

Semana de Combate à Corrupção

**Balanço OGDF
2016**

1º Concurso
**“Melhores Práticas
em Ouvidoria
Pública”**

**Agenda Estratégica
SIGO-DF**

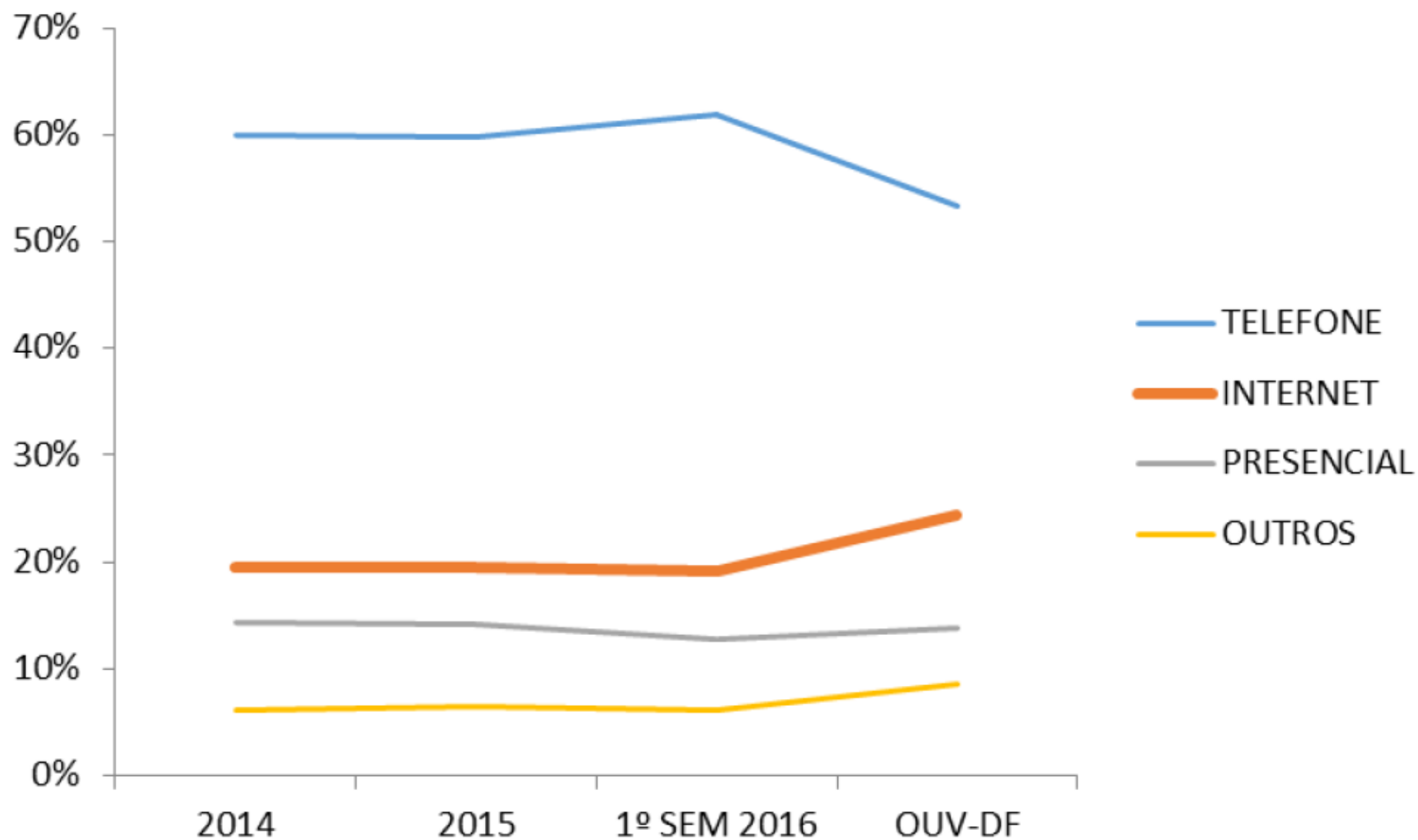


