Semana de Planejamento

SIGO - 2022

Construindo a Ouvidoria que a Sociedade precisa....

Nosso roteiro

Ouvidoria e Sociedade: Debates necessários
Objetivos de Desenvolvimento sustentável, agenda 2030 e nosso papel no relacionamento com a sociedade (10 a 20 minutos)

Conhecendo o OKR
Metodologia de planejamento e alcance de resultados em curto prazo (10 minutos)

Discussão direcionada
Missão, visão e valores (20 minutos)

Diagnóstico da Rede
Apresentação dos principais pontos de “ataque”, nossas batalhas: forças, fragilidades, oportunidades e fraquezas

Objetivos e Resultados-Chave (customização por grupos)
Os passos necessários para chegarmos onde programamos.(1h e 30 minutos)

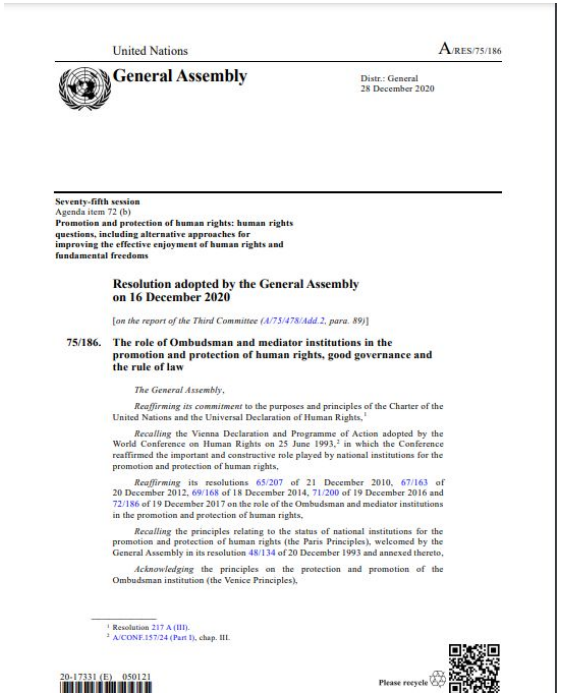
Nosso roteiro

Ouvidoria e Sociedade: Debates necessários

Objetivos de Desenvolvimento sustentável, agenda 2030 e nosso papel no relacionamento com a sociedade (10 a 20 minutos)

Resolução 75/186 da Assembléia Geral das Nações Unidas

"The role of Ombudsman and mediator institutions in the promotion and protection of human rights, good governance and the rule of law"



United Nations A/RES/75/186

General Assembly

Distr.: General
28 December 2020

Seventy-fifth session
Agenda item 72 (b)
Promotion and protection of human rights: human rights questions, including alternative approaches for improving the effective enjoyment of human rights and fundamental freedoms

Resolution adopted by the General Assembly on 16 December 2020

[*on the report of the Third Committee (A/75/478/Add.2, para. 89)*]

75/186. The role of Ombudsman and mediator institutions in the promotion and protection of human rights, good governance and the rule of law

The General Assembly,

Reaffirming its commitment to the purposes and principles of the Charter of the United Nations and the Universal Declaration of Human Rights,[1]

Recalling the Vienna Declaration and Programme of Action adopted by the World Conference on Human Rights on 25 June 1993,[2] in which the Conference reaffirmed the important and constructive role played by national institutions for the promotion and protection of human rights,

Reaffirming its resolutions 65/207 of 21 December 2010, 67/163 of 20 December 2012, 69/168 of 18 December 2014, 71/200 of 19 December 2016 and 72/186 of 19 December 2017 on the role of the Ombudsman and mediator institutions in the promotion and protection of human rights,

Recalling the principles relating to the status of national institutions for the promotion and protection of human rights (the Paris Principles), welcomed by the General Assembly in its resolution 48/134 of 20 December 1993 and annexed thereto,

Acknowledging the principles on the protection and promotion of the Ombudsman institution (the Venice Principles),

[1] Resolution 217 A (III).
[2] A/CONF.157/24 (Part I), chap. III.

20-17331 (E) 050121

Please recycle

Boa Governança

promoção da boa governança na administração pública e na melhoria das suas relações com os cidadãos,

Direitos Humanos

na promoção do respeito pelos direitos humanos e liberdades fundamentais.

