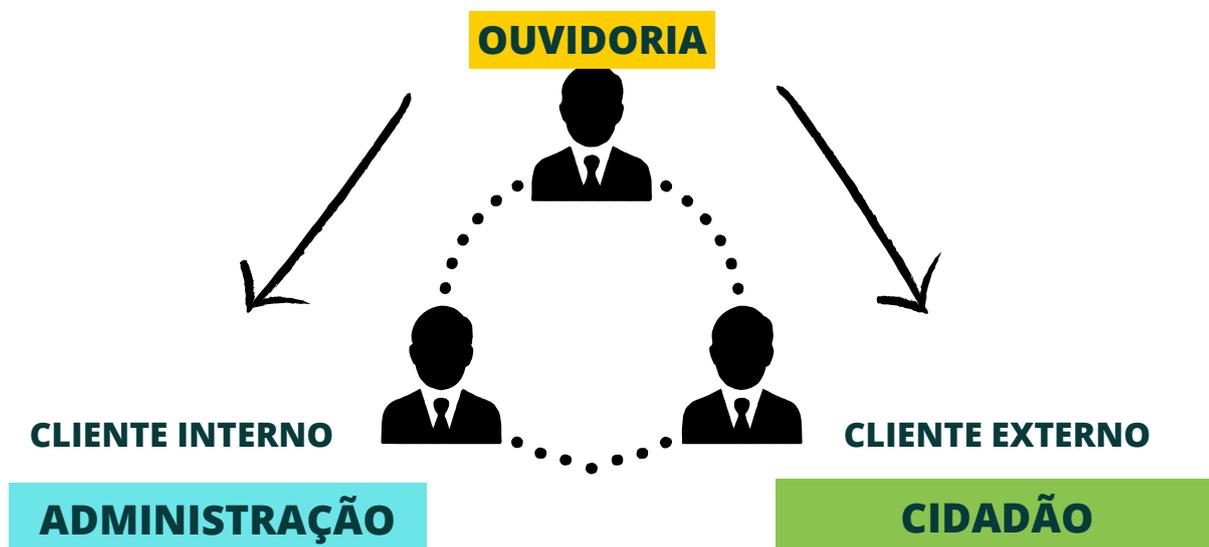


Da mesma forma, o Plano Plurianual (PPA) 2020-2023, que representa o instrumento de planejamento governamental, foi construído tomando por base a Agenda 2030 como uma ferramenta norteadora. Assim, faz-se interessante termos, sempre, os ODS como uma forma de orientação para o desenvolvimento de políticas públicas a longo prazo, tendo em vista que funcionam como um quadro global por meio do qual diferentes setores governamentais podem traçar conexões com as diferentes áreas de prioridade do Distrito Federal, o que fortalece as capacidades institucionais do Governo.



Princípios ESG	Objetivos Gerais ONU
Desenvolvimento Econômico	Erradicar a pobreza
Inclusão Social	Garantir que as pessoas alcancem prosperidade e PAZ
Proteção ao Meio Ambiente	Proteger o Planeta

# O PAPEL DA OUVIDORIA



## OUVIDORIA

Atua como **FERRAMENTA DE GESTÃO** e **aceladora de BOA GOVERNANÇA**

Coleta, armazena e trata dados para elaboração dos instrumentos de gestão:

- RELATÓRIOS TRIMESTRAIS
- PLANO DE AÇÃO
- PROJETOS DE OUVIDORIA

Funciona como uma câmera fotográfica que consegue capturar e retratar a percepção do cidadão em relação ao serviço público

## OUVIDORIA

Atua como “**ponte**” de relacionamento entre estado e cidadãos

Apresenta-se como a voz do cidadão, compatibilizando as normas e a realidade da sociedade (**Direitos humanos**)

Possibilita que o cidadão exerça seu direito de participar na administração pública (**Exercício democrático**)

# Ouvidoria atua como PROMOTORA:

- ✓✓ DIREITOS HUMANOS
- ✓✓ BOA GOVERNAÇÃO
- ✓✓ ESTADO DEMOCRÁTICO  
DE DIREITO

ESTES TEMAS ESTÃO  
EM EVIDÊNCIA A NÍVEL MUNDIAL.



Nas últimas décadas os **ORGANISMOS INTERNACIONAIS** têm voltado sua atenção para a adoção e divulgação de práticas que objetivem o bem estar mundial.



