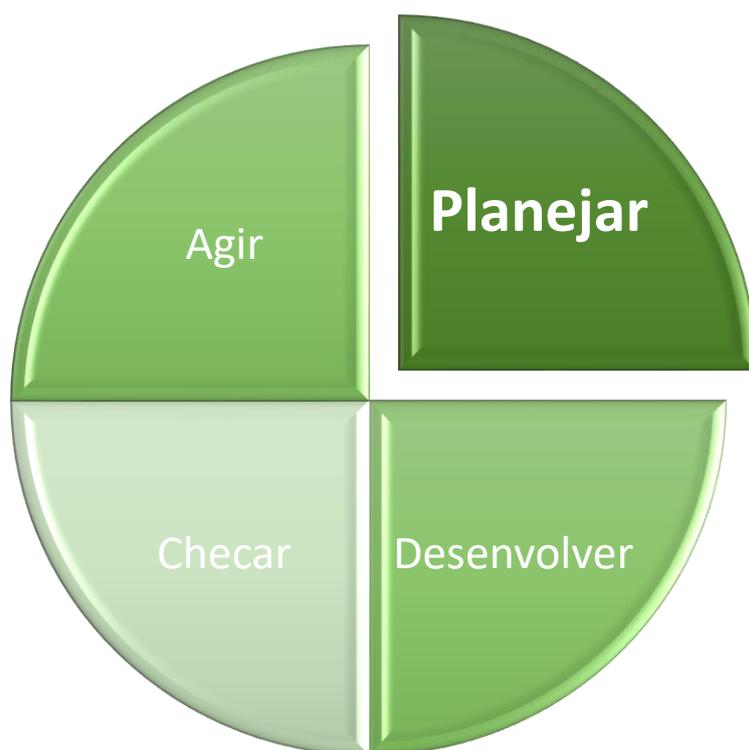




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

PLANO DE AÇÃO ANUAL - SIGO/DF - 2021



OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL



Controladoria-Geral
do Distrito Federal





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL

Gabinete da Ouvidora-Geral

Cecília Souza da Fonseca – *Ouvidora-Geral do DF*
Cleiton Gonçalves Oki de Brito – *Assessor Especial*
Kamilla de Freitas de Lima – *Assessora Técnica*

Coordenação de Planejamento

Cleiton Gonçalves Oki de Brito – *Coordenador interino*
Thiago Mendonça Chagas - *Diretor de Informações de Ouvidoria*
Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes - *Diretora de Projetos e Mobilização Social*

Coordenação de Articulação de Ouvidorias

Frederico Aragão Veras - *Coordenador*
Aline dos Anjos Carneiro Cruz - *Diretora de Acompanhamento de Ouvidorias das Áreas Social e Econômica*
Antônio Augusto Guterres Soares Filho - *Diretor de Acompanhamento de Ouvidorias das Áreas de Governo e de Infraestrutura*
Lúcia Brasileiro de F Coimbra – *Especialista em Saúde Pública*
Amanda Martins Costa Mello - estagiária
Ana Beatriz Travassos Sousa - estagiária
Geovana Gonzales Diniz - estagiária
Luiza Eineck Alcântara - estagiária
Samara de Lira Lima - estagiária

Coordenação de Atendimento ao Cidadão

Roberson Bruno Lobo Olivieri - *Coordenador*
Litcya Coelho Alves de Oliveira - *Diretora de Recebimento e Tratamento de Manifestações*
João Manoel de Moraes Leite - *Diretor de Acompanhamento de Denúncias*



Sumário

Apresentação	4
Organograma	5
Capital humano	Erro! Indicador não definido.
Diagnóstico.....	6
Análise SWOT	8
Matriz de Riscos	11
Matriz de Integridade da OGDF.....	14
Instrumentos de Planejamento Associados a Ouvidoria	16
Plano Plurianual - PPA 2020-2023	17
Plano Estratégico Institucional da CGDF – PEI 2020-2023	19
Indicadores	20
Ações do PEI	22
Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2020-2023	27
Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF - PDSO 2019 – 2023	27
Ações do PDSO	32
Projetos do PDSO	38
Quadro Resumo das Metas para 2021*	41
Ações previstas para 2021.....	42
I. Eventos, Grupos de Trabalho e Reuniões Gerais com Ouvidores da Rede SIGO-DF	Erro!
Indicador não definido.1	
II. Implementar de Inteligência Artificial - IA no OUV-DF.....	422
III. Reformulação do Programa Ouvindo os Ouvidores	Erro! Indicador não definido.2
IV. Estruturação do Banco de Talentos da Ouvidoria	433
V. Estudos analíticos em parceria com a Codeplan	433
VI. Plano de Ação para atendimento à LGPD	434
VII. Implantação de Base de Conhecimento interna – SIGO-DF	434
VIII. Redefinição do fluxo de respostas às demandas do MPDFT.....	45
IX. Implantação de projeto piloto de Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública	45
VIII. Implantação de projeto pós-atendimento.....	46
Cronograma das Ações/Projetos para 2021	488
Anexo I - Demandas do OUV-DF priorizadas Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da CGDF – PDTIC 2020	49



Apresentação

Em atendimento às competências regimentais da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e à Lei nº 4.896/2012, apresentamos o Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF, referente ao exercício de 2021.

A Ouvidoria-Geral como unidade orgânica da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF é o órgão central do SIGO-DF, responsável pela supervisão técnica de todas as unidades seccionais de ouvidoria do DF e gestora do sistema informatizado de ouvidoria do DF, o Ouv-DF (www.ouv.df.gov.br).

As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da equipe da Ouvidoria-Geral frente aos resultados obtidos por todo sistema de ouvidorias do Distrito Federal em 2020, em especial os apresentados no Balanço Anual SIGO-DF apresentado no dia 19 de novembro de 2020, que foi complementado e apresentado no Relatório Anual do SIGO-DF – 2020, disponível no sítio da ouvidoria (www.ouvidoria.df.gov.br).

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral do DF em conjunto com as unidades seccionais de ouvidoria de cada órgão e entidade da administração pública distrital.

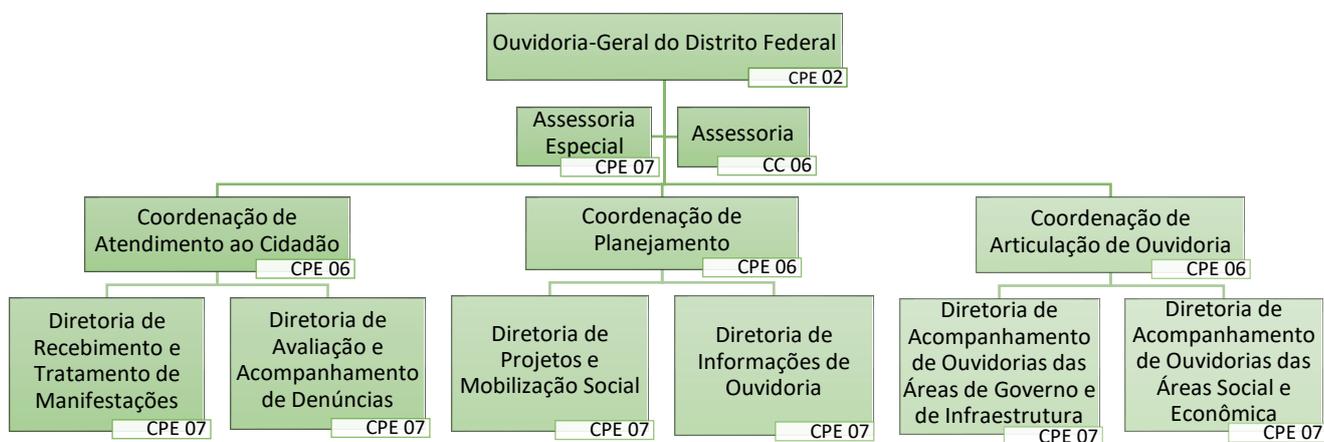
Em complementação a este documento as ações, projetos e metas do SIGO-DF também estão apresentadas no Plano Estratégico Institucional da CGDF – PEI 2020-2023, no Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019-2023 e no Plano Plurianual do DF – PPA 2020-2023.

Informamos que as metas e indicadores previstos para o ano de 2020 foram revisados, com base no diagnóstico apresentado na página 7 deste Plano. As metodologias utilizadas foram a análise de *SWOT*, a Matriz de Riscos e a Matriz de riscos à Integridade.

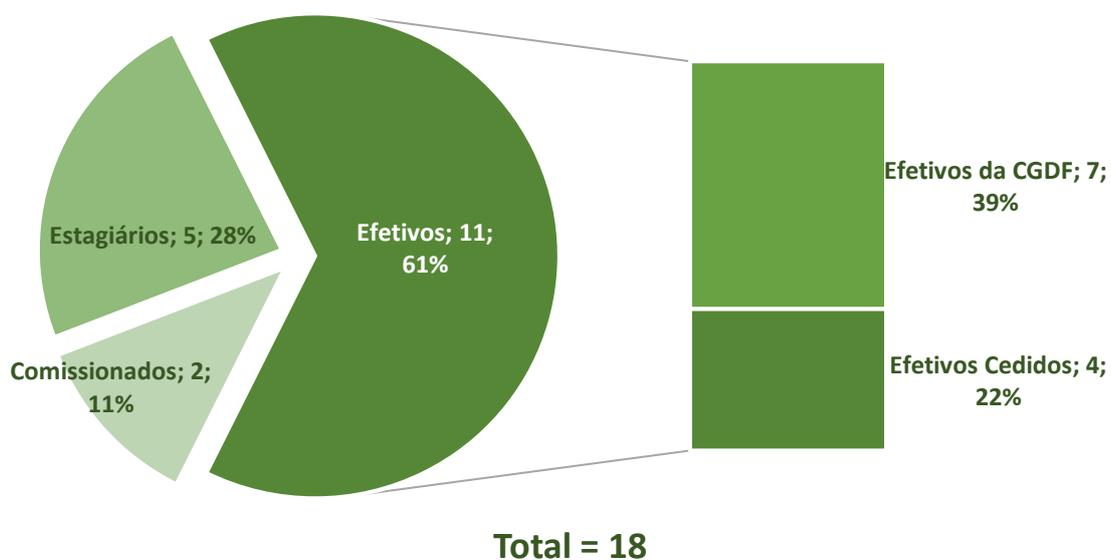
Destaca-se que o contexto da pandemia causada pelo vírus COVID-19 foi considerado e incorporado neste Plano.



