



**RELATÓRIO DE
GESTÃO 2015 - 2018**



RELATÓRIO DE GESTÃO 2015 - 2018



- 1 **Apresentação**
- 2 **Prefácio**
- 3 **Metodologia de coleta de dados**
- 4 **Equipe OGDF**
- 5 **Relatórios**

APRESENTAÇÃO



A Ouvidoria - Geral do Distrito Federal – OGDF apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do Distrito Federal 2015-2018, onde constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF, assim como todas ações executadas e resultados alcançados no período entre 2015 -2018.





PREFÁCIO



O Relatório de Gestão 2015- 2018 tem como objetivo apresentar análise agregada referente às manifestações recebidas por todas as 85 ouvidorias que compõem o SIGO-DF. Em algumas perspectivas de análise, foram comparados dados dos exercícios anteriores, 2014 e da atual gestão (2015, 2016, 2017 e 2018).

Ainda, apresentaremos a perspectiva do cidadão sobre o serviço de Ouvidoria do Governo de Distrito Federal, dados sobre as Cartas de Serviços, Rede Ouvir-DF, capacitações realizadas, Ouvidorias Itinerantes, projetos desenvolvidos, análise das metas do PEI, avanços do Ouv-DF e apresentação das principais ações a serem implementadas no exercício de 2019, dentre outras informações.



METODOLOGIA DE COLETA DE DADOS



Todas as informações e dados publicados neste Relatório de Gestão 2015 – 2018 foram extraídos dos relatórios anuais dos exercícios anteriores e dos dois sistemas utilizados pela Ouvidoria Geral, TAG – Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública e OUV-DF – Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal.

É válido esclarecer que antes de 05/09/2016 as manifestações eram registradas no Sistema TAG – Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública. Por ser um sistema obsoleto e que não atendia efetivamente as ouvidorias do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO/DF, foi desenvolvido um sistema informatizado de ouvidoria, o OUV-DF, em parceria com a Subcontroladoria de Tecnologia da Informação – SUBTI da Controladoria Geral do DF. Primeiramente, em 12/07/2016, o OUV-DF foi disponibilizado para Secretaria de Estado de Saúde e posteriormente, na data de 05/09/2016, para todas as outras ouvidorias do sistema SIGO/DF.

Dentro do conceito de Business Intelligence – BI, o OUV-DF possui painéis de monitoramento em tempo real, capazes de monitorar diversas ações e indicadores a fim de empoderar gestores e ouvidores dos órgãos e entidades do DF para tomada de decisões, melhora do serviço público e implementação de programas e políticas públicas.



TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública



Equipe 2018

Lúcio Carlos de Pinho Filho
Controlador-Geral do DF

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do DF

Frederico Aragão Veras
Assessor Especial

Nathália Araújo Pierri Almeida
Assessora Técnica



Coordenação de Planejamento

Rodrigo Vidal da Costa
Coordenador de Planejamento

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes
Diretora de Projetos de Mobilização Social

Mohara de Melo Guimarães
Diretora de Informações de Ouvidoria

Coordenação de Atendimento ao Cidadão

Roberson Bruno Lobo Olivieri
Coordenador de Atendimento ao Cidadão

Janaina Alves Gonçalves
Diretora de Recebimento e Tratamento de Manifestações

João Manoel de Moraes Leite
Diretor de Acompanhamento de Denúncias

Coordenadoria de Articulação de Ouvidorias

Cleiton Gonçalves Oki de Brito
Coordenador de Articulação de Ouvidoria

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





MENU - RELATÓRIOS



MAPA ESTRATÉGICO

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS, MÉDIA MENSAL E DIÁRIA

CANAIS DE ATENDIMENTO/ENTRADA

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS

RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

PRAZOS DA OUIDORIA

RESOLUTIVIDADE

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E RECOMENDAÇÃO

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

METAS DO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI

CAPACITAÇÕES E FORMAÇÃO CONTINUADA

OUIDORIAS ITINERANTES

VISITAS TÉCNICAS

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

NÚMEROS DA GESTÃO SIGO/DF

DIAGNÓSTICO DO DESENVOLVIMENTO

REDE OUVIR - DF

MELHORIAS NO OUV-DF

SIMPLIFIQUE

RETROSPECTIVA 2015-2018

PROJETOS E AÇÕES OGDF – 2019





PAPEL DAS OUVIDORIAS

MAPA ESTRATÉGICO – 2017-2019



MAPA ESTRATÉGICO DAS OUVIDORIAS DO GDF 2017 - 2019

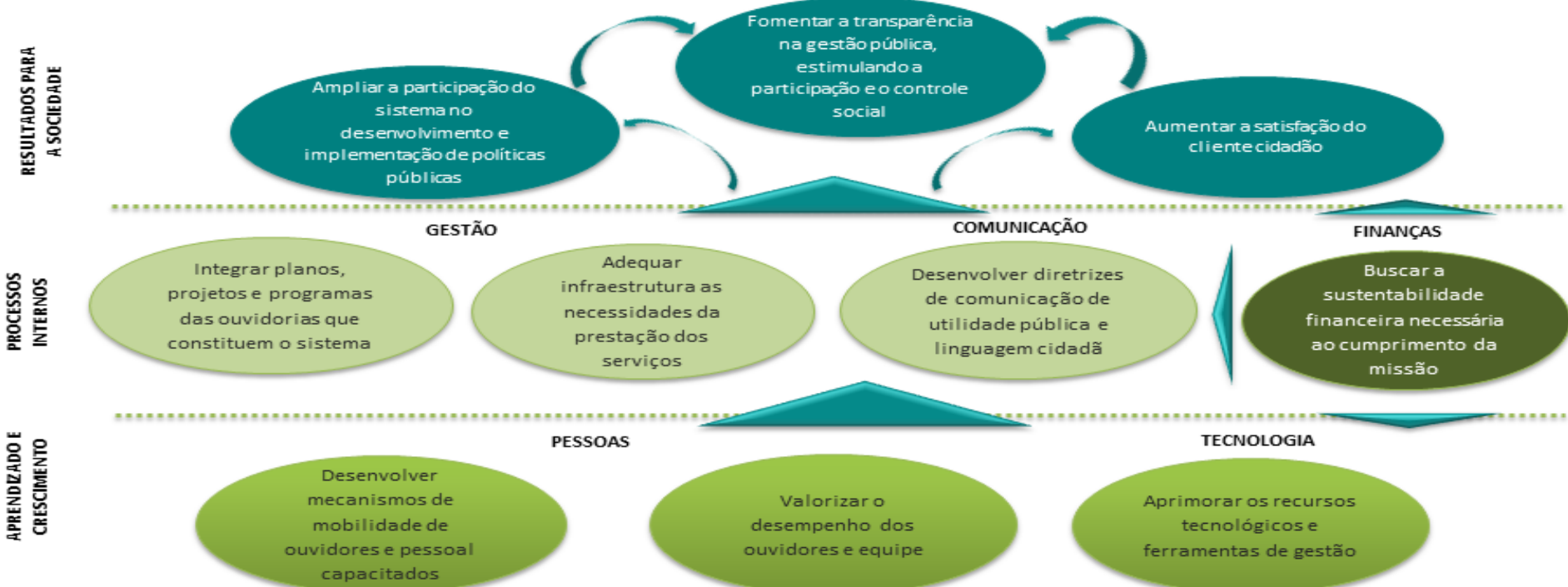
MISSÃO
Acolher o cidadão e promover a participação social na melhoria dos serviços públicos.



VISÃO
Ser reconhecido como sistema que promove o exercício da cidadania, a melhoria da gestão e dos serviços públicos do Distrito Federal.

VALORES

- Acolhimento
- Ética
- Efetividade
- Compromisso
- Confiabilidade
- Dinamismo
- Inovação
- Transparência
- Responsabilidade Social

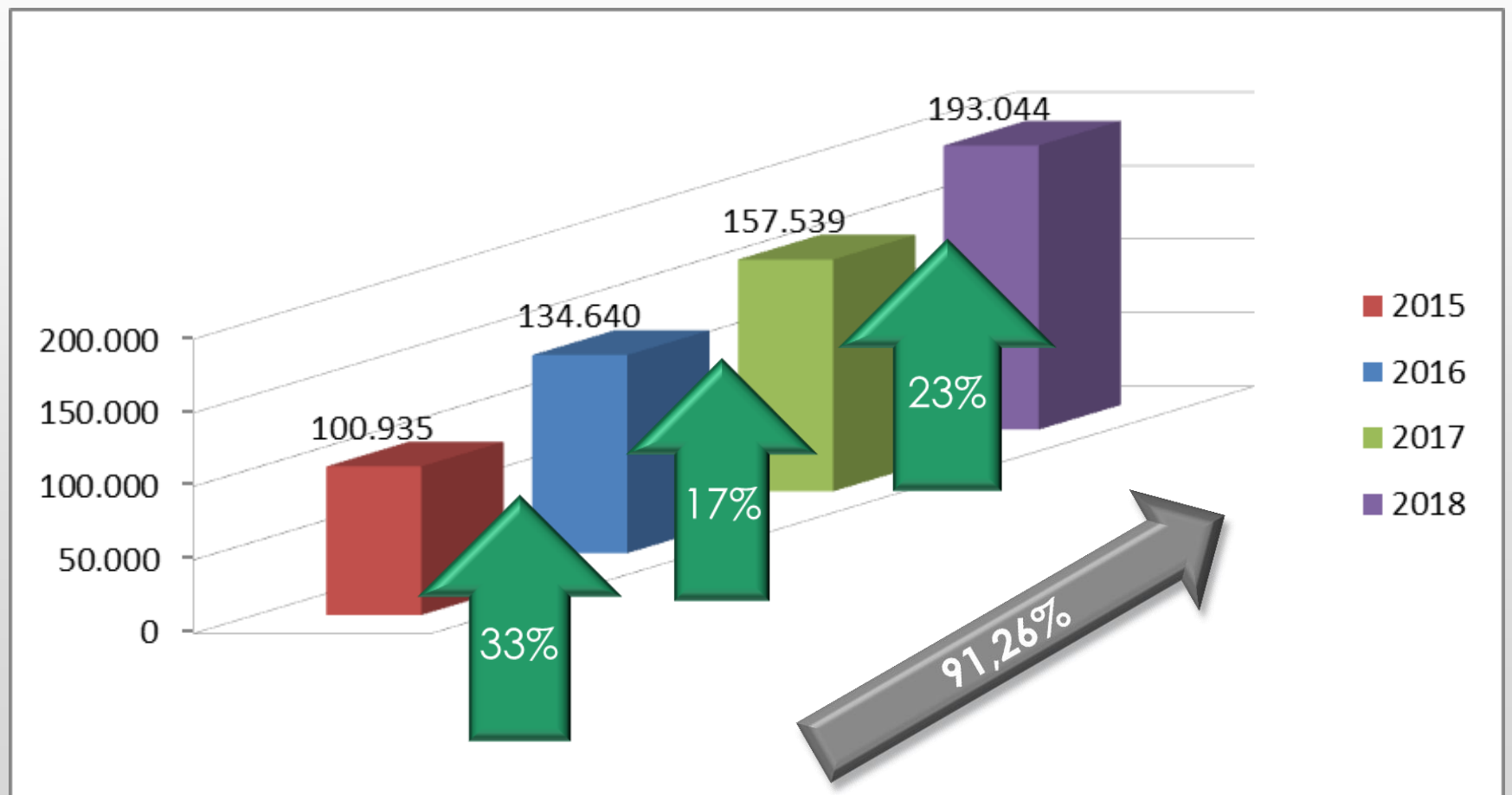




TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS



Finalizamos 2018 com 193.044 manifestações registradas, representando um aumento de 91,26% em relação à 2015.



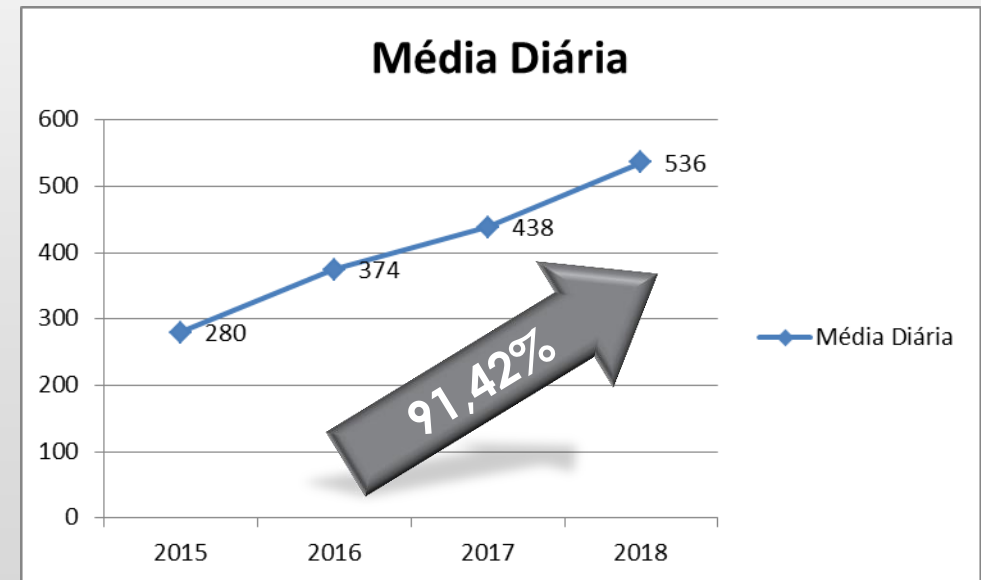
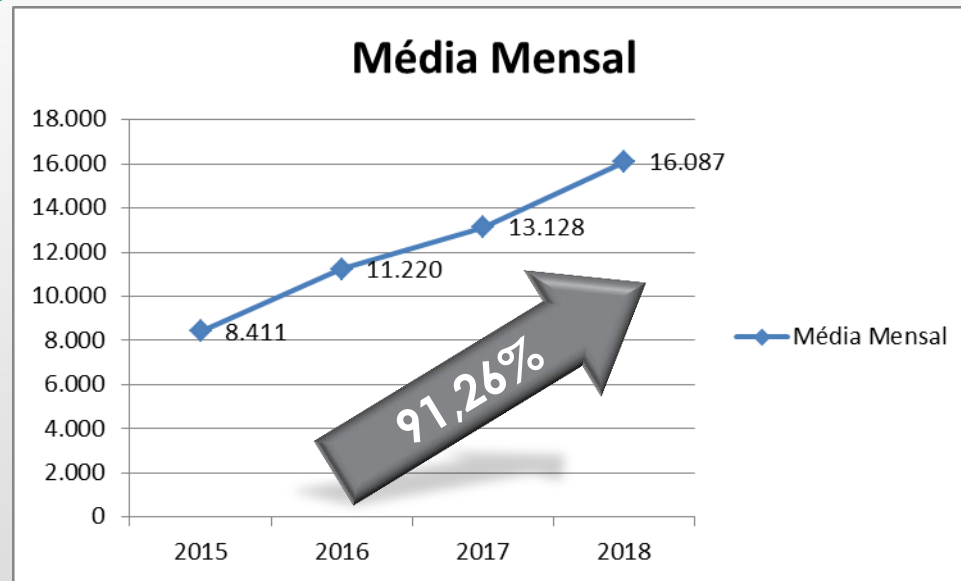


MÉDIA MENSAL E DIÁRIA DAS MANIFESTAÇÕES



Crescimento de 91,26% da média mensal de registros de manifestações no período de 2015 à 2018.

