



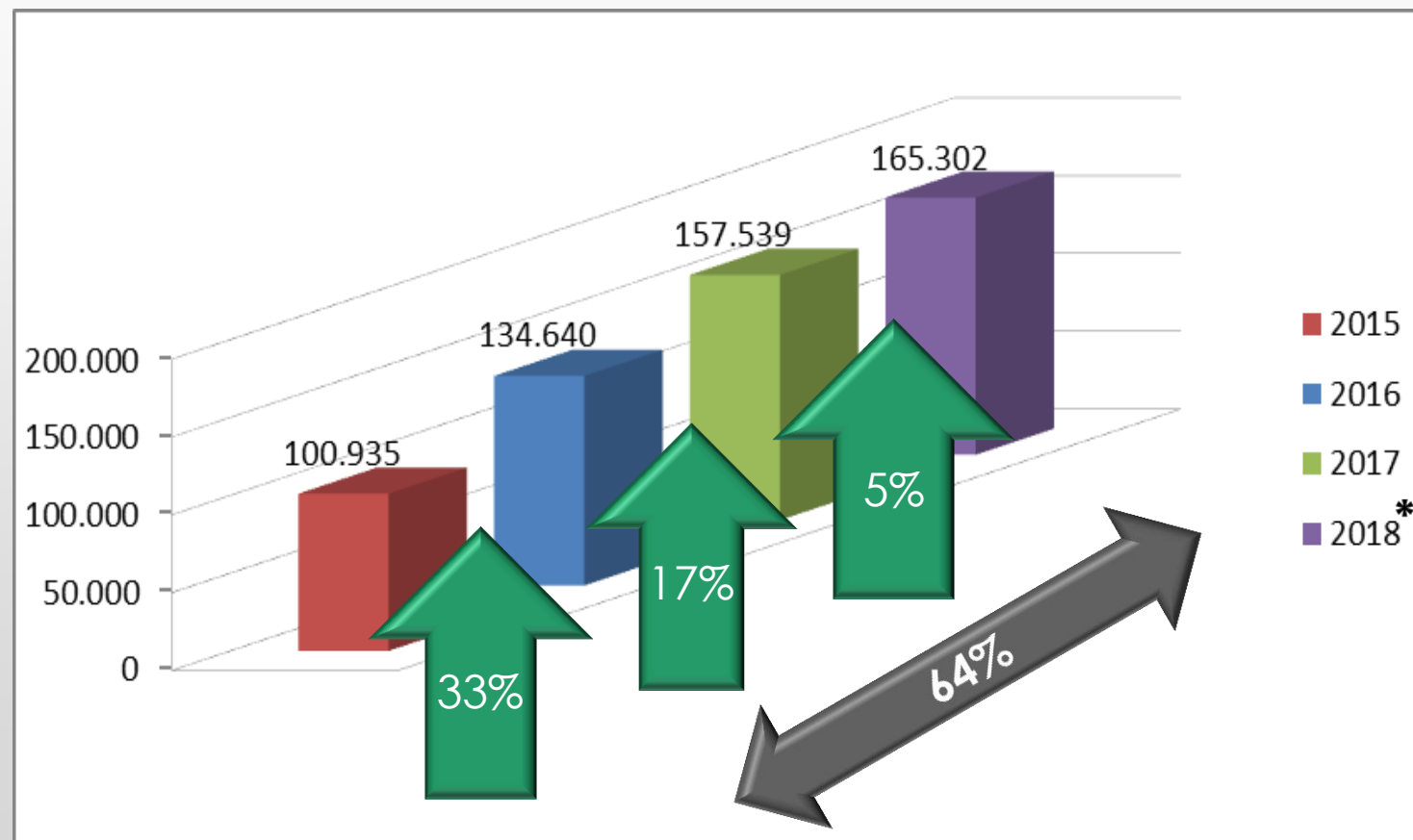
BALANÇO SIGO-DF GESTÃO 2015 - 2018

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS



* Neste balanço deve-se considerar que os dados extraídos do exercício de 2018 foram do período de 01/01/18 até 31/10/2018.

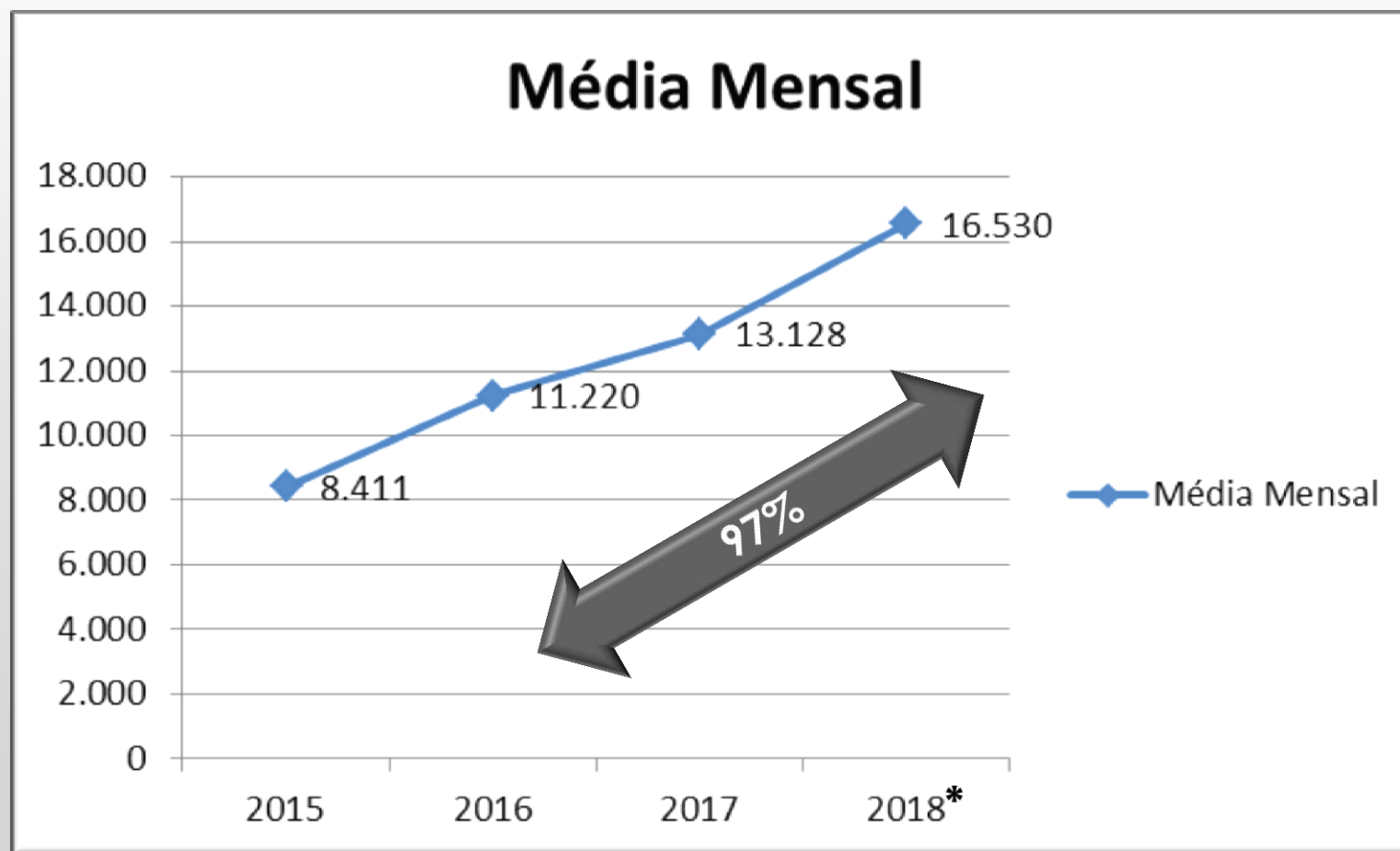
A expectativa é de finalizarmos 2018 entre 180.000 e 190.000 manifestações registradas, representando um aumento de, no mínimo, 78% em relação à 2015.



MÉDIA MENSAL MANIFESTAÇÕES



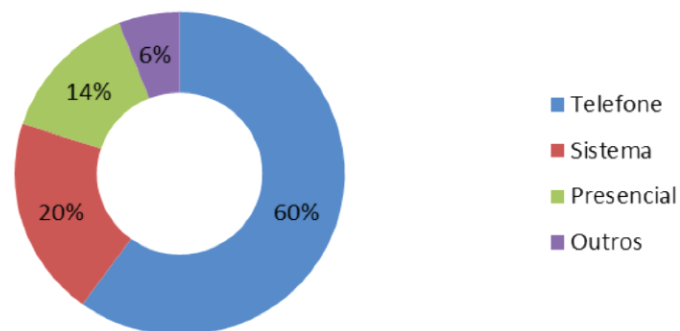
Crescimento de 97% da média mensal de registros de manifestações no período de 2015 à 2018*.



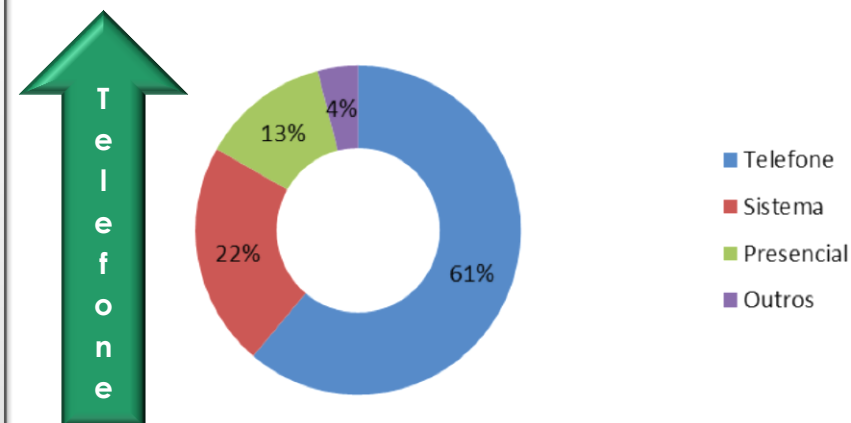
CANAIS DE ENTRADA

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.