Organograma OGDF



Capital Humano OGDF





Capital Humano SIGO-DF



Diagnóstico

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal finalizou o ano de 2020 demonstrando crescimento de 9% nos registros de manifestações em relação ao ano anterior (2019) sem que as estruturas de recursos, tantos físicos, orçamentários e humanos, recebessem algum reforço.

Os números apresentados estabelecem novo recorde de registros, reiterando assim a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem no sistema de ouvidoria. Em 2020 foram cadastrados 80.708 novos usuários no sistema OUV-DF, com 253.080 novas manifestações registradas.

Conforme apresentado no Relatório Anual de Gestão do SIGO-DF/2020, 69% estão satisfeitos com o atendimento prestado pela rede, 75% recomendam as ouvidorias do Distrito Federal e 81% estão satisfeitos com o sistema Ouv-DF. A satisfação com a resposta teve um crescimento de 3 pontos percentuais em comparação a 2019.

A pandemia causada pelo vírus Covid-19 implicou em vários impactos e desafios ao trabalho das ouvidorias. Uma delas foi o aumento no número de



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

manifestações registradas no sistema, sendo o assunto “Fiscalização Coronavírus” o mais demandado pela população. Outro desafio foi a atuação das ouvidorias por meio do teletrabalho, que exigiu uma adaptação na forma de atendimento ao cidadão e interlocução com as unidades internas de cada instituição, visando a construção da resposta encaminhada.

Para 2021 algumas metas e indicadores já pactuados nos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal (PEI 2020-2023, PPA e PEDF) foram revistos, conforme apresentado ao longo deste documento.

Ressaltamos que, em razão da reformulação da pesquisa de satisfação por meio do sistema informatizado de ouvidoria (Ouv-DF), realizada em 2019, houve alterações significativas no modo como passou a ser realizada e disponibilizada, o que ampliou as possibilidades de respostas pelos cidadãos, aumentando em 46% a participação dos cidadãos por meio dessa pesquisa, contribuindo assim para uma melhor avaliação do serviço de ouvidoria.

As demais informações que compõem este diagnóstico estão elencadas em nossa análise *SWOT*, mapeadas em nossa matriz de riscos e matriz de riscos à integridade, conforme segue.



Análise SWOT

AMBIENTE INTERNO
Forças
<p>I. Rede de ouvidorias instituída por normativo específico;</p> <p>II. Equipe composta por servidores efetivos do quadro do Governo do Distrito Federal, conferindo estabilidade e continuidade dos projetos iniciados;</p> <p>III. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF desenvolvido pela equipe da controladoria, o que viabiliza melhorias no sistema sem alocação de recursos orçamentários;</p> <p>IV. Aprovação do Sistema OUV-DF pela população do DF com 81% de satisfação;</p> <p>V. Carta de Serviços ao Cidadão instituída por Decreto, conforme metodologia e padrões estabelecidos pela OGDF.</p> <p>VI. Programa de Formação Continuada em Ouvidoria Pública - SIGO-DF em parceria com a Egov, com vários módulos de aprendizagem e emissão da Certificação;</p> <p>VII. Curso de formação em ouvidoria - EAD em parceria com a Egov;</p> <p>VIII. Ampliação do Programa de Formação em Ouvidoria Pública com módulos on-line;</p> <p>IX. Diversidade de canais de atendimento: 1. internet (www.ouv.df.gov.br, disponível em todos os sites do GDF e no App e-GDF), 2. telefone (162) e 3. presencial, que propiciam maior acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria;</p> <p>X. Projeto de Ouvidoria Itinerante consolidado em vários órgãos e entidades do SIGO-DF. Foi suspenso após início da pandemia;</p> <p>XI. Informações de ouvidoria inseridas na lógica de gerenciamento por meio de <i>Business Intelligence</i> – BI com disponibilização de relatórios dentro do próprio sistema Ouv-DF e no Painel de Ouvidoria do Distrito Federal (www.painel.ouv.df.gov.br);</p> <p>XII. Monitoramento contínuo do desempenho das ouvidorias seccionais, por meio de relatórios e visitas técnicas. Durante 2020 as visitas não foram realizadas;</p> <p>XIII. Emissão Trimestral de Relatórios Gerenciais de Ouvidorias diretamente aos gestores das pastas pertencentes ao SIGO-DF com caracterizações de ocorrências e situações graves para justificativas;</p> <p>XIV. Conhecimento do perfil socioeconômico dos usuários dos serviços de ouvidoria do DF;</p> <p>XV. Transparência nas informações produzidas por meio das Ouvidorias, com a implantação do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, disponibilizado na internet.</p> <p>XVI. Aumento da qualidade da resposta encaminhada aos cidadãos pelas ouvidorias.</p> <p>XVII. Aumento do indicador que mede o cumprimento do prazo de resposta e diminuição do prazo médio de resposta das ouvidorias.</p> <p>XVIII. Medidas consensuais de resolução de conflito instituídas para os ouvidores, equipes e gestores e o Termo de Ajustamento de Conduta – TAC instituído pela Instrução Normativa nº 1/2017, para adequação do desempenho dos ouvidores;</p> <p>XIX.</p>



AMBIENTE INTERNO	
Fraquezas	Considerações
I. Desatualização do Sistema de Informações ao Cidadão – e-Sic, com relação ao utilizado pelo Governo Federal, o que dificulta a produção de informações gerenciais e a própria gestão do sistema;	Esse problema impacta o trabalho das ouvidorias seccionais do GDF, considerando que o serviço de informação ao cidadão é prestado no âmbito das ouvidorias. A atualização da versão do e-SIC e a integração desse sistema com o sistema de ouvidoria Ouv-DF já está em desenvolvimento, com entrega prevista para 2021.
II. Dificuldades na implantação da pesquisa de satisfação a ser realizada pela Central 162;	Contrato emergencial gerido pela Secretaria de Economia, que contempla número reduzido de ligações ativas ao cidadão.
III. Quadro de pessoal reduzido – tanto na Ouvidoria-Geral, quanto nas ouvidorias seccionais;	A proposta é intensificar o nível de capacitação e formação de ouvidores e equipes, de forma a amenizar as dificuldades relacionadas à falta de pessoal. O sistema OUV-DF também contribui para minimizar essa fraqueza na medida em que detém uma ótima performance. Para a equipe da Ouvidoria-Geral a ideia é requisitar servidores com base no art. 7º do Decreto nº 39.723/2019.
IV. Contrato da Central de Atendimento 162 está operando em modo emergencial, não contemplando todos os serviços solicitados pela OGDF.	Atualmente o contrato está sendo operado em modo emergencial sem que abranja todas as necessidades do serviço, inclusive a triagem das manifestações. Apesar da equipe da OGDF assumir o serviço o trabalho tem sido realizado com equipe reduzida, haja vista que não houve aumento da força de trabalho para assumir essas funções que antes eram desempenhadas pela Central 162. A implantação de inteligência artificial aplicada à triagem e encaminhamento das manifestações ajudará a mitigar esse problema.
V. Não atendimento das demandas de Tecnologia da Informação relacionadas à ouvidoria repriorizadas para 2020 no Comitê de Tecnologia da Informação da CGDF – COTIC para o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC.	A OGDF possui uma Sprint em fase de finalização e homologação para lançamento de novas funcionalidades no OUV-DF em 2021. As demandas remanescentes serão repriorizadas para 2021, devido ao projeto de integração do Ouv-DF ao e-SIC.