Em 2018 o registro diário foi de aproximadamente 536 manifestações, um aumento de 91,42% comparado com o montante de registros em 2015.





Em 2018 a Ouvidoria recebeu 193.044 manifestações, o que já representa um acréscimo de 23% de registros em relação ao exercício anterior. Tal efetivo comporta uma média de 16.087 registros por mês e de 536 por dia, útil, demonstrando a relevância do serviço de Ouvidoria para a população do Distrito Federal e para o Governo. Em relação ao primeiro ano da atual gestão (2015), verifica-se, já em 2018, um acréscimo de 91,26% do número total de registros de manifestações. Logo, creditamos este expressivo crescimento à credibilidade da ouvidoria endossada pelo Índice de Confiabilidade no Serviço de Ouvidoria, atualmente em 74% (dado extraído em 02/01/2019) e o desenvolvimento do primeiro Sistema Informatizado de Ouvidoria – OUV/DF que contempla o efetivo controle social das demandas de ouvidoria, seja porque o cidadão é quem avalia a eficácia da manifestação (resolvida ou não resolvida) ou por integrar uma pesquisa de satisfação relativa ao serviço de ouvidoria prestado, dentre outras tantas atividades e relatos descritos neste relatório.

Sobre a média diária de manifestações registradas é possível perceber que na gestão 2015 - 2018 chegamos perto de dobrar a quantidade de entradas no sistema. Saímos do montante de 280 manifestações/dia em 2015 para 536 no exercício de 2018, esse aumento equivale ao acréscimo de 91,42% de registros.



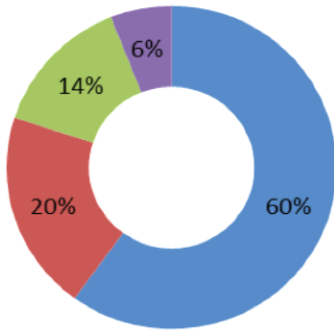


CANAIS DE ATENDIMENTO/ENTRADA



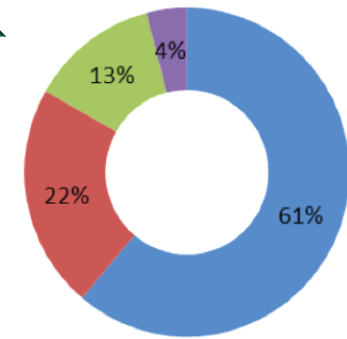
De 2015 para 2018 verifica-se uma tendência de crescimento nos registros pelo Sistema/Internet e uma queda nas entradas de manifestações via o canal 162.

2015

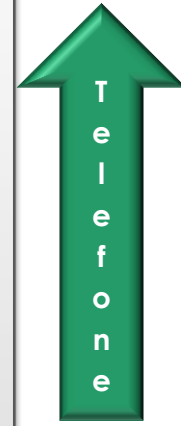


- Telefone
- Sistema
- Presencial
- Outros

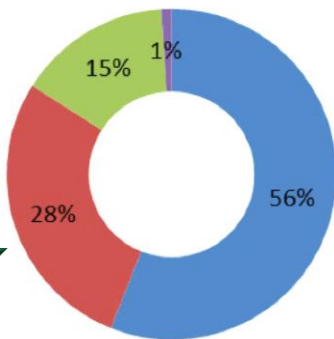
2016



- Telefone
- Sistema
- Presencial
- Outros



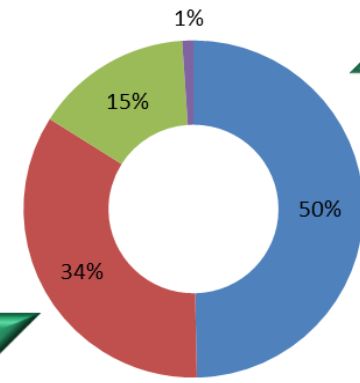
2017



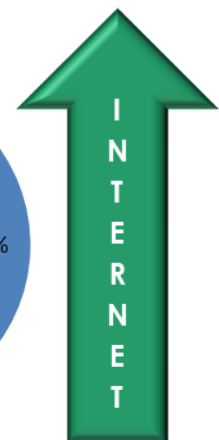
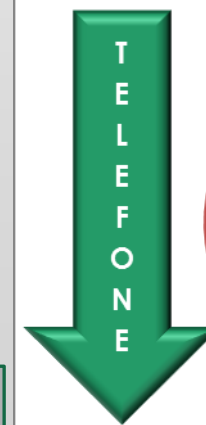
- Telefone
- Sistema
- Presencial
- Outros



2018



- Telefone
- Sistema
- Presencial
- Outros

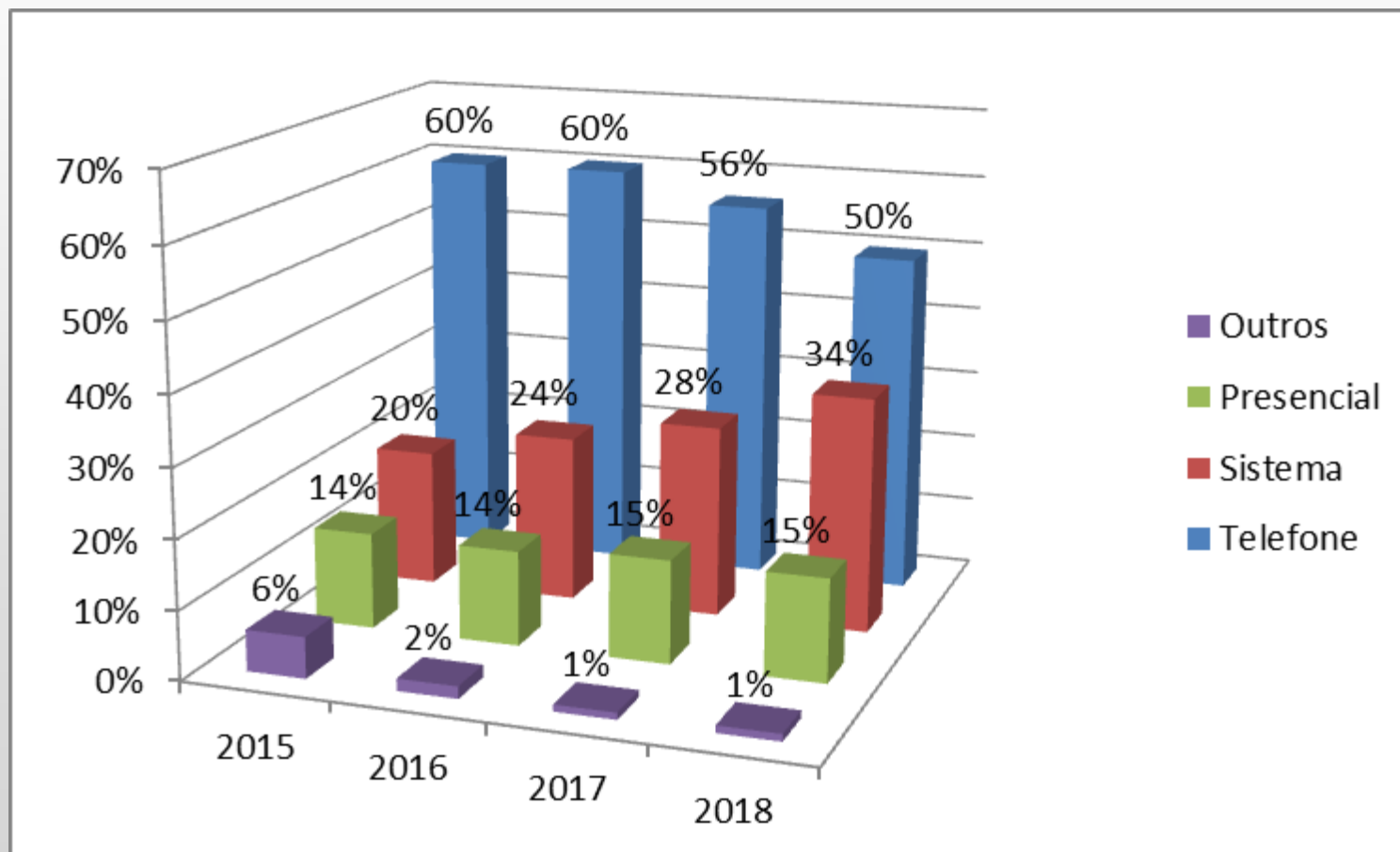




CANAIS DE ATENDIMENTO/ENTRADA



O atendimento presencial não variou muito percentualmente, porém em quantidade de registro houve um crescimento considerável, saiu de 14.131 manifestações em 2015 para 28.901 em 2018.





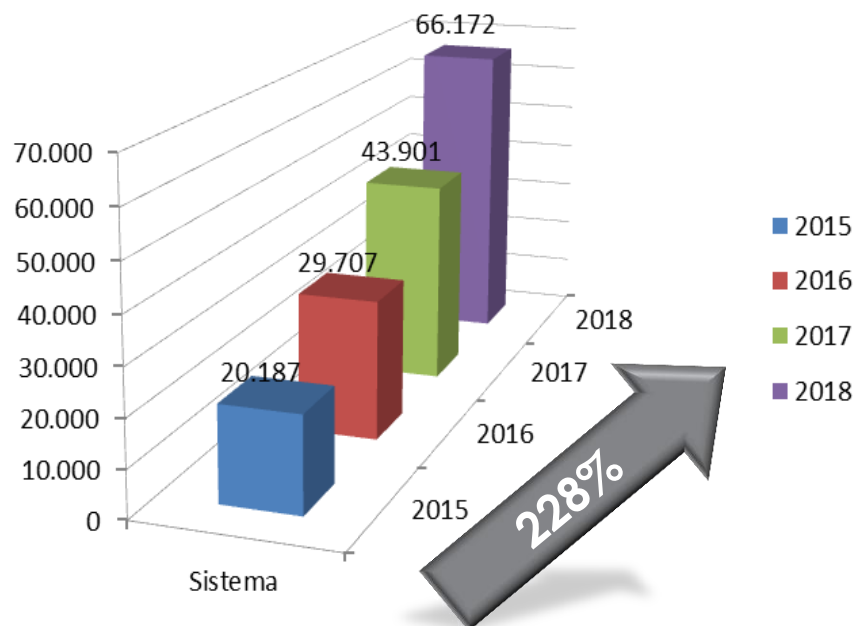
ANÁLISE DOS CANAIS DE ENTRADA



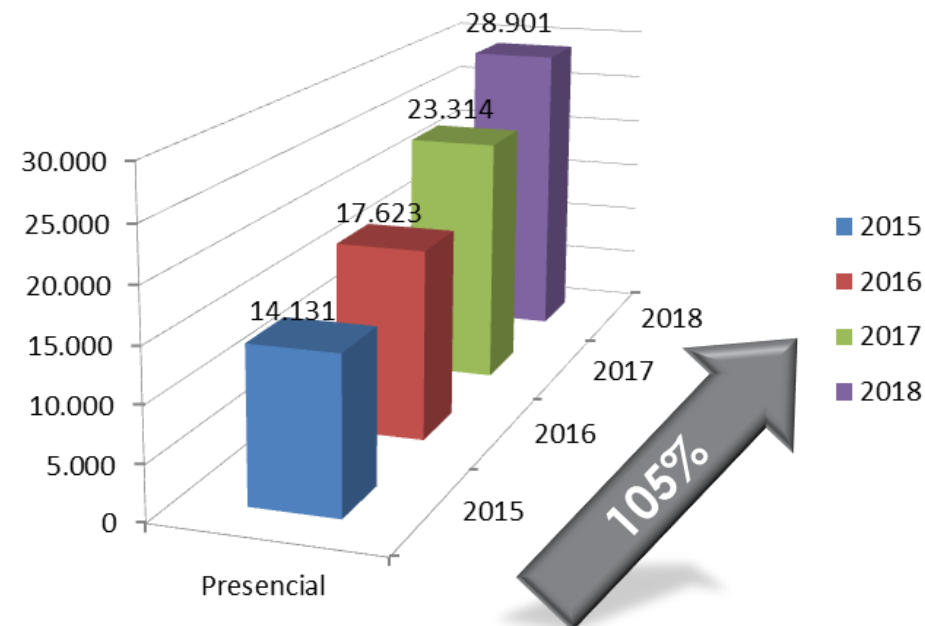
O acesso para registro de manifestações pelo Sistema/Internet teve um aumento de 228% de 2015 para 2018.

Já o atendimento presencial aumentou em de 105%.

Sistema/Internet

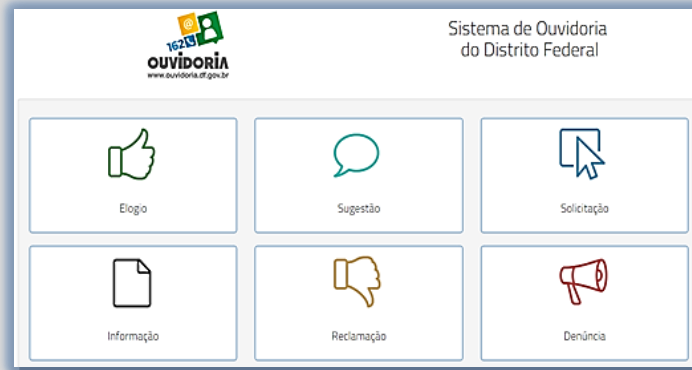


Presencial



Mais informações





Sobre os canais de acesso ao sistema de ouvidoria do DF pontuamos que após o lançamento do Sistema Informatizado de Ouvidoria do DF – OUV/DF, houve uma melhora na procura pelo registro de manifestações no próprio sistema na web devido a criação da conta única para o cidadão no sistema, melhora na interface com a população e confiabilidade do sistema, dentre outras inúmeras funcionalidades.

Logo, os registros pelo sistema cresceram 228% no ano de 2018 comparado a 2015. Outro canal que merece destaque foi o aumento de 105% nos registros presenciais nas ouvidorias do DF, pois em 2018 foram registrados 28.901 manifestações presenciais frente a 14.131 em 2015.

Destacamos também que em razão do aumento dos registros de manifestações via sistema terem aumentado, os atendimentos via telefone (Central 162) tem apresentado uma queda na sua representatividade de 10% perante os canais oficiais de registros na ouvidoria comparando 2015 com 2018.





Por que aumentaram os registros direto pela internet no Sistema OUV-DF?

