

# PLANO DE AÇÃO

## 2023

### REDE DE OUVIDORIAS DO GDF(SIGO-DF)

Transformando serviços públicos e  
melhorando vidas



**OUVIDORIA**

Controladoria-Geral do  
Distrito Federal



# ONDE QUEREMOS CHEGAR?

## Transformar vidas!

É essa a nossa essência e razão de existir. Olhar para quem precisa e agir. Inovar, mudar, incluir. Precisamos de empatia e ação. Esse "Plano de Ação" organiza nosso ano.

Temos um longo caminho pela frente. Podemos adotar novos olhares sobre os serviços públicos, como forma de transformar realidades e vidas.

Estamos nos preparando para sermos gigantes. O caminho é longo e complexo. Em 2023 daremos mais um passo nessa direção. Deixamos aqui registrado nossos projetos.



# O PLANO

OS PILARES

OS RISCOS

AS OPORTUNIDADES

AÇÕES E PROJETOS

AS AÇÕES  
ESTRUTURANTES

CRONOGRAMA



# OS PILARES

O que nos guia

## Cuidado

Do latim "cura", expressa envolvimento afetivo ou ético com a sobrevivência ou o bem estar do outro.

## Empatia

Ação de se colocar no lugar de outra pessoa, se identificar e de sentir outra pessoa.

## Inclusão

Abranger, integrar, inserir.

É proporcionar igualdade de participação, direitos e oportunidades a todas as pessoas.

## Inovação

É questionar o que existe.

É colocar ideias novas em ação, quebrando padrões e transformando realidades

## Transformação

Para nós, é sinônimo de evolução.

É não esperar e mudar, dar nova forma.

É saber que "só é borboleta quem já foi lagarta".

## Responsabilidade social

Nosso compromisso em cuidar das pessoas, da natureza, do estado e do mundo.



# UM GUIA

## Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP

Em 2022, alcançamos o **nível 03** de Maturidade, **Prospectiva**.



Entendemos que, como todo processo de maturidade, precisamos focar na manutenção dos avanços alcançados, fortalecendo nossas melhorias estruturais

Contudo, oportunidades percebidas serão aproveitadas ao longo do ano..

# OS RISCOS

## Nosso Diagnóstico

**Trabalhamos com vidas e, por isso, gerenciamos riscos.**

A Ouvidoria é um serviço centrado no relacionamento com o cidadão. Esse relacionamento nasce das múltiplas interações que o Estado tem com os seus usuários, das mais diversas formas.

Em sua maioria, as demandas são relacionadas a serviços públicos. Muitas vezes trazem em si dados e informações que refletem os mais diversos impactos das políticas públicas.

Recebemos, em 2022, mais de 300.000 demandas da sociedade. Dar tratamento e cuidado a essas demandas é um desafio. Temos uma rede de mais de 400 servidores, presentes em todos os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal. Alinhar diretrizes, regras e condutas nessa rede difusa também é um desafio, por isso gerenciamos riscos.

Dividimos nossos riscos em 3 categorias: *Negócio, Integridade e Lei Geral de Proteção de Dados*. Temos também duas camadas de ação: *Ouvidoria-Geral* (como órgão central e unidade de ouvidoria) e *Rede de Ouvidorias do Distrito Federal*, que representa nossa rede.



# AÇÕES E PROJETOS

Nosso caminho

Mudar requer um conjunto de ações estruturadas. Por isso construímos nosso caminho de forma coordenada.

Organizamos nossas ações em 2 camadas:

**EIXO VERMELHO**, conjunto de ações voltadas para a mitigação de riscos identificados.

**EIXO VERDE**, conjunto de ações e projetos desenhados a partir das oportunidades mapeadas.

Para ambos os eixos, teremos **5 camadas de atuação**:

1. **RELACIONAMENTO**
2. **PESSOAS**
3. **PROCESSO**
4. **ESTRUTURAS**
5. **PROJETOS PRIORITÁRIOS**

As ações e projetos foram escolhidos com base na capacidade de execução da equipe, bem como na sua complementaridade, além da função inicial de mitigar riscos ou potencializar oportunidades.