AMBIENTE EXTERNO	
Oportunidades	
<p>I. Participação crescente do cidadão evidenciada pelo aumento a cada ano no número de registros no sistema informatizado de ouvidoria;</p> <p>II. Participação da Ouvidoria-Geral do DF no Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias, sob a coordenação da Ouvidoria-Geral da União, que possibilita atuação em projetos de relevância nacional, bem como intercâmbio de boas práticas;</p> <p>III. Relações Institucionais com as Ouvidorias membro da Rede Ouvir, que proporciona possibilidade de parcerias e intercâmbio de boas práticas;</p> <p>IV. Crescente número de acessos das Cartas de Serviços ao cidadão em meio digital (<i>online</i>);</p> <p>V. Amplo arcabouço legal que ampara e aprimora o serviço de ouvidoria: https://ouvidoria.df.gov.br/legislacao-normativos-decretos/</p> <p>VI. Decreto 39.729/2019 que estabelece priorização das demandas de ouvidorias no âmbito do DF e procedimentos para ocorrências e situações graves em relação as demandas registradas;</p>	

AMBIENTE EXTERNO	
Ameaças	Considerações
Rotatividade dos Ouvidores e constantes alterações nas estruturas administrativas dos órgãos, o que impacta no desempenho da Rede como um todo;	Em 2020 tivemos registrado um índice de <i>turnover</i> de 34% dos ouvidores titulares da rede de ouvidorias. Temos o Programa de Formação em Ouvidoria – cuja a proposta é manter o nível de capacitação e formação de ouvidores e equipes em alto nível, de forma que as equipes seccionais possam superar as dificuldades relacionadas à rotatividade dos ouvidores. Atualmente a OGDF possui o Curso de Formação em Ouvidoria – EAD e módulos do Programa de Formação <i>on-line</i> para agilizar o processo de capacitação aos servidores que estão entrando no sistema de ouvidoria e fazer frente a Pandemia do COVID-19.
Restrições orçamentárias	Praticamente não dispomos de nenhum recurso orçamentário, o que trava necessidades de melhorias para o SIGO-DF. No entanto temos solicitações incluídas no mapeamento orçamentário para 2021 e no Caderno de Sugestões de Emendas Distritais - PLOA 2021.
Nomeação de Ouvidores;	A indicação para a nomeação dos Ouvidores por força do Decreto nº 39.729/2019 é privativa ao Controlador-Geral do DF por indicação de lista tríplice elaborado pelo órgão. No entanto, pelo desconhecimento da norma muitos ouvidores



	ainda são nomeados em desacordo com o estabelecido. Essa não observância tem custo social e financeiro elevado e prejudica os trabalhos e a população de forma geral.
Pandemia	Frente a essa problemática temos realizado visitas e reuniões por videoconferência, bem como capacitações EAD e on-line.
Problemas de integridade nas contas de usuários do OUV-DF por falta de validação do CPF e CNPJ	Incluído no Plano de Ação da OGDF 2020 uma ação para a validação das contas do OUV-DF para permitir o controle de fraudes de contas no sistema, no entanto, não houve recurso disponível para essa finalidade e houve em 2020 problemas relacionados a contas falsas no sistema.

Matriz de Riscos

Riscos Classificados como MÉDIO



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

Risco	Considerações
Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria	Para mitigar o risco, intensificamos o Programa de Formação em Ouvidoria mesmo com o advento da pandemia do COVID-19 e daremos sequência do Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do DF descrito no Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019 – 2023. Também continuaremos com monitoramento da priorização das demandas de Ouvidoria (Decreto nº 39.723/2019). A proposta é que a ouvidoria auxilie na melhoria do serviço público de forma permanente e perene.
Dificuldade da população em acessar os serviços de ouvidoria.	Com vistas a mitigar esse risco, a principal ação executada até o momento foi o recebimento gratuito de ligações de celulares pela Central 162, ainda em 2017. Incluímos no PPA (2020-2023) e PEDF (2019-2023) uma iniciativa para aquisição de internet patrocinada para usuários do OUV-DF, foi levantado um orçamento prévio junto as empresas prestadoras do serviço de internet no DF e incluído no mapeamento das demandas orçamentárias, porém ainda não obtivemos o recurso necessário até o momento. Uma outra ação da ouvidoria que visa melhorar o acesso da população ao serviço de ouvidoria é o programa das ouvidorias itinerantes, no entanto em 2020 não houve possibilidade de realização por motivo do isolamento social ocasionado pela pandemia do COVID-19. Para 2021, diante das incertezas acerca do tema, não teremos expectativas de dar continuidade a esse programa. Em 2020 mantivemos o acesso ao OUV-DF pelo <i>App e-GDF</i> e <i>App MetrôDF</i> , ambos cresceram respectivamente 400% e 210%, com mais de 3.500 registros juntos.
Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional	Entregamos em 2020 o Portal de Transparência Ativa em Ouvidoria – Painel Ouvidoria do Distrito Federal a fim de dar maior visibilidade e controle social ao sistema de ouvidoria. Disponibilizamos novamente em 2021 vagas para as Assessorias de Comunicação dos órgãos do GDF no Programa de Formação Continuada de Ouvidoria para o modulo de Carta de Serviços afim de que estes estejam mais engajados nas atualizações das cartas de serviços e próximos das ouvidorias.
Nomeação de Ouvidores em seccionais sem atendimento aos requisitos da legislação	Em 2019 conseguimos inserir no Decreto 39.723/2019 requisitos profissionais e forma técnica para o provimento dos cargos de Ouvidores no SIGO-DF. Em 2020 tivemos uma grande rotatividade dos ouvidores nos órgãos e problemas quanto ao cumprimento do Decreto. Novamente a proposta para 2021 é intensificar o controle e fiscalização para o atendimento a forma de provimento proposta na norma.
Deficiência no estabelecimento de processos integrados entre a Ouvidoria e demais unidades da Controladoria-Geral	Atualmente os principais macroprocessos de ouvidoria estão mapeados e simplificados: Gestão do Programa Cartas de Serviços; Capacitação e Desenvolvimento das Unidades Seccionais de Ouvidoria; Articulação, integração e comunicação com os integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF - SIGO/DF; Gestão do Sistema de Ouvidoria; e Gestão do Serviço de Ouvidoria.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública.	Inserida a lógica do <i>Business Intelligence</i> nas ouvidorias públicas do GDF para que se tenha condições de transformar o tratamento das manifestações em informação estratégica para os órgãos, com uma tecnologia confiável dentro do próprio sistema, capaz de processar a coleta, organização, compartilhamento e monitoramento de informações para o suporte da gestão do negócio público com os Painéis de Monitoramento de Ouvidoria desenvolvidos no OUV-DF. Também houveram diversas ações voltadas para a institucionalização das Ouvidorias como fonte de informações para a tomada de decisão, melhorias dos serviços públicos e desenvolvimento de programas e políticas públicas, tais como a publicação de relatórios trimestrais nos sites dos órgãos e envio de relatórios gerenciais de ouvidoria diretamente do Controlador-Geral para os gestores máximos dos órgãos do SIGO-DF. Inserimos ainda um módulo de Inteligência e Governança em Ouvidoria e outro de Monitoramento de Desempenho de Ouvidoria visando a capacitação dos ouvidores nas ferramentas de monitoramento (<i>Business Intelligence</i> – BI no OUV-DF); foi desenvolvido e lançado o Painel Ouvidoria do Distrito Federal em 2020 com base na lógica do BI a fim de dar ampla visibilidade as informações de ouvidoria tanto ao público interno as ouvidorias e ao serviço público quanto a sociedade como um todo para seja exercido um maior controle social ao sistema de ouvidoria e aos serviços prestados pelos órgãos por meio das manifestações registradas no sistema OUV-DF.
Riscos Classificados como EXTREMO	
Risco	Considerações
Não atendimento dos prazos legais.	Risco mitigado com implementação do OUV-DF, capacitações e visitas técnicas ao longo dos anos. Destacamos a funcionalidade do Sistema Informatizado de Ouvidoria que realiza o controle automático dos prazos com "bloqueio" das caixas de ouvidorias com manifestações em atraso (as manifestações em atraso devem ser respondidas prioritariamente para que a caixa da ouvidoria do órgão seja desbloqueada). Além disso, são realizadas visitas técnicas em ouvidorias como rotina de serviço da OGDF. Houve também a criação do Índice de Cumprimento do Prazo Resposta da Ouvidoria como indicador do PEI e seu monitoramento através do Painel de Monitoramento dos Prazos de Respostas no OUV-DF e Prazos no Painel de Ouvidoria do DF. Atualmente, este índice está em 96%, frente aos 37% da linha base em 2014. Ressaltamos que acompanhada a este indicador temos uma melhora expressiva do tempo médio de respostas da ouvidoria que passou de 142 dias (linha base 2014) para atuais 9.5 dias, ou seja, uma melhora efetiva de 1.495%. Para 2021 o objetivo é dar maior publicidade ao Painel de Ouvidoria do Distrito Federal para um maior controle social nos órgãos que ainda não cumprem os prazos de ouvidoria.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

Reduzida capacidade institucional para gerir as redes sociais como canal de atendimento formal para acolhimento de demandas de ouvidoria.

Para as demandas típicas de ouvidoria registradas nas redes sociais do GDF, está definida resposta oficial encaminhando o cidadão para os canais formais de atendimentos de ouvidoria. Também foi publicado o Manual de Atendimento em Ouvidoria com orientações sobre as demandas que possam entrar por redes sociais. Além disso, a OGDF continua os estudos para utilização de *Chatbots* nas redes sociais para viabilizar uma integração com o sistema OUV-DF, o qual sua arquitetura já está preparada para integrações com outros sistemas e, uma proposta de reestruturação na OGDF para ter maior capacidade de absorção destas redes. No entanto não dispomos de recursos financeiros para implementação de *Chatbots* até o momento.