O crescimento na escolha pelo cidadão no uso do Sistema Ouv-DF para o registro das manifestações se dá por diversos motivos, são alguns deles:

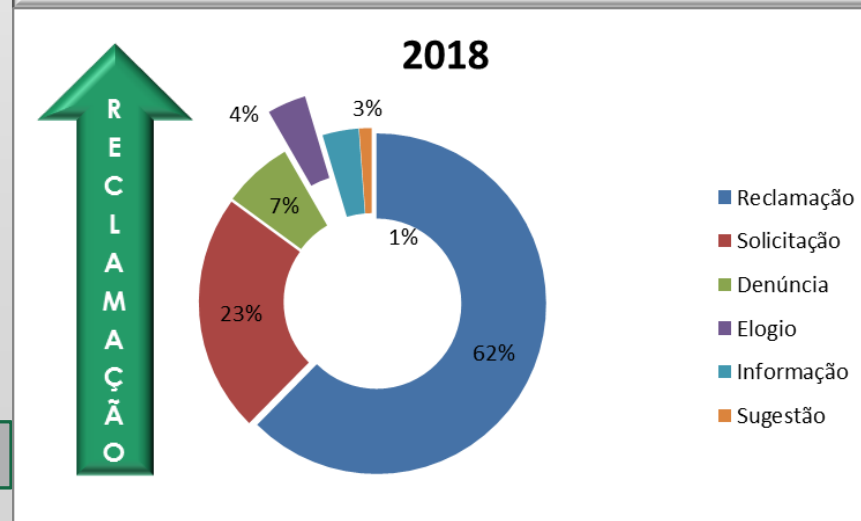
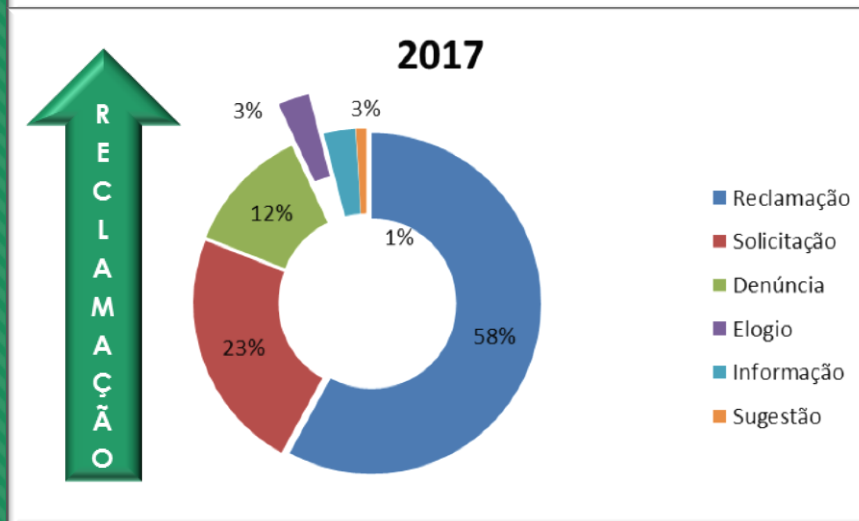
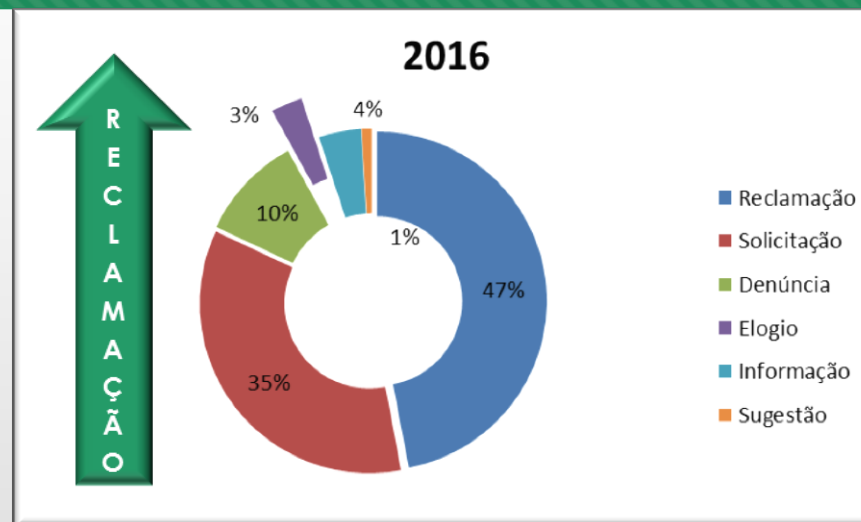
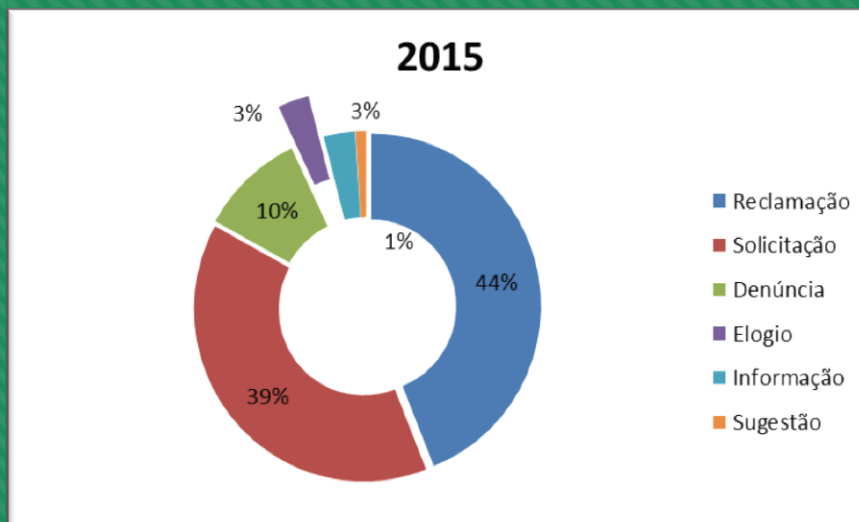
- Possibilidade de registro em qualquer dia e horário;
- Criação da conta única para o cidadão;
- Acompanhamento de toda tramitação até a conclusão, via sistema e recebimento de mensagens eletrônicas relatando todo andamento e inclusão de informações sobre a resposta;
- Disponibilidade de verificar histórico de todas as manifestações registradas pelo cidadão;
- Oportunidade de responder pesquisa de satisfação disponível após o atendimento;
- Sistema amigável, de fácil manuseio e acompanhamento;
- Possibilidade de georreferenciar o local exato da demanda, de anexar fotos e arquivos.



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



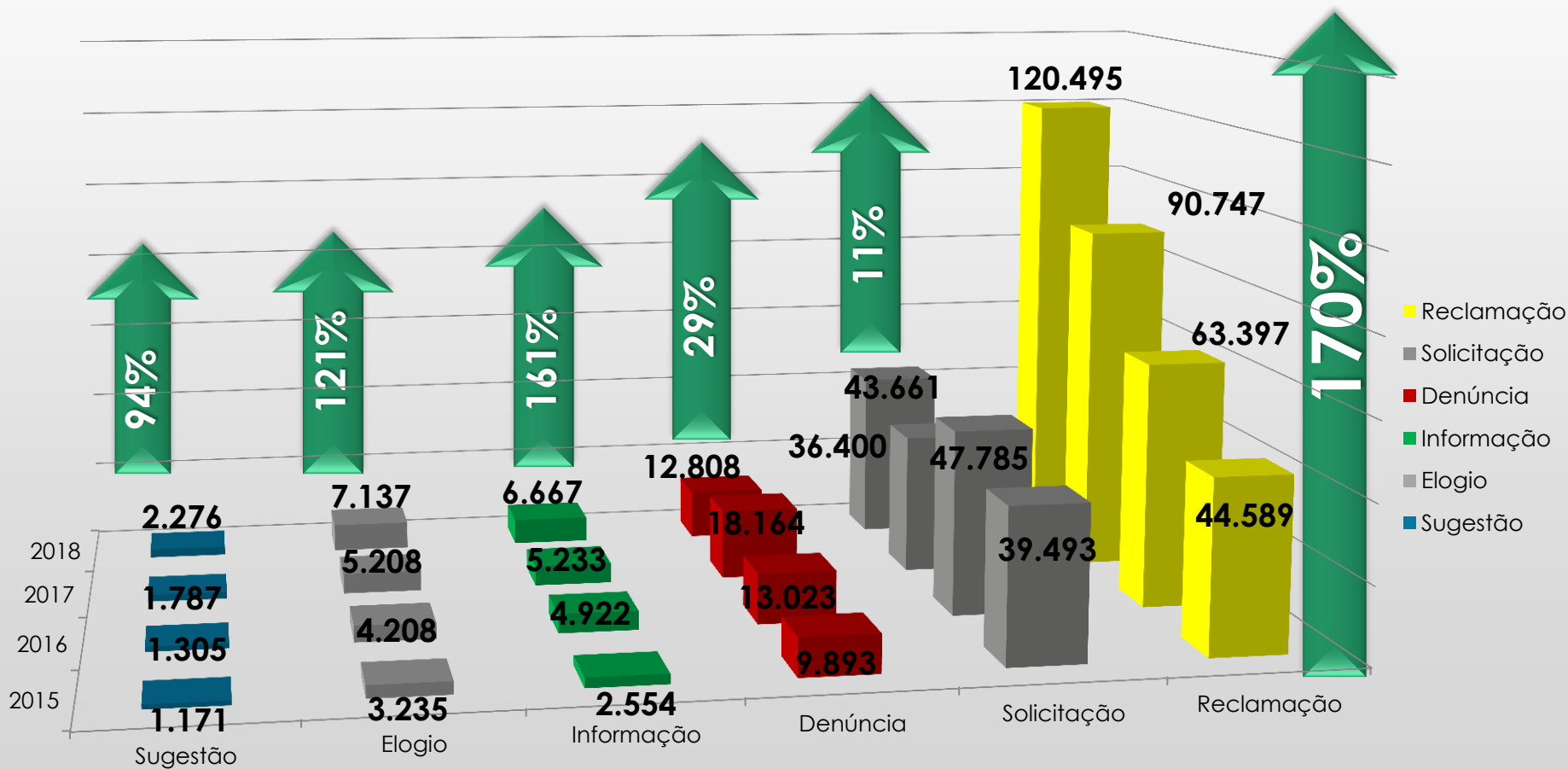
O registro de reclamações teve crescimento de 170% entre o período de 2015 à 2018 correspondendo 75.906 manifestações a mais cadastradas.



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



O registro de elogio teve crescimento de 121%, entre o período de 2015 à 2018 correspondendo 3.902 manifestações a mais cadastradas.





Do montante de manifestações registradas em 2018, 62% correspondem a Reclamações, 23% de Solicitações de serviços e 7% de Denúncias. Em 2015, tais percentuais correspondiam a 44%, 39% e 10% respectivamente.

Um dos motivos desta variação foi a troca do sistema informatizado com uma melhora das classificações dos assuntos no sistema de ouvidoria. Contudo, haja vista avaliar que durante o período, entre 2015 e 2018, o número de reclamações aumentou em 170% , denúncias 29% e solicitações 11%.



Se olharmos para 2017 e 2018 notamos uma queda mais expressiva nos registros das Denúncias, uma queda de 29%, isso se deve a implementação no Sistema de ouvidorias e da possibilidade do Controle de Qualidade da Ouvidoria “reclassificar” uma manifestação quando classificada errada pelo cidadão por não ter o conhecimento técnico dos conceitos das classificações das manifestações de ouvidoria descritas no Decreto 36.462/2015. Logo muitas das “Denúncias” registradas pelos cidadãos são reclassificadas como reclamações.

Sobre as outras tipologias de ouvidoria destacamos ainda um aumento de 121% no número de recebimento de Elogios e aumento em 94% e 161% nas Sugestões e Informações.





Entenda a Classificação das Manifestações de Ouvidoria conforme a Lei nº 8.462/2012

Demonstração de satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço ou do atendimento



Elogio

Proposta de ações, projetos e serviços a serem realizados pelo Governo do Distrito Federal



Sugestão

Pedido de realização de serviço público prestado por qualquer um dos órgãos do Governo do Distrito Federal



Solicitação

Solicitação de informações gerais, como horários de funcionamento de órgãos, endereços, telefones etc. Para temas com base na Lei de Acesso À Informação Nº 4.990/12, acesse www.e-sic.df.gov.br



Informação

Queixa ou crítica sobre um serviço prestado pelo Governo do Distrito Federal



Reclamação

Comunicação feita pelo cidadão que informa ao Governo do Distrito Federal irregularidades administrativas cometidas por órgãos públicos ou conduta de servidores contrárias aos deveres e obrigações funcionais



Denúncia





RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS



SES-Saúde, DFTRANS, AGEFIS são as instituições que mais foram acionadas entre 2016, 2017 e 2018.

Em 2014 a SEMOB ficou em 2º lugar e 2015 a Novacap ficou em 3º das instituições mais demandadas.

RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS										
	2014		2015		2016		2017		2018	
	Instituição	%	Instituição	%	Instituição	%	Instituição	%	Instituição	%
1º	SES – SAÚDE	23%	SES - SAÚDE	23%	SES- SAÚDE	22%	DFTRANS	19%	DFTRANS	21%
2º	SEMOB – MOBILIDADE	13%	AGEFIS	13%	AGEFIS	13%	SES - SAÚDE	16%	SES – SAÚDE	16%
3º	AGEFIS	12%	NOVACAP	9%	DFTRANS	9%	AGEFIS	12%	AGEFIS	10%
4º	NOVACAP	8%	SEMOB - MOBILIDADE	8%	NOVACAP	8%	NOVACAP	7%	NOVACAP	7%
5º	DETRAN	5%	DETRAN	6%	DETRAN	6%	DETRAN	6%	DETRAN	5%
6º	SE - EDUCAÇÃO	5%	DFTRANS	4%	SEMOB - MOBILIDADE	6%	SEMOB - MOBILIDADE	5%	SEDESTMIDH	5%





Em relação ao volume de demandas recebidas pela ouvidoria, destacamos também as cinco instituições que mais receberam manifestações entre 2015 e 2018. Logo, mostra-se que a partir de 2017 o Transporte Urbano do DF – DFTRANS passou a ocupar a primeira posição entre as instituições mais demandadas pelo serviço de ouvidoria do DF em razão do aumento das reclamações referentes ao “Cartão Estudante – Passe Livre Estudantil-SBA” e à “conduta de motoristas de ônibus”. Sobre a “conduta de motoristas de ônibus” no DF destacamos a ação da ouvidoria do DFTRANS na melhora da resolutividade deste assunto que passou de 42% em 2016 para 69% atuais.



Essa melhora se deve ao incentivo na realização de projetos de ouvidoria dados pela OGDF inclusive pela criação em 2016 do “Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria”, cujo projeto “Mobilidade e Gentileza” inscrito pela ouvidoria do DFTRANS foi o vencedor da 2ª edição do concurso na categoria projetos de ouvidoria. Tal iniciativa balizou a melhora dos serviços prestados a população conforme demonstrado no aumento de sua resolutividade.