Serviços Públicos

no reforço da prestação de serviços públicos, promovendo o Estado de direito, a boa governança, a transparência, a responsabilização e a equidade

OUVIDORIA É SOCIEDADE... Debates necessários

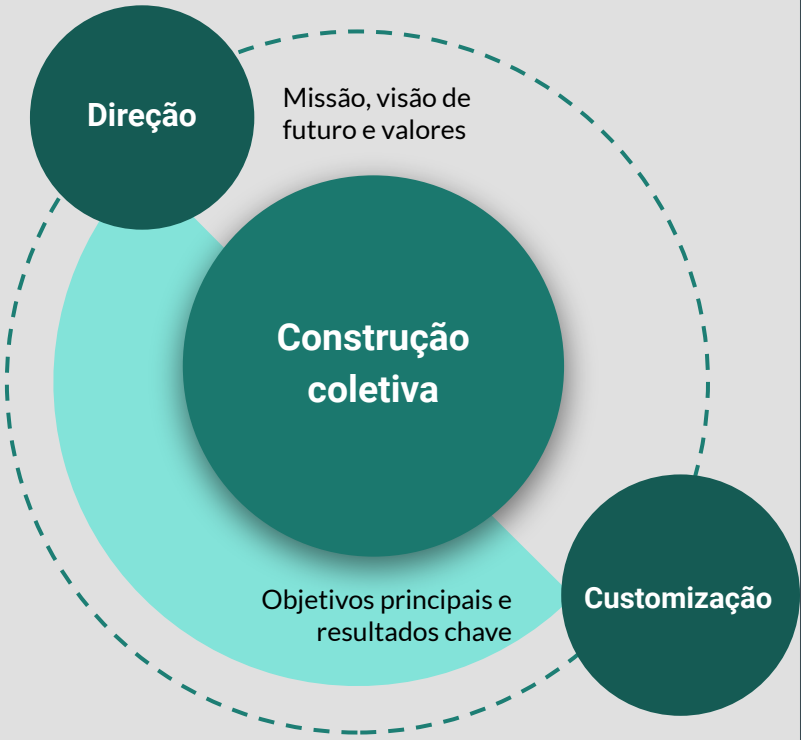
As mudanças ocorrem na sociedade e nas cidades. As ouvidorias têm um importante papel para acelerar as mudanças sociais e ajustar a velocidade de adaptação dos governos às demandas da Sociedade.

Environmental
Responsabilidade Ambiental
Social
Responsabilidade Social
Governance
Governança Corporativa

fazendo a mudança

usando nossa força:

REDE SIGO-DF



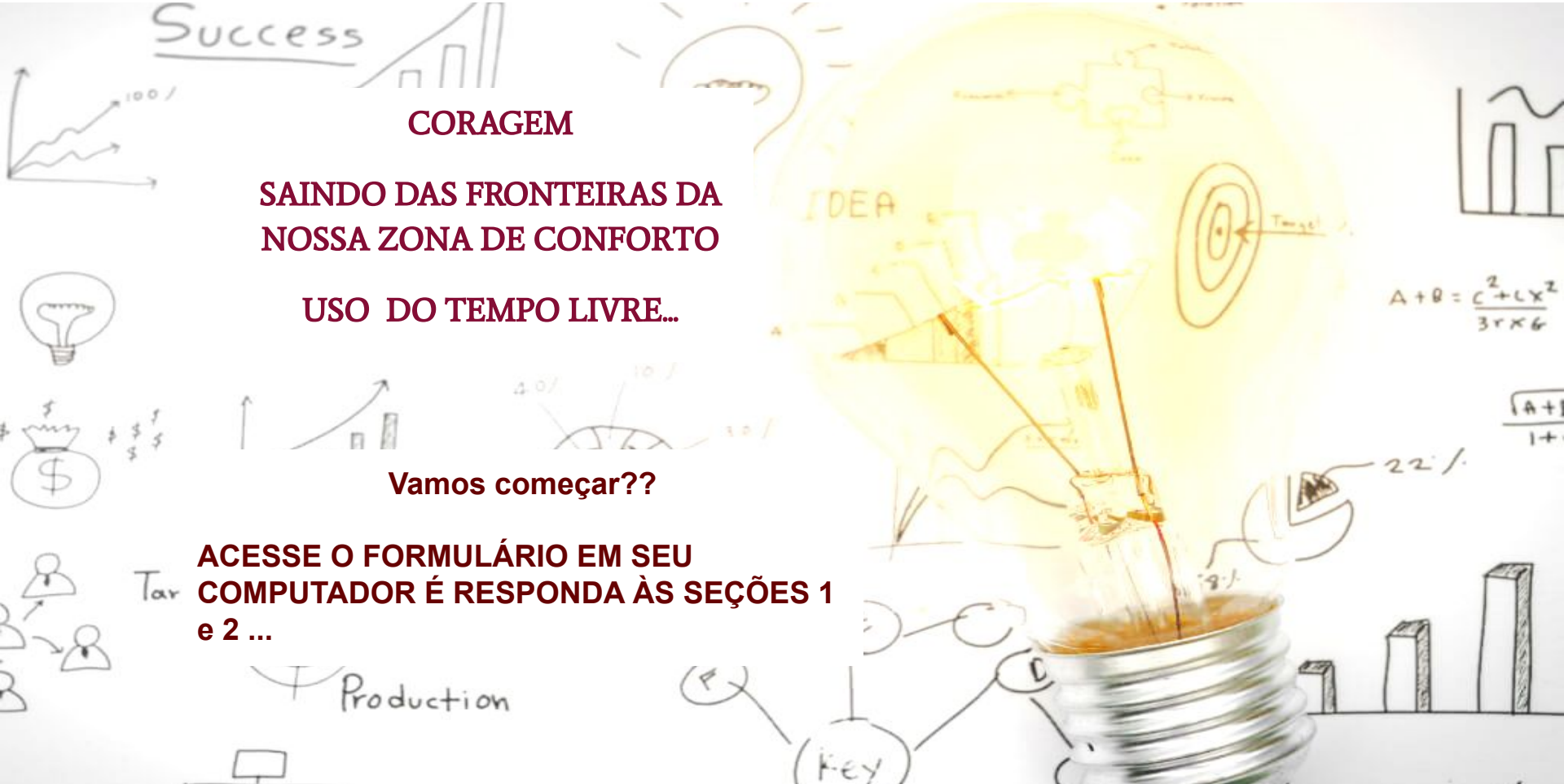
"Precisamos construir cidades que funcionam para os negócios, para o ambiente e, mais importante, para as pessoas"
Ani Dasgupta