Matriz de Integridade da OGDF



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

Risco de Integridade Classificados com Nível BAIXO		
Risco	Causas	Consequências
Falha de postura ética nas atividades e nos relacionamentos interpessoais.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ausência de conscientização dos servidores sobre o tema; ○ Ausência de ações institucionais de reconhecimento de boas práticas; ○ Sensação de impunidade; 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Clima organizacional desfavorável; ○ Aumento no número de situações de conflito e desgaste entre os profissionais; ○ Aumento na possibilidade de desvios; ○ Desmotivação da equipe; ○ Prejuízo a imagem do órgão;
Riscos NEGATIVOS de Integridade com nível MÉDIO		
Risco	Causas	Consequências
Ausência de imparcialidade no cumprimento das leis e normas/regulamentares e comprometimento na execução do processo.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ausência de profissionalismo na execução do processo; ○ Desconhecimento das leis e normativas vigentes; ○ Ausência de supervisão; ○ Ausência de adesão aos valores propostos pela Organização; ○ Sensação de impunidade; 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Manifestações respondidas com vícios em função da ofensa ao princípio da imparcialidade; ○ Retrabalho; ○ Desmotivação da equipe;
Quebra de sigilo e confidencialidade.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ausência de adesão aos valores propostos pela Organização; ○ Ausência de supervisão; ○ Sensação de impunidade; 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Perda de confiança das partes interessadas; ○ Exposição de informações sensíveis que possam comprometer os trabalhos da organização e contribuir para a desconformidade perante a Lei Geral do Proteção de Dados Pessoais - LGPD; ○ Imagem negativa da Ouvidoria perante a sociedade; ○ Ações Judiciais;
Solicitação ou recebimento de propina/pagamento indevido para intervenção em manifestações de ouvidoria.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Interesse de enriquecimento ilícito ○ Sensação de impunidade 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Imagem negativa da Organização ○ Prejuízo ao erário
Risco de Integridade Classificados com nível ALTO		
Risco	Causas	Consequências
Utilizar o sistema de ouvidoria para autopromoção.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Interesse em receber elogios no sistema; 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Descrédito da ouvidoria; ○ Descrédito dos indicadores de desempenho de ouvidoria;



	<ul style="list-style-type: none">○ Atingir as metas de indicadores de ouvidoria;	<ul style="list-style-type: none">○ Fraudes no Prêmio OGDF de Desempenho;○ Prejuízo a imagem institucional;
Riscos POSITIVOS de Integridade Classificados como EXTREMO		
Risco	Causas	Consequências
Violação do Sistema de Ouvidoria do DF - OUV-DF.	<ul style="list-style-type: none">○ Ausência de validação de CPF/CNPJ com a Receita Federal;○ Ataques maliciosos ou criminosos;○ Falhas no sistema;○ Erro humano;	<ul style="list-style-type: none">○ Descrédito nas políticas de segurança de dados da ouvidoria;○ Fraudes no sistema (ex. contas e manifestações <i>fakes</i>);○ Prejuízo à imagem institucional;○ Ações Judiciais;○ Vazamento de dados sigilosos

Instrumentos de Planejamento Associados à Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, órgão central da rede de ouvidorias do DF, atualmente está presente em diversos instrumentos de planejamento da Administração Pública Distrital com o intuito de contribuir para o aperfeiçoamento dos mecanismos de combate à corrupção, de integridade pública e de controle social no Distrito Federal, promovendo a melhoria efetiva dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal. A seguir, como base deste Plano de Ação, apresentamos os instrumentos de planejamento do GDF nas partes que cabem à ouvidoria.



Plano Plurianual - PPA 2020-2023

Como proposta para o PPA 2020-2023 na busca para promover iniciativas de prevenção, combate à fraude, à corrupção e à improbidade administrativa, no âmbito do Distrito Federal, fortalecendo mecanismos de controle e promoção da participação social, apresentamos o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal para que seja fortalecido, consolidando-se como ferramenta de gestão pública, capaz de subsidiar processos decisórios para o desenvolvimento de políticas públicas, a partir da avaliação do cidadão, promovendo a melhoria efetiva dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal. Para tanto foi proposto o Indicador abaixo:

INDICADOR

Índice de resolutividade das demandas do cidadão registradas no Ouv-DF

Mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão no sistema de Ouvidoria, referindo-se, principalmente, ao desempenho dos órgãos

METAS

Alcançar 44% de resolutividade de demandas até dezembro de 2023				
2020	2021	2022	2023	
45%	*42%	*43%	*44%	
Aumentar para 71% a satisfação com o serviço de ouvidoria até 2023				
70%	*69%	*70%	*71%	

*Metas repactuadas em virtude do contexto de pandemia e capacidade de execução do SIGO-DF.



Ações Não Orçamentárias

AN65 - DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA DE FORMAÇÃO CONTINUADA EM OUVIDORIA

AN66 - APRIMORAMENTO DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL - OUV-DF

AN67 - PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA EM OUVIDORIA

AN69 - APRIMORAMENTO DO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - E-SIC

Ações Orçamentárias

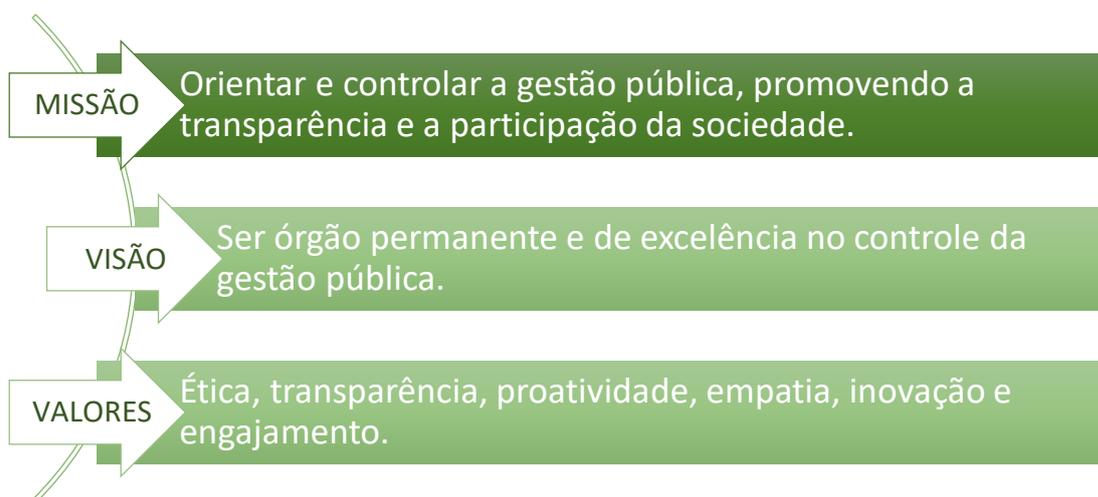
4093 - CONTROLE, CORREIÇÃO, OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA NAS APLICAÇÕES DOS RECURSOS PÚBLICOS



Plano Estratégico Institucional da CGDF - PEI 2020-2023

Alinhado tanto PPA quanto ao PEDF, a Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF instituiu, por meio da Portaria nº 102 de 29 de maio de 2020, o seu Plano Estratégico Institucional para o quadriênio de 2020 a 2023.

O plano foi elaborado com base na metodologia OKR (*Objectives and Key Results*), cujos pontos relacionados à Ouvidoria estão descritos abaixo:





- Indicadores Estratégicos - Planejamento Estratégico Institucional da CGDF

EIXO TEMÁTICO III – Participação e Controle Social				
OKR 5				
Objetivo Estratégico 5: Aperfeiçoar os sistemas de participação e controle social.				
Resultado-chave KR 1	Atingir 44% de resolutividade das manifestações de ouvidoria avaliadas pelos cidadãos.			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	45%	42%	43%	44%
Resultado-chave KR 3	Alcançar 71% de satisfação com o serviço de ouvidoria.			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria	70%	69%	70%	71%
Resultado-chave KR 5	Alcançar 77% de nível das recomendações do serviço de ouvidoria			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de recomendação do serviço de ouvidoria	78%	75%	76%	77%
Resultado-chave KR 6	Atingir 95% de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	92%	93%	94%	95%



OKR 6				
Objetivo Estratégico 6: Fortalecer a cidadania por meio do aprimoramento da transparência e do fomento social.				
Resultado-chave KR 7	Alcançar 77% de satisfação com a clareza das informações nas Cartas de Serviços do GDF.			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de satisfação com a clareza das informações nas Cartas de Serviços	85%	75%	76%	77%
Resultado-chave KR 8	Atingir 83% de nível de adequação das Cartas de Serviços conforme os requisitos metodológicos.			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de adequação dos requisitos básicos das Cartas de Serviços	81%	81%	82%	83%



- Ações -

Planejamento Estratégico Institucional da CGDF

EIXO TEMÁTICO I – Melhoria da Gestão Pública	
OKR 1	
Objetivo Estratégico 1: Oferecer orientações, capacitações e serviços consultivos.	
Resultado-chave KR 6	Reformular o Programa de Formação em Ouvidoria.
Objetivo	Capacitar os ouvidores para o exercício do cargo com vistas a um melhor desempenho das ouvidorias e dos órgãos e entidades da Administração Pública do DF, atendendo assim os preceitos de priorização do Decreto nº 39.723/2019, que estabelece medidas para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.
Responsável pela execução	Cleiton Gonçalves Oki de Brito <i>Coordenador de Planejamento - interino</i>
Recursos Orçamentários da CGDF	Não se aplica.
Data Início: 01/01/2020 Data Fim: 31/12/2023	Situação: Em Andamento. <i>Obs.: Etapa 2020 entregue.</i>
Resultado-chave KR 7	Elaborar e disseminar Manual de Gestão em Ouvidoria Pública – SIGO-DF
Objetivo	Orientar a Rede SIGO-DF quanto a todos os procedimentos e normativos que se aplicam ao serviço de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Distrital, em conformidade com a LAI, Código de Defesa do Usuário do Serviços Público e da LGPD.
Responsável pela execução	Cleiton Gonçalves Oki de Brito <i>Assessor Especial</i>
Recursos Orçamentários da CGDF	Não se aplica
Data Início: 01/06/2021 Data Fim: 31/03/2022	Situação: Iniciada.