# OS PROJETOS

MITIGANDO RISCOS

RELACIONAMENTO

PESSOAS

PROCESSOS

ESTRUTURA

PROJETOS  
PRIORITÁRIOS



## RELACIONAMENTO

**INCLUI AS PARCERIAS PARA APOIAR AS AÇÕES E PROJETOS VOLTADOS PARA MITIGAÇÃO DOS RISCOS IDENTIFICADOS.**



Acordo de Cooperação Técnica com Rede Ouvir do Distrito Federal - **ODS 17.17**  
Grupo de Trabalho das Ouvidorias da Rede de Controle da Gestão Pública do DF - **ODS 17.17**  
Parceria com a Defensoria Pública do Distrito Federal para atendimento em ouvidoria - **ODS 17.17**

## PESSOAS

**REUNE AÇÕES VOLTADAS PARA O DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES E COMPETÊNCIAS VOLTADAS PARA A MITIGAÇÃO DOS RISCOS IDENTIFICADOS.**



Início da reformulação do conteúdo do Curso Formação em Ouvidoria - Ensino à Distância - **ODS 16.6**

## PROCESSOS

**MUDANÇAS EM PROCESSOS E FLUXOS, COM O OBJETIVO DE APRIMORAR OS CONTROLES EXISTENTES OU ESTABELEECER NOVOS CONTROLES PARA A MITIGAÇÃO DOS RISCOS.**



Atualização do marco regulatório de Ouvidorias do GDF - **ODS 16.6**  
Revisão dos assuntos do Sistema de Ouvidoria - **ODS 16.6**  
Validação do cadastro do usuário na base de dados da Receita Federal - **ODS 16.6**



# OS PROJETOS

MITIGANDO RISCOS

RELACIONAMENTO

PESSOAS

PROCESSOS

ESTRUTURA

PROJETOS  
PRIORITÁRIOS



## ESTRUTURA



**ALTERAÇÕES ESTRUTURAIS (FÍSICAS OU NORMATIVAS) VOLTADAS PARA A MITIGAÇÃO DOS RISCOS EXISTENTES.**



Diagnóstico de acessibilidade arquitetônica da Ouvidoria-Geral do DF - **ODS 16.7**

## PROJETOS PRIORITÁRIOS



**PROJETO VOLTADO PARA ALTERAR FLUXOS, PROCESSOS OU ESTRUTURAS EXISTENTES, COM O OBJETIVO DE MITIGAR OU CONTROLAR RISCOS EXISTENTES.**



Gestão da Qualidade da Resposta de Ouvidoria - **ODS 11.3**

# OS PROJETOS

ABRAÇANDO OPORTUNIDADES

RELACIONAMENTO

PESSOAS

PROCESSOS

ESTRUTURAS

PROJETOS  
PRIORITÁRIOS



## RELACIONAMENTO



**CONSIDERANDO AS OPORTUNIDADES MAPEADAS, AS PARCERIAS E REDES SÃO ESTRATÉGICAS PARA A PROJEÇÃO E O ALCANCE DOS OBJETIVOS PROGRAMADOS.**



Coordenação do Grupo de Trabalho de Governança de Serviços da Rede Nacional de Ouvidorias - **ODS 17.7**

Participação no Grupo de trabalho de Comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias - **ODS 17.7**

Participação no Grupo de trabalho de Proteção ao Denunciante da Rede Nacional de Ouvidorias - **ODS 17.7**

Participação no Grupo de trabalho de Câmara Técnica da Lei Geral de Proteção de Dados da Rede Nacional de Ouvidorias - **ODS 17.7**

Acordo de cooperação técnica com Conselho de Desenvolvimento Econômico, Sustentável e Estratégico do Distrito Federal (CODESE) - **ODS 17.7**

Acordo de cooperação técnica com a Secretaria de Atendimento à Comunidade (SEAC) - **ODS 17.7**

Acordo de cooperação técnica com Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DETRAN) - **ODS 17.7**

## PESSOAS



**INSERÇÃO, NOS MOMENTOS DE CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO, DE NOVAS DIRETRIZES E TEMAS ALINHADOS ÀS OPORTUNIDADES MAPEADAS, BEM COMO MECANISMOS DE INCENTIVO.**



Plano de Formação - Ouvidoria-Geral do DF - **ODS 16.6**

Publicação "Atuação e Interação das Ouvidorias SIGO/DF" - **ODS 16.6**

# OS PROJETOS

ABRAÇANDO OPORTUNIDADES

RELACIONAMENTO

PESSOAS

PROCESSOS

ESTRUTURAS

PROJETOS  
PRIORITÁRIOS



## PROCESSOS



**CONCEPÇÃO DE NOVOS PROCESSOS OU MELHORIA DOS EXISTENTES, VISANDO AMPLIAR O ALCANCE E A EFETIVIDADE DA OUVIDORA**



Reformulação da Carta de Serviços CGDF - **ODS 16**

Reformulação do Programa da Carta de Serviços do GDF - **ODS 16.6**

Programa Administração Regional Digital 24H - Secretaria de Estado de Governo do DF (SEGOV) - **ODS 17.7**

## ESTRUTURA



**MODIFICAÇÃO DE ELEMENTOS DAS ESTRUTURAS EXISTENTES, DE FORMA A OFERECER MAIOR SUPORTE ÀS AÇÕES DE PROJEÇÃO DA OUVIDORIA NA GOVERNANÇA DE SERVIÇOS E NA AGENDA 2030**