Essa resolutividade das ouvidorias do Distrito Federal é uma das principais inovações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, pois reflete a busca constante do governo pela participação do cidadão em todo o processo de atendimento. Neste contexto é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a manifestação foi ou não resolvida nos casos de ser uma Reclamação, Denúncia ou Solicitação de serviços, ou seja, este indicador avalia a eficácia do órgão em relação às demandas que entram pelo sistema de ouvidorias.





RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



O assunto Cartão Estudante teve o maior índice de registro de toda Gestão representando 14,4% de todas as manifestações cadastrada no Sistema Ouv-DF em 2017.

Foram 22.690 manifestações registradas em 2017 e 20.522 e em 2018.

RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDAS

	2014		2015		2016		2017		2018*	
	Assunto	%	Assunto	%	Assunto	%	Assunto	%	Assunto	%
1°	Poda de árvore	3,0%	Poda de árvore	3,0%	Operação tapa buraco	3,0%	Cartão estudante - Passe Livre Estudantil	14,4%	Cartão estudante - Passe livre Estudantil	10,6%
2°	Operação tapa buraco	3,0%	Operação tapa buraco	3,0%	Solicitação de combate ao foco da dengue	3,0%	Servidor público	3,9%	Servidor público	3,8%
3°	Falta de ônibus	3,0%	Má conduta do motorista de ônibus	2,0%	Poda de árvore	2,8%	Poda de árvore	2,7%	Atendimento em unidade de saúde pública	2,9%
4°	Descumprimento de horário na parada de ônibus	3,0%	Invasão em área pública	2,0%	Demora na confecção do cartão SBA	2,2%	Atendimento em unidade de saúde pública	2,3%	Operação tapa buraco	2,9%
5°	Má conduta do motorista de ônibus	3,0%	Reclamação sobre poluição sonora	2,0%	Reclamação sobre poluição sonora	2,2%	Operação tapa buraco	2,3%	Má conduta do motorista de ônibus	2,6%
6°	Atendimento inadequado em órgão público	2,0%	Mau atendimento em unidade de saúde	2,0%	Mau atendimento em unidade de saúde	1,8%	Má conduta do motorista de ônibus	2,2%	Vagas para atendimento em unidade do CRAS	2,6%





Sobre a análise dos assuntos mais demandados no sistema de ouvidoria pontuamos que a poda de árvore não aparece mais entre os cinco mais demandados em 2018, como aparecia na série histórica, no entanto ainda representa 2,3% das demandas.

Destacamos o Cartão Estudante – Passe Livre Estudantil – SBA como a alteração mais significativa do ranking, pois surge em 1º lugar a partir de 2017, como consequência do descontrole nos processos de trabalho no sistema de bilhetagem automática do DF.

Contudo, como a implementação do sistema OUV-DF trouxe a possibilidade de analisar o desempenho do SIGO-DF em tempo real, foi possível a ouvidoria acompanhar o crescimento do volume de manifestações e intervir no processo de trabalho dos órgãos envolvidos (DFTRANS e Secretaria de Estado de Educação do DF), para a melhoria deste serviço prestado para o cidadão, onde o indicador de resolutividade passou de 29% em Dezembro/2016 para atuais 65%.





RANKING DOS ASSUNTOS POR SUA CLASSIFICAÇÃO 2018



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

RANKING DOS ASSUNTOS POR SUA CLASSIFICAÇÃO

	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Informações	Elogio	Sugestão
1º	Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Servidor Público	Agendamento de Consultas	Servidor Público	Projetos e obras de infraestrutura urbana
2º	Vagas para atendimento em unidade do CRAS	Poda de árvores	Perturbação do sossego	Agendamento de Exames	Atendimento em unidade de saúde pública	Linha de ônibus
3º	Conduta do motorista de ônibus	Solicitação de Extrato de Cartão -DFTRANS	Procedimento da Direção de Escola Pública	Agendamento de Cirurgias	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo de Brasília	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo de Brasília
4º	Atendimento em unidade de saúde pública	Corte total da árvore - erradicação	Construção irregular em área pública	Programas habitacionais	Atendimento médico	Quantidade de animais no Zoológico
5º	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	Coleta de entulho disposto irregularmente	Invasão de Área Pública	Concurso público no DF	Atendimento p/doação de sangue	Atendimento em unidade de saúde pública
6º	Falta de ônibus	Roçagem de mato/capim	Invasão de área pública	Funcionamento de programa	Conduta do motorista de ônibus	Placas de sinalização de identificação de animais





Na tabela apresentada foi demonstrado o comportamento dos cinco assuntos mais demandados em 2018 por sua classificação.

Destacamos aqui dois paradoxos, um relativo às Denúncias e Elogios referentes ao assunto “Servidor Público”, pois é o assunto mais elogiado assim como o mais denunciado no sistema de ouvidoria pela população.

O outro é relativo aos “atendimentos em unidade de saúde pública”, pois ocupa a segunda posição em relação aos elogios recebidos no sistema e a quarta posição entre as reclamações. Logo isso demonstra um efetivo controle social sobre os serviços prestados pelo Governo.





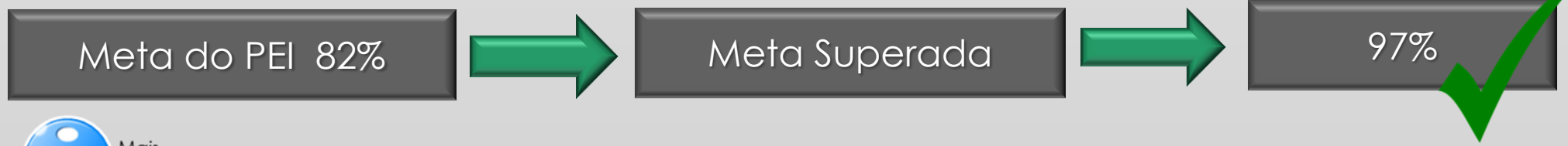
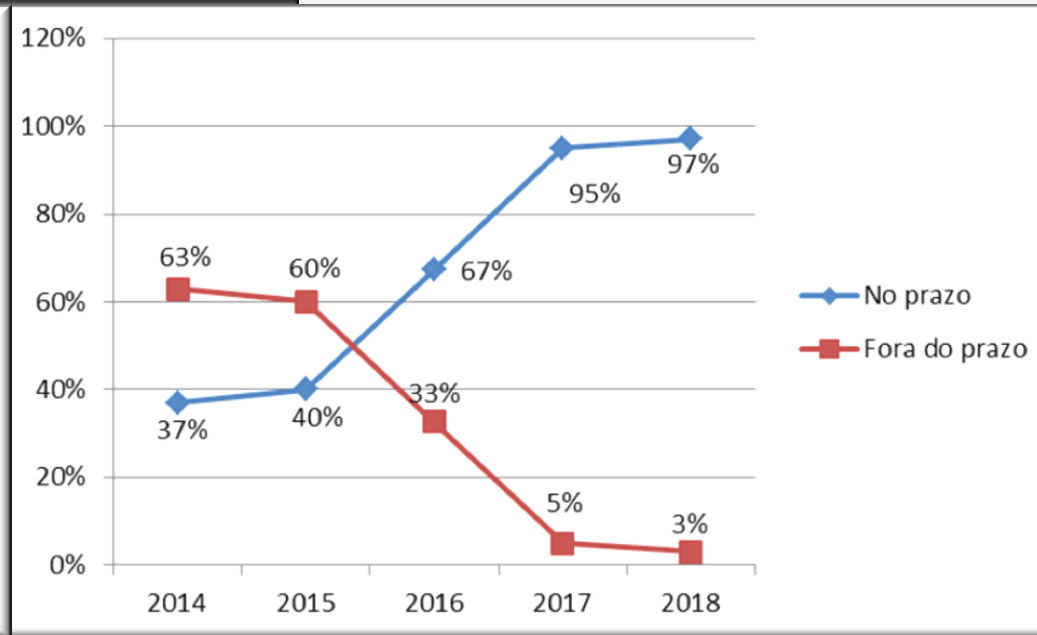
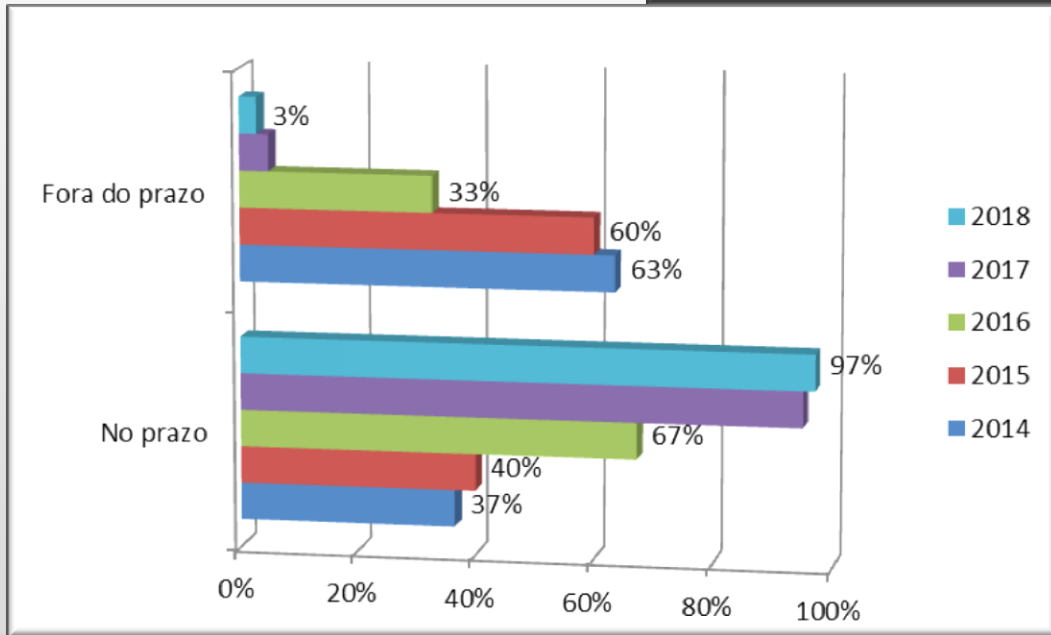
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO



Cumprimento de prazo

O cumprimento do prazo é considerado um Risco Extremo da nossa Gestão de Risco.

Entre 2014 e 2018 houve um crescimento muito satisfatório no prazo de resposta. Saímos de 37% em 2017 para 96% em 2018.





Sobre o cumprimento dos prazos de respostas de manifestações de ouvidoria destacamos a superação da meta para 2018, atingindo um percentual de 97% de manifestações respondidas em 2018 dentro do prazo legal instituído pela Lei n 4.896/2012.

Destaca-se ainda, a significativa evolução deste indicador à partir de 2014 obtendo uma melhora de 162% em 2018. Dentre as ações realizadas pela Ouvidoria-Geral para obtenção deste resultado ressalta-se a Gestão de Riscos, onde foi mapeado o risco de “não atendimento dos prazos legais” e o avaliado como uma ameaça extrema na matriz de riscos da OGDF.



Com o desenvolvimento de diversas atividades relacionadas no plano de ação para gestão de riscos foi possível mitigar a ameaça. Dentre as atividades desenvolvidas destacamos as Visitas Técnicas realizadas nos órgãos e entidades do sistema e o programa de formação continuada em ouvidoria.

As sensibilizações realizadas junto à alta gestão, levando à importância da ouvidoria como instância de controle social, bem como o sistema informatizado - Ouv-DF, que disponibiliza ferramenta de controle rápida e segura, onde é possível acompanhar o andamento dos prazos a qualquer momento e de qualquer local, também foram determinantes para assegurar o cumprimento da meta.





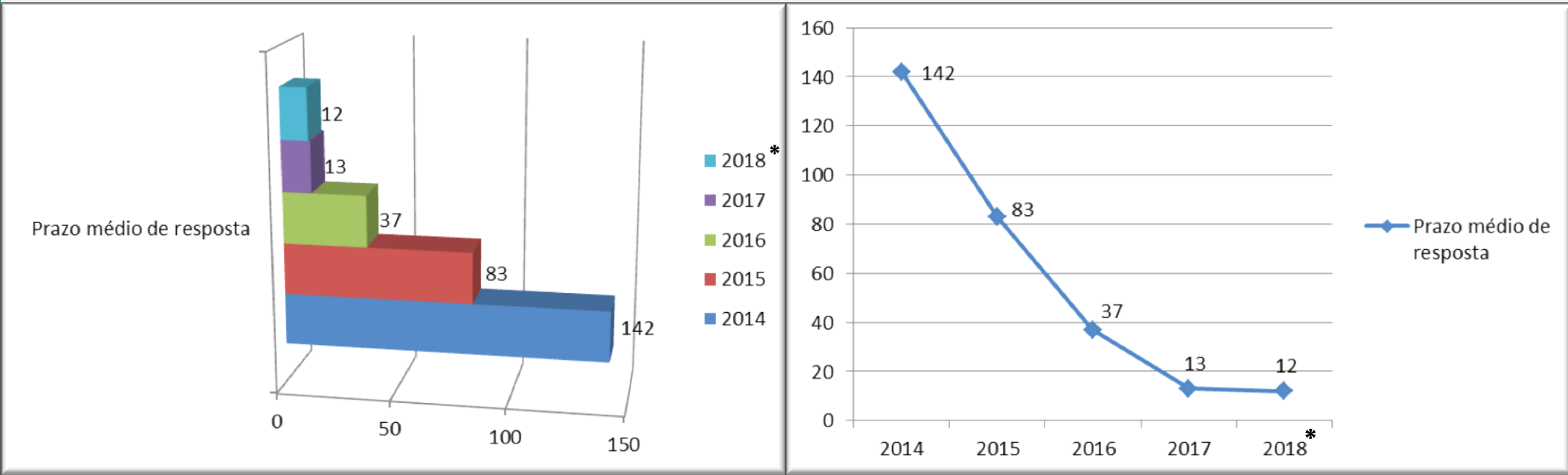
ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



O prazo médio para resposta teve uma redução expressiva entre 2014 até 2018.

Reduzimos de 142 dias de prazo médio de recebimento de resposta para apenas 12 dias.

Prazo médio de resposta





Outra avaliação sobre os prazos de respostas tange a redução do prazo médio de respostas que em 2014 era de 142 dias e atualmente de apenas 12 dias. Tal melhora em percentuais representa 1.183% frente ao ano de 2014.

No exercício de 2018, apenas 3% das 193.044 manifestações registradas foram respondidas fora do prazo e o tempo médio de resposta foi de 12 dias, ou seja, 8 dias antes de expirar o período máximo para o cidadão receber a resposta definitivas.

Ainda em 2018 , a OGDF criou o Grupo de Trabalho da Qualidade da Resposta que busca o aperfeiçoamento das respostas definitivas das manifestações estabelecendo critérios mínimos que auxiliem o Ouvidor na formulação do texto definitivo enviado ao cidadão. Portanto a cidadão deverá receber respostas que deverão seguir os critérios estabelecidos, principalmente quanto a clareza, objetividade, utilização da linguagem cidadã, o conteúdo das informações e tratamento adequado.

A Ouvidoria-Geral continuará prezando e buscando sempre a melhoria dos índices relacionados aos prazos, atendimento e satisfação, portanto no exercício de 2019, focaremos em dar mais um passo na busca da excelência e iremos em direção ao aprimoramento da qualidade da resposta para o cidadão.





ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



2016*

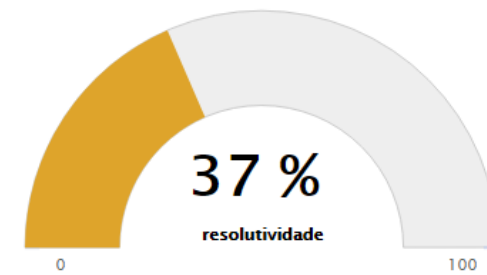
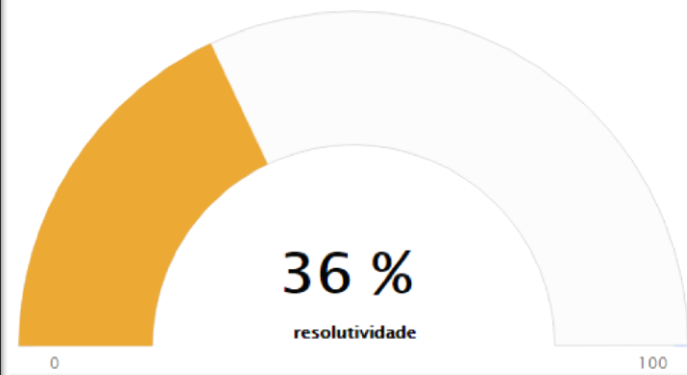
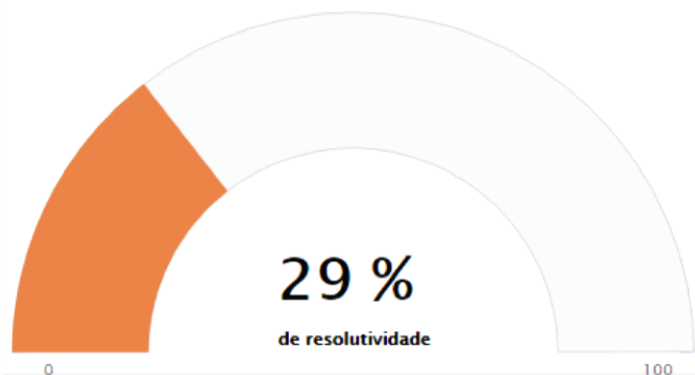
2017

2018

Resolutividade

Índice de Resolutividade

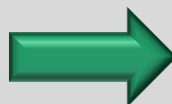
Índice de Resolutividade



Meta do PEI 37%

Meta atingida

37%



* Em 2016 deve-se considerar a implementação do OUV-DF em 12/07/2016 para SES e a partir de 05/09/2016 para todo SIGO.





O Índice de Resolutividade das Ouvidorias é uma das principais inovações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, pois reflete a busca constante do governo pela participação do cidadão em todo o processo de atendimento. Neste contexto é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a manifestação foi ou não resolvida, após receber a respostas de sua demanda, nos casos de ser uma Reclamação, Denúncia ou Solicitação de serviços, ou seja, este indicador avalia a eficácia do órgão em relação às demandas que entram pelo sistema de ouvidorias.

SUA MANIFESTAÇÃO FOI RESOLVIDA?

SIM NÃO

Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer ao Estado um retorno sobre a nossa atuação. Ainda que a média de resolutividade atribuída a todas às instituições do Governo do Distrito Federal esteja em 2018 em 37%, observamos uma melhora por volta de 27% nessa avaliação desde que o essa ferramenta foi implementada (2016) e o índice passou a ser acompanhado, uma vez que o exercício de 2016 apresentou um índice médio de Resolutividade de 29%.

Também percebe-se um número considerável de cidadãos que voltam para qualificar suas respostas, sendo atualmente o percentual de 27% de todo universo dos demandantes do serviço de Ouvidoria do Distrito Federal passíveis dessa avaliação (Denúncias, Reclamações e Solicitações).





Vale ressaltar que no sistema OUV-DF os resultados do indicador de resolatividade e das pesquisas de satisfação são orgânicas, ou seja, eles podem ser alterado a qualquer tempo, desde que o cidadão se manifeste e avalie o atendimento. Portanto os índice sofrem variações dependendo do período em que forem extraídos e podem apresentar mudanças.

Um exemplo da variação mencionada acima pode ser observada quanto ao índice de resolatividade de 2016, que encontrava-se em 29% até o final do exercício daquele ano, porém o mesmo dado em 2018 variou para 30% em razão de novas entradas de avaliações relativas a manifestações de 2016 durante os anos de 2017 e 2018.

Aproveitamos para esclarecemos que foi respeitado neste Relatório de Gestão 2015-2018 as informações coletadas no balanço de 2016 e 2017.



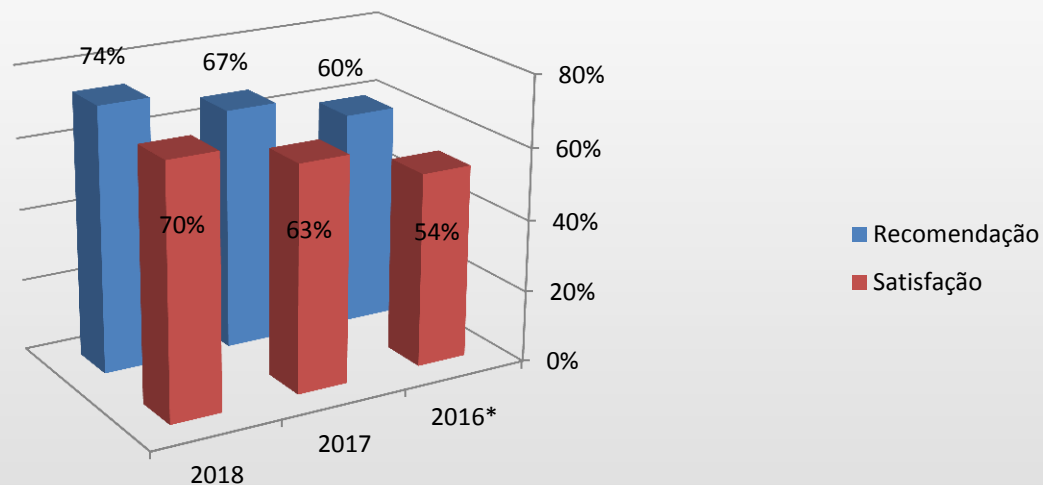


PESQUISA DE SATISFAÇÃO E RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

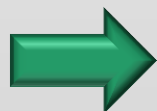


O crescimento do índice de recomendação dos serviços de ouvidoria teve uma aumento de 23% entre 2016* a 2018.

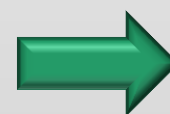
E seguindo a mesma tendência, o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria aumentou 32%.



Recomendação
Meta do PEI 68%

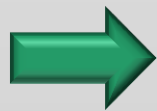


Meta Superada



74% OUV-DF

Satisfação
Meta do PEI 58%



Meta Superada



70% OUV-DF





A avaliação cidadã acerca das manifestações de Ouvidoria é feita de forma automática no Sistema Informatizado de Ouvidoria – OUV/DF, disponível em www.ouv.df.gov.br, logo após o recebimento da resposta de sua demanda. O cidadão qualifica a resposta recebida como “resolvida” ou “não resolvida” avaliando a eficácia da ação do órgão ou entidade, como ressaltado na avaliação da resolutividade neste relatório.

Além disso, o cidadão poder preencher uma pesquisa de satisfação com relação aos serviços de ouvidoria prestados.

Sobre o indicador de satisfação com o serviço de ouvidoria, o resultado alcançado aponta para o cumprimento da meta, pois o indicador foi superado em 20%. Este resultado alcançado confirma as orientações repassadas por meio das capacitações e ações de sensibilização realizadas junto ao Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito federal – SIGO/DF, bem como a sinergia alcançada com alta gestão dos órgãos no que se refere ao valor da ouvidoria perante a sociedade. Ressalta-se ainda que este indicador avalia o grau de satisfação com os principais processos relacionados ao serviço de ouvidoria, ou seja, o atendimento, o sistema e a resposta recebida.

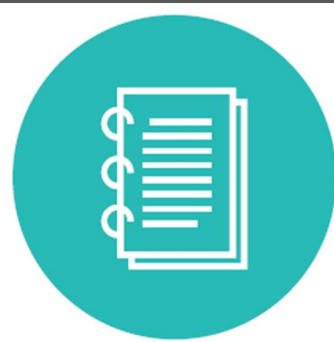
Quanto ao Índice de Recomendação, destacamos a superação da meta em 9% respaldando a confiança que a população tem hoje na rede de ouvidorias do DF.

Lembramos que o preenchimento da pesquisa de satisfação é opcional e pode ser feito a qualquer tempo em que o cidadão acessar o sistema.” REFERÊNCIA: Relatório anual 2016, página 24





MENU



CARTA DE SERVIÇOS



- 1 Taxa de Clareza e Conhecimento da Carta**
- 2 Taxa de Adequação ao Conteúdo e requisitos**
- 3 Acessos às Cartas de Serviços Digitais**



TAXA DE CLAREZA E CONHECIMENTO

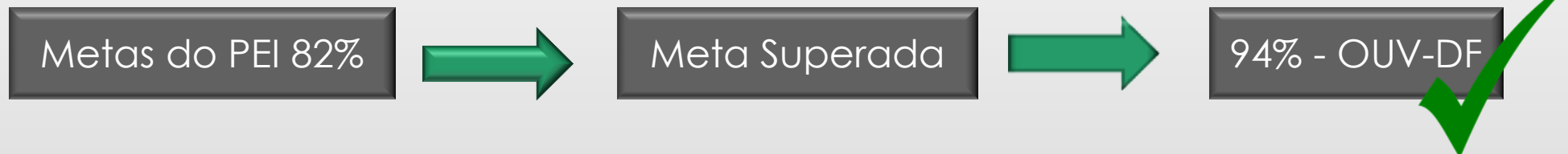


No PEI deve-se considerar que os dados da taxa de satisfação são os mesmos que taxa de clareza.

*A taxa de conhecimento da existência das Cartas de Serviços não é um indicador do PEI.

TAXA DE CLAREZA DAS CARTAS DE SERVIÇOS

2016	2017	2018
72%	89%	94%



TAXA DE CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DAS CARTAS DE SERVIÇOS*

2016	2017	2018
35%	37%	62% - OUV-DF





CARTA DE SERVIÇOS

Em relação à taxa de satisfação com as informações apresentadas nas cartas de serviços, também conhecida como a “taxa de clareza das cartas de serviços”, destacamos além da superação da meta, as atividades desenvolvidas pela OGDF que viabilizaram a ampliação da pesquisa de satisfação que mede este indicador. Agora, além de estar disponível na própria carta de serviços (na aba “avalie as cartas de serviços ao cidadão”), desde novembro de 2017 ao solicitar um serviço ao governo através do Sistema Informatizado de Ouvidoria – OUV/DF, também é possível que o cidadão avalie essas cartas.

Logo, as pesquisas de satisfação das cartas de serviços realizadas através do OUV-DF representam em 2018, 96% das respostas, aumentando em mais de 2.000% a participação dos cidadãos nas pesquisas para o cálculo deste indicador.



TAXA DE ADEQUAÇÃO DO CONTEÚDO E REQUISITOS



Em 2018 devido a publicação do Guia Metodológico ter ocorrido apenas em setembro, tivemos dois cenários divergentes para analisar a meta de adequação do conteúdo e requisitos das Cartas de Serviços.