OKR 2	
Objetivo Estratégico 2: Avaliar e aprimorar a conformidade, o desempenho e a gestão de riscos.	
Resultado-chave KR 4	Ampliar e melhorar as ferramentas de <i>Business Intelligence</i> das Ouvidorias – <i>Dashboards</i>
Objetivo	Ampliar a utilização das informações de ouvidoria por parte dos órgãos do Governo do Distrito Federal, sobretudo nas ações voltadas para a melhoria dos serviços públicos, tomadas de decisões e desenvolvimento de programas e políticas públicas.
Responsável pela execução	Rodrigo Vida da Costa <i>Coordenador de Planejamento - à época</i>
Recursos Orçamentários da CGDF	Não se aplica.
Data Início: 01/01/2018 Data Fim: 31/12/2020	Situação: Concluída. <i>Obs.: Concluído o desenvolvimento e disponibilizado junto com o Painel Ouvidoria do Distrito Federal. Painel de Dashboards lançado em 19/11/2020.</i>
Resultado-chave KR 7	Implantar Plano de Integridade do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO-DF.
Objetivo	Implantar ações que visam disseminar e solidificar, nas ouvidorias da rede SIGO-DF, uma cultura ética, moral e de integridade.
Responsável pela execução	Cleiton Gonçalves Oki de Brito <i>Assessor Especial</i>
Recursos Orçamentários da CGDF	Não se aplica.
Data Início: 01/06/2020 Data Fim: 30/06/2021	Situação: Em andamento <i>Obs.: Concluída a Matriz de Riscos à Integridade do SIGO-DF com a identificação, análise e avaliação dos riscos, bem como apontamento de ações de controle para o tratamento dos riscos. Plano de Ação integrado ao Programa de Integridade da CGDF, que será replicado para todo o SIGO-DF.</i> <i>*Escopo da iniciativa foi reformulada, pois há necessidade de implantação de Plano de Ação mais amplo, além das ações com foco na mitigação dos riscos identificados.</i>



EIXO TEMÁTICO III – Participação e Controle Social

OKR 5

Objetivo Estratégico 5: Aperfeiçoar os sistemas de participação e controle social.

Resultado-chave KR 2	Implementar a utilização de <i>chatbot</i> no sistema OUV-DF
Objetivo	Implementar <i>chatbot</i> integrado ao Sistema de Ouvidoria – OUV-DF para o registro de manifestações diretamente nas redes sociais, sendo capaz de fornecer ligação natural entre pessoas e inteligência artificial, transformando interações complexas em conversas simples por meio de um atendimento personalizado e eficiente, com processamento de linguagem natural e <i>bots</i> .
Responsável pela execução	Cleiton Gonçalves Oki de Brito <i>Coordenador de Planejamento - interino</i>
Recursos Orçamentários da CGDF	Não se aplica.
Data Início: 01/03/2021 Data Fim: 31/12/2022	Situação: Não iniciada.
Resultado-chave KR 4	Implementar a Pesquisa de Satisfação do OUV-DF via atendimento na Central 162
Objetivo	Aumentar a participação social na pesquisa de satisfação do OUV-DF.
Responsável pela execução	Cleiton Gonçalves Oki de Brito <i>Coordenador de Planejamento - interino</i>
Recursos Orçamentários da CGDF	Não se aplica.
Data Início: 01/01/2019 Data Fim: 31/12/2020	Situação: Suspensa. <i>Obs.: Fases de Desenvolvimento da plataforma no OUV-DF e homologação da pesquisa concluídas. Treinamento suspenso, aguardando retorno da SEEC/DF, Secretaria executora do contrato com a Central 162, quanto à possibilidade de realização de contato ativo com o cidadão.</i>
Resultado-chave KR 7	Lançar o Painel OUV-DF - Transparência Ativa em Ouvidoria
Objetivo	Disponibilizar na internet as informações de ouvidoria, principalmente as relacionadas ao desempenho da rede SIGO-DF, de modo fácil



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

	entendimento da população, visando o fácil entendimento da população.
Responsável pela execução	Rodrigo Vida da Costa <i>Coordenador de Planejamento – à época</i>
Recursos Orçamentários da CGDF	Não se aplica.
Data Início: 01/08/2019 Data Fim: 30/06/2020	Situação: Concluída. <i>Obs.: Painel Ouvidoria do Distrito Federal lançado em 19/11/2020 (www.painel.ouv.df.gov.br)</i>
Resultado-chave KR 8	Realizar premiações de ouvidoria
Objetivo	Estimular, reconhecer, fortalecer e premiar as ouvidorias do SIGO-DF mediante a apresentação e comprovação de reconhecer boas práticas em ouvidoria.
Responsável pela execução	Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes <i>Diretora de Projetos de Mobilização Social</i>
Recursos Orçamentários da CGDF	R\$ 6.000,00
Data Início: 01/01/2020 Data Fim: 31/12/2023	Situação: Em Andamento. <i>Obs.: Etapa 2020 entregue.</i>
Resultado-chave KR 9	Adquirir base de dados para validação das contas do OUV-DF
Objetivo	Contratação de base de dados do CPF e CNPJ Full da RFB - Receita Federal do Brasil para validação das contas do Sistema de Ouvidoria do DF – OUV-DF visando evitar fraudes no sistema, vez que atualmente no OUV-DF há possibilidade de se cadastrar manifestações sob um número de CPF ou CNPJ sem correspondência com seu verdadeiro titular.
Responsável pela execução	Frederico Aragão Veras <i>Coordenador de Articulação de Ouvidoria</i>
Recursos Orçamentários da CGDF	R\$ 100.000,00 por ano.
Data Início: 01/01/2020 Data Fim: 31/12/2023	Situação: Em Andamento. <i>Obs.: Demanda incluída no mapeamento orçamentário para 2021 e no Caderno de Sugestões de Emendas Distritais - PLOA 2021.</i>



OKR 6	
Objetivo Estratégico 6: Fortalecer a cidadania por meio do aprimoramento da transparência e do fomento social.	
Resultado-chave KR 9	Implementar acessibilidade nos portais institucionais da CGDF
Objetivo	Ampliar a acessibilidade para o fomento à participação social nos sítios institucionais da CGDF. Fornecer subscrição de software de acessibilidade, visando a reprodução de conteúdos selecionados em sites web em língua portuguesa na forma de áudio (voz) e a tradução de textos do português brasileiro para a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS, para o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, site da Ouvidoria-Geral, Portal da Transparência do DF e E-SIC - Sistema de Informação ao Cidadão.
Responsável pela execução	Frederico Aragão Veras <i>Coordenador de Articulação de Ouvidoria</i>
Recursos Orçamentários da CGDF	R\$ 157.558,00
Data Início: 01/01/2020 Data Fim: 31/12/2023	Situação: Iniciada. <i>Obs.: Demanda incluída no mapeamento orçamentário para 2021 e no Caderno de Sugestões de Emendas Distritais - PLOA 2021.</i>
Resultado-chave KR 10	Internet Patrocinada para o OUV-DF
Objetivo	Contratação do serviço para navegação grátis por dispositivos móveis para o acesso do OUV-DF visando o aumento da participação social por meio deste canal.
Responsável pela execução	Rodrigo Vida da Costa <i>Coordenador de Planejamento – à época</i>
Recursos Orçamentários da CGDF	Não se aplica.
Data Início: 01/06/2020 Data Fim: 30/06/2022	Situação: Cancelada <i>Obs.: Projeto suspenso do Plano de Ação de Ouvidoria, porque o GDF implantou o wi-fi social - http://www.secti.df.gov.br/wi-fi-social/</i>



Plano Estratégico do Distrito Federal - PEDF 2020-2023

Com a missão de “garantir dignidade a seus habitantes e ser acolhedora aos seus visitantes” e visão estratégica de que Brasília seja a cidade síntese do futuro, o Plano Estratégico do Distrito Federal foi elaborado a partir de oito eixos temáticos, com a definição de batalhas, resultados-chave, iniciativas e tendências, que metodologicamente os compõem. Assim sendo apresentamos como o sistema de ouvidorias do DF está inserido no PEDF:



Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF - PDSO 2019 – 2023

O PDSO reúne ações e projetos voltados para a melhoria do desempenho nas ouvidorias seccionais para que indicadores e metas destes instrumentos sejam alcançados. Nesse sentido, apresentaremos a seguir os indicadores e metas escalonadas para todo o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF. Ressaltamos que os critérios de desempenho das Ouvidorias baseados na Resolutividade serão revisados.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

Índice de Resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	2019	2020	2021	2022	2023
*Metas	40%	45%	48%	52%	55%
Resultados	41%	42%	-	-	-

**Metas propostas para revisão conforme PPA e PEI.*

Nota: este indicador mede o percentual de demandas resolvidas segunda a percepção do cidadão, referindo-se ao desempenho dos órgãos, por meio da avaliação sobre a situação das manifestações como “resolvidas” ou “não resolvidas” nas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio de do sistema OUV-DF.

Formula de Cálculo:

$$Res = \left[\frac{SRes}{(SRes + NRes)} \right] \times 100$$

Legendas:

Res = Índice de resolutividade das manifestações de ouvidoria

SRes = Manifestações avaliadas como Resolvidas

NRes = Manifestações avaliadas como Não Resolvidas

*Esse cálculo está em processo de revisão, devido ao fato de não considerar as diferenças entre as realidades de cada órgão e entidade.



Indicadores
e Metas



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria	2019	2020	2021	2022	2023
*Metas	60%	70%	73%	76%	80%
Resultados	68%	66%	-	-	-

**Metas propostas para revisão conforme PPA e PEI.*

Nota: este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria do DF, por meio da avaliação dos principais processos de trabalho das ouvidorias, o atendimento, o sistema e a resposta fornecida, a partir da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF.