**Como podemos colaborar com o Combate à
Corrupção?**

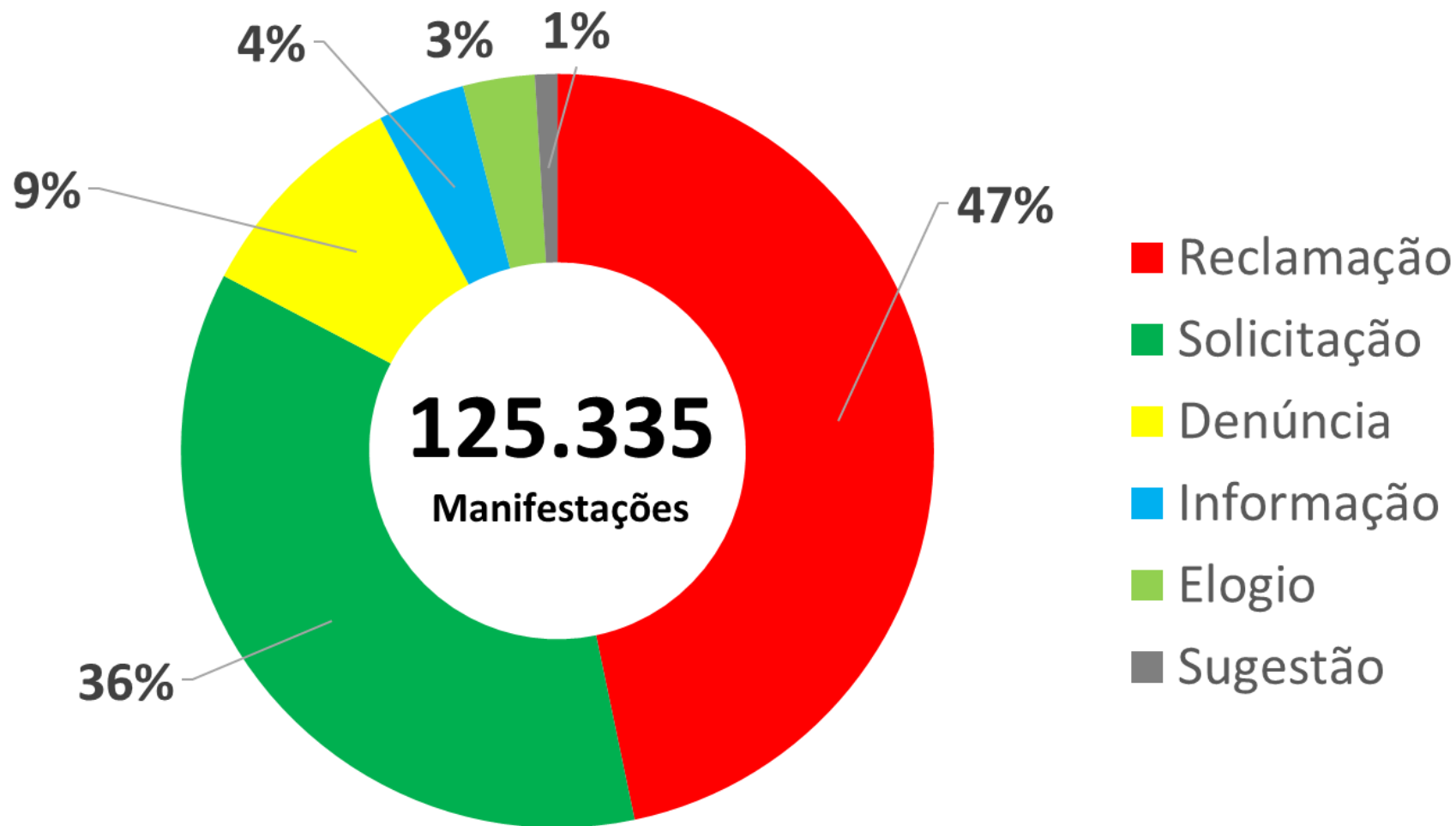
**O cidadão tem procurado quais
canais para interagir com o governo?**