1º Sem/2018



Meta do PEI 70%

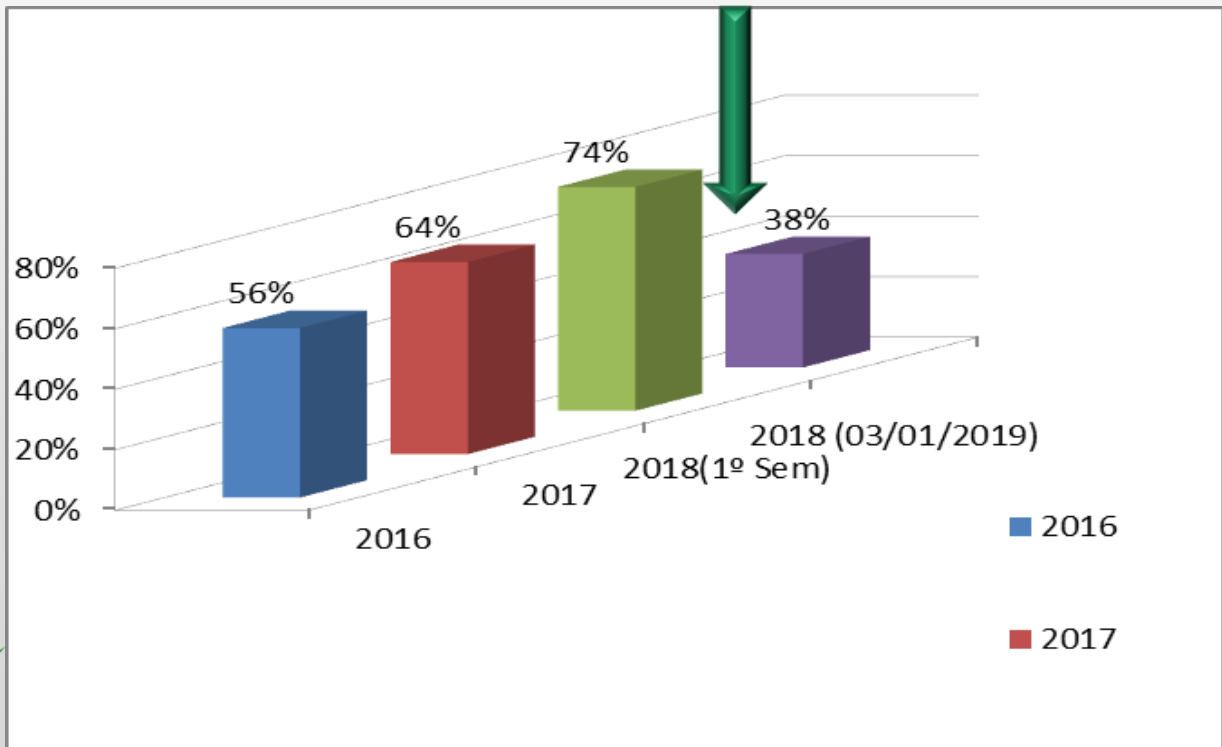


Meta superada

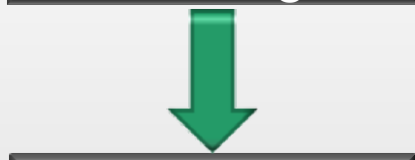


74%

Guia Metodológico



Após Guia Metodológico



Meta do PEI 70%



Meta não atingida



38%



CARTA DE SERVIÇOS – CENÁRIO INSTITUCIONAL

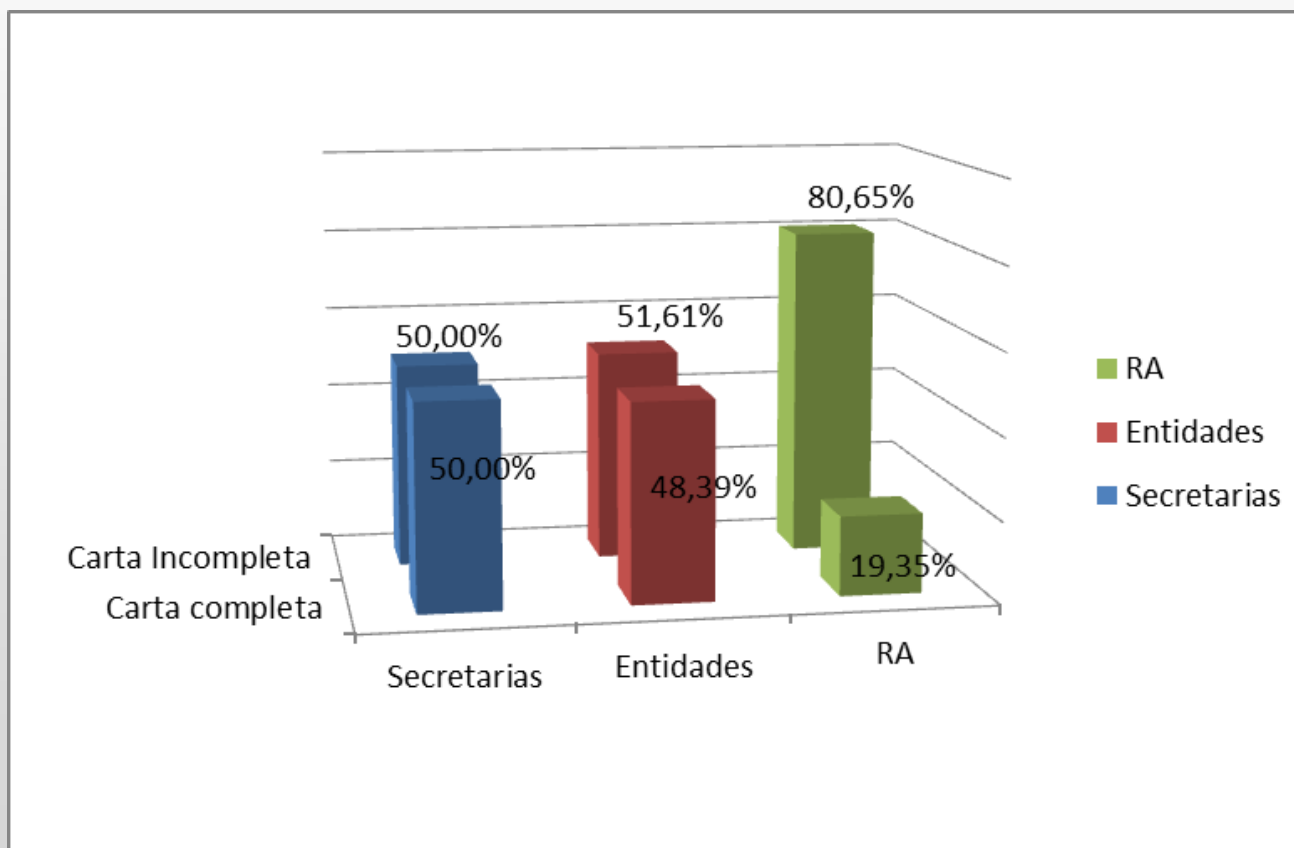


OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

As Regiões Administrativas são as instituições que apresentam maior pendência para adequarem as Cartas de Serviços.

Logo em seguida estão as Entidades.

Já as secretarias metade disponibilizaram a versão digital.





CARTA DE SERVIÇOS

A adequação do conteúdo e requisitos das Cartas de Serviços foi uma meta superada com base no que foi estabelecido na primeira edição do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação das Cartas de Serviços ao Cidadão – GMEI de março/2015. O índice foi mensurado no final do 1º semestre de 2018 e indicou que 74% dos órgãos do Governo do Distrito Federal estavam adequados e cumprindo com os requisitos estabelecidos na primeira versão do GMEI.

Com o lançamento a 2º Edição do Guia (GMEI 2º Ed. Setembro/2018) foram alterados os requisitos em que estava baseada a fórmula de cálculo do indicador. Essas mudanças impossibilitaram a mensuração que represente fielmente o atual cenário. Logo, para tal indicador só temos como validada a medição do 1º semestre de 2018 e reavaliaremos o indicador e meta para 2019.





CARTA DE SERVIÇOS GUIA METODOLÓGICO



OGDF lançou em setembro/2018 a 2ª Edição do Guia Metodológico e Estratégia de implantação da Carta de Serviços focado na versão digital.

Foram definidos 10 requisitos obrigatórios para versão digital.

10 requisitos obrigatórios para Carta de Serviços – versão digital

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Guia Metodológico e
Estratégia de implantação

2ª Edição - Setembro/2018

1 – Ícone da Carta de Serviços

2 – Item "Serviços" no menu superior

3 – Menu "Serviço" com duas opções: Carta de Serviços – Digital e Informações

4 – Apresentação da Carta – Texto

5 – Menu de serviços (Descrição, requisitos, formas de acesso, público alvo, prazo, canais de comunicação)

6 – Ouvidoria

7 – Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

8 – Imprima aqui a Carta de Serviço – versão para impressão em PDF

9 – Avaliação da Carta de Serviços ao Cidadão

10 – Retirada da versão completa





Em setembro de 2018 a OGDF lança a 2ª versão do *Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal* (GMEI 2º Ed. Setembro/2018), com intuito de orientar os órgãos de todo Distrito Federal sobre como elaborarem suas cartas, focando principalmente nas adequações para o formato digital.

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Guia Metodológico e
Estratégia de implantação

2ª Edição - Setembro/2018

O material apresenta alguns conceitos e requisitos básicos que devem obrigatoriamente compor o instrumento gerencial “Carta de Serviços ao Cidadão” e orientações de como implantá-la, desde a elaboração até sua publicação.

Foi neste Guia que ficou instituído a necessidade de criação, por cada órgão do Governo do Distrito Federal, de Grupo de Trabalho- GT para o monitoramento das Cartas, assim como a necessidade de publicação da indicação dos integrantes do GT no Diário Oficial do Distrito Federal.

O GT deve ser composto, preferencialmente, por um integrante da área de ouvidoria, um representante da pasta de comunicação e um do planejamento. É esse grupo o responsável pelo acompanhamento, monitoramento, revisão das informações e adequações necessárias para que a Carta de Serviço esteja sempre atualizada e seguindo os padrões estabelecidos pelo Guia Metodológico (GMEI 2º Ed. Setembro/2018).



CARTA DE SERVIÇOS - ACESSOS WEB

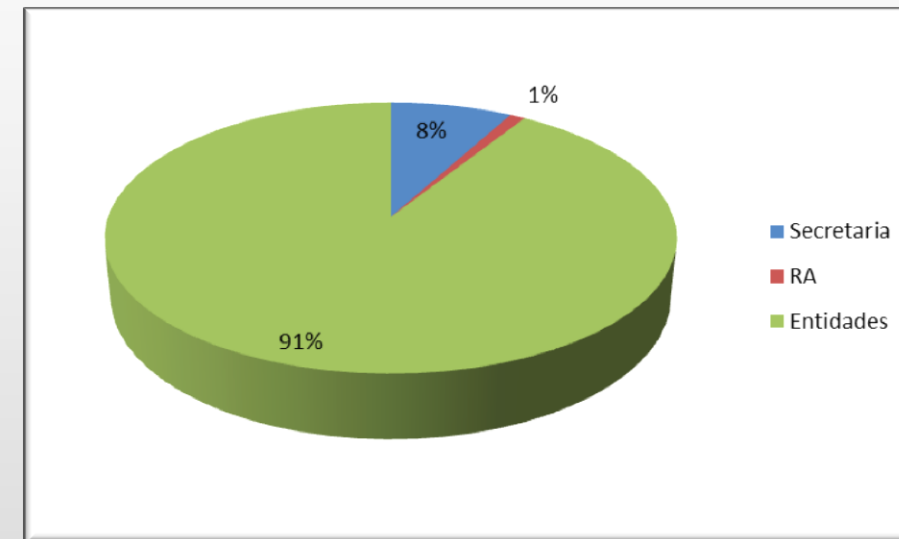


OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

Crescimento devido:

- ✓ Reformulação dos sites;
- ✓ Novo modelo de Cartas de Serviços – Digital;
- ✓ Alteração da fórmula de cálculo considerando não apenas os acessos ao Portal Serviços, mas sim, todos os acessos as Cartas de Serviços dos sítios institucionais.

INSTITUIÇÕES	ACESSOS TOTAIS	ACESSO/MÊS
SECRETARIAS	505.389	42.115
RA	67.716	5.643
ENTIDADES	5.397.915	449.826
TOTAL	5.971.020	497.585



Meta PEI
13.000
acessos/mês



Meta Superada



497.585
Acessos/mês



RANKING DAS 10 INSTITUIÇÕES COM MAIS ACESSOS



1° - DETRAN (80,7%)

2° - SAÚDE (3,6%)

3° - DFTRANS (3%)

4° - CAESB (2,5%)

5° - SEDESTMIDH (1,25%)

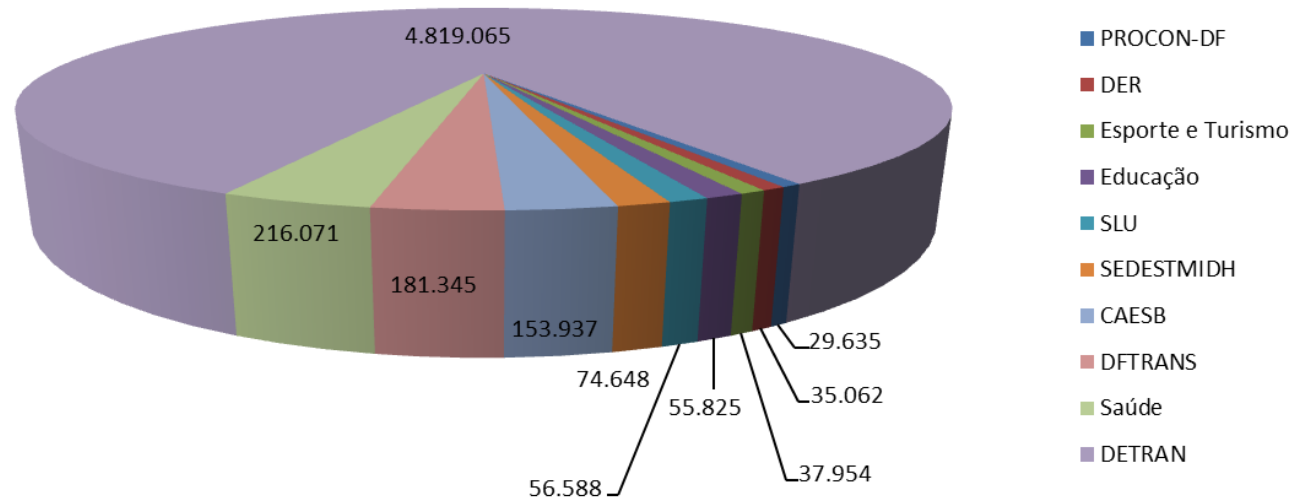
6° - SLU (0,9%)

7° - EDUCAÇÃO (0,9%)

8° - ESPORTE E TURISMO (0,6%)

9° - DER (0,6%)

10° - PROCON-DF (0,5%)





CARTA DE SERVIÇOS

No ano de 2018, tivemos o total de acessos de 5.971.020 às cartas de serviços do Governo do Distrito Federal. A superação da meta do indicador da “média de acessos às cartas de serviços digitais no Governo” se deve principalmente a três fatores:

O primeiro se refere à própria dinâmica de busca por informações em relação a um serviço. Com implantação das cartas no formato digital(online) em quase 100% dos órgãos e entidades do governo, o acesso foi facilitado. Agora é possível através dos sites de buscas (ex. google) ser direcionado diretamente para as informações contidas nas páginas-web das cartas de serviços.

O segundo se reporta a mudança da fórmula de cálculo do indicador que, anteriormente se referia apenas a contabilização do número de acessos aos serviços das cartas via o Portal do Governo de Brasília (<http://www.brasilia.df.gov.br/>). Atualmente, após revisão do indicador com a Secretaria de Planejamento - SEPLAG, contabiliza, de fato, todos os acessos às cartas de serviços dos diversos órgãos e entidades do GDF.

O terceiro fator se refere à parceria com a Secretaria de Estado de Comunicação na coleta destes acessos. Ressaltamos que estamos mapeando todo este processo de coleta para que possa ser replicado nas próximas medições deste indicador.





ANÁLISE DAS METAS DO PEI



100% das Metas PEI superadas

INDICADOR	META PEI - 2018	ÍNDICE – 2018	
Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria	58%	70%	
Taxa de satisfação com as informações apresentadas nas Cartas de Serviços	82%	94%	
Média de Acesso às Cartas de Serviços digitais	13.000 acesso/mês	497.585 acesso/mês	
Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	37%	37%	
Taxa de adequação do conteúdo e requisitos das cartas de serviços	70%	1º Sem. 74%	Após GMEI 38%
Índice de confiabilidade/recomendação no serviço de ouvidoria	68%	74%	
Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	82%	97%	





“Plano Estratégico Institucional - PEI da Controladoria-Geral do Distrito Federal para o quadriênio 2016-2019 foi realizada com a premissa de inovar suas ações de forma a atender às crescentes e legítimas demandas do cidadão brasileiro. Com foco em resultados, o PEI apresenta objetivos, metas e indicadores que agregam novos valores e diferente metodologia de trabalho, indicando um esforço para elevar o patamar de atuação da CGDF, que busca ser de fato um órgão aliado da sociedade, ao atuar para coibir práticas ilícitas, errôneas ou danosas ao erário.” REFERÊNCIA: PLANO

ESTRATÉGICO Institucional 2016-2019, página 07



“Os objetivos do diagnóstico e da avaliação institucional foram efetuar uma síntese das análises internas e externas, identificar elementos chave para a gestão, o que implicou estabelecer prioridades de atuação, e preparar opções estratégicas no que se refere aos riscos e problemas a resolver.”

REFERÊNCIA: PLANO ESTRATÉGICO Institucional 2016-2019, página 08



CAPACITAÇÕES DO PROGRAMA DE FORMAÇÃO CONTINUADA



Em 2015, 100%
dos novos
ouvidores foram
capacitados.

Na atual
Gestão foram
2.027 servidores
capacitados,
em 91 turmas.

Capacitações		2015	2016	2017	2018	Total
Ouvidoria	Servidores	321	230	358	408	1.317
	Turmas	16	9	22	14	61

Capacitações		2015	2016	2017	2018	Total
Carta de Serviços	Servidores	362	0	283	65	710
	Turmas	16	0	12	2	30

Capacitações		2015	2016	2017	2018	Total
Total	Servidores	683	230	641	473	2.027
	Turmas	32	9	34	16	91



Mais
informações





O Programa de Formação continuada tem o foco na profissionalização dos ouvidores, proporcionando capacitação permanente, primando pela efetiva qualificação do servidor em prol da melhoria na prestação da atividade e dos projetos de ouvidoria.