Formula de Cálculo:

$$SA = \left[\frac{(SA + SR + SS)}{(SA + SR + SS + NSA + NSR + NSS)} \right] \times 100$$

Legendas:

S = Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria

SA = Manifestações avaliadas como satisfeitas com o atendimento da ouvidoria

NSA = Manifestações avaliadas como não satisfeitas com o atendimento da ouvidoria

SR = Manifestações avaliadas como satisfeitas com a resposta dada pela ouvidoria

NSR = Manifestações avaliadas como não satisfeitas com a resposta dada pela ouvidoria

SS = Manifestações avaliadas como satisfeitas com o sistema informatizado da ouvidoria

NSS = Manifestações avaliadas como não satisfeitas com o sistema informatizado da ouvidoria



Índice de Recomendação do serviço de ouvidoria	2019	2020	2021	2022	2023
Metas	70%	78%	80%	83%	85%
Resultados	77%	75%	-	-	-

**Metas propostas para revisão conforme PEI.*

Nota: este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria do DF, a partir da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF.

Formula de Cálculo:

$$Rec = \left[\frac{SRec}{(SRec + NRec)} \right] \times 100$$

Legendas:

Rec = Índice de recomendação do serviço de ouvidoria

SRec = Manifestações de recomendação do serviço de ouvidoria

NRec = Manifestações de não recomendação do serviço de ouvidoria

Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	2019	2020	2021	2022	2023
Metas	84%	92%	93%	94%	95%
Resultados	90%	96%	-	-	-

Nota: este indicador mede o percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro dos prazos legais conforme a Lei nº 4.896/2012.

Formula de Cálculo:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

$$P = \left[\frac{NP}{(RP + V)} \right] \times 100$$

Legendas:

P = Índice de cumprimento do prazo de resposta de ouvidoria

NP = Total de manifestações respondidas no prazo

RP = Total de manifestações respondidas

V = Manifestações vencidas

Taxa de adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços	2019	2020	2021	2022	2023
Metas	70%	81%	84%	87%	90%
Resultados	78%	84%	-	-	-

*Metas propostas para revisão conforme PEI.

Nota: este indicador mede o percentual de adequação das cartas de serviços do GDF aos requisitos básicos constantes no Guia Metodológico e Estratégia de Implantação – GMEI.

Formula de Cálculo:

$$CS = \left(\frac{RBA}{RBE} \right) \times 100$$

Legendas:

CS = Taxa de adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços

RBA = Número total de requisitos básicos adequados ao GMEI

RBE = Número total de requisitos básicos existentes

Taxa de satisfação com a clareza das informações nas Cartas de Serviços	2019	2020	2021	2022	2023
Metas	85%	85%	88%	91%	95%
Resultados	95%	86%	-	-	-

*Metas propostas para revisão conforme PEI.

Nota: este indicador mede o percentual de clareza das informações constantes nas cartas de serviços do GDF, a partir da avaliação da carta de serviços disponível na própria carta, conforme o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação – GMEI destas, e da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF quando se tratar de solicitações de serviços aos órgãos e entidades do DF.

Formula de Cálculo:



$$TRB = \left(\frac{SCS}{TCS} \right) \times 100$$

Legendas:

CSI = Taxa de Satisfação com a clareza das informações apresentadas nas Cartas de Serviços

SCS = Total de avaliações positivas quanto a clareza das informações das cartas de serviços

TCS = Total de avaliações quanto a clareza das informações das cartas de serviços

Ações do PDSO

Para o fortalecimento do Programa de Desempenho foram inscritas no Plano Estratégico do GDF um conjunto de sete ações a serem executadas até 2023 para subsidiar o alcance do Resultado-Chave planejado. Aqui descreveremos todas as sete ações com destaque para as que foram executadas durante o exercício de 2020.





Ação 2 Implementar a Pesquisa de Satisfação do OUV-DF via atendimento na Central 162



2019 - 2020

Descrição

Atualmente cidadãos que utilizam o sistema de ouvidoria somente através da central telefônica 162 não conseguem acessar e responder as avaliações do sistema bem como a pesquisa de satisfação existente, vez que as funcionalidades do sistema só permitem este acesso se o cidadão estiver “logado” em sua conta no próprio sistema. Logo, como em 2018 50% dos usuários do sistema ainda registraram suas manifestações através da central 162, estimamos que seria bem maior a participação da sociedade nestas avaliações com a implementação desta ação.

Pontos Críticos

- Não atendimento da demanda pela SUBTI priorizada para 2019;
- Não atendimento da demanda no novo contrato para a Central de Atendimento do 162;
- Problemas com licitação e contratação, ocasionando contratos mais enxutos e emergenciais.

• Não se aplica

Recursos Orçamentários CGDF



• Cleiton Gonçalves Oki de Brito - Coordenador de Planejamento interino

Responsável



• Fases de Desenvolvimento da plataforma no OUV-DF e homologação da pesquisa concluídas.

Observações





Ação 3 **Ampliar e melhorar as ferramentas de Business Intelligence das Ouvidorias – Dashboards**

ENTREGUE



2018 - 2023

Descrição

Ampliar a utilização das informações de ouvidoria por parte dos órgãos do governo do Distrito Federal, sobretudo nas ações voltadas para a melhoria dos serviços públicos, tomadas de decisões e desenvolvimento de programas e políticas públicas.

Pontos Críticos

- Não atendimento da demanda pela SUBTI priorizada para 2019;
- Problemas de licenças com o MicroStrategy;

• Não se aplica

Recursos Orçamentários CGDF



• Rodrigo Vidal da Costa -
Coordenador de Planejamento
à época da entrega

Responsável



• Entregue no Painel Ouvidoria do Distrito
Federal (<http://www.painel.ouv.df.gov.br>)

Observações





Ação 4 Reformular a pesquisa de Satisfação no Ouv-DF

ENTREGUE



2019 - 2020

Descrição

Oferecer aos cidadãos maiores possibilidades de avaliações de seu contato com a ouvidoria em função do desempenho destas, com vistas a melhorar a eficácia do órgão ou entidade demandada

Pontos Críticos

Não atendimento da demanda pela SUBTI priorizada para 2019

• Não se aplica

Recursos Orçamentários CGDF



• Cleiton Gonçalves Oki de Brito -
Coordenador de Planejamento
interino

Responsável



Observações





Ação 5

Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria



2019 - 2023

Descrição

Troca de boas práticas entre ouvidorias para o estabelecimento de Benchmarking visando a melhora, em bloco, dos índices de desempenho.

Assim, um concurso de boas práticas em ouvidoria é figura central voltada para o fortalecimento da Rede de ouvidorias, buscando estimular a atuação dinâmica do Ouvidor para estabelecer um banco de boas práticas com replicabilidade e inovação com a troca destas práticas entre as ouvidorias a partir de técnicas de Benchmarking com a valorização de experiências inovadoras dos integrantes da rede, com foco na melhoria continuada dos serviços públicos.

Pontos Críticos

Não inscrição de projetos nos concursos.

• R\$ 750,00/ano destinados a confecção dos trofeus.

Recursos Orçamentários CGDF



• Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes - Diretora de Projetos de Mobilização Social

Responsável



• Edições dos anos de 2019 e 2020 entregues.

Observações





Ação 6

Prêmio OGDF de Melhor Desempenho

SUSPENSO



2019 - 2023

Descrição

Estimular, reconhecer, fortalecer e premiar as ouvidorias que apresentarem o melhor desempenho, considerando também a percepção do cidadão. Todo serviço prestado a população carece de ser avaliado. Com este instrumento busca-se avaliar de forma positiva, com o estabelecimento de um prêmio simbólico, o desempenho das ouvidorias públicas do DF a partir de critérios pré-estabelecidos em edital, tais como a medição de indicadores de desempenho e atividades desempenhadas a partir das estratégias e planejamento da OGDF para o SIGO-DF, com foco na melhoria contínua dos serviços prestados à população do DF e monitoramento das atividades realizadas nas ouvidorias com melhor desempenho a fim de replica-las as demais.

Pontos Críticos

Metodologias de Avaliação e Comparação, apesar de descrita em edital, pode ocasionar descontentamentos.

• R\$ 750,00/ano destinados a confecção dos trofeus.

Recursos Orçamentários CGDF



• Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes -
Diretora de Projetos de Mobilização
Social

Responsável



• Edição de 2019 entregue.
• Edições de 2020 e 2021 suspensas pelo
Controlador-Geral do DF.