# PRINCIPAIS ORGANISMOS INTERNACIONAIS NORTEADORES:



"A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) representa uma estruturação formada por países e parceiros estratégicos dedicados ao desenvolvimento econômico. Os membros pretendem discutir políticas públicas e econômicas que os orientem. Esses países apoiam os princípios da democracia representativa e as regras da economia de mercado."

Veja mais sobre "OCDE" em: <https://brasilescola.uol.com.br/geografia/ocde.htm>



"Organização internacional a qual reúne países voluntariamente com a intenção de promover a paz, a cooperação e o desenvolvimento mundial."

ELES DEFENDEM A  
DISSEMINAÇÃO DOS  
PRINCÍPIOS CONHECIDOS  
COMO **ESG**





# O QUE É

# ESG

## CONJUNTO DE BOAS PRÁTICAS

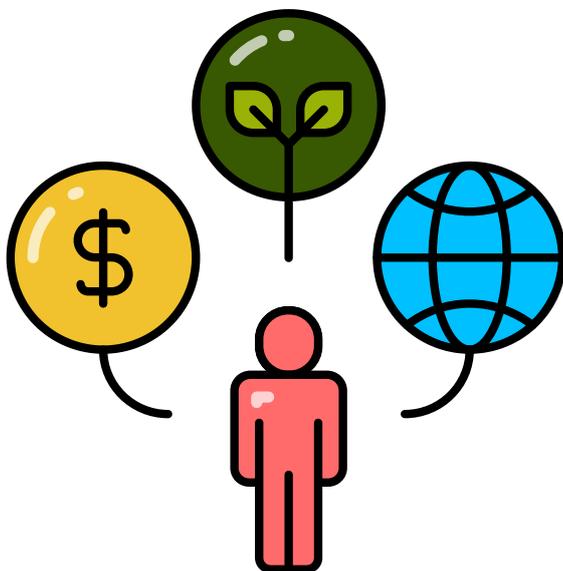
O termo ESG foi cunhado em 2004 em uma publicação do Pacto Global em parceria com o Banco Mundial.

É um conjunto de padrões e boas práticas cujo objetivo é definir se a atuação de um organismo é:

**Sustentável**

**Corretamente  
gerenciada.**

**Governança**



**Socialmente  
consciente**

**GOVERNANÇA- MEIO AMBIENTE - SOCIAL**



OCDE &

ESG

A OCDE parametriza, mensura e publica dados dos países que possibilitam o acompanhamento global do desenvolvimento das nações e por isso é possível perceber o quanto estão em consonância com os princípios ESG.

Entre os dados acompanhados, temos aqueles que se relacionam intimamente com a Administração Pública:

FOCO NAS PESSOAS

CAPACIDADE DE RESPOSTA

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



E esses temas tem tudo a ver com OUVIDORIA e sua atuação como promotora de ações que foca na necessidade do cidadão.

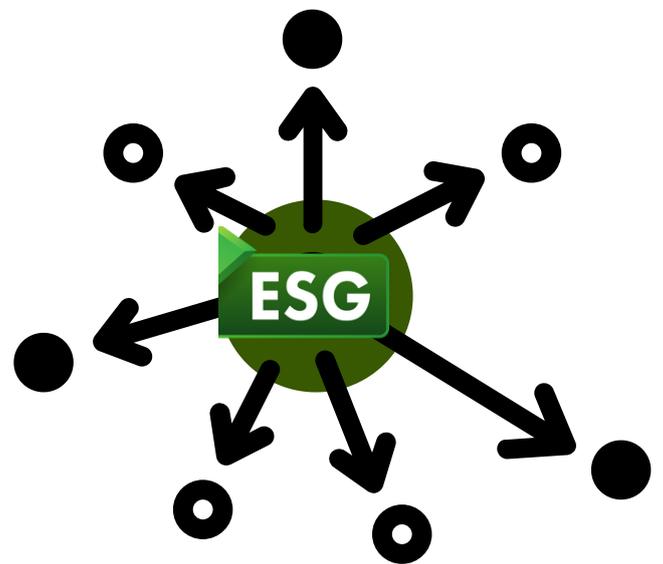
# PACTO GLOBAL ONU



## O BRASIL É SIGNATÁRIO DO PACTO GLOBAL DA ONU

**10 PRINCÍPIOS** NO  
PACTO GLOBAL

TODOS ALINHADOS AOS  
**3 PRINCÍPIOS ESG**



Pacto Global é uma chamada para as organizações alinharem suas estratégias aos **10 Princípios** universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e **Anticorrupção** e desenvolverem ações que contribuam para o enfrentamento dos **desafios da sociedade**. É hoje a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo,

# ONU E OS 17 ODS



**ODS** é a sigla utilizada para:

**O**bjetivos de  
**D**esenvolvimento  
**S**ustentável

Um movimento instituído pela **ONU** composto por **17 objetivos** de diversas áreas do Desenvolvimento Sustentável.