Aumento do uso da internet

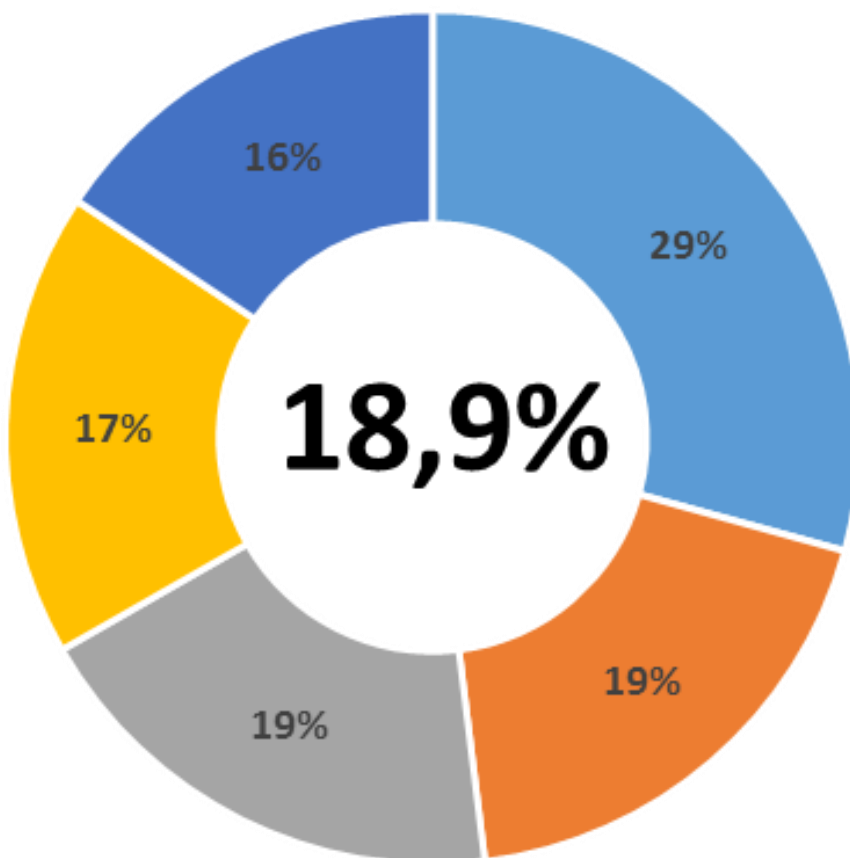


O cidadão tem nos procurado mais para quê?



O cidadão tem reclamado mais sobre o quê?