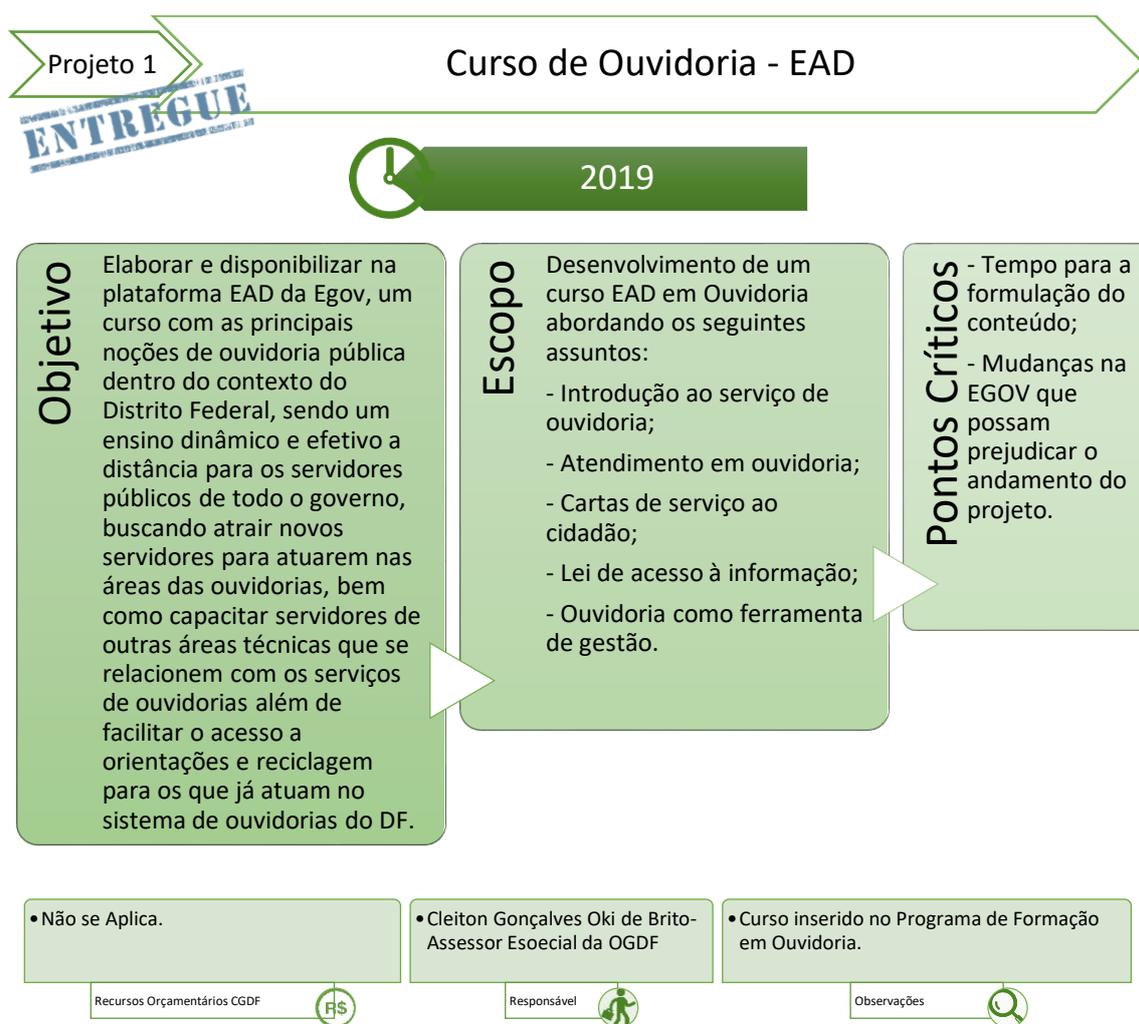
Observações





Projetos do PDSO

Além das ações ainda foram inscritos no Programa de Desempenho dois projetos a serem entregues até 2020 conforme descritos abaixo:





Projeto 2

Painel de Ouvidoria - www.painel.ouv.df.gov.br

ENTREGUE

2019 - 2020

Objetivo

Disponibilizar na internet, de fácil entendimento a população, as informações de ouvidoria, principalmente as relacionadas ao desempenho da rede SIGO-DF.

Escopo

Desenvolvimento de painéis de monitoramento dentro do contexto de Business Intelligence contendo informações de ouvidoria de maneira a ser público e facilmente entendida pela população, contendo também os resultados dos desempenhos das ouvidorias que são pontuados pelos próprios manifestantes.

Pontos Críticos

- Desenvolvimento da plataforma;
- Não atendimento da demanda pela SUBTI priorizada para 2019;

• Não se Aplica.

Recursos Orçamentários CGDF



• Rodrigo Vidal da Costa -
Coordenador de Planejamento

Responsável



• Lançado em 19/11/2020 com o nome de
Painel de Ouvidoria do Distrito Federal.

Observações





Indicadores e Metas Operacionais

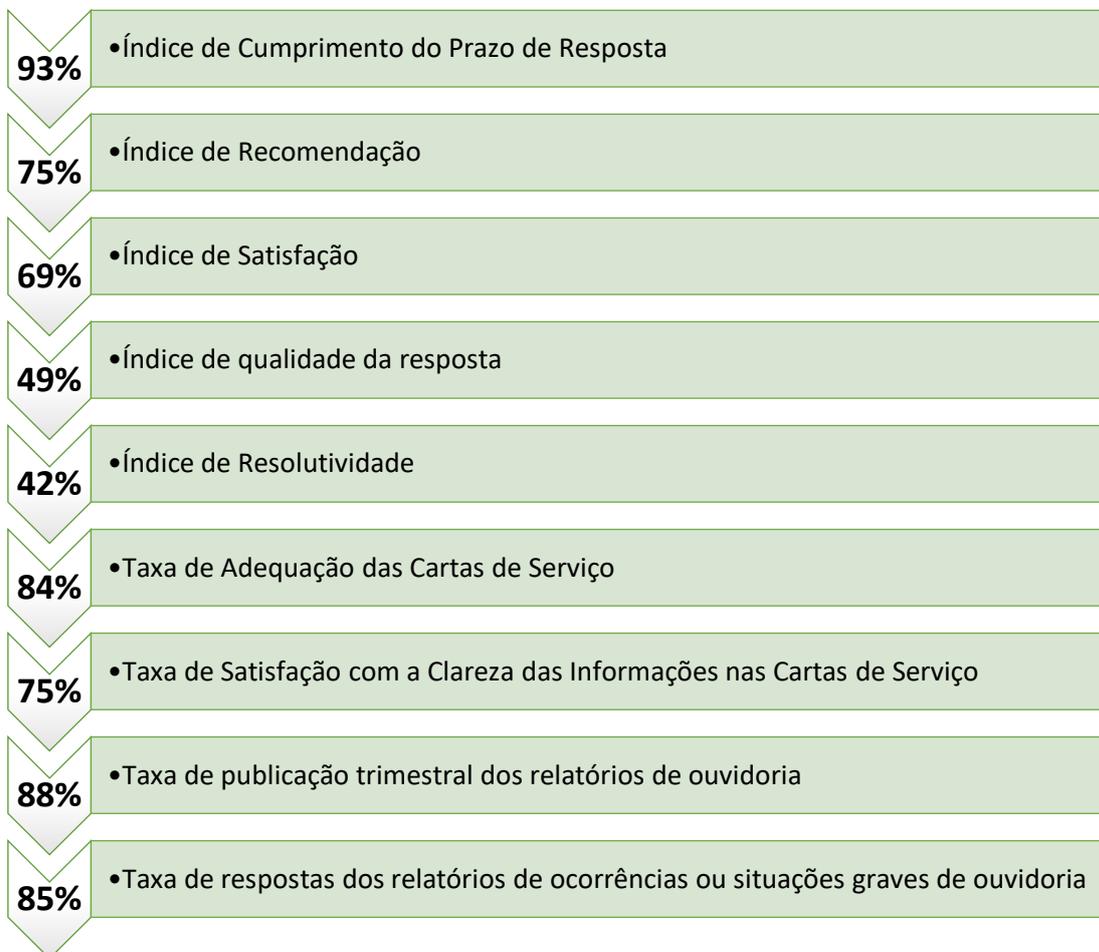
RELATÓRIOS				
META	Ter 92% dos relatórios de ouvidoria trimestralmente publicados nos sítios institucionais.			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de publicação trimestral dos relatórios de ouvidoria	85%	88%	90%	92%
META	Ter 90% de respostas dos relatórios com as providências adotadas em relação as ocorrências ou situações graves de ouvidoria.			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de respostas dos relatórios de ocorrências ou situações graves de ouvidoria	83%	85%	87%	90%

CARTAS DE SERVIÇOS				
META	Atingir 83% de nível de adequação das Cartas de Serviços conforme os requisitos metodológicos.			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de adequação dos requisitos básicos das Cartas de Serviços	81%	81%	82%	83%

QUALIDADE DA RESPOSTA				
META	Atingir 51% de satisfação com a qualidade da resposta em Ouvidoria.			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Satisfação com a qualidade da resposta	-----	49%	50%	51%



Quadro Resumo das Metas para 2021*



*Metas sujeitas a alterações por força das revisões no PPA, PEDF e PEI.



Ações previstas para 2021

Apresentamos, a seguir, demais ações propostas para o exercício com base no diagnóstico apresentado e alinhadas com os instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal com foco na melhoria dos processos de trabalho das ouvidorias, melhoria de desempenho do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO-DF e consequente alcance das metas e indicadores pactuados, tudo corroborando para uma cultura do desempenho na rede de ouvidorias do Distrito Federal.

As iniciativas priorizadas neste Plano de Ação são fruto de processos de análises e discussões entre a equipe da Ouvidoria-Geral e os membros do SIGO-DF, para execução por seus próprios servidores em parceria com demais áreas da Controladoria-Geral e entre os membros da rede de ouvidorias do GDF, com monitoramento da OGDF.

Os resultados, correções ou intervenções propostas poderão ser deliberadas, discutidos ou revisados no âmbito da Ouvidoria-Geral, por suas áreas técnicas, com participações de titulares do SIGO-DF, para posterior aprovação pelo gestor da unidade central do sistema de ouvidorias, Ouvidor-Geral do DF, e, pelo gestor órgão superior do sistema, Controlador-Geral do DF.