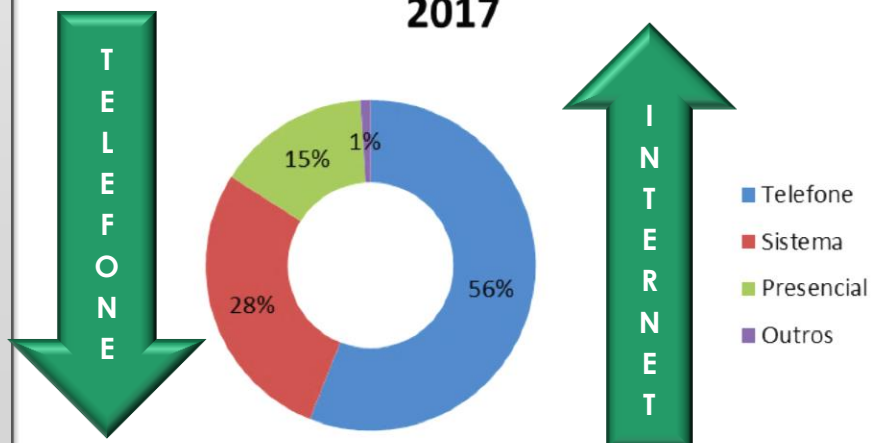
2015



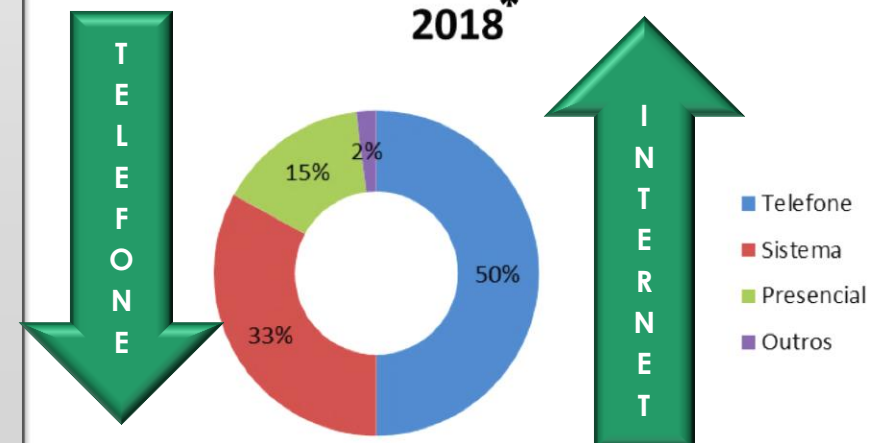
2016



2017

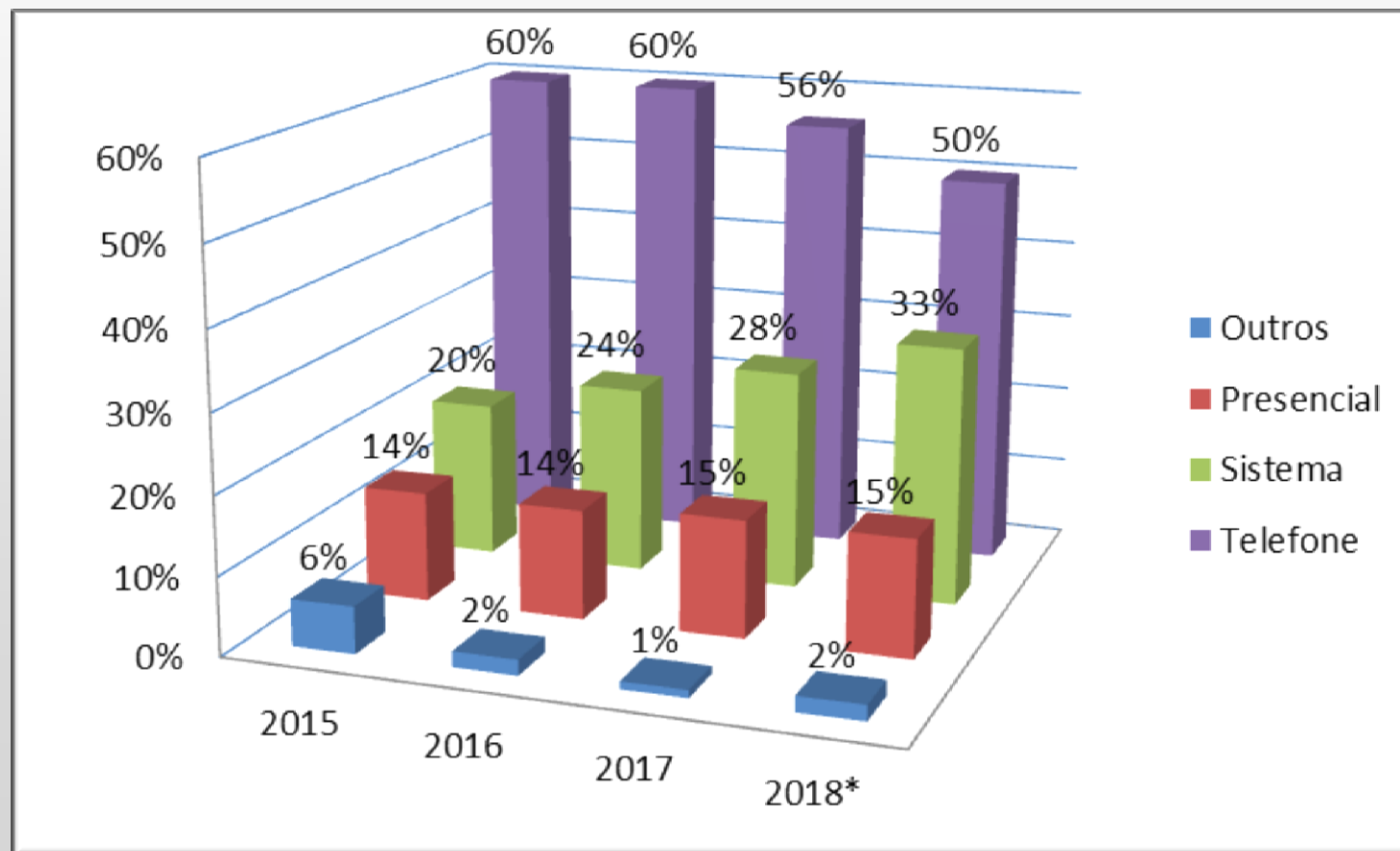


2018*



CANAIS DE ENTRADA

O atendimento presencial não variou muito percentualmente, porém em quantidade de registro de manifestações houve um crescimento considerável.



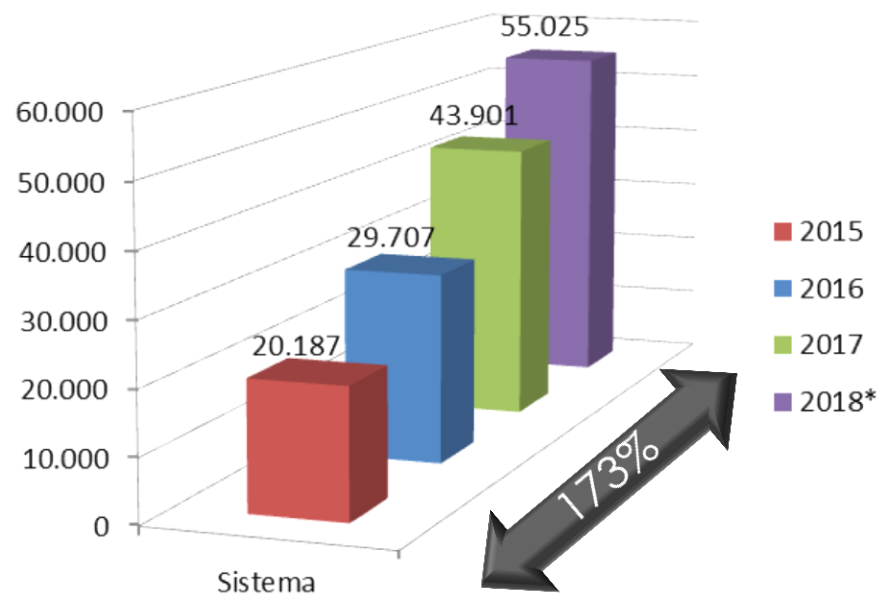
ANÁLISE DOS CANAIS DE ENTRADA



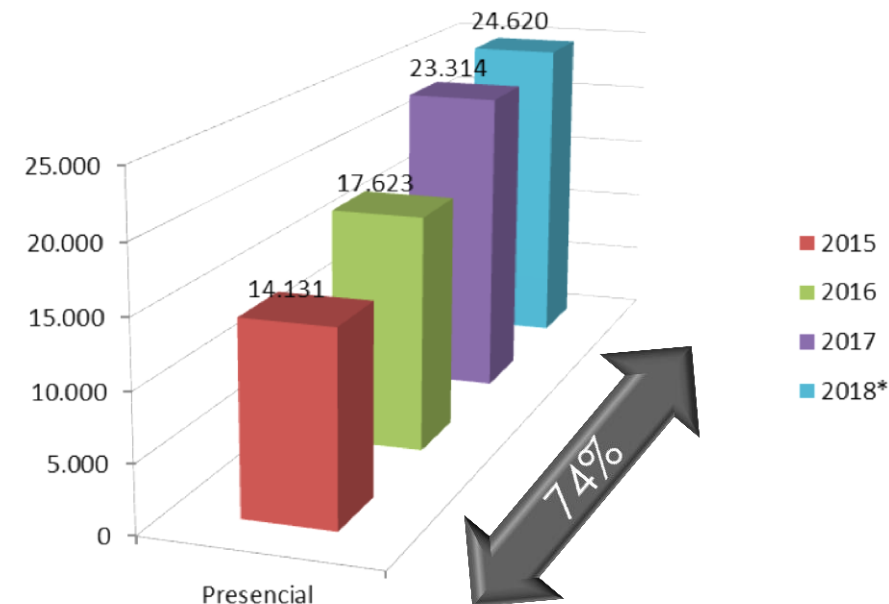
O acesso para registro de manifestações pelo Sistema/Internet teve um aumento de 173% de 2015 para 2018*.