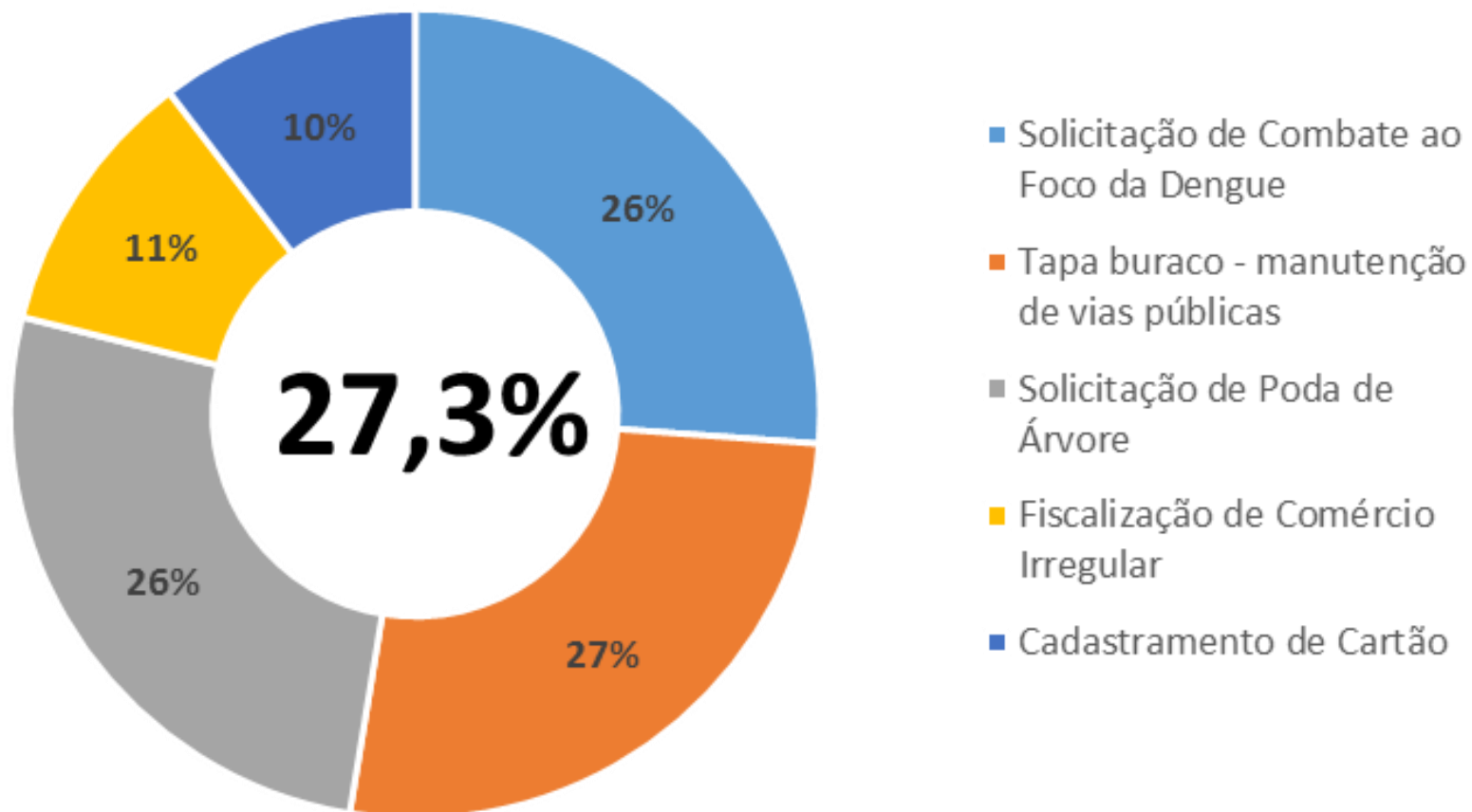
5 assuntos + demandados



- Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA
- Fiscalização - Poluição Sonora
- Atendimento em unidade de saúde pública
- Condução do motorista de ônibus
- Falta de Vagas para Atendimento em Unidade do CRAS