Primeira parada...

Essa primeira parada será para olharmos para a sociedade e os chamados grandes problemas societais...

Para endereçarmos os problemas da sociedade, precisamos **pensar diferente** e vamos iniciar esse processo no SIGO-DF. É uma primeira proposta de reflexão:

PENSAR DIFERENTE e AGIR DIFERENTE



CORAGEM

SAINDO DAS FRONTEIRAS DA NOSSA ZONA DE CONFORTO

USO DO TEMPO LIVRE...

Vamos começar??

ACESSE O FORMULÁRIO EM SEU COMPUTADOR É RESPONDA ÀS SEÇÕES 1 e 2 ...

Nosso roteiro

Conhecendo o OKR
Metodologia de planejamento e alcance de resultados em curto prazo (10 minutos)

Conhecendo o OKR

Conceitos necessários

De uma maneira bem simples:

MISSÃO - Você define um objetivo muito audacioso, uma missão.

OBJETIVOS (O) - Depois define objetivos que se alcançados vão fazer você ficar mais próximo dessa missão.

KEY RESULTS (KR) - Agora, para cada Objetivo (O) desses, você estabelece alguns resultados-chave que são cruciais atingir, como metas (de 3 a 5).

PLANOS - Por fim, você vai definir os Planos (as atividades) que vai fazer para chegar nos Resultados-Chave (KR).