Já o atendimento presencial aumentou em 74%.

Sistema/Internet



Presencial

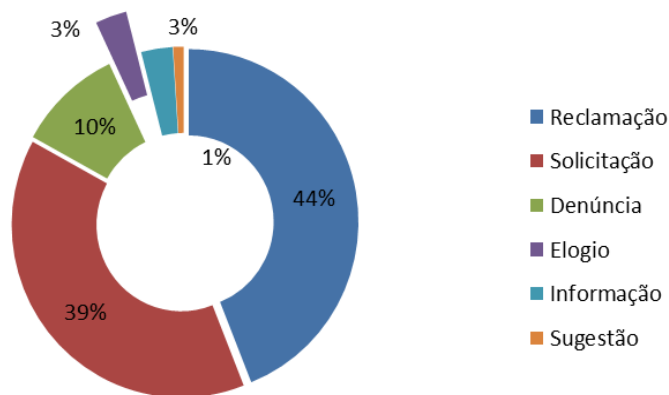


CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

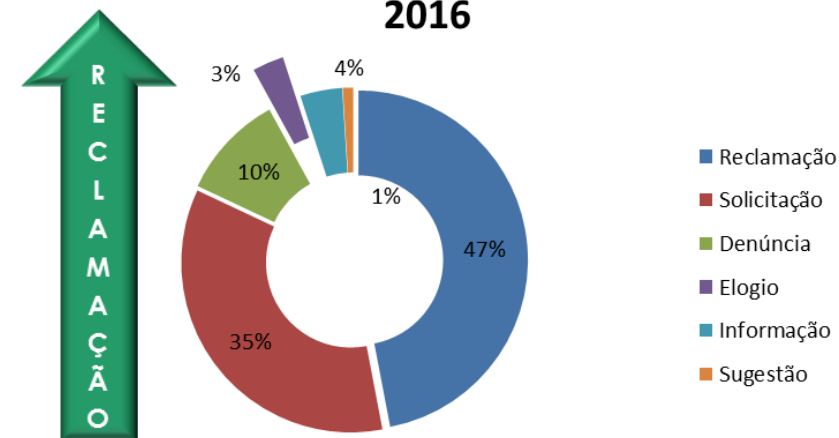


O registro de reclamações teve crescimento de 134%, entre o período de 2015 à 2018* correspondendo 59.617 manifestações a mais cadastradas.

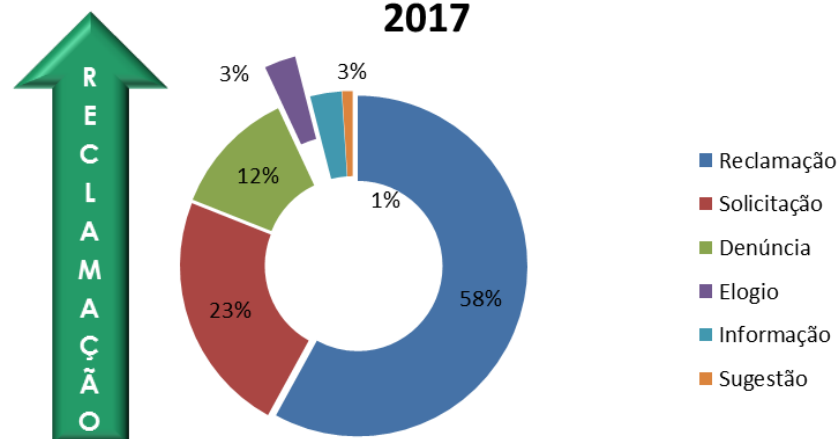
2015



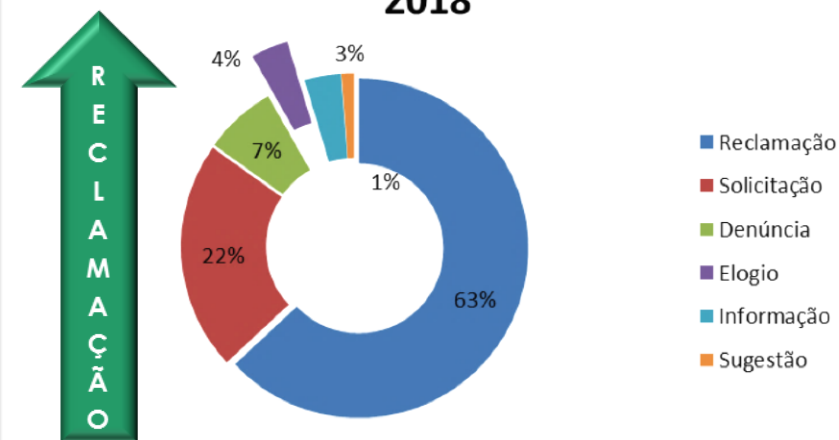
2016



2017



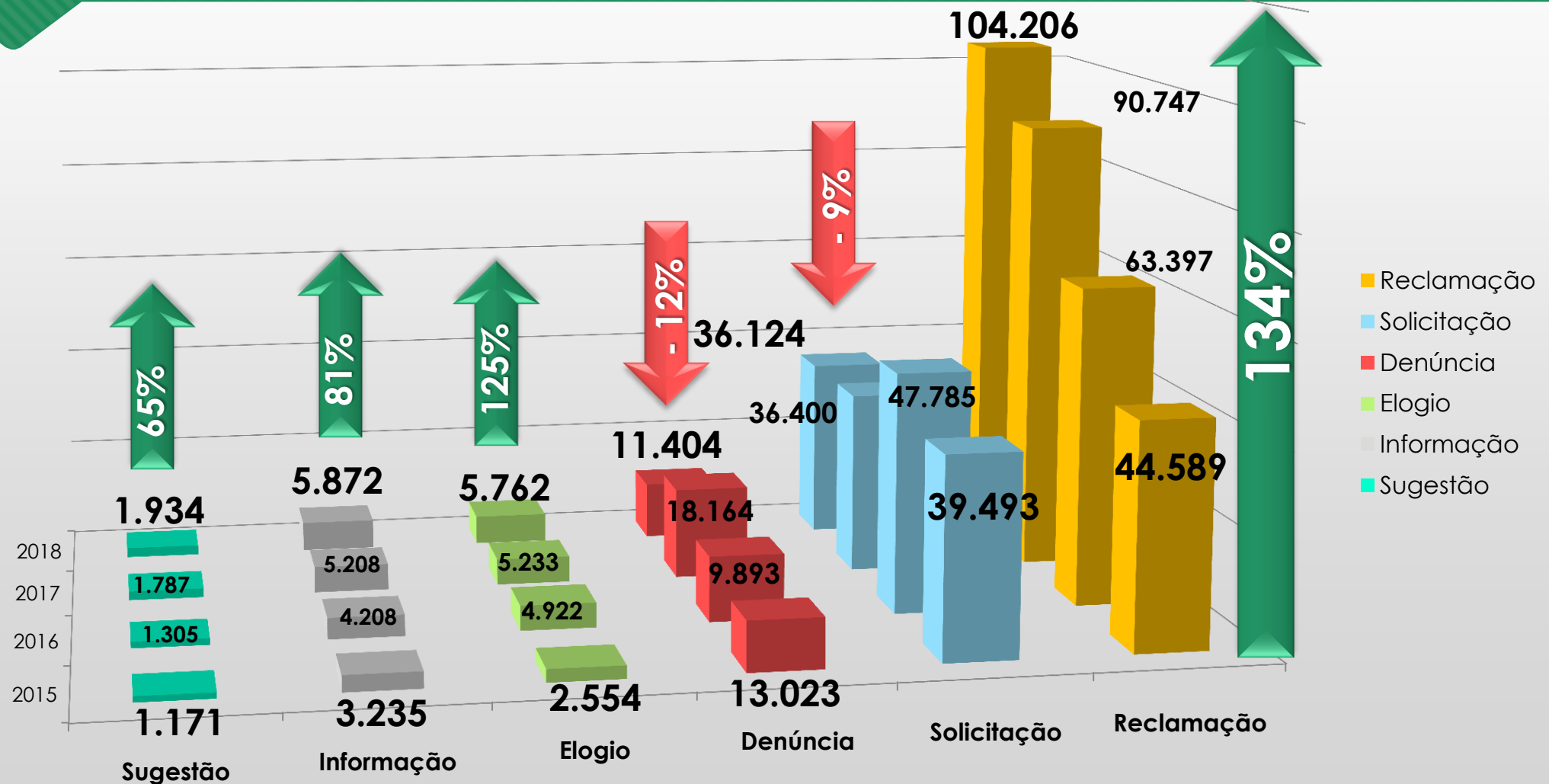
2018*



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



O registro de reclamações teve crescimento de 134%, entre o período de 2015 à 2018* correspondendo 59.617 manifestações a mais cadastradas.



RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADOS



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 DEMANDAS

	2014		2015		2016		2017		2018*	
	Instituição	%	Instituição	%	Instituição	%	Instituição	%	Instituição	%
1º	SES – SAÚDE	23%	SES - SAÚDE	23%	SES- SAÚDE	22%	DFTRANS	19%	DFTRANS	22%
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%

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 19.733 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	12,1%
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	3,7%
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%	Má conduta do motorista de ônibus	2,7%
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%	Operação tapa buraco	2,5%
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	2,4%

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO

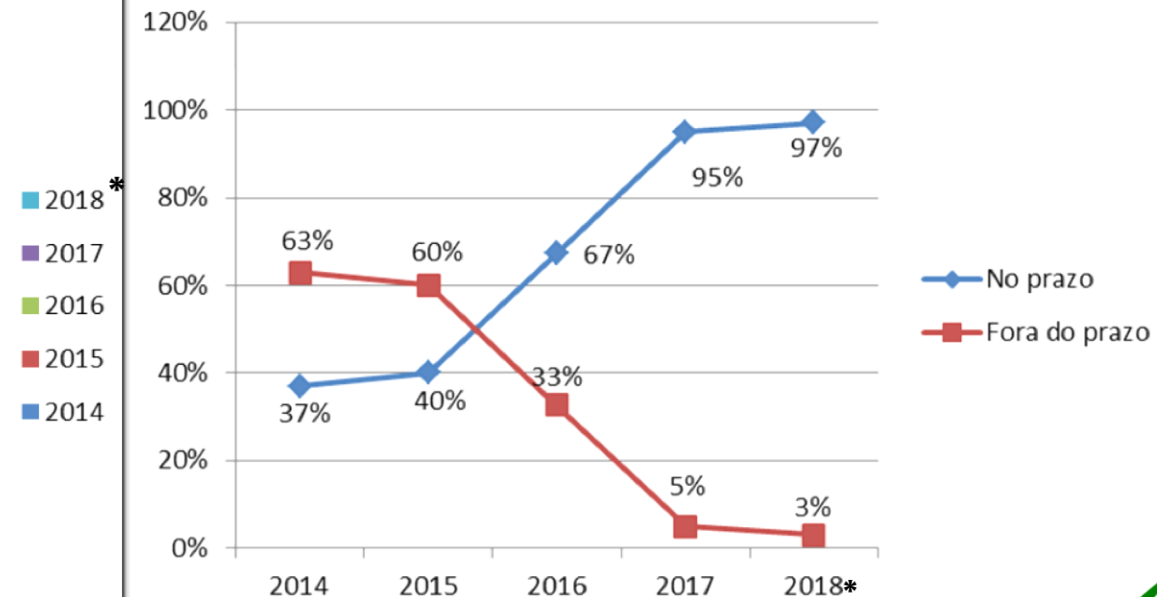
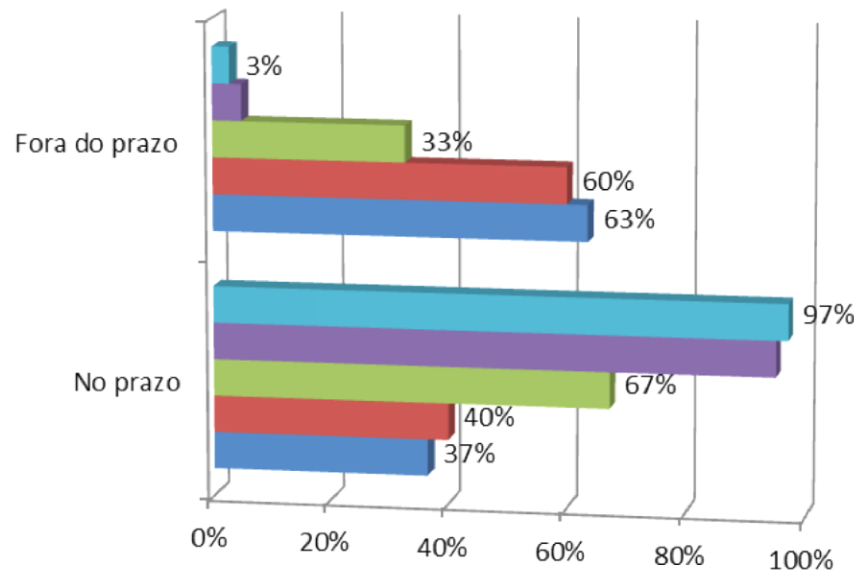


O cumprimento do prazo é considerado um Risco Extremo da nossa Gestão de Risco.

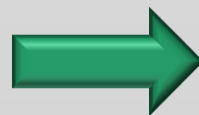
Entre 2014 e 2018* houve um crescimento muito satisfatório no prazo de resposta. Saímos de 37% para 97%. Foram respondidas 160.343 manifestações no prazo em 2018*.

Portanto, como observado, o Risco está controlado.

Cumprimento de prazo



Meta do PEI 82%



Meta Superada



97%



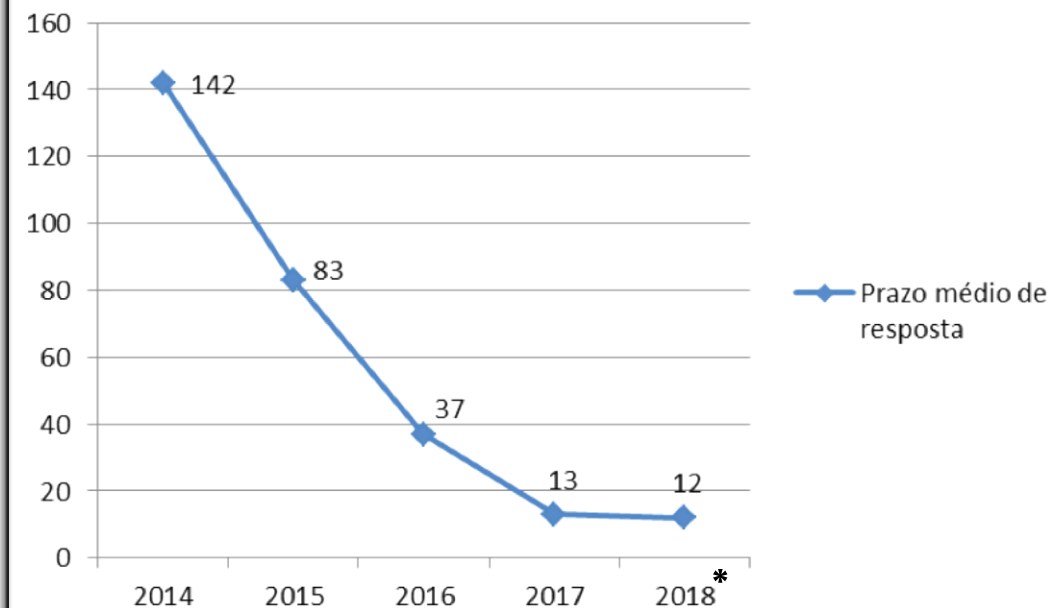
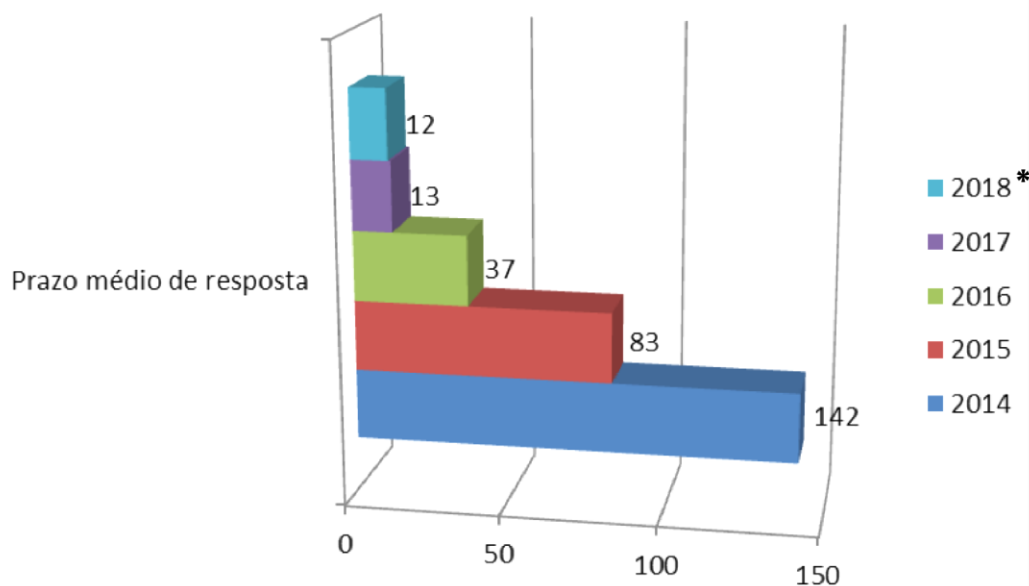
ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



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



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



2016*

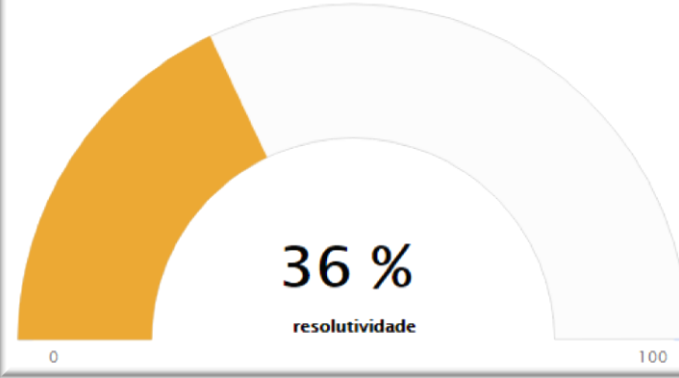
2017

2018*

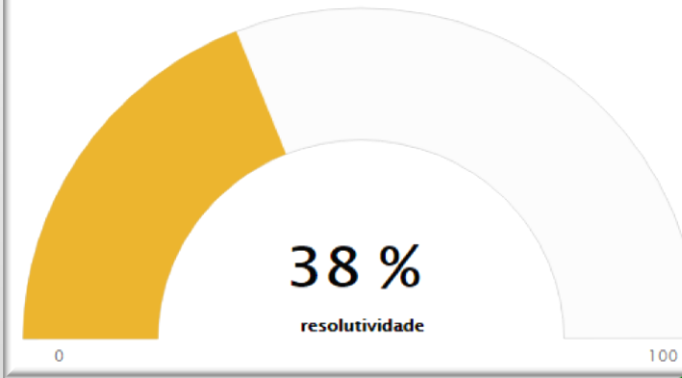
Índice de Resolutividade



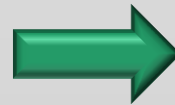
Índice de Resolutividade



Índice de Resolutividade



Meta do PEI 37%



Meta superada



38%



* 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 SGO.