Por meio dos cursos oferecidos e recomendados pela Ouvidoria-Geral servidores obtiveram conhecimentos, habilidades e atitudes para atuarem como ouvidor-gestor, conduzindo essa que permitirá que a Ouvidoria atue como efetiva ferramenta de gestão, com foco na melhoria dos serviços públicos prestados.

Para o servidor ser certificado na Formação em Ouvidoria Pública SIGO-DF, deverá participar de 8 cursos, sendo eles:

- Inicialização em Ouvidoria;
- Gestão do Atendimento de Ouvidoria;
- Comunicação no Ambiente de Ouvidoria;
- Qualidade da Resposta de Ouvidoria;
- Lei de Acesso à Informação para Ouvidoria;
- Mediação de Conflito em Ambiente de Ouvidoria;
- Cartas de Serviços;
- Painel de Ouvidoria.



Em 2018 tivemos 24 servidores Certificados em Ouvidoria Pública que concluíram 100% dos cursos oferecidos.

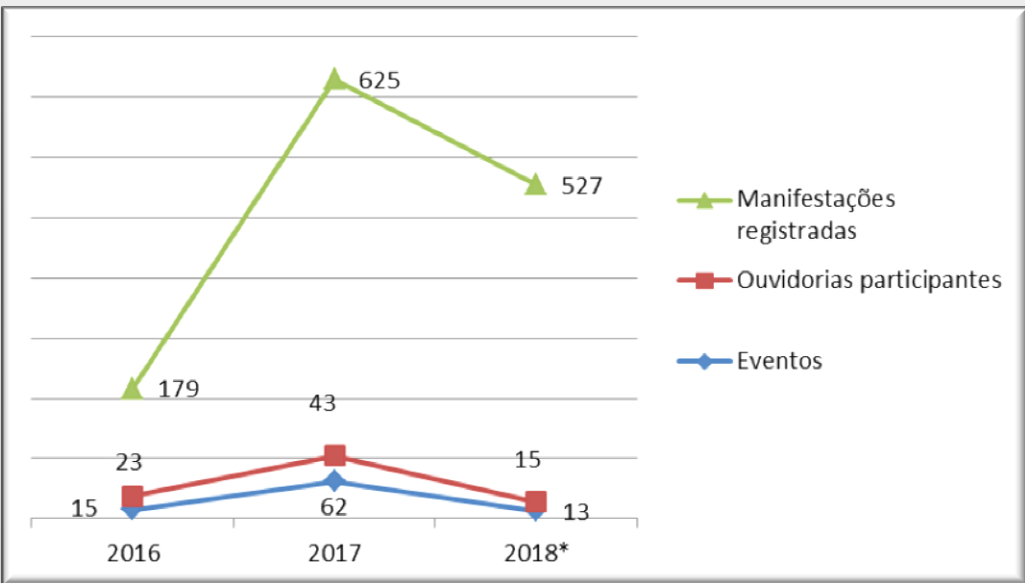


OUVIDORIAS ITINERANTES



* No exercício de 2015 o Projeto Ouvidoria Itinerante ainda não tinha sido implementado.

	2015*	2016	2017	2018
Eventos	n/a	15	62	13
Ouvidorias participantes	n/a	23	43	15
Manifestações registradas	n/a	179	625	527



TOTAL	
Eventos	90
Manifestações registradas	1.486



Em 2016 foi lançado o projeto Ouvidoria Itinerante. O projeto ocorre em qualquer evento realizado pela administração pública distrital, que tenha o objetivo de formulação de política pública, execução de serviços, esporte, lazer, aniversário de região administrativa e órgãos/entidades e outras finalidades relacionadas a função legal das instituições e que proporcione oportunidade de contato direto com a sociedade.

As Ouvidorias da Rede SIGO/DF participam desses eventos visando receber o cidadão, registrar e acolher de manifestações, sanar dúvidas, prestar informações e, principalmente, estreitar o contato com a sociedade, aproveitando para disseminando o papel da ouvidoria como canal direto de diálogo.

O intuito é facilitar o acesso ao serviço de ouvidoria, aproximando o cidadão das intuições governamentais, visando sempre a possibilidade imediata, ou futura, do aprimoramento das políticas públicas e dos serviços prestados;

The banner features the following elements from top to bottom:

- A logo with an '@' symbol, a person icon, and the number '162'.
- The text 'OUVIDORIA' in bold, with the website 'www.ouvidoria.df.gov.br' below it.
- A large yellow section with the text 'HOJE A OUVIDORIA ESTÁ AQUI!' in bold black letters.
- A footer section containing:
 - 'Acesso à Informação' with an information icon.
 - 'Controladoria Geral' with a crosshair icon.
 - 'GOVERNO DE BRASÍLIA' with the official logo.





VISITAS TÉCNICAS



A equipe da OGDF realiza visitas técnicas nas Ouvidorias Seccionais com a intenção de sanar dúvida, orientar, verificar estrutura, diagnosticar possíveis gargalos, repassar informações, realizar pequenos treinamentos, indicar possíveis melhorias.

A ação visa apoiar os ouvidores seccionais e suas equipes dando suporte para o alcance da excelência no atendimento das demandas.

	2015	2016	2017	2018
Número de visitas	86	73	78	70
Número de Ouvidorias visitadas	86	70	70	66

TOTAL	
Número de visitas	307





SIC- SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



Acesso à Informação

Na Gestão 2015- 2018 foram

cadastrados 27.087 pedidos de informação e 99% foram respondidos.

Pedidos registrados	2015	2016	2017	2018
Total	5.846	5.972	7.454	7.815

Situação dos pedidos	2015-2018	%
Respondidos	27.087	99%





Serviço de Informações ao Cidadão – SIC: No âmbito do Distrito Federal, as ouvidorias atuam também como SIC, sendo a Ouvidoria-Geral responsável pela capacitação das equipes com intuito de orientar sobre as normas para registro e encaminhamento de pedido de acesso à informação. Isso amplia as possibilidades de participação social, uma vez que o cidadão pode registrar demandas diversificadas durante um mesmo atendimento presencial.

Em 2018, a rede de ouvidorias do Distrito Federal já recebeu 7.815 pedidos de informações. Entre 2015 e 2018 foram até agora 27.087 pedidos com 99% destes pedidos respondidos. Esse percentual indica que a cultura de transparência das informações está sendo consolidada no Governo do Distrito Federal e que o sigilo está sendo entendido como exceção. Afinal o cidadão tem direito ao acesso as informações produzidas pelos órgãos independentemente de motivação e essa conquista é um grande passo o alcance da transparência dos dados e informações públicas.





RESUMO DOS NÚMEROS DA GESTÃO SIGO-DF



Números da Gestão SIGO-DF 2015-2018

Manifestações Respondidas	149.886
Cidadãos Cadastrados no OUV-DF**	188.656
Operadores no Sistema OUV-DF**	1.485
Servidores Capacitados	2.083
Participações do Controle Social Resolutividade/Pesquisa de Satisfação do OUV-DF**	71.859
Órgãos e Entidades do SIGO-DF	85
Ouvidorias*	102
Acesso as Cartas de Serviço – 2018**	5.971.020

* Secretaria de Saúde comporta em sua estrutura 17 unidades de ouvidorias seccionais.

** Levantamento realizado apenas em 2018, até outubro





DIAGNÓSTICO DO DESENVOLVIMENTO DA OGDF

○ Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF foi criado através da lei distrital nº 4.896/2012 com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Governo do DF.

Na perspectiva do Plano Plurianual, a Controladoria é responsável pelo Objetivo Específico 001 – GESTÃO TRANSPARENTE, ÉTICA E COLABORATIVA, que visa “tornar o cidadão protagonista do processo de transformação da sua realidade, instituindo a transparência das ações do governo, implementando e fortalecendo mecanismos para o engajamento do cidadão na formulação e controle das políticas públicas”. Nesta lógica, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal tem papel relevante no alcance das metas estipuladas, sobretudo as:

- 5. Fortalecer os mecanismos de transparência e controle social das ações do GDF (CGDF) – Ouv-DF, Ouvidoria itinerante, Carta de Serviços, LAI e Sic;*
- 6. Aprimorar a integração do sistema de ouvidorias do GDF (CGDF): Ouv-DF, Formação Continuada de Ouvidores, Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria, Prêmio OGDF Projeto Ouvindo os Ouvidores;*





Um dos principais desafios do exercício de 2018 para a Ouvidoria-Geral do DF – OGDF/CGDF foi o de institucionalizar a lógica do Business Intelligence nas ouvidorias públicas para que tenham condições de ao realizar o tratamento das manifestações, transforma-las em informação estratégica para os órgãos, com o uso de tecnologia confiável dentro do próprio sistema, capaz de processar a coleta, organizar, compartilhar e monitorar as informações para o suporte da gestão do negócio público com os Dashboards/Painéis de Monitoramento da Ouvidoria desenvolvidos no OUV-DF.

Diante do conceito de Inteligência Empresarial que muitas organizações de ponta utilizam atualmente para fornecer apoio para tomada de decisões estratégicas de forma inteligente, estamos concentrando em uma ferramenta diversas informações. Na presença da escassez de recursos públicos para adquirir tal ferramenta, que pudesse ser utilizada transversalmente pelos 85 órgãos e entidades do DF e suas 102 ouvidorias públicas, resolvemos desenvolver dentro desta lógica, um BI em Dashboards para atender todas essas demandas. Ressaltamos que o OUV-DF hoje já é um dos maiores sistemas transversais de cadastros únicos dos cidadãos do DF, com 188.656 cadastros registrados até 31/10/2018 e possui informações de todos os órgãos e entidades do DF, ou seja, é uma base de dados robusta para coleta de informações.

Tivemos ainda implementada neste exercício a pesquisa de satisfação. Com esse instrumento podemos ter a perspectiva do cidadão imediatamente após ele tomar ciência da resposta recebida da ouvidoria. Ou seja, o empoderamento do cidadão proporcionado pela oportunidade de finalizar sua demanda e avaliar o serviço de ouvidoria como um todo, ainda com a possibilidade de alterá-la mediante o recebimento de uma resposta complementar mais completa ou não.





Com o sistema OUV-DF e a revisão da pesquisa de satisfação, a interação com o cidadão se tornou mais clara, amigável e objetiva, possibilitando agregar indicadores de medição de desempenho ao sistema SIGO-DF de forma automática e em tempo real. Estes indicadores foram desenvolvidos de forma a poder avaliar todos os processos internos de uma ouvidoria, bem como a resolutividade do serviço prestado pelo órgão ou entidade com critérios de gestão que podem empoderar a figura do “Ouvidor-Gestor”, baseado em uma “consultoria gratuita do cidadão”, dentro do conceito de Inteligência e Governança do Serviço de Ouvidoria.

Assim, a Ouvidoria no governo do Distrito Federal funciona como um sistema orgânico de ouvidorias públicas e tem a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania, aprimorando os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal, com foco na Gestão para resultados efetivos.

Destacamos ainda como um grande ganho para a sociedade a melhora dos indicadores por meio da prestação de serviços públicos de qualidade, em especial o da resolutividade que mede a eficácia dos serviços prestados oriundos das manifestações de ouvidoria, além do sistema garantir todas as tratativas da Lei nº 13.460/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública) que passou a vigorar em junho/2018.





REDE OUVIR-DF



✓ Eleição do novo Coordenador Executivo da Rede Ouvir DF.

✓ ACT OUV-DF MPDFT.

✓ Composição da Equipe de Gestão Estratégica-EGE.

✓ Mapa Estratégico 2018-2020.

✓ Criação da logomarca da Rede Ouvir-DF.

MAPA ESTRATÉGICO DA REDE OUVIR-DF

2018 - 2020

MISSÃO

Buscar a simplificação, uniformidade, presteza e equidade dos procedimentos e do fluxo de informações no âmbito do atendimento prestado ao cidadão por todas as ouvidorias membros da Rede Ouvir DF.



VISÃO

Consolidar-se como Rede de Ouvidorias que agrega os três poderes e realiza o efetivo atendimento às demandas do cidadão de forma integrada, buscando a melhoria contínua dos serviços públicos prestados no âmbito do Distrito Federal.

VALORES

• Acolhimento • Agilidade • Compromisso • Confiabilidade • Empatia • Ética • Inovação • Presteza • Transparência



RESULTADOS 2018*

Aprimoramento da Logomarca para a Rede Ouvir DF

TJDFT

Marca final

Conforme solicitação, o setor de publicidade da Assessoria de Comunicação Social do TJDF buscou o aprimoramento da marca da Rede Ouvir, sem alterar o seu conceito inicial.

Destacamos a ideia de união das ouvidorias, trabalhando a comunicação através da união de balões de diálogos, com traços arredondados que são características de continuidade e interação.

Para a tipografia da marca foi escolhida a fonte Nunito, também com bordas arredondadas que conversam com o símbolo da marca. A Nunito é uma fonte gratuita do Google Fonts e não necessita ser comprada para sua utilização.



Cores utilizadas

A cor laranja, utilizada no símbolo, é uma cor quente resultado da mistura das cores primárias vermelho e amarelo. Está ligada diretamente ao encorajamento e ao estímulo, sendo uma cor associada a comunicação e a propensão para os diálogos (ideia: "fale que será ouvido").

A segunda cor, cinza, foi escolhida para complementar a marca, pois além de compor bem com a cor laranja, traz o significado de sutileza, maturidade, responsabilidade e eficiência; características esperadas para o serviço de ouvidoria.



Mais informações





A OGDF em 2016 investiu em integração e consolidação institucional enquanto principal interlocutor Estado sociedade. Nesse sentido assumiu a diretoria-executiva da rede Ouvir DF, composta pelo Governo do Distrito Federal, Ministério Público - DF e Territórios, Tribunal de Contas - DF, Tribunal de Justiça - DF e Câmara legislativa - DF.

Em 2017 foi formalizado por protocolo de intenções para promover a atuação integrada das ouvidorias das instituições parceiras, representantes dos dois poderes do Governo de Brasília e do Poder Judiciário do Governo Federal. Com a Rede Ouvir-DF, a proposta é oferecer maior qualidade e rapidez para a solução das demandas enviadas pelos cidadãos às ouvidorias. Além disso, a rede permitirá uma resposta mais completa para casos que envolvam mais de uma instituição.



Ainda em 2017, o sistema Ouv-DF foi cedido sem custos para o MPDFT. A intenção é que todos os membros sejam usuários da mesma plataforma. Com a automatização da troca de informações entre a Rede, que hoje é realizada por meio de documento físico ou e-mail, o encaminhamento de demandas será mais ágil.

No primeiro semestre de 2018 houve a votação para escolha do novo coordenador executivo da Rede Ouvir DF e novamente o Ouvidor – Geral do Distrito Federal, senhor José dos Reis de Oliveira, foi eleito para desempenhar a função.