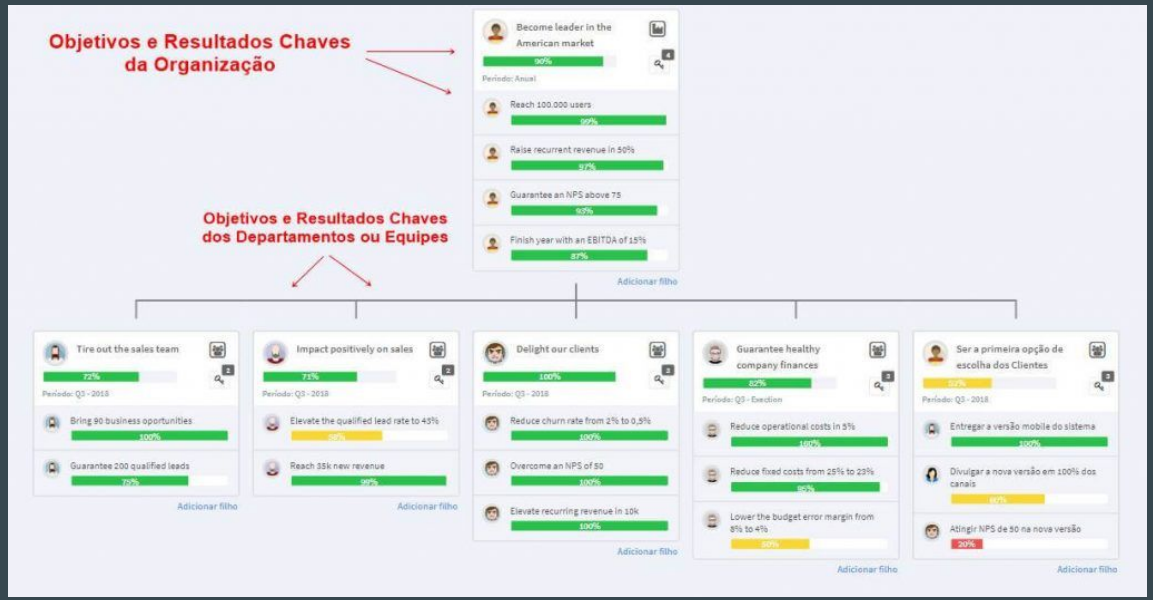
KPI é seu painel e o OKR é o seu GPS!

The Road Trip

Where you want to go?	Are you on the right path?	Is everything else OK?
Travel Guide	GPS	Dashboard
Strategy	OKR	Monitoring KPIs

Síntese

I WILL
OBJECTIVE
AS MEASURED BY
KEY RESULTS
Eu quero...
Eu vou...
Objetivo
Mensurado pelo conjunto dos
Resultados Chave


Objetivos e Resultados Chaves da Organização
Become leader in the American market
Reach 100.000 users
Raise recurrent revenue in 50%
Guarantee an NPS above 75
Finish year with an EBITDA of 15%
Adicionar filho
Objetivos e Resultados Chaves dos Departamentos ou Equipes
Tire out the sales team
Bring 90 business oportunities
Guarantee 200 qualified leads
Adicionar filho
Impact positively on sales
Elevate the qualified lead rate to 45%
Reach 35k new revenue
Adicionar filho
Delight our clients
Reduce churn rate from 2% to 0,5%
Overcome an NPS of 50
Elevate recurring revenue in 10k
Adicionar filho
Guarantee healthy company finances
Reduce operational costs in 5%
Reduce fixed costs from 25% to 23%
Lower the budget error margin from 8% to 4%
Adicionar filho
Ser a primeira opção de escolha dos Clientes
Entregar a versão mobile do sistema
Divulgar a nova versão em 100% dos canais
Atingir NPS de 50 na nova versão
Adicionar filho

E nossos indicadores SIGO-DF?

Resolutividade, Satisfação, Recomendação e Qualidade da Resposta serão indicadores de performance da Rede SIGO.

Tecnicamente, são os chamados *KPI - Key Performance Indicators.*

Medem nosso esforço de forma agregada

E nossos indicadores SIGO-DF?

Os indicadores de plano de ação, prazo, relatórios e carta de serviços indicam que nosso “operacional” está funcionando corretamente.