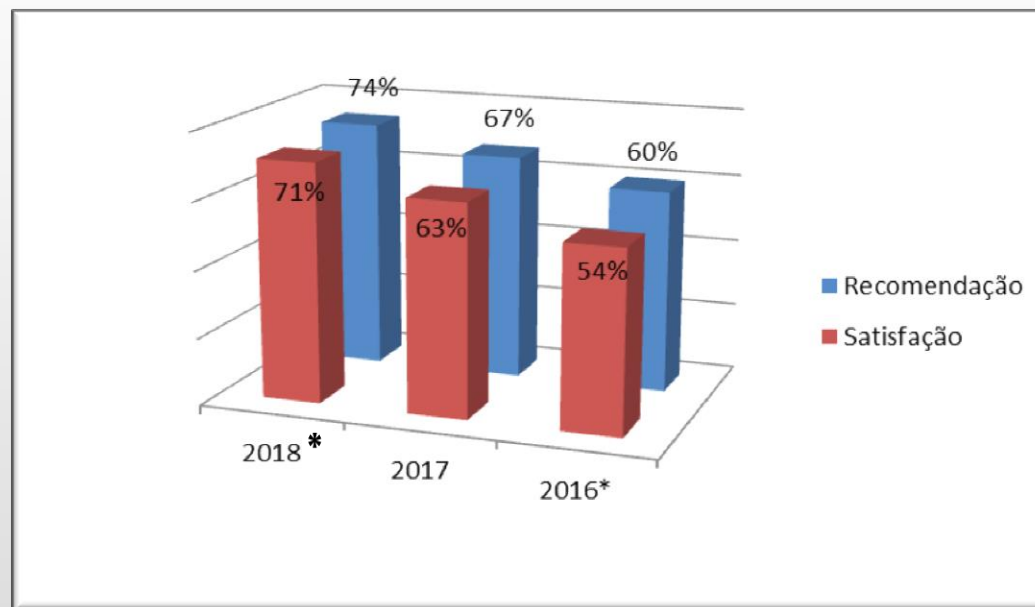
* Em 2018 até 31/10 o índice de resolutividade subiu para 38%.

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO E SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

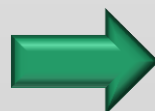


O crescimento da taxa de recomendação dos serviços de ouvidoria teve um aumento de 23% entre 2016* a 2018*.

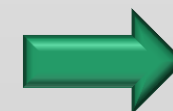
E seguindo a mesma tendência, o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria aumentou 32%.



Recomendação
Meta do PEI 68%



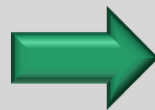
Meta Superada



74%



Satisfação
Meta do PEI 54%



Meta Superada



71%



CARTA DE SERVIÇOS PESQUISA



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.

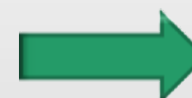
TAXA DE CLAREZA DAS CARTAS DE SERVIÇOS

2016	2017	2018
72%	89%	94%

Metas do PEI 82%



Meta Superada



94%



TAXA DE CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DAS CARTAS DE SERVIÇOS*

2016	2017	2018
35%	37%	62%

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

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 Serviço ao Cidadão

10 Retirada da versão completa

CARTA DE SERVIÇOS – 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%



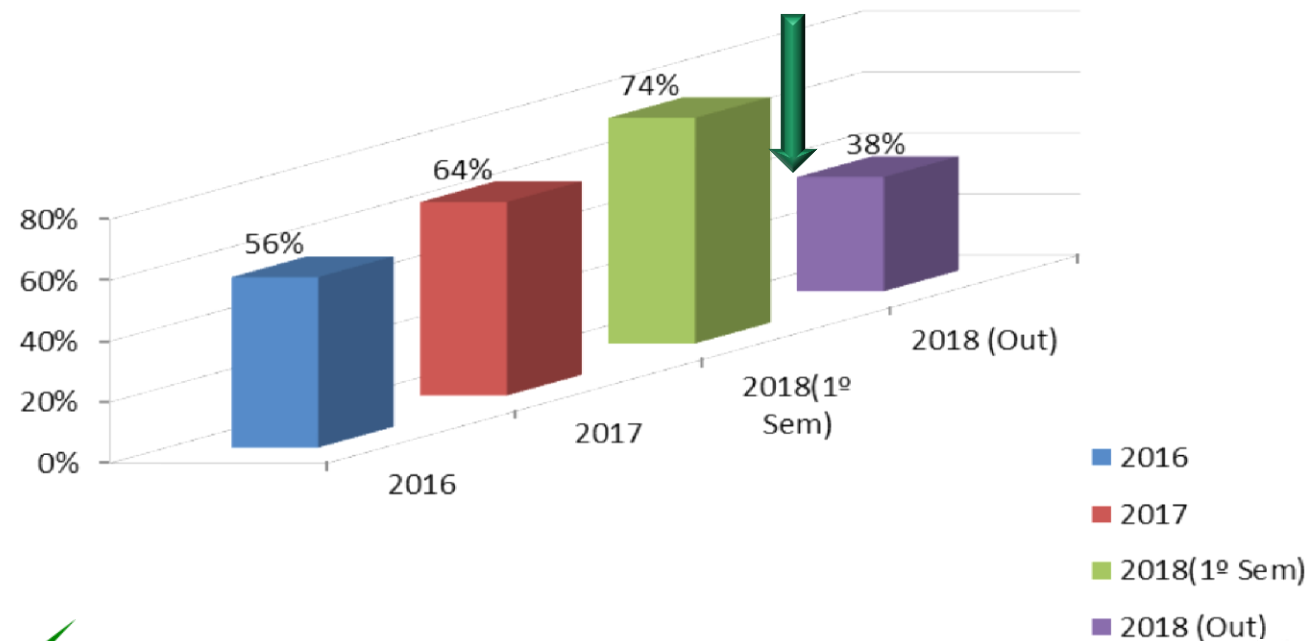
Meta superada



74%



Guia Metodológico



Após Guia Metodológico



Meta do PEI 70%



Meta não atingida



38%

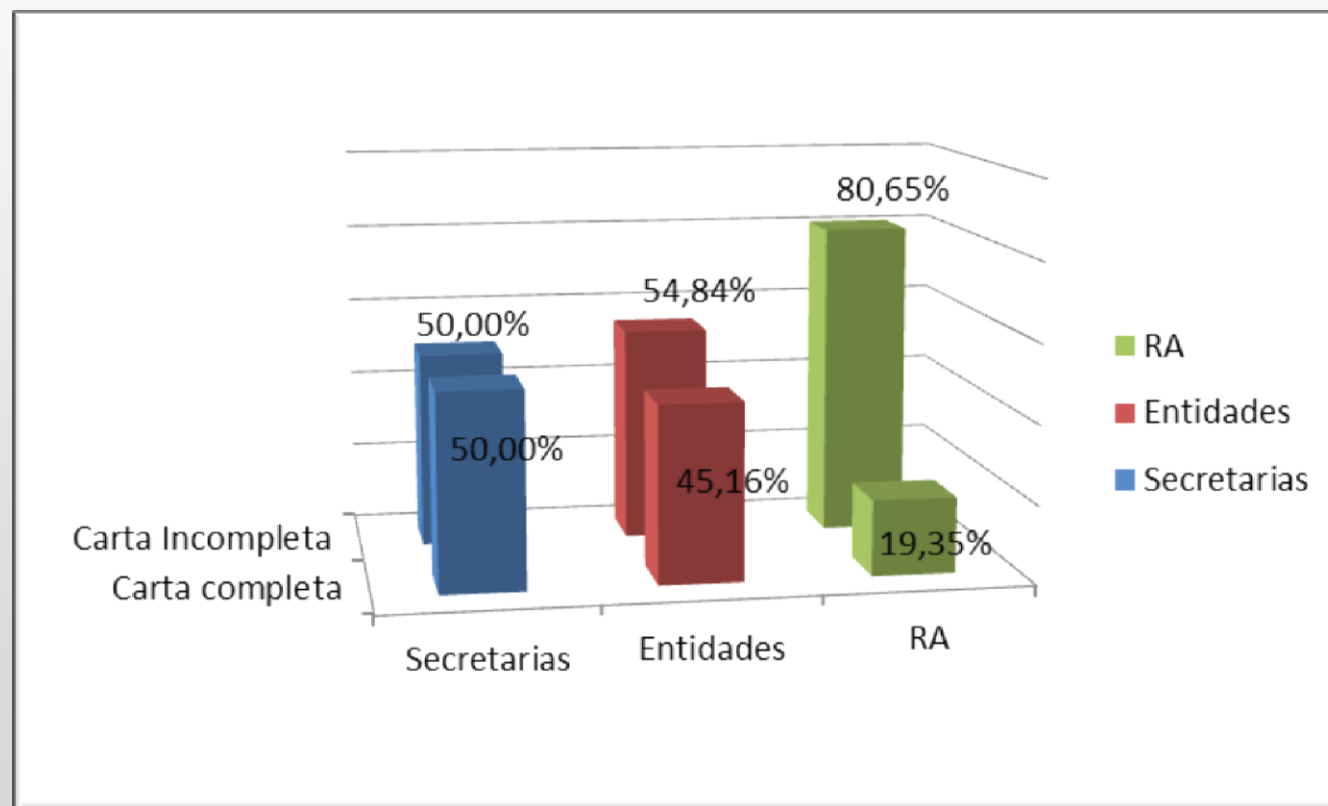


CARTA DE SERVIÇOS – CENÁRIO INSTITUCIONAL

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.