I. Eventos, Grupos de Trabalho e Reuniões Gerais com Ouvidores da Rede SIGO-DF





ENTREGUE

II. Implementar Inteligência Artificial - IA no OUV-DF



ENTREGUE

III. Reformulação do Programa Ouvindo os Ouvidores





IV. Estruturação do Banco de Talentos da Ouvidoria

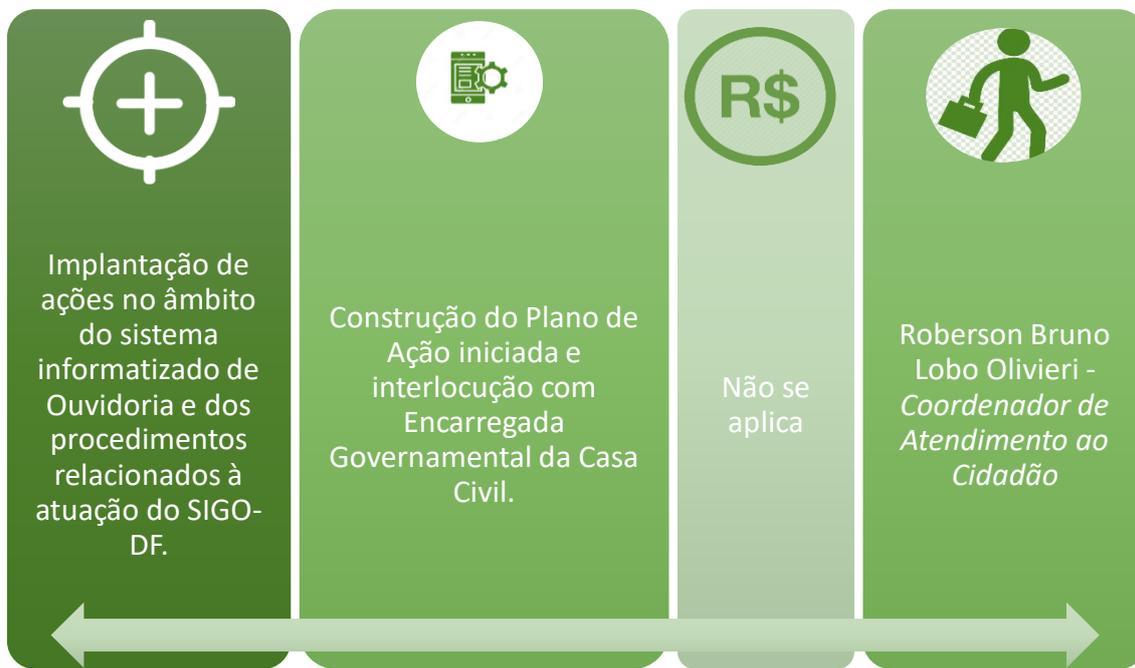


V. Estudos analíticos em parceria com a Codeplan

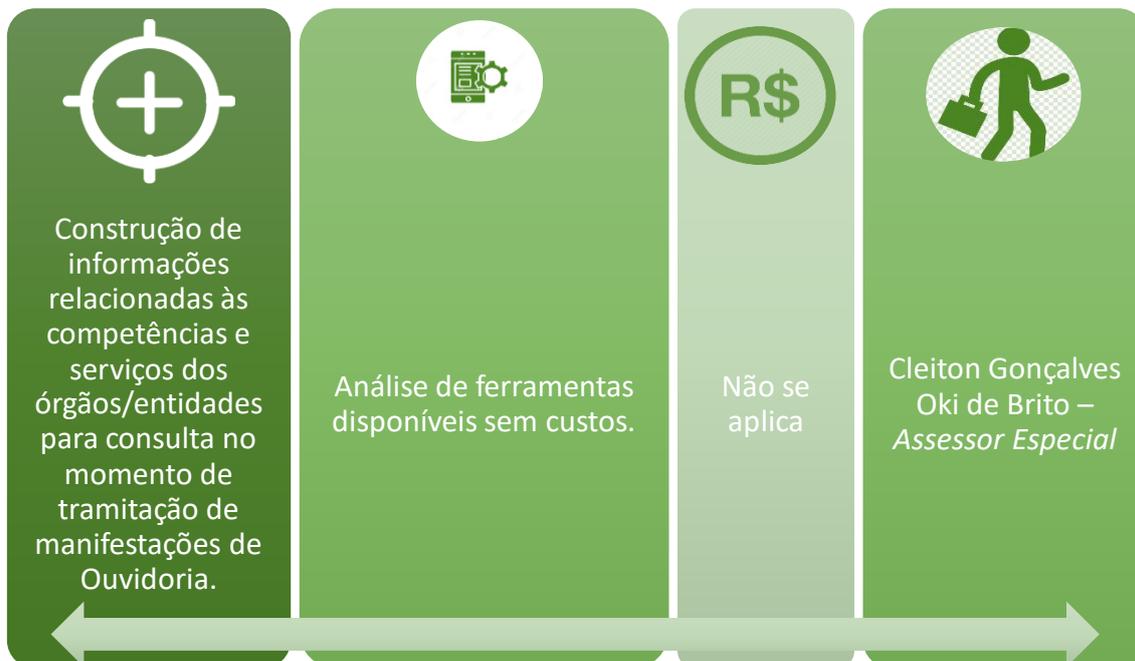




VI. Plano de Ação para atendimento à LGPD



VII. Construção de Base de Conhecimento interna – SIGO-DF





VIII. Redefinição do fluxo de respostas às demandas do MPDFT

ENTREGUE



IX. Implantação de projeto piloto de Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública





X. Implantação de projeto pós-atendimento





Cronograma das Ações/Projetos para 2021

Planejamento				AÇÃO/PROJETO	Previsão de entrega – Ano 2021											
PPA	PEDF	PEI	PAA		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
X	X	X	X	Reformulação da Formação Continuada em Ouvidoria												
	X	X	X	Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública												
X			X	Implementar de Inteligência Artificial - IA no OUV-DF												
		X	X	Reformulação do Programa Ouvindo os Ouvidores												
		X	X	Plano de Integridade do SIGO-DF												
			X	Eventos, Grupos de Trabalho e Reuniões Gerais da Rede SIGO-DF												
			X	Estruturação do Banco de Talentos da Ouvidoria												
	X	X	X	Pesquisa de Satisfação do OUV-DF via atendimento na Central 162												
			X	Estudos analíticos em parceria com a Codeplan												
			X	Plano de Ação para atendimento à LGPD												
			X	Construção de Base de Conhecimento interna – SIGO-DF												
			X	Redefinição do fluxo de respostas às demandas do MPDFT												
			X	Projeto piloto de Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública												
			X	Implantação de projeto pós-atendimento												



Anexo I - Demandas do OUV-DF priorizadas Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da CGDF – PDTIC 2020

Ordem do Item na lista	Demanda	Priorização %	Status
1	OUV-DF – Manter a formatação da escrita, um editor de texto e corretor ortográfico em todos os campos: relato, respostas, providencias e etc.; No painel alterar TEMA por ASSUNTOS na tela inicial do OUV-DF (Mesmo acesso cidadão e servidor)	93,75%	Demanda de 2018 repriorizada para 2021
2	OUV-DF – Implementação no OUV-DF de tecnologia para acesso a deficientes a ser adquirida por meio de Emenda Parlamentar para este fim	93,75%	Demanda incluída em 2019
3	OUV-DF – Melhoria Painel Assuntos (trazer lista completa com as quantidades de manifestações em ordem decrescente dos órgãos / Setores que possuem manifestações com o assunto listado)	87,50%	Demanda de 2018 repriorizada para 2021
4	Adequar o OUV-DF as exigências estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, principalmente no que tange ao estabelecimento do termo de consentimento, e a criação da deleção de usuário da plataforma OUV-DF	81,25%	Demanda incluída em 2020
5	OUV-DF – Fazer integração do OUV-DF com o SEI	75,00%	Demanda de 2018 repriorizada para 2021
6	Desenvolvimento do DATA MART OUV-DF	68,75%	Início do desenvolvimento em 2018 Em desenvolvimento em 2019
7	OUV-DF – Criar filtros quais/quantas manifestações um determinado usuário registrou/respondeu; Criar comando para desativar usuários automaticamente que não acessam o sistema há mais de quarenta dias; Permitir a queda automática do sistema após 25 minutos <i>logado</i> sem atividade do usuário	68,75%	Demanda de 2018 repriorizada para 2019



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

8	Aparecer o nome do órgão em que a unidade é vinculada (SIGLA), ordenar as unidades em ordem alfabética, ao clicar na unidade aparecer as subunidades (modelo organograma), possibilitando visualizar os servidores vinculados a cada unidade	62,50%	
9	Na pesquisa do mapa para o local do fato na hipótese em falhar o endereçamento automático pelo ponto marcado, trazer boot para marcar pelo Lat. Long. Registrando assim na manifestação um Local do Fato Informado pelo cidadão e Local do fato recuperado pelo sistema	56,25%	
10	Realizar buscas independente da acentuação, letra maiúscula, minúscula em todos os campos onde existir buscas	56,25%	
11	Criar ícone de solicitação de complementação feito por ouvidores e equipe distinto da complementação do cidadão	56,25%	
12	Acrescentar formulários dinâmicos de linhas de ônibus, conforme banco de dados do DFTRANS	56,25%	
13	Permitir a todos os ouvidores a extração dos assuntos cadastrados e formulários no próprio sistema	50,00%	
14	Ao criar nova unidade, o ouvidor deve ser habilitado automaticamente nesta unidade e a equipe da Ouvidoria-Geral também	43,75%	
15	OUV-DF – Acrescentar informação da necessidade de 6 caracteres na ativação da conta e mensagem por e-mail (SENHA)	37,50%	
16	Integração do OUV-DF com o Sistema de Ouvidoria da Câmara Legislativa	37,50%	Demanda incluída em 2019
17	Os assuntos no filtro devem ser listados em ordem alfabética	37,50%	

Fonte: <http://portalti/index.php/2020/01/06/priorizadas/>