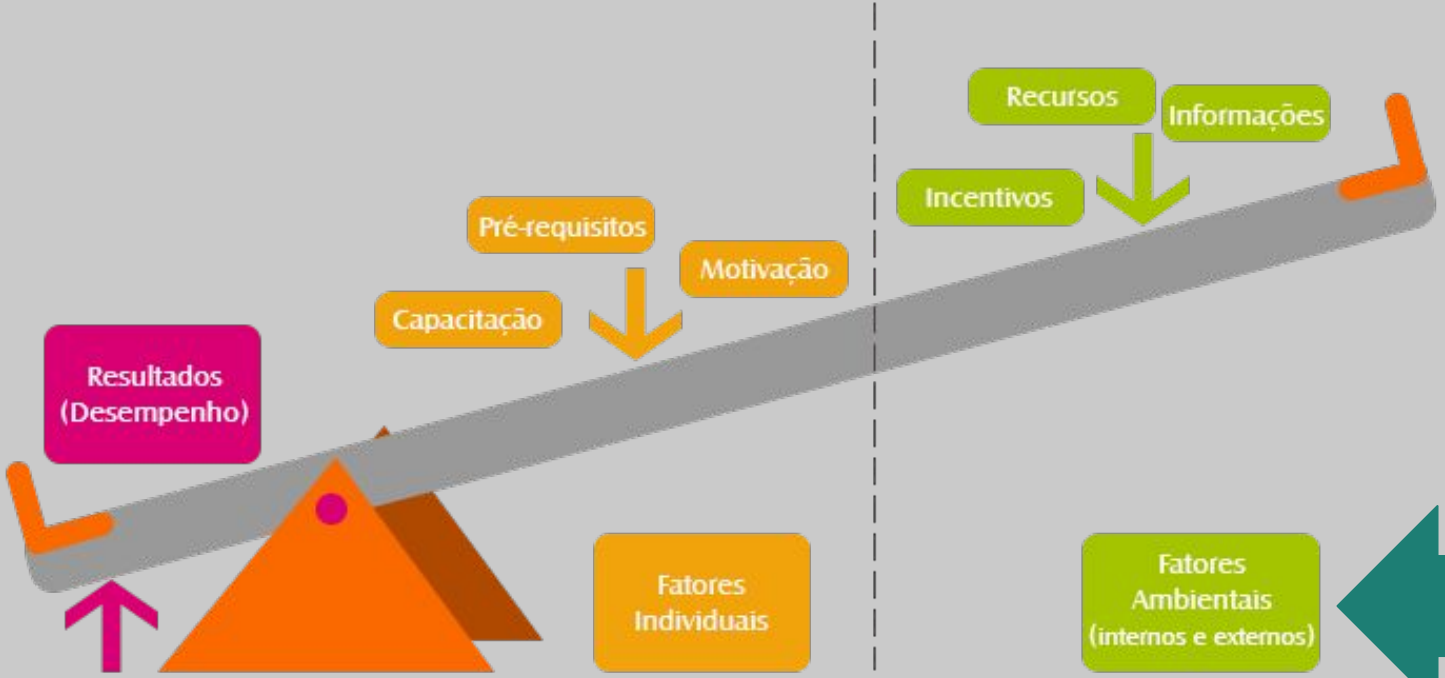
Tecnicamente, são os chamados *Indicadores operacionais.*

Devem estar sempre próximos de 100%.

Medem o cumprimento de regras de forma individual.

E como vamos melhorar juntos?

Olhando para os fatores ambientais...



Human Competence: Engineering, Worthy Performance, Thomas F. Gilbert Pfeiffer

Considerando as nossas diferenças...

IGUALDADE

EQUIDADE

© 2017 Robert Wood Johnson Foundation.
May be reproduced with attribution.

Sistema de Medição de Desempenho (SMD) SIGO Avaliação Sistêmica

Nosso roteiro

Discussão direcionada

Missão, visão e valores (20 minutos)

Qual nosso sonho?

Qual nossa missão?

Nossos valores?

Voluntários defesa da missão (04) e da visão (05)

Seção 3

Nosso roteiro

Diagnóstico da Rede

Apresentação dos principais pontos de “ataque”, nossas batalhas: forças, fragilidades, oportunidades e fraquezas

Pronto!!

Definimos onde queremos chegar, mas precisamos olhar para nossas ??????...

(pensei em oportunidades de melhoria,

mas aceito sugestões)

Pensem nas nossas maiores dificuldades do dia a dia...

Como faremos nosso diagnóstico?

Teremos 04 fontes de informação:

AUTO-AVALIAÇÃO

A partir da metodologia definida pela CGU (MOOUP)

+

AVALIAÇÃO OGDF DA REDE

Desempenho individual de cada unidade (Relatórios e Indicadores)

+

AVALIAÇÃO REDE DA OGDF

Formulário planejamento 2022

+

AVALIAÇÃO EXTERNA - TCDF

Composição da Avaliação do TCDF (Relatório)

Diagnóstico TCDF

Informações de ouvidoria para melhoria de serviços

Planos de ação com diagnósticos e estratégias para melhoria dos serviços

Relatórios trimestrais com informações de ações e projetos para atender aos planos de ação

Cartas de serviços com informações claras e precisas sobre a prestação dos serviços

Capacitação como atividade inerente ao cargo

Atendimento das demandas no prazo legal

Justificativas sobre os pontos recorrentes

Divulgação das informações de ouvidoria ao gestor (manifestações, projetos, relatórios)

Nosso diagnóstico (nosso desempenho no tempo)

Nosso diagnóstico (nosso desempenho no tempo)

Melhoramos no tempo???

Estamos iguais?