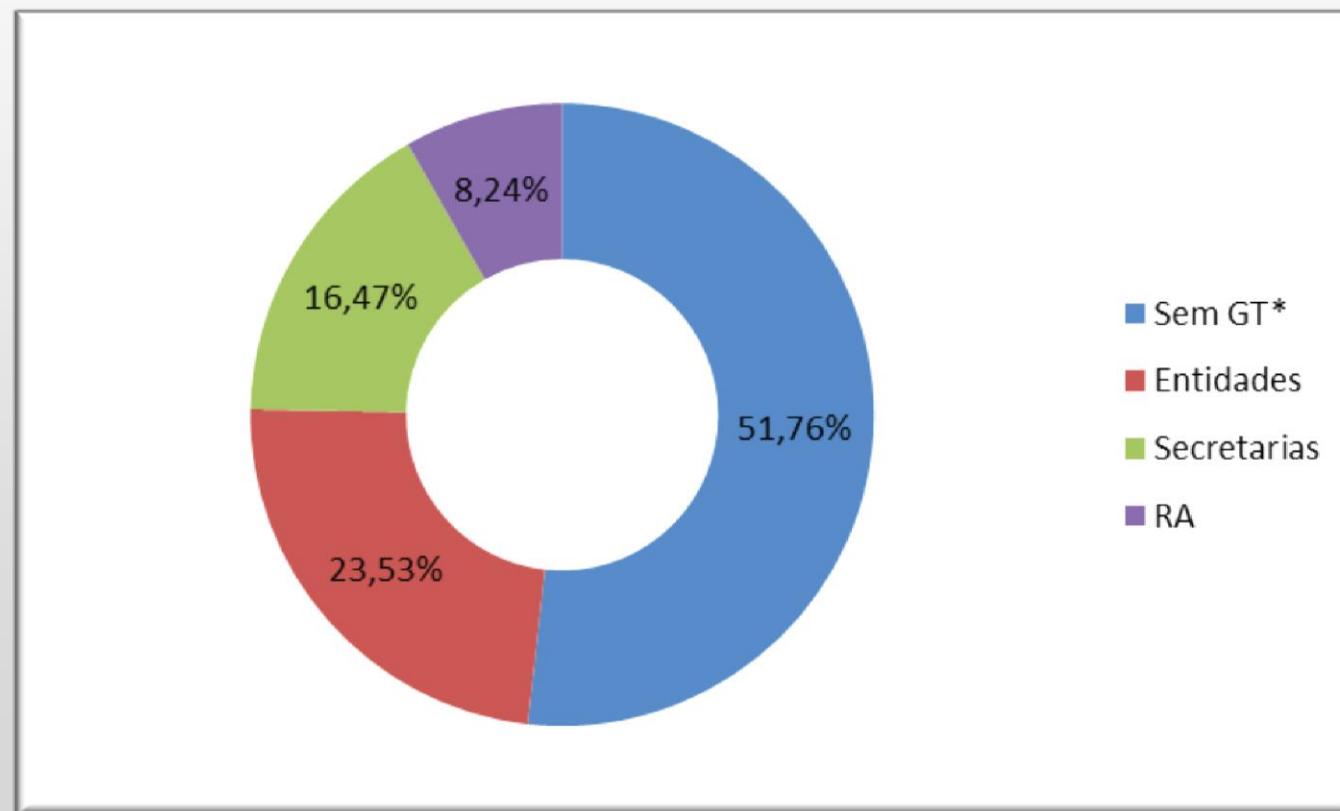


CARTA DE SERVIÇOS

CRIAÇÃO DO GRUPO DE TRABALHO



48,24% das 85 unidades de Ouvidoria criaram e publicaram Grupo de Trabalho em Diário Oficial, visando o monitoramento e adequação das Cartas de Serviços, conforme o recomendado pelo Guia Metodológico – 2º versão.



CARTA DE SERVIÇOS

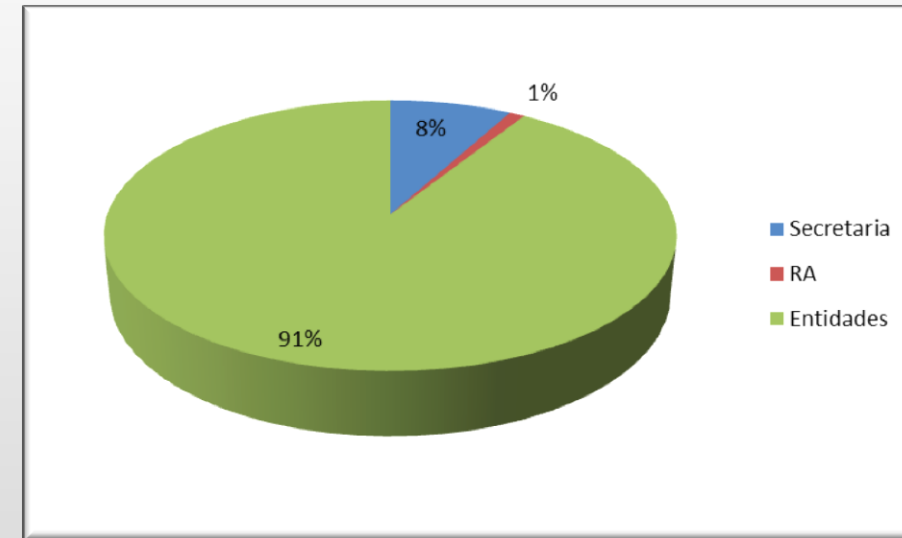
QUANTIDADE DE ACESSOS



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	497.836	49.783
RA	67.716	6.771
ENTIDADES	5.396.213	539.621
TOTAL	5.961.765	596.176