Revisão estrutural da pesquisa de sentimento junto aos usuários de ouvidoria em parceria com o Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal (IPEDF) - **ODS 16.6**

## PROJETOS PRIORITÁRIOS



**PROJETO VOLTADO PARA O FORTALECIMENTO DA OGDF COMO REFERÊNCIA NA GOVERNANÇA DE SERVIÇOS E AGENDA 2030**



Programa Linguagem Simples - "Facilita" - **ODS 10.2**



Câmara Central de Conciliação para Convivência Urbana (CCCon) Secretaria de Estado de Governo do DF (SEGOV) - **ODS 17.7**



Projeto UX DA QUESTÃO: Ouvidoria, Inovação e Governança de Serviços - **ODS 16.6**

# AÇÕES ESTRUTURANTES

Olhando para as pessoas, processos e resultados



## PRÊMIO DE BOAS PRÁTICAS EM OUVIDORIA

Com foco na disponibilização de incentivos para o desenvolvimento de novos projetos e iniciativas inovadoras, o Prêmio de Boas Práticas já teve sete edições. A cada edição são inseridos novos critérios de avaliação ou categorias, sempre alinhados com a diretriz programática da Ouvidoria-Geral, descritas em nossos pilares.



## TRILHA DE APRENDIZAGEM EM OUVIDORIA

Ação permanente desde 2015, com reformulação para trilha estrutura em 2021.

A trilha de aprendizagem de ouvidoria tem dois objetivos principais:

1. Preparar os ouvidores novos para o exercício da função de forma alinhada aos objetivos e diretrizes estratégicas da Rede.
2. Abordar novos temas, desenvolvendo competências, habilidades e atitudes para o desempenho das funções de ouvidoria em consonância com a diretriz estratégica da OGDF.

# AÇÕES ESTRUTURANTES

Olhando para as pessoas, processos e resultados



## GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS

Consiste no apoio, pela equipe da OGDF, ao longo do ano, no desenvolvimento de ações estratégicas e de grande relevância para o serviço de ouvidoria.

São diversas ações, complementares entre si, que atuam para a melhoria constante da rede de ouvidorias, entre elas:

- Construção orientada de planos de ação
- Elaboração direcionada de relatórios
- Construção de consensos em temas complexos (GT Articulação)
- Desenvolvimento guiado de projetos
- Visitas técnicas estruturadas



## MANUTENÇÃO EVOLUTIVA DO PARTICIPA-DF

Consiste no desenvolvimento de novas funcionalidades ou melhoria das existentes, bem como constante monitoramento dos elementos estruturantes do Participa DF.

Envolve ações de média e alta complexidade, como:

- Desenvolvimento de relatórios gerencias
- Monitoramento do desempenho da IZA
- Mapeamento de oportunidades de melhoria prioritárias
- Indicação de novas funcionalidades
- Benchmarking de sistemas similares

# INDICADORES DA REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

O resultado que esperamos...

Temos um conjunto de indicadores que nos guia e orienta nossas ações. São **indicadores-chave de desempenho** (*Key Performance Indicators*), que demonstram se as iniciativas executadas estão contribuindo para a melhora efetiva do serviço de Ouvidoria e se os estamos atendendo aos objetivos propostos. São duas categorias:

- 03 indicadores do serviço de Ouvidoria (Qualidade da Resposta. Recomendação e Satisfação com o serviço de Ouvidorias)e;
- 01 indicador de desempenho dos órgãos (Resolutividade).



# METAS PARA 2023

## INDICADORES DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

QUALIDADE DA  
RESPOSTA

50%

RECOMENDAÇÃO  
DA OUVIDORIA

73%

SATISFAÇÃO COM  
A OUVIDORIA

66%

## INDICADORES DE DESEMPENHO DOS ÓRGÃOS

RESOLUTIVIDADE

40%



# C R O N O G R A M A

## PROJETOS DA OUVIDORIA-GERAL 2023

### MITIGANDO RISCOS

Acordo de cooperação técnica com Rede OUVIR do DF  
Grupo de trabalho das ouvidorias da Rede de Controle da Gestão Pública do DF  
Início da reformulação do conteúdo do curso de Formação em Ouvidoria - Ensino à Distância  
Atualização do Marco Regulatório de Ouvidorias do GDF  
Revisão dos assuntos do Sistema de Ouvidoria  
Validação do cadastro do usuário na base de dados da Receita Federal  
Diagnóstico de acessibilidade arquitetônica  
Gestão da qualidade da resposta de ouvidoria

## EIXOS

RELACIONAMENTO  
RELACIONAMENTO  
PESSOAS  
PROCESSOS  
PROCESSOS  
PROCESSOS  
ESTRUTURA  
PROJETOS  
PRIORITÁRIOS

## PRAZO DE ENTREGA

Maio  
Dezembro  
Dezembro/23 a junho/24  
Julho  
Dezembro  
Dezembro  
Julho  
Dezembro