RECEBEMOS MAIS MANIFESTAÇÕES
(48% cc 2017)

OS NOSSOS INDICADORES DE
SATISFAÇÃO
RECOMENDAÇÃO
QUALIDADE DA RESPOSTA
PIORARAM

RESOLUTIVIDADE APRESENTOU **MELHORA**
38% ➡ 41%

RESPONDER A SEÇÃO 4

Nosso diagnóstico (nosso desempenho no tempo)

RESPONDER A SEÇÃO 4

Melhoramos no tempo???

Estamos iguais?

Avaliação OGDF da rede (VOLUME)

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (menos de 20 por mês em média)

Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (480 p. out)

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

ÓRGÃO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
IBRAM	4.802
Ceilândia	1.481
Taguatinga	1.085
Samambaia	936
Guará	922
Planaltina	826
Brazlândia	765
Gama	757
Riacho Fundo I	588
Plano Piloto	560
S.C.I.A/Estrutural	486
Itapoã	433
Sobradinho	393
Cruzeiro	383
Santa Maria	382
Águas Claras	376
Sudoeste/Octogonal	267
Arniqueira	262
Sobradinho II	252
São Sebastião	220
Candangolândia	198
Lago Norte	193
Vicente Pires	182
Park Way	178
Jardim Botânico	177
Lago Sul	157
Núcleo Bandeirante	143
Paranoá	138
Recanto das Emas	138
Riacho Fundo II	120
S.I.A	63
Fercal	32
Varjão	9

Avaliação OGDF da rede (QUALIDADE)

Agora teremos que avaliar como estão seus indicadores de qualidade:

Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

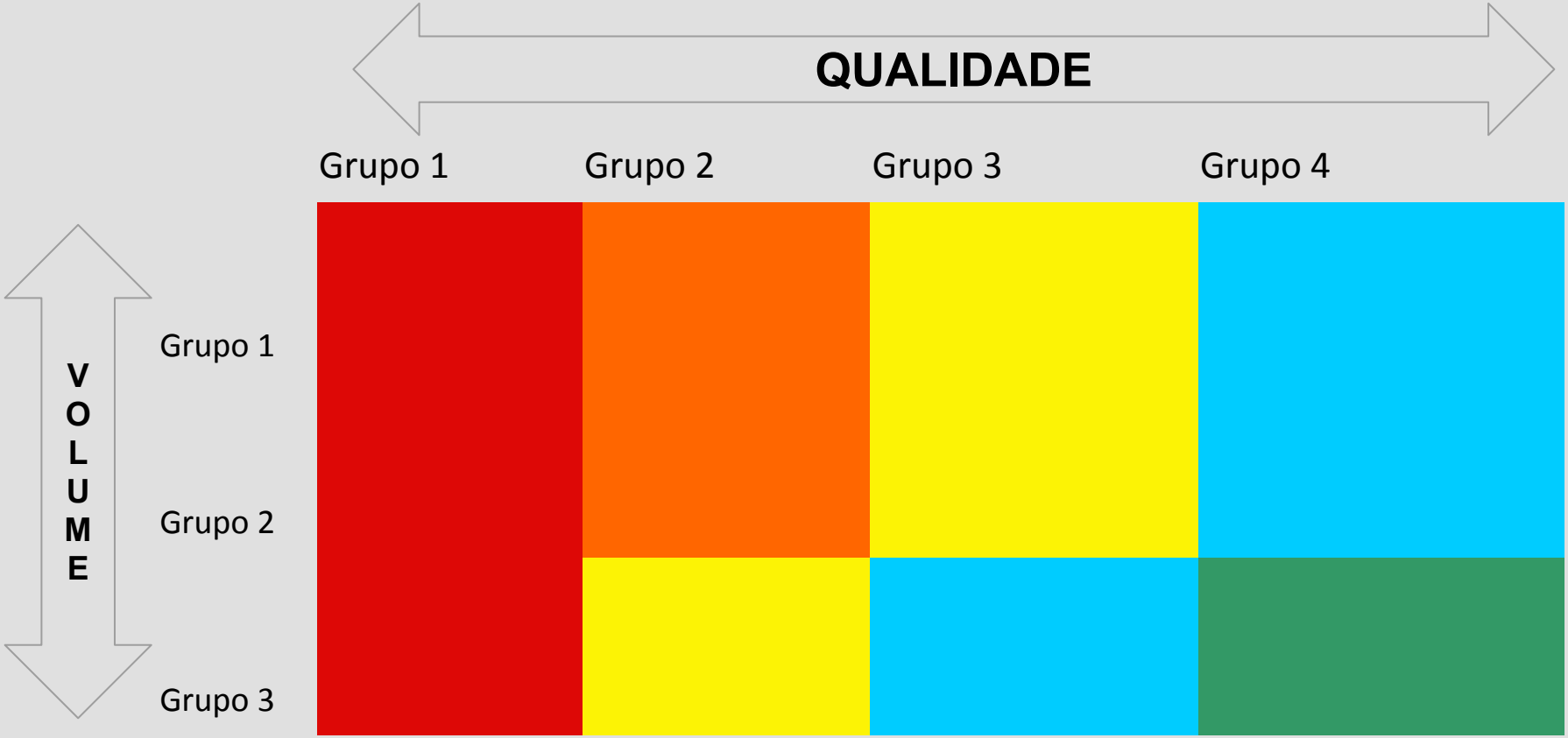
Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta

ÓRGÃO	SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA (69%)	RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA (75%)	QUALIDADE DA RESPOSTA (41%)	RESOLUTIVIDADE (42%)
IBRAM	53%	60%	34%	30%
Ceilândia	60%	72%	37%	23%
Taguatinga	89%	91%	83%	91%
Samambaia	91%	95%	86%	97%
Guará	87%	93%	78%	66%
Planaltina	85%	86%	76%	69%
Brazlândia	94%	97%	92%	90%
Gama	91%	94%	85%	80%
Riacho Fundo I	96%	97%	93%	99%
Plano Piloto	72%	84%	49%	39%
S.C.I.A/Estrutural	89%	86%	87%	84%
Itapoã	96%	97%	93%	96%
Sobradinho	88%	87%	77%	67%
Cruzeiro	90%	95%	81%	86%
Santa Maria	70%	80%	56%	52%
Águas Claras	77%	91%	71%	62%
Sudoeste/Octogonal	78%	79%	65%	57%
Arniqueira	95%	95%	89%	82%
Sobradinho II	93%	94%	86%	66%
São Sebastião	77%	84%	68%	48%
Candangolândia	97%	98%	97%	97%
Lago Norte	91%	95%	83%	79%
Vicente Pires	85%	96%	77%	73%
Park Way	87%	96%	90%	100%
Jardim Botânico	89%	93%	80%	75%
Lago Sul	63%	71%	42%	47%
Núcleo Bandeirante	78%	79%	70%	79%
Paranoá	88%	91%	74%	52%
Recanto das Emas	78%	94%	60%	79%
Riacho Fundo II	88%	89%	84%	73%
S.I.A	66%	86%	57%	57%
Fercal	71%	62%	62%	75%
Varjão	67%	75%	25%	75%

Matriz de Análise



Nosso roteiro

Objetivos e Resultados-Chave (customização por grupos)

Os passos necessários para chegarmos onde programamos.(1h e 30 minutos)

parte 1

Nossos indicadores “vinculados” (PPA e PEDF)