O cidadão está demandando quais serviços

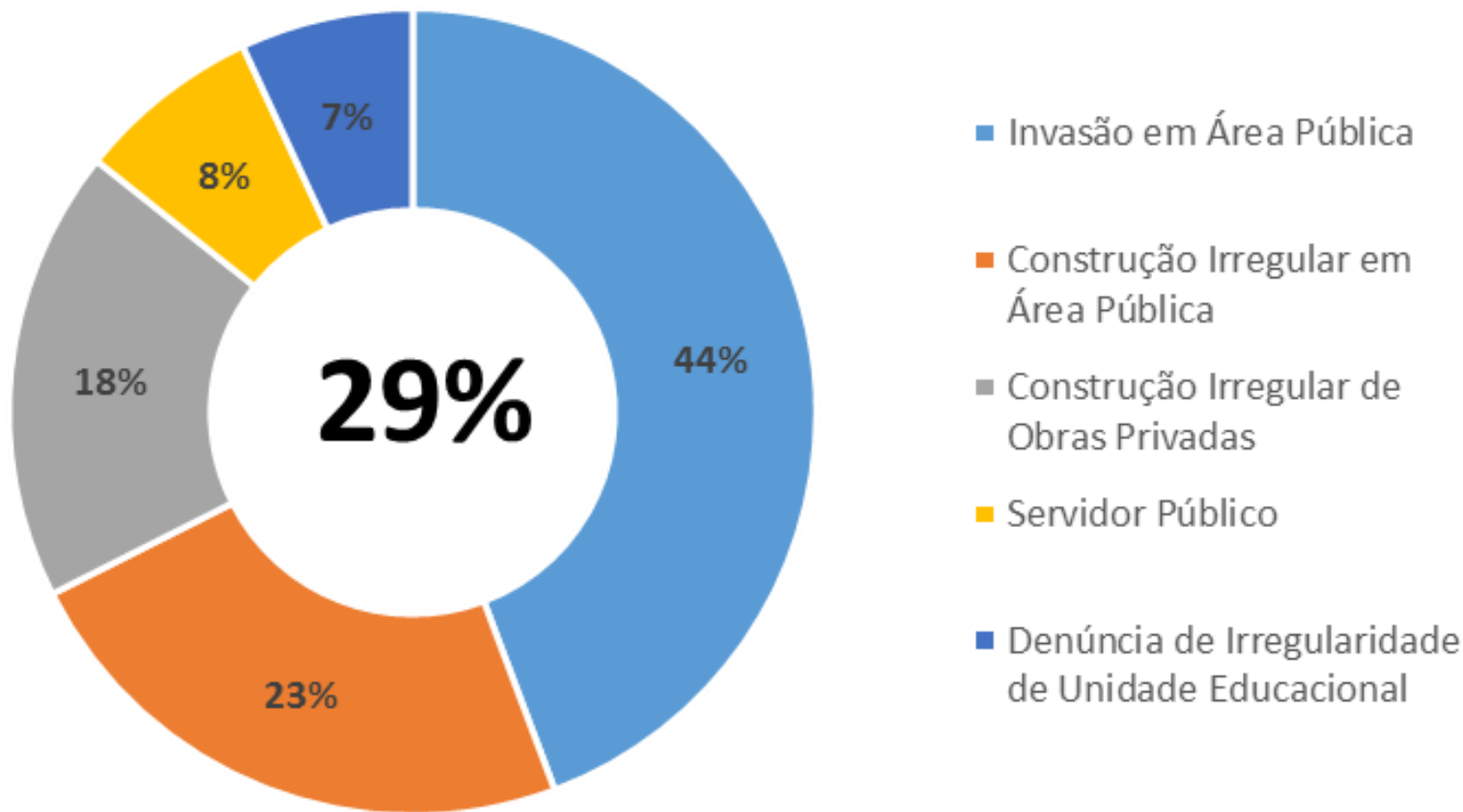
SOLICITAÇÃO
5 assuntos + demandados



O cidadão está denunciando também