A ONU almeja atingir as metas estabelecidas pelos ODS até 2030, e isso é a **AGENDA 2030**.

Os 17 ODS da AGENDA 2030 seguem os princípios 3 ESG :



MEIO AMBIENTE  
SOCIAL  
GOVERNANÇA



# O ALINHAMENTO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA

No contexto apresentado, esta Ouvidoria entende que as ações e projetos implementados pelas ouvidorias seccionais devem ir além da promoção de suas competências materiais, uma vez que o foco deve estar nas pessoas e não nos serviços.

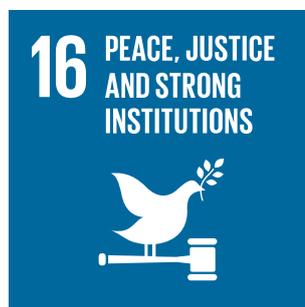
Desta forma apresentamos 3 ações a serem desenvolvidas no decorrer de 2023, as quais chamaremos de projeto, cujo objetivo principal é democratizar o acesso do cidadão a este importante instrumento de participação social que são as ouvidorias.

No contexto apresentado esta Ouvidoria entende que as ações e projetos implementados pelas ouvidorias seccionais devem ir além da promoção de suas competências materiais, uma vez que o foco deve estar nas pessoas e não nos serviços.

Desta forma apresentamos 3 ações a serem desenvolvidas no biênio 2023/2024 :

# PROJETOS DE OUVIDORIA 2024

PROJETO	PRINCÍPIO ESG relacionado	ODS Relacionado
2. ATENDIMENTO para TODOS	SOCIAL: Acessibilidade arquitetônica Adequar atendimento (DF Libras) Resposta por ligação para cegos	10. REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES
3. IDENTIFICAÇÃO VISUAL	DESENVOLV. ECONÔMICO / GOVERNANÇA	16. INSTITUIÇÕES EFICAZES
4. Governança de Serviço	Fortalecer a Ouvidoria como instância de governança de serviço	16. INSTITUIÇÕES EFICAZES



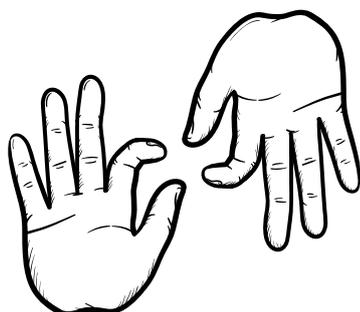


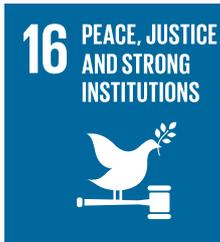
# ATENDIMENTO PARA TODOS

Oferecer espaço físico de forma a proporcionar acessibilidade arquitetônica a cadeirantes, obesos e pessoas com mobilidade reduzida.

Utilizar o programa DF Libras para adequar o atendimento a surdos e mudos.

Estabelecer metodologia para resposta aos deficientes visuais através de ligação telefônica



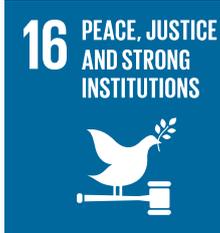


# IDENTIFICAÇÃO VISUAL

Identificar a sala da Ouvidoria de acordo com a nova identificação visual estabelecida pela Ouvidoria Geral.

Disponibilizar aviso de atendimento prioritário de acordo com as prioridades legais.