Meta PEI
13.000
acessos/mês



Meta Superada



596.176
Acessos/mês



CARTA DE SERVIÇOS

RANKING DAS 10 INSTITUIÇÕES

COM MAIS ACESSOS



1° - DETRAN

2° - SAÚDE

3° - DFTRANS

4° - CAESB

5° - SEDESTMIDH

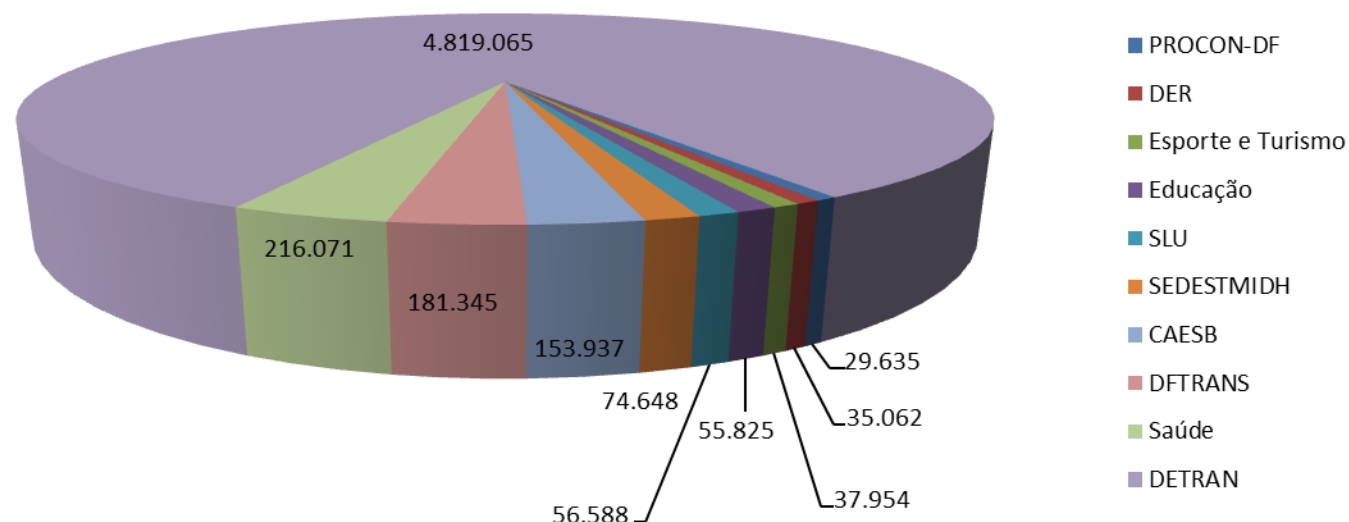
6° - SLU

7° - EDUCAÇÃO

8° - ESPORTE E TURISMO

9° - DER

10° - PROCON-DF



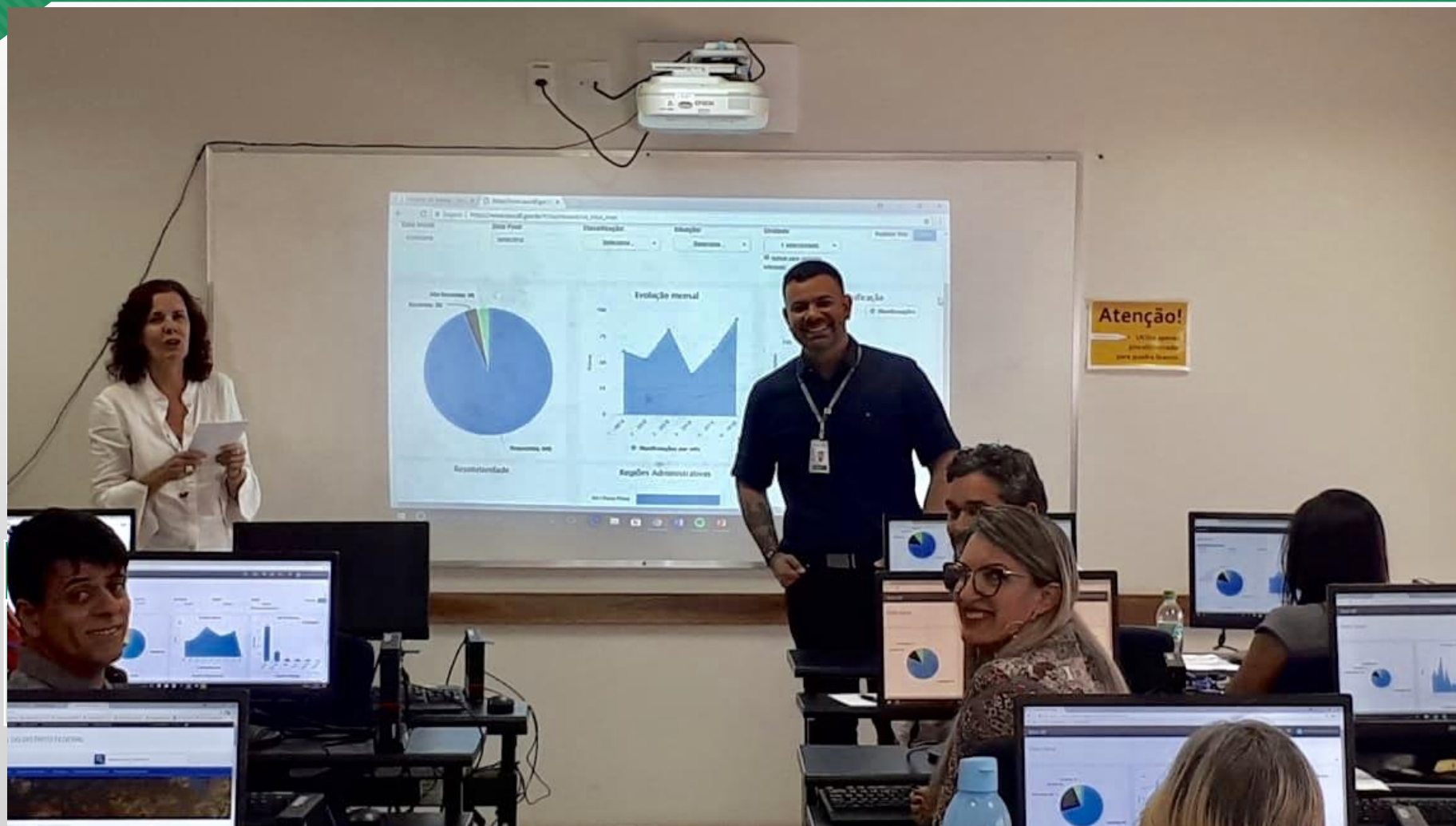
CAPACITAÇÕES



Em 2015, 100%
dos novos
ouvidores foram
capacitados.

E foi o ano que
capacitou mais
servidores.

Na atual
Gestão foram
2.027 servidores
capacitados.



REDE OUVIR-DF



RESULTADOS 2018*

✓ Eleição do novo Coordenador Executivo da Rede Ouvir DF.

✓ ACT OUV-DF MPDFT.

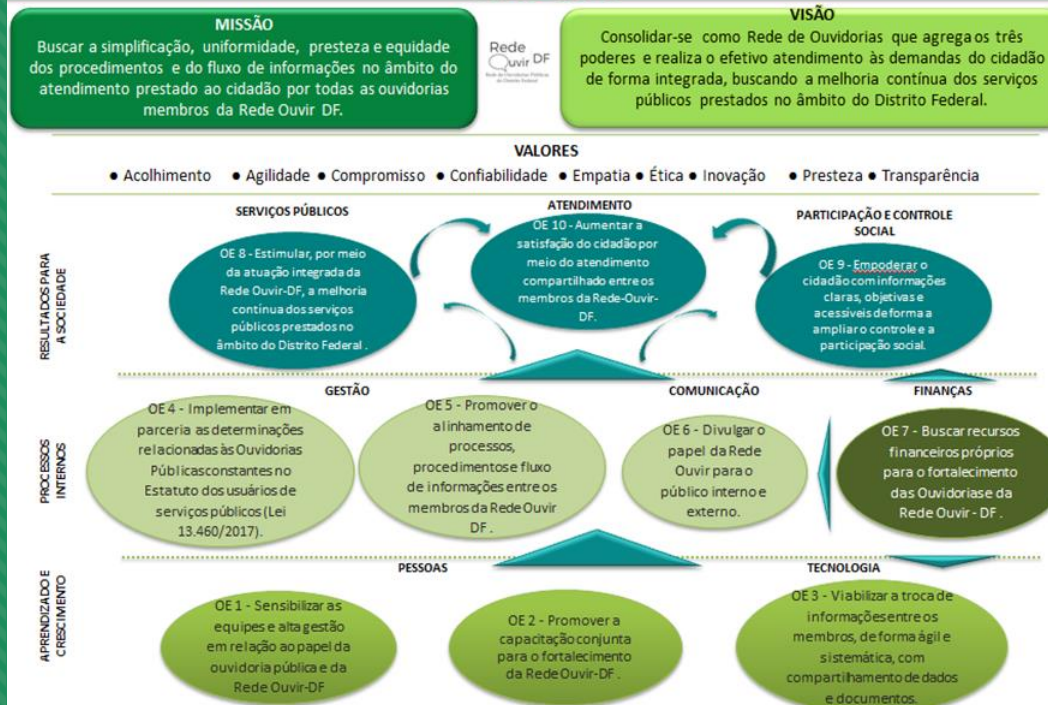
✓ Composição da Equipe de Gestão Estratégica-EGE.

✓ Mapa Estratégico 2018-2020.

✓ Criação da logomarca da Rede Ouvir-DF.

MAPA ESTRATÉGICO DA REDE OUVIR-DF

2018 - 2020



Aprimoramento da Logomarca para a Rede Ouvir DF

TJDFT

Marca final

Conforme solicitação, o setor de publicidade da Assessoria de Comunicação Social do TJDFT 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 tipia 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.



ANÁLISE DAS METAS DO PEI



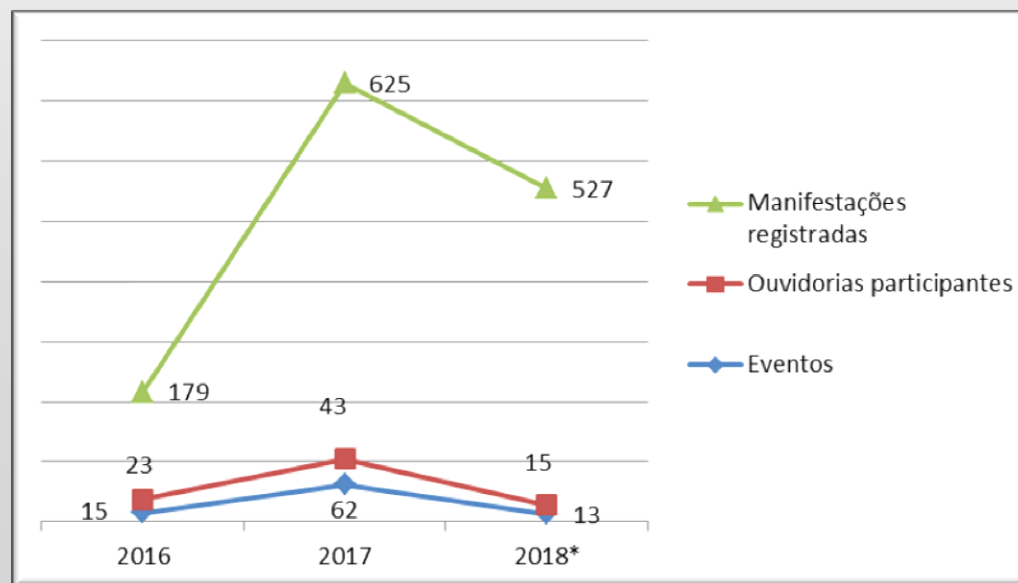
100% das Metas
PEI superadas

INDICADOR	META PEI - 2018	ÍNDICE – 2018*	
Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria	58%	97%	
Taxa de satisfação com as informações apresentadas nas Cartas de Serviços	82%	95%	
Média de Acesso às Cartas de Serviços digitais	16.000 acesso/mês	596.176 acesso/mês	
Taxa de resolatividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	37%	38%	
Taxa de adequação do conteúdo e requisitos das cartas de serviços	70%	1º Sem. 74%	2018(Out) 38%
Índice de confiabilidade/recomendação no serviço de ouvidoria	68%	78%	
Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	82%	97%	

OUVIDORIAS ITINERANTES



	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

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



VISITAS TÉCNICAS



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

TOTAL	
Número de visitas	307



NÚMEROS DA GESTÃO SIGO-DF



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

** Levantamento realizado apenas em 2018

Números da Gestão SIGO-DF 2015-2018

Manifestações Respondidas	558.416
Cidadãos Cadastrados no OUV-DF	188.656
Operadores no Sistema OUV-DF	1.485
Servidores Capacitados	2083
Participações do Controle Social Resolutividade/Pesquisa de Satisfação do OUV-DF	71.859
Órgãos e Entidades do SIGO-DF	85
Ouvidorias*	102
Acesso a Carta de Serviço – 2018**	5.961.765

SIC- SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



Acesso à
Informação

Situação dos pedidos	2015	2016	2017	2018
Total	5.846	5.972	7.454	7.215

Situação dos pedidos	2015-2018	%
Respondidos	26.487	99,10%

Na Gestão
2015- 2018
foram
cadastrados
26.487 pedidos
de informação
e 99,10% foram
respondidos.