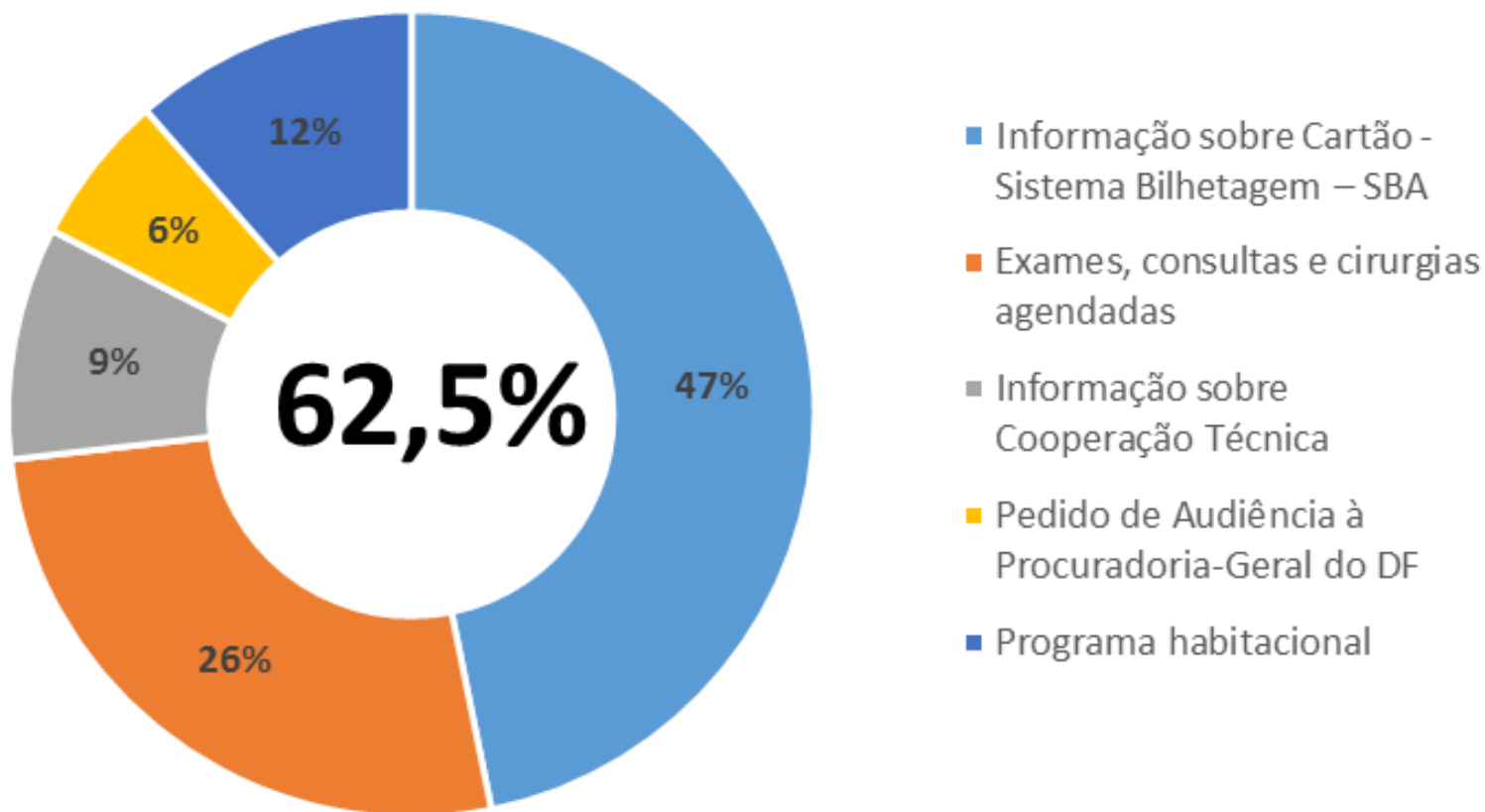
DENÚNCIA

5 assuntos + demandados



Quais informações sobre serviços o cidadão tem procurado mais?