### ABRAÇANDO OPORTUNIDADES

Coordenação do grupo de trabalho de Governança de Serviços da Rede Nacional de Ouvidorias  
Participação do grupo de trabalho de Comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias  
Participação do grupo de trabalho de Proteção ao Denunciante da Rede Nacional de Ouvidorias  
Participação do grupo de trabalho de Câmara Técnica da Lei Geral de Proteção de Dado da Rede Nacional de Ouvidorias  
Acordo de Cooperação Técnica com o Conselho de Desenvolvimento Econômico, Sustentável e Estratégico do DF  
Participação do grupo de trabalho da Rede de Controle de Gestão Pública Nacional  
Acordo de Cooperação Técnica com a Secretaria de Atendimento à Comunidade  
Acordo de Cooperação Técnica com o Departamento de Trânsito do DF  
Plano de Formação da Ouvidoria-Geral do DF  
Publicação: Atualização e Interação das Ouvidorias - SIGO-DF  
Reformulação da Carta de Serviços da CGDF  
Reformulação do Programa da Carta de Serviços do GDF  
Revisão estrutural da Pesquisa de Sentimento junto aos usuários de ouvidoria com o IPEDF  
Câmara Central de Conciliação para Convivência Urbana - SEGOV  
Programa Administração Regional Digital 24 horas - SEGOV  
Projeto Ouvidoria, Inovação e Governança de Serviços (O UX da Questão)

RELACIONAMENTO  
RELACIONAMENTO  
RELACIONAMENTO  
RELACIONAMENTO  
RELACIONAMENTO  
RELACIONAMENTO  
RELACIONAMENTO  
PESSOAS  
PESSOAS  
PROCESSOS  
PROCESSOS  
ESTRUTURA  
PROJETOS PRIORITÁRIOS  
PROJETOS PRIORITÁRIOS  
PROJETOS PRIORITÁRIOS

Dezembro  
Dezembro  
Dezembro  
Dezembro  
Março  
Dezembro  
Agosto  
Abril  
Julho  
Março  
Junho  
Novembro  
Dezembro  
Dezembro  
Novembro

### AÇÕES ESTRUTURANTES

Olhando para as pessoas, processos e resultados

Trilha de aprendizagem em ouvidoria  
Prêmio de Boas Práticas em Ouvidoria  
Governança da Rede de Ouvidorias  
Manutenção evolutiva do Participa-DF

### AÇÕES ESTRUTURANTES

Ações contínuas



# QUEM SOMOS

Co-elaboração (Equipe da Ouvidoria-Geral)

- Aline dos Anjos Carneiro Cruz - Diretora de Acompanhamento das Ouvidorias
- Alyson Cavalcante Gonçalves - Assessor Especial
- Ana Cristina da Conceição Leão - Diretora de Inteligência em Ouvidoria
- Antônio Augusto Guterres Soares Filho - Diretor de Gestão da Qualidade em Ouvidoria
- Beatriz Sampaio de Melo - Estagiária
- Cleiton Gonçalves Oki de Brito - Coordenador de Gestão do Atendimento ao Cidadão
- Geovana de Oliveira Silva - Estagiária
- João Manoel de Moraes Leite - Diretor de Gestão do Atendimento de Denúncias
- Kássia Núbia Rodrigues Mateus - Analista em Gestão e Assistência Pública à Saúde
- Lígia Costa Coelho - Gestora em Políticas Públicas e Gestão Governamental
- Litcyra Coelho Alves de Oliveira - Diretora de Gestão do Atendimento ao Cidadão
- Maria Altair Vilanova Viana Neta Valentim - Analista em Políticas Públicas e Gestão Governamental
- Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes - Diretora de Desenvolvimento e Projetos Estruturantes em Ouvidoria
- Mohara de Melo Guimarães - Gerente de Qualidade do Atendimento em Ouvidoria
- Roberson Bruno Lobo Olivieri - Coordenador de Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidorias
- Samara de Lira Lima - Estagiária
- Stheffany Gomes de Souza - Estagiária
- Williana Jorge Oliveira - Gerente de Monitoramento e Qualidade em Ouvidoria

**Ibaneis Rocha**  
Governador do Distrito Federal

**Daniel Alves Lima**  
Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal

**Cecília Souza da Fonseca**  
Ouvidora-Geral do Distrito Federal

**Elaborado por:**  
Maria Fernanda Cortes de Oliveira - Coordenadora de Inovação e Governança em Ouvidoria

**Diagramado por:**  
Lúcia Brasileiro de Figuerêdo Coimbra - Assessora Técnica