Identificar atendimento via DFLibras

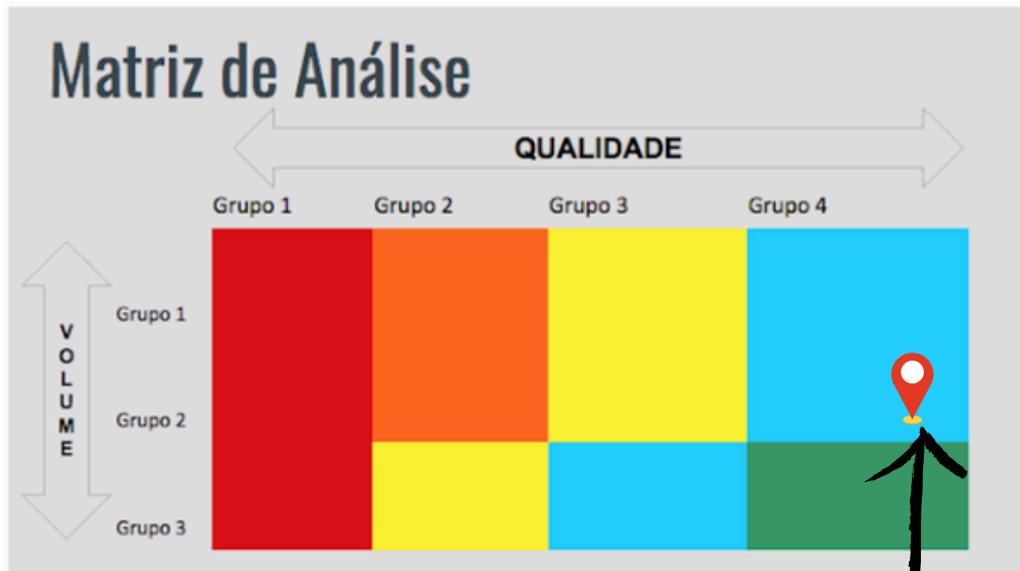


# GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

Consolidar a Ouvidoria como instância de Governança de Serviços através de maior aproximação com a alta gestão.



# ONDE ESTAMOS



**Quanto à dimensão do volume:**

## **Grupo 2**

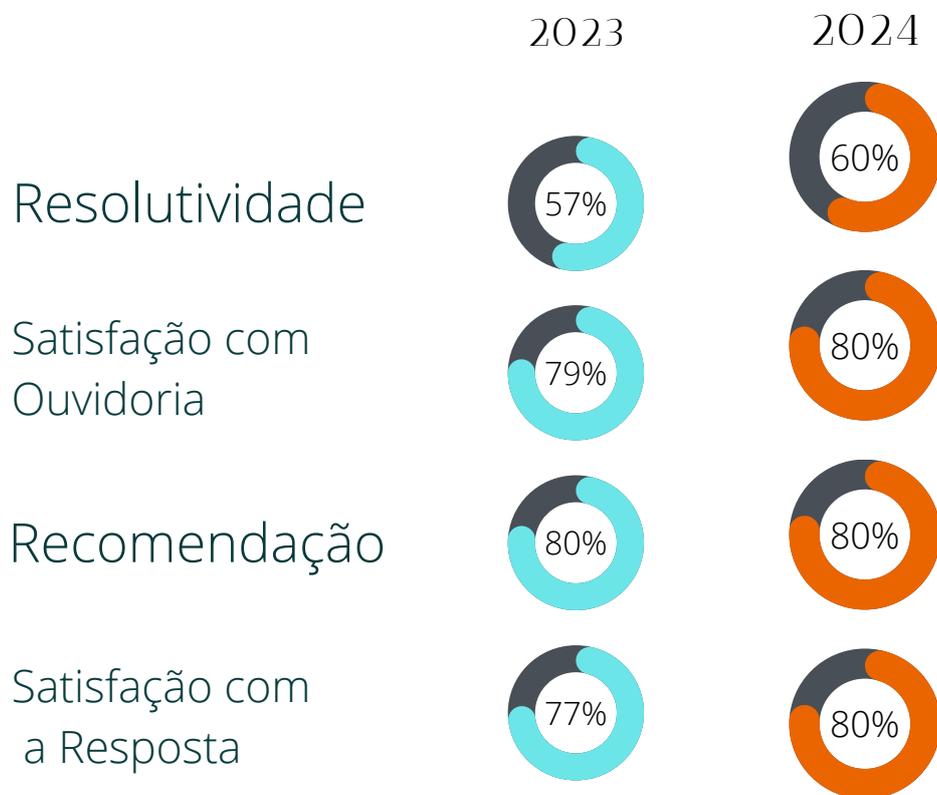
Órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50 por mês)

**Quanto à dimensão da qualidade:**

## **Grupo 4**

Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO

# METAS SIGO 2024/2025



# CANAIS DE ATENDIMENTO



**162**



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



**Presencialmente**