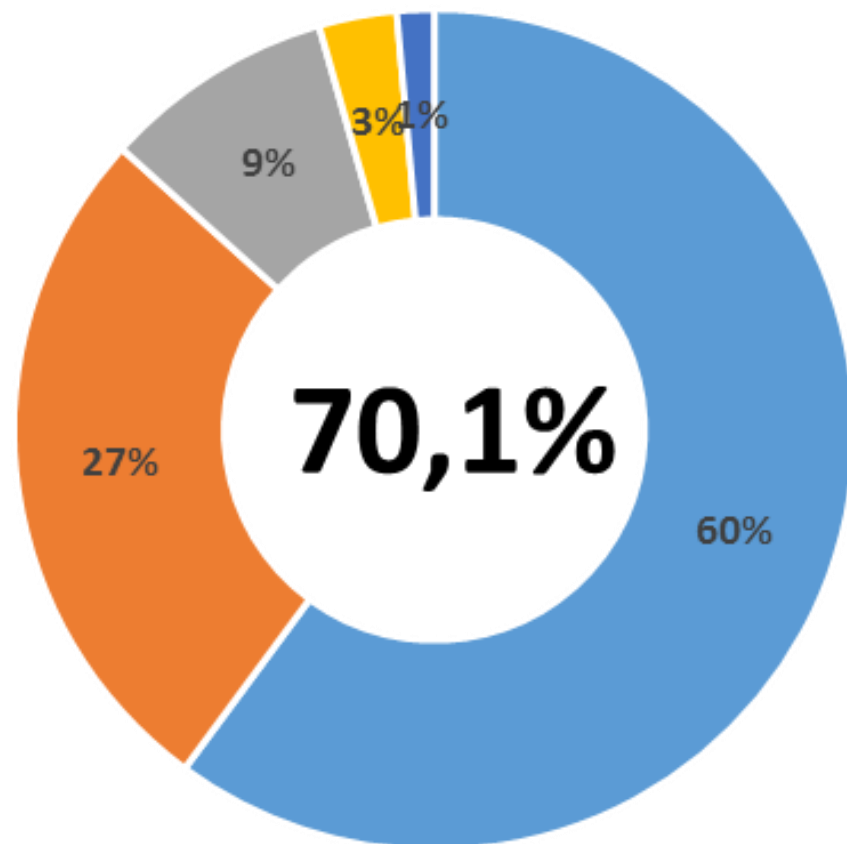
INFORMAÇÃO
5 assuntos + demandados



O cidadão também tem elogiado

ELOGIO

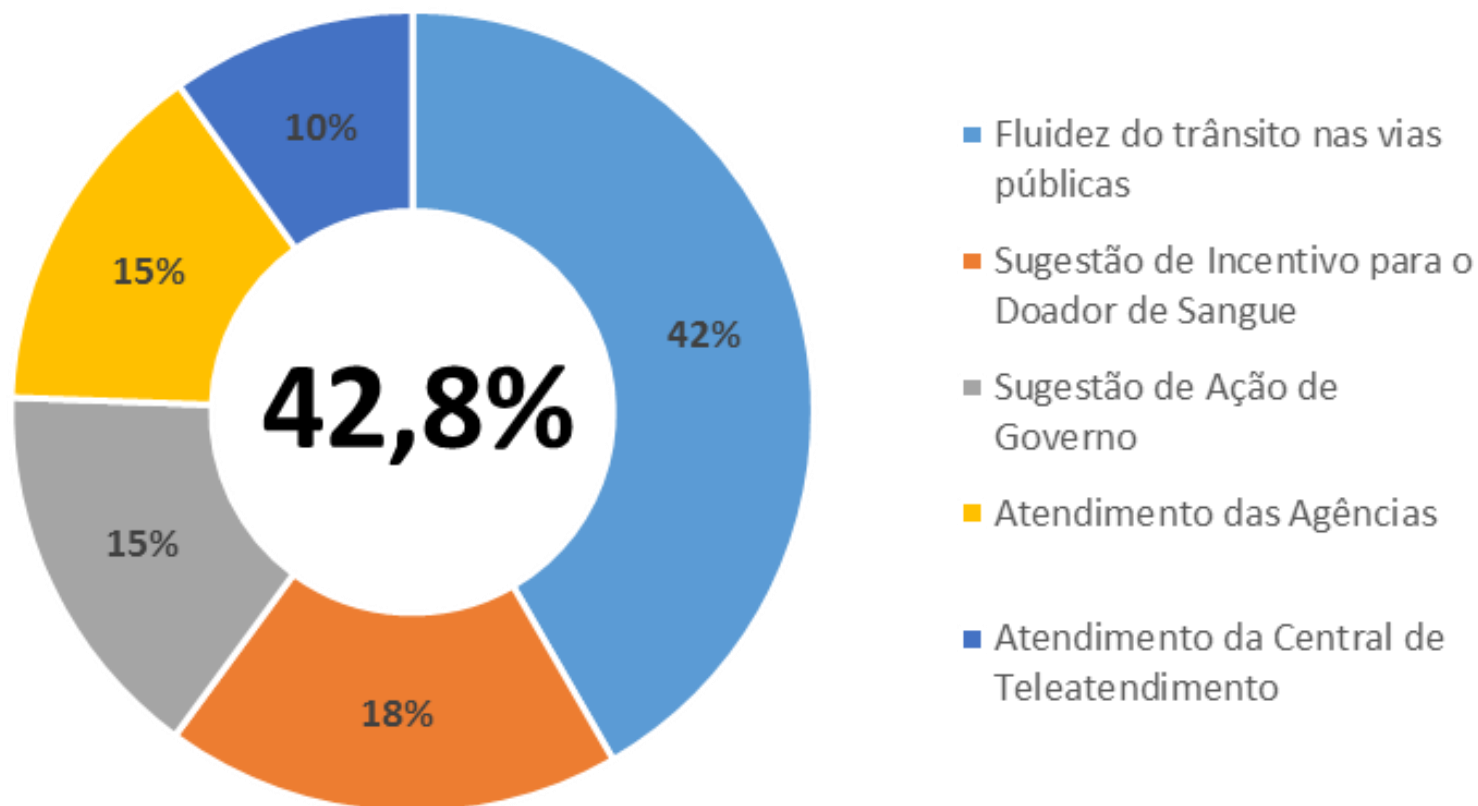
5 assuntos+ demadados



- Atendimento de Profissionais de Saúde
- Atendimento Servidor Público
- Atendimento de professores da FEPECS
- Elogio ao Funcionamento do Órgão Público
- Restaurante Comunitário

A sugestão do cidadão é a maior expressão de participação social

SUGESTÃO
5 assuntos + demandados

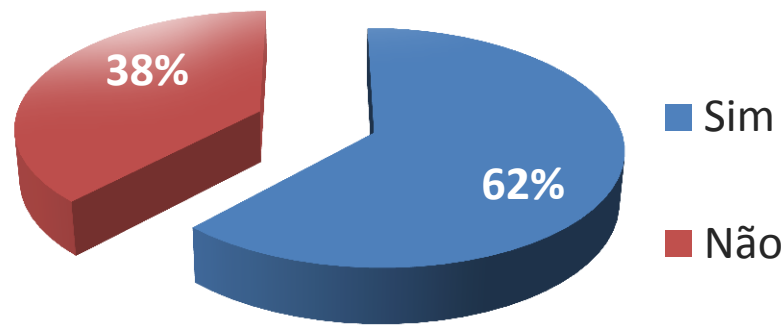


Como o cidadão avalia o serviço de ouvidoria?