RETROSPECTIVA DE PREMIAÇÕES DOS CONCURSO DA OGDF 2016



**Na Gestão
2015- 2018
foram 31
Ouvidorias
premiadas.**

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 DE PREMIAÇÕES DOS CONCURSO DA OGDF 2017



**Na Gestão
2015- 2018
foram 31
Ouvidorias
premiadas.**

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
CBMDF - Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal	Personificação da Ouvidoria CBMDF por meio de seu Mascote (Ouvídio) e Vídeo Institucional Explicativo da Importância do Serviço da Ouvidoria
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	

RETROSPECTIVA DE PREMIAÇÕES RECEBIDAS PELA OGDF



16ª Edição do Prêmio
Excelência em
Governo Eletrônico



abep
tic

Enap

21º Concurso
Inovação
no Setor Público



Finalista

I Concurso de
BOAS PRÁTICAS
Rede de Ouvidorias



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

Movimento Paulista de
Segurança no Trânsito -
São Paulo

Programa de
Fortalecimento da Gestão
Escolar - Pernambuco

Programa Faria
ProfiSSIONAL - Paraná

Sistema Informalizado
de Ouvidoria do DF -
Distrito Federal

B.I. e Analytics no Fisco
Estadual Paranaense -
Paraná

RETROSPECTIVA DE PREMIAÇÕES RECEBIDAS PELA OGDF



Prêmio Boas
Práticas -
Distrito Federal -
Ranking de
Competitividad
e dos Estados

<https://youtu.be/ADtNMfz7fd4>



RETROSPECTIVA DAS AÇÕES OGDF 2015



ANO

AÇÕES

2015

- Desenho dos requisitos do sistema informatizado de ouvidoria;
- Treinamento da Central 162
- Decreto 36.432/2015, 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 1ª Edição março/2015
- Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão - GMEI 1ª Edição março/2015
- Cartas de Serviços aos Cidadãos Publicadas
- Planejamento Estratégico

100%
ENTREGUE

RETROSPECTIVA DAS AÇÕES OGDF 2016



ANO	AÇÕES
2016	• 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 05/07/2016) - 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 Continua em Ouvidoria • 1º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública • Instituição da Rede Ouvir DF - composta pelas Ouvidorias do SIGO-DF, MPDFT, TCDF, TJDF e CLDF • Gestão de Riscos da OGDF

100%
ENTREGUE

100%
ENTREGUE

RETROSPECTIVA DAS AÇÕES OGDF 2017



ANO

AÇÕES

2017

- 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
- 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
- Gestão do Atendimento
- Gestão do Serviço de Ouvidoria
- 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 DAS AÇÕES OGDF 2018



ANO	AÇÕES
2018	• 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

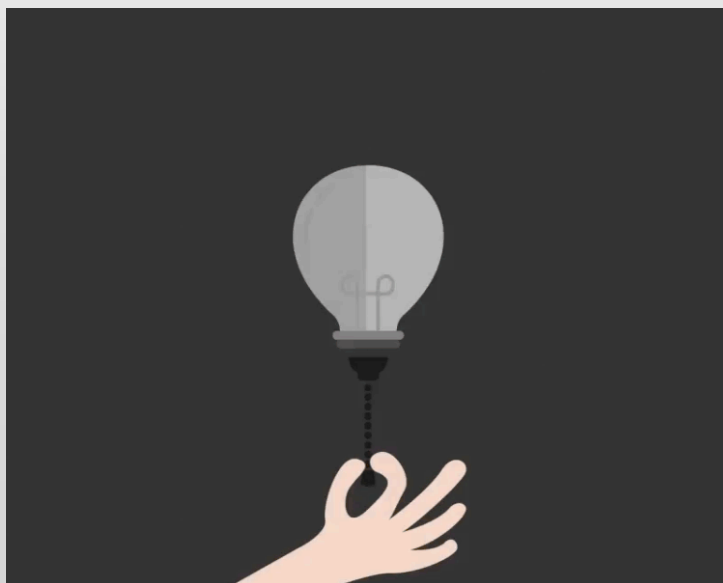
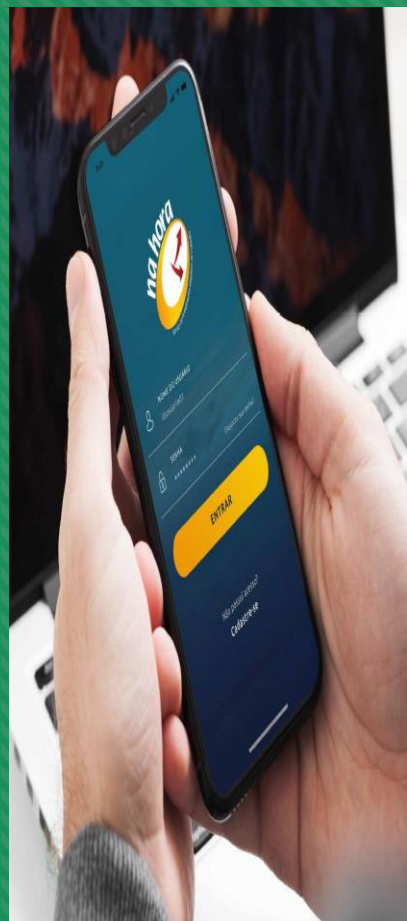
100%
ENTREGUE



PROJETOS E AÇÕES OGDF 2019



ANO	AÇÕES
2019	- 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 - Pesquisa de satisfação no OUV-DF através da Central 162



CERTIFICAÇÃO



Certificado

Escola de Governo
do Distrito Federal

EGOV

Secretaria de Planejamento,
Orçamento e Gestão



GDF

Programa de Formação em Ouvidoria Pública SIGO-DF

Somos cidadãos a serviço de cidadãos.

Controladoria
Geral



GOVERNO DE
BRASÍLIA

CERTIFICAÇÃO



NOME	ÓRGÃO	NOME	ÓRGÃO
Aline dos Anjos Carneiro Cruz	OGDF	Luana Cristina de Oliveira Barros	PROCON
Bruno Marques Pereira	SLU	Maria Auxiliadora Mendonca Paulino	Adm. Lago Sul
Claudia Barbosa Viana	SEFAZ	Maria Selma Costa Ferreira	Adm. Taguatinga
Claudio Alves Cherici Nogueira	Adm. Lago Norte	Marlucia Sousa Goncalves Nunes	OGDF
Daniela Ribeiro Byk Pacheco	PGDF	Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon	FJZB
Fernanda Nogueira	FHB	Regia Marisol Hosana Silva	IPREV
Fernanda Tavares Linhares Alvarenga	SECOM	Valdir Alves Pessoa	Adm. Varjão
Flavia Rodrigues Guimaraes	SEDESTMIDH	Zilmar Dantas Rocha	Adm. Santa Maria
Katherine dos Santos Borges	SES/DF	Zoraia Carla Cardozo da Silva	DETRAN
Leôncio Mackenttoch Garcia Nunes	Adm. Gama	***	***

19 SERVIDORES CERTIFICADOS EM OUVIDORIA PÚBLICA

PREMIAÇÃO



PRÊMIO OGDF – MELHOR DESEMPENHO



CATEGORIA 1



Sociedade de Transporte Coletivo
de Brasília Ltda - TCB

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do Distrito Federal

CATEGORIA 2



Fundação Jardim Zoológico de Brasília - FJZB

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do Distrito Federal

CATEGORIA 3



Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTRANS

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do Distrito Federal



3º CONCURSO DE MELHORES PRÁTICAS



Administração Regional do Lago Sul - RA LXXII

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do Distrito Federal



Departamento de Trânsito do
Distrito Federal - DETRAN

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do Distrito Federal



Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTRANS
Secretaria de Estado de Educação - SEEDF

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do Distrito Federal



Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTRANS
Secretaria de Estado de Educação - SEEDF

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do Distrito Federal



PRÊMIO DESTAQUE OGDF



Melhor desempenho entre as ouvidorias que receberam até 10 manifestações/mês

Ouvidoria mais participativa no Projeto Ouvidoria Itinerante

Continuidade temporal na gestão dos serviços de ouvidoria

Melhor evolução do Índice de Resolutividade entre as Ouvidorias RA



Instituto de Previdência dos Servidores - IPREV/DF

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do Distrito Federal



Secretaria de Estado de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos do Distrito Federal - SEDESTMIDH

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do Distrito Federal



Secretaria de Estado de Educação - SEEDF

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do Distrito Federal



Administração Regional do Sobradinho - RA V

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do Distrito Federal



AGRADECIMENTOS



Eletrotécnica



DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO
FEDERAL
DETRAN



EMPORIO do AÇO

MORE THAN A JEWEL



ASBRACO





OBRIGADO EQUIPE OGDF