As principais ações da Rede no exercício de 2018 foram: a composição da Equipe de Gestão Estratégica-EGE com a indicação de dois representantes de cada ouvidoria - membro para compor a Equipe, a elaboração do diagnóstico das manifestações, do planejamento integrado, do desenvolvimento do Mapa Estratégico, definição das metas, indicadores, iniciativas, e da criação da logomarca e do manual de regras de aplicação da Rede.





MELHORIAS NO SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIAS – OUV-DF



Melhorias no Ouv-DF - Sistema Informatizado de Ouvidoria que se destacam em 2018:

- Implantação do Business Intelligence do OUV-DF: criação de 9 Dashboards / Painéis de Monitoramento com o objetivo de acompanhar e monitorar em tempo real todas as atividades do sistema;
- Reclassificação de Manifestações: funcionalidade que permite ao Controle de Qualidade, após solicitação do Ouvidor do órgão ou entidade, desde que motivada e sob critérios técnicos estabelecidos no Decreto 36.462/2015, possa alterar a classificação originária da manifestação, evitando assim distorções na avaliação do sistema;
- Resposta Complementar: foi criado no sistema a possibilidade da Ouvidoria enviar uma resposta complementar à resposta definitiva objetivando dar maior clareza ao cidadão, que por sua vez, pode inclusive, reavaliar a sua satisfação em relação à resposta recebida;



Simplifique.

"O Projeto Simplifique está contemplado no Planejamento Estratégico Institucional 2016-2019 com o objetivo de uniformização das rotinas de trabalho, de definição de responsabilidades na execução das rotinas e desburocratização processos de trabalho.

A contribuição do projeto está relacionada à gestão para Resultados, sendo uma oportunidade de apoio à Modernização das Práticas e Ferramentas de Controle Interno, projeto estratégico do Governo, que engloba: Implantação do Modelo IA-CM (Instituição de Boas Práticas e processos otimizados) na Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF e Implantação da Gestão de Riscos (ISO 31000 e COSO)".

REFERÊNCIA: Intranet da Controladoria Geral, notícia publicada em 09 Outubro 2018

Durante o exercício de 2018 foram mapeados, simplificados e institucionalizados os principais processos da Ouvidoria-Geral. São eles:

- Gestão do Programa Cartas de Serviços;
- Capacitação e Desenvolvimento das Unidades Seccionais de Ouvidoria;
- Articulação, integração e comunicação com os integrantes do SIGO/DF;
- Gestão do Sistema de Ouvidoria;



RETROSPECTIVA AÇÕES OGDF 2015



ANO	AÇÕES
2015	• Desenho dos requisitos do sistema informatizado de ouvidoria;
	• Treinamento da Central 162
	• Decreto 36.462/2015, elaboração e publicação - regulamenta o Sistema de Gestão de Ouvidorias-SIGO/DF (Instituído pela Lei nº 4.896/2012)
	• Manual de Comunicação Visual da Rede de Ouvidorias do DF (parceria com a área de Comunicação do GDF)
	• Implantação do Programa Carta de Serviços ao Cidadão
	• Decreto 36.419/2015, elaboração e publicação - Institui a Carta de Serviços ao Cidadão
	• Instrução Normativa 01/2015-CGDF - institui o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão - GMEI 1º Edição março/2015
	• Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão - GMEI 1º Edição março/2015
	• Cartas de Serviços aos Cidadãos Publicadas
	• Planejamento Estratégico

100%
ENTREGUE



RETROSPECTIVA AÇÕES OGDF 2016



ANO	AÇÕES
2016	<ul style="list-style-type: none">• Agenda Estratégica do SIGO-DF 2017-2019• Ouvidoria Itinerante• Desenvolvimento do novo Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF• Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF (Lançamento em 05/09/2016)- Cadastro Único do Cidadão- Controle Eletrônico de Prazo de Respostas- Controle Social - 1º Sistema de Ouvidoria Pública onde quem encerra a manifestação é o cidadão (Resolvido/Não Resolvido)- Pesquisa de Satisfação - 1º Sistema de Ouvidoria Pública que tem integrado uma pesquisa de Satisfação- Georreferenciamento- Transparência Ativa• Programa Carta de Serviços ao Cidadão - monitoramento e avaliação• Programa de Formação Contínua em Ouvidoria• 1º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública• Instituição da Rede Ouvir DF - composta pelas Ouvidorias do SIGO-DF, MPDFT, TCDF, TJDFT e CLDF• Gestão de Riscos da OGDF

100%
ENTREGUE



RETROSPECTIVA AÇÕES OGDF 2017



ANO	AÇÕES
2017	<ul style="list-style-type: none">• Negociação com as operadoras de telefonia celular resultando no recebimento gratuito de ligação de celular para Central 162 - Canal de Ouvidoria• Melhorias OUV-DF 2017<ul style="list-style-type: none">- Nova Pesquisa de Satisfação- Implementação do Log de Auditoria no Sistema- Customização do Mapa do Open Street Map• ACT com o MPDFT com a cessão do Sistema OUV-DF (Compartilhamento Tecnológico)• ACT com a Prefeitura de São Paulo com a cessão do Sistema OUV-DF (Compartilhamento Tecnológico)• Instrução Normativa 01/2017-CGDF - Estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas• Simplificação dos Processos de Ouvidoria<ul style="list-style-type: none">- Gestão do Atendimento- Gestão do Serviço de Ouvidoria<ul style="list-style-type: none">• Manual de Atendimento em Ouvidoria - Portaria-CGDF 133/2017• Agenda Estratégica do SIGO-DF 2017-2019 - Portaria-CGDF 21/2017• Projeto Ouvindo os Ouvidores• 2º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública• Programa Carta de Serviços ao Cidadão - 2017- Monitoramento e avaliação- Carta de Serviços ao Cidadão Resumida em PDF

100%
ENTREGUE



RETROSPECTIVA AÇÕES OGDF 2018



ANO	AÇÕES
2018	<ul style="list-style-type: none">• Programa Carta de Serviços ao Cidadão 2018- Monitoramento e avaliação- Carta de Serviços Digital - On Line- Novo Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão - GMEI 2ª Edição Setembro/2018• Melhorias OUV-DF 2018- Cessão do Sistema OUV-DF para o MPDFT- Dashboards/Painéis de Monitoramento - Business Intelligence do OUV-DF (BI)- Reclassificação de manifestações- Resposta complementar- Reavaliação da Pesquisa de Satisfação• Simplificação dos Processos de Ouvidoria• Revisão do PEI-3º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública-Prêmio OGDF de Melhor Desempenho em Ouvidorias Públicas - 2018-ACT com o CRADF com a cessão do Sistema OUV-DF (Compartilhamento Tecnológico x Capacitações em Gestão)-Elaboração da Matriz de Integridade da OGDF- Programa de Certificação em Ouvidoria Pública - SIGO-DF (OGDF em parceria com a EGOV)-Novo Site da OGDF

100%
ENTREGUE





RETROSPECTIVA

1º CONCURSO MELHORES PRÁTICAS 2016



**Na Gestão 2016
foram 4 Ouvidorias
premiadas, sendo o
SLU ganhador em
duas iniciativas
distintas.**

1º CONCURSO MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA - 2016

Órgão	Iniciativa
Secretaria de Educação	Excelência no Atendimento ao Cidadão
Administração Regional de Santa Maria	Atendimento de Demanda de ouvidoria
SLU - Serviço de Limpeza Urbana do DF	Ouvidoria Junto - De olho na Coleta
SLU - Serviço de Limpeza Urbana do DF	Pesquisa de opinião sobre os serviços prestados pelo SLU
Codeplan - Companhia de Planejamento do DF	





RETROSPECTIVA

2º CONCURSO MELHORES PRÁTICAS 2017



2º CONCURSO MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA - 2017

Órgão	Iniciativa
CAESB - Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal	"WikiOuvidoria"
Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTRANS	Ciclo de Palestras para Instituições de Ensino Personificação da Ouvidoria CBMDF por meio de seu Mascote (Ouvídio) e Vídeo Institucional Explicativo da Importância do Serviço da Ouvidoria
CBMDF - Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal	
Administração Regional da Ceilândia	Carta de Serviços das Administrações Regionais
Administração Regional do Cruzeiro	
Administração Regional do Gama	
Administração Regional do Guará	
Administração Regional do Lago Norte	
Administração Regional do Paranoá	
Administração Regional de Samambaia	
Administração Regional de Santa Maria	
Administração Regional de São Sebastião	
Administração Regional do Sudoeste/Octogonal	Melhor Ouvidoria na Percepção do Cidadão
PGDF - Procuradoria-Geral do Distrito Federal	
FHB - Fundação Hemocentro de Brasília	
DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal	

Na Gestão 2017 foram 16 Ouvidorias premiadas, sendo o DFTRANS premiados com duas iniciativas distintas.





RETROSPECTIVA

3º CONCURSO MELHORES PRÁTICAS 2018



3º CONCURSO MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA - 2017	
Órgão	Iniciativa
Administração do Lago Sul –RA- VXI	Encontro com Ouvidores das Administrações Regionais e Ouvidores de Órgãos Parceiros e colaboradores do Governo do Distrito Federal
Departamento de Trânsito do DF - DETRAN	Parceria com a Ouvidoria
Transporte Urbano do DF - DFTRANS	Ouvidor Participativo
Secretaria de Estado de Educação – SEE - DF	

CONCURSO MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA – 2015-2018	
Ano	Prêmios entregues
2015	-
2016	5
2017	16
2018	4
TOTAL	35

Em 2018 foram 4 ouvidorias premiadas e na Gestão 2015- 2018 tivemos o total de 35 Ouvidorias premiadas.





O Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria teve sua 1º edição no exercício de 2016 e a OGDF manteve o projeto em toda gestão, chegando na 3º edição em 2018.



O Concurso tem por objetivo estabelecer um banco de boas práticas com replicabilidade e inovação a fim de fortalecer a importância do bom desempenho dos membros para a Rede. Busca-se, a partir da valorização de experiências inovadoras, incentivar a atuação proativa por parte dos integrantes da rede, com foco na melhoria continuada dos serviços públicos através do benchmarking com as melhores práticas.



O reconhecimento das melhores práticas é um fator motivacional extra para os ouvidores. Entendemos que desta forma as equipes sempre estarão visualizando inovações e possibilidades para sanarem as dificuldades, gargalos, entraves e gerando iniciativas e ações que vão ao encontro da melhoria contínua das atividades.



Esclarecemos que o concurso permite que uma ouvidoria se inscreva e participe em mais de uma prática. Portanto, possibilita que uma mesma unidade seccional seja premiada mais de uma vez. Em 2016 tivemos esse cenário, onde a Ouvidoria do SLU teve duas iniciativas inscritas premiadas, foram elas: “Ouvidoria Junto - De olho na Coleta” e “Pesquisa de opinião sobre os serviços prestados pelo SLU”.

O concurso de “Melhor Desempenho” e “Prêmio Destaque” foram criados em 2018, também com a intenção de estimular, incentivar e principalmente reconhecer o esforço, a dedicação e empenho das equipes das Ouvidorias da Rede- SIGO.



RETROSPECTIVA PREMIAÇÕES RECEBIDAS



Prêmio	Instituição	Classificação	Ano
21º Concurso Inovação no Setor Público	ENAP - Escola Nacional de Administração Pública	Vencedor	2017
16º Prêmio E-Gov / Excelência em Governo Eletrônico	ABEPTIC - Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação	Vencedor	2017
I Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias	Ouvidoria-Geral da União/CGU	Finalista	2017
Prêmio Excelência em Competitividade 2018	CLP - Centro de Liderança Pública	Finalista	2018
22º Concurso Inovação no Setor Público	ENAP - Escola Nacional de Administração Pública	Finalista	2018



RETROSPECTIVA PREMIAÇÕES RECEBIDAS



16ª Edição do Prêmio
Excelência em
Governo Eletrônico

abep
tic

Enap

21º Concurso
Inovação
no Setor Público

CONCURSO
INOVAÇÃO
Enap

Finalista

I Concurso de
BOAS PRÁTICAS
Rede de Ouvidorias

CONCURSO
INOVAÇÃO

INICIATIVAS SELECIONADAS
PARA A ETAPA FINAL

Enap

Classificado entre os 10 melhores projetos
dos mais de 170 apresentados na 22ª edição
Concurso Inovação ENAP

RANKING DE
COMPETITIVIDADE
DOS ESTADOS

Finalistas - Prêmio Excelência em
Competitividade

06 de Agosto de

Em sua ter

Pr

se

aj

Movimento Paulista de
Segurança no Trânsito -
São Paulo

Programa de
Fortalecimento da Gestão
Escolar - Pernambuco

Programa Pará
Profissional - Pará

**Sistema Informatizado
de Ouvidoria do DF -
Distrito Federal**

BI e Analytics no Fisco
Estadual Paraense -
Paraná





No exercício de 2017 a OGDF participou de concursos apresentando as inovações e evoluções do sistema OUV-DF:

“O Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal – Ouv-DF, desenvolvido pelas equipes da Controladoria Geral do Distrito Federal, recebeu duas premiações nacionais de inovação no setor público:

- 21º Concurso Inovação no Setor Público da Escola Nacional de Administração
- 16º Prêmio E-gov/Excelência em Governo Eletrônico, promovida pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação – Abep e pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.” REFERÊNCIA: Relatório anual 2017, página 29

E Ainda, foi finalistas do I Concurso de Boas Práticas - Rede de Ouvidorias, realizado pela Ouvidoria-Geral da União”.

Em 2018 as participações em concursos continuaram e novamente obtivemos destaque e reconhecimento. A OGDF foi classificada entre os 10 melhores projetos dos mais de 170 apresentados na 22º edição do Concurso inovação no Setor Público da Enap. Também estivemos entre os finalistas no Prêmio Excelência em Competitividade 2018 da CLP – Centro de Liderança Pública.

Já no âmbito da própria Controladoria Geral do Distrito Federal participou do Prêmio Boas Práticas – CGDF, na categoria “Práticas Transformadoras”, com iniciativa “ Inteligência de negócios no serviços de ouvidoria”.





PROJETOS E AÇÕES OGDF 2019



ANO	AÇÕES
2019	<ul style="list-style-type: none">- Consolidar a utilização das informações de ouvidoria para a melhoria da gestão- Foco no fortalecimento das Ouvidorias- Utilização de <i>bots</i> nas redes sociais para registro de manifestações na ouvidoria- Documentação e publicação de artigos- Adequação das Cartas de Serviços Digitais ao novo Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços- Transparência Ativa nas Ouvidorias- Curso de Formação em Ouvidoria – EAD- 4º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria- Prêmio OGDF de Melhor Desempenho – 2019- Chatbot de Serviços aos Cidadãos, gerado a partir de inteligência artificial com base nas Cartas de Serviços- Ampliação de canal de ouvidoria por meio do App "Na Hora" que está sendo desenvolvido em parceria com a OGDF- Implantação do programa de integridade na rede SIGO/DF- Pesquisa de satisfação no OUV-DF através da Central 162





EQUIPE OGDF