- ➔ **Resolutividade (43% em 2022)**
- ➔ **Satisfação (70% em 2022)**

Nossos indicadores de monitoramento

- ➔ **Recomendação (76% em 2022)**
- ➔ **Qualidade da resposta (50% em 2022)**

Parte 2 -

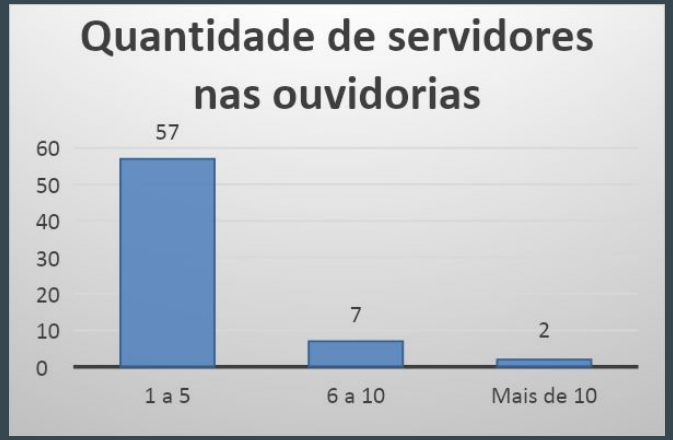
Eixos transversais e temáticos

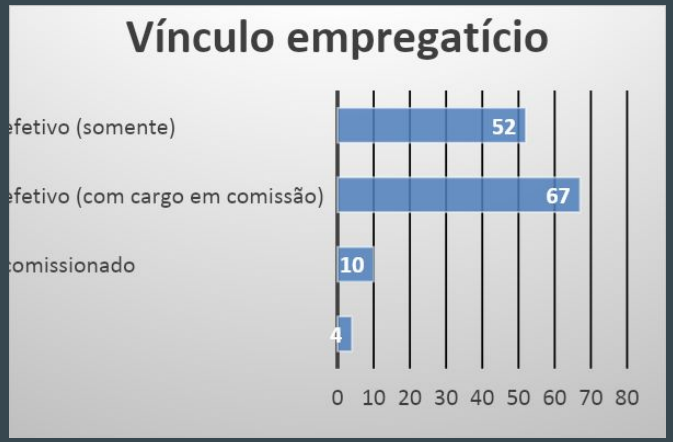
RESPONDER A SEÇÃO 6

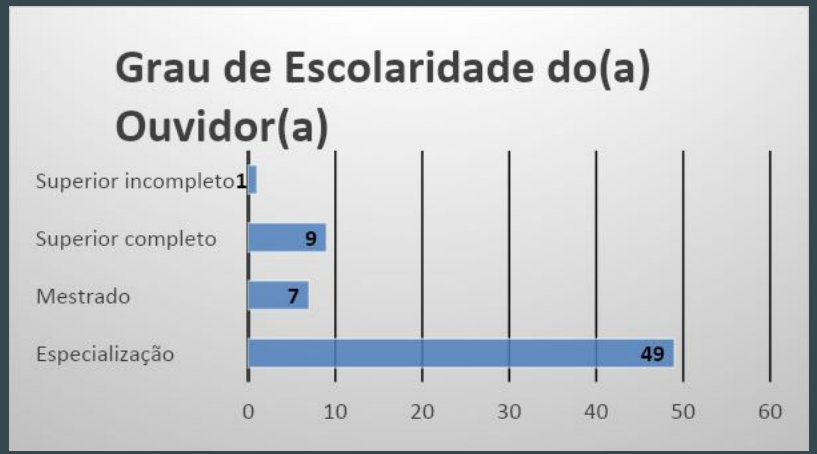
Nossas Capacidades

COMO ESTAMOS ESTRUTURALMENTE?

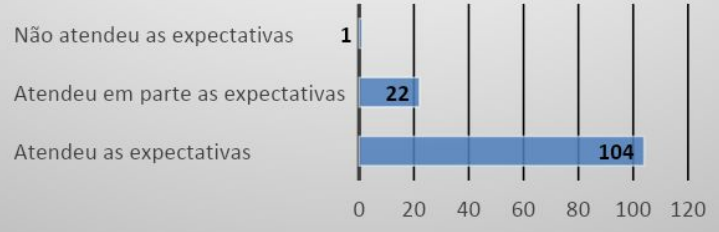
Perfil das Ouvidorias



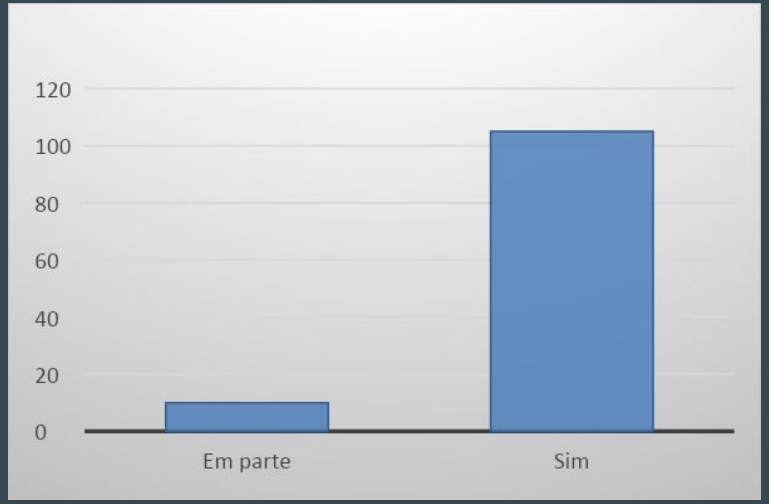




O que achou da nova metodologia de Formação Continuada?



O que acha do formato das visitas técnicas virtuais realizadas pela OGDF?



E agora?? Próximos passos....

Vamos compilar os dados e montar nosso Plano (até 29/10/2021)
Validação com o Controlador-Geral (semana de 30 a 31/10)
Divulgação na Rede (publicação) até 01/11/2021
Rede terá até 30/11/2021 para finalizar os seus