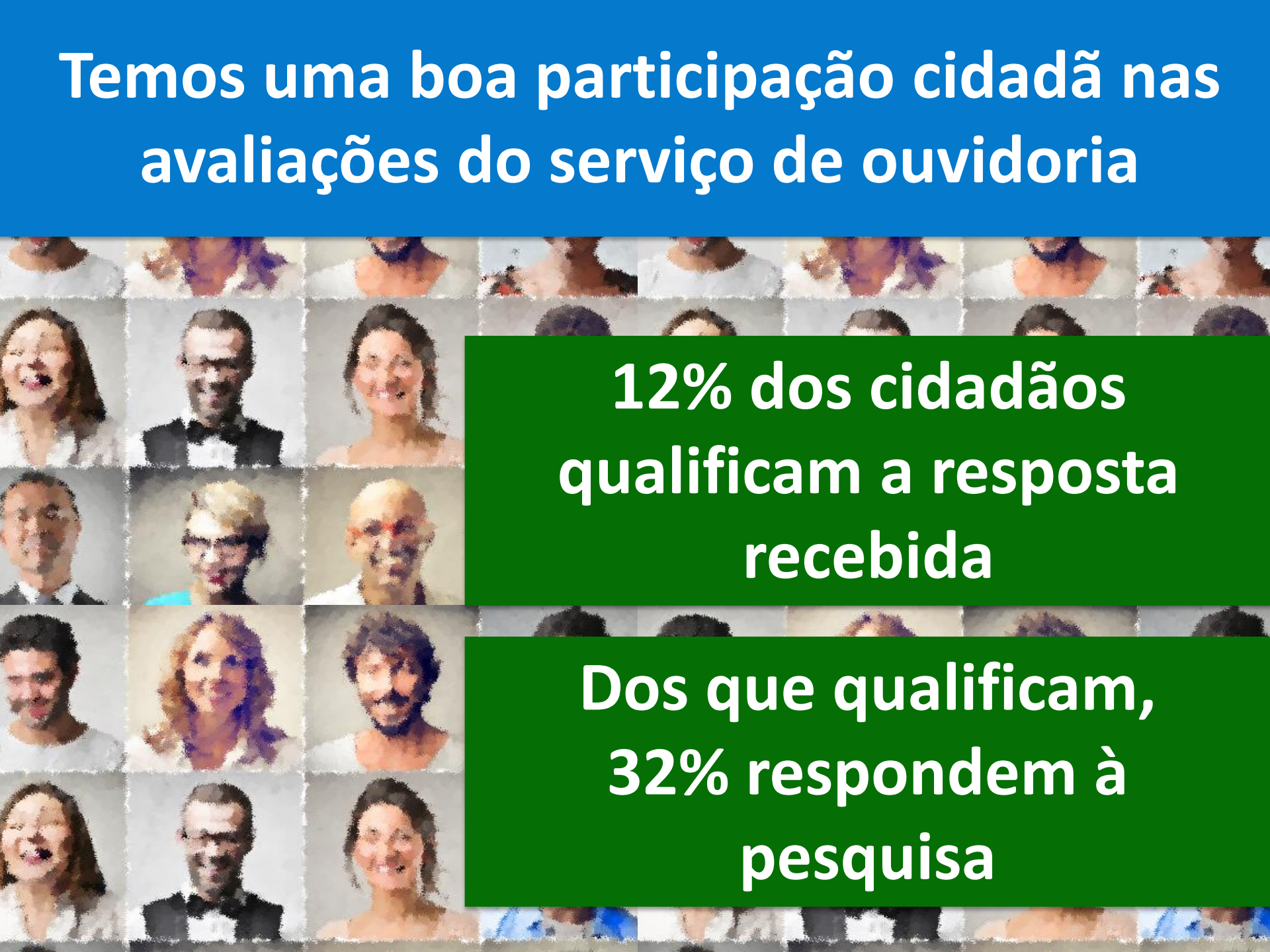
Satisfação com o
serviço de ouvidoria

Recomenda o
serviço de ouvidoria

**4% dos cidadãos
responderam à pesquisa**



Temos uma boa participação cidadã nas avaliações do serviço de ouvidoria



12% dos cidadãos
qualificam a resposta
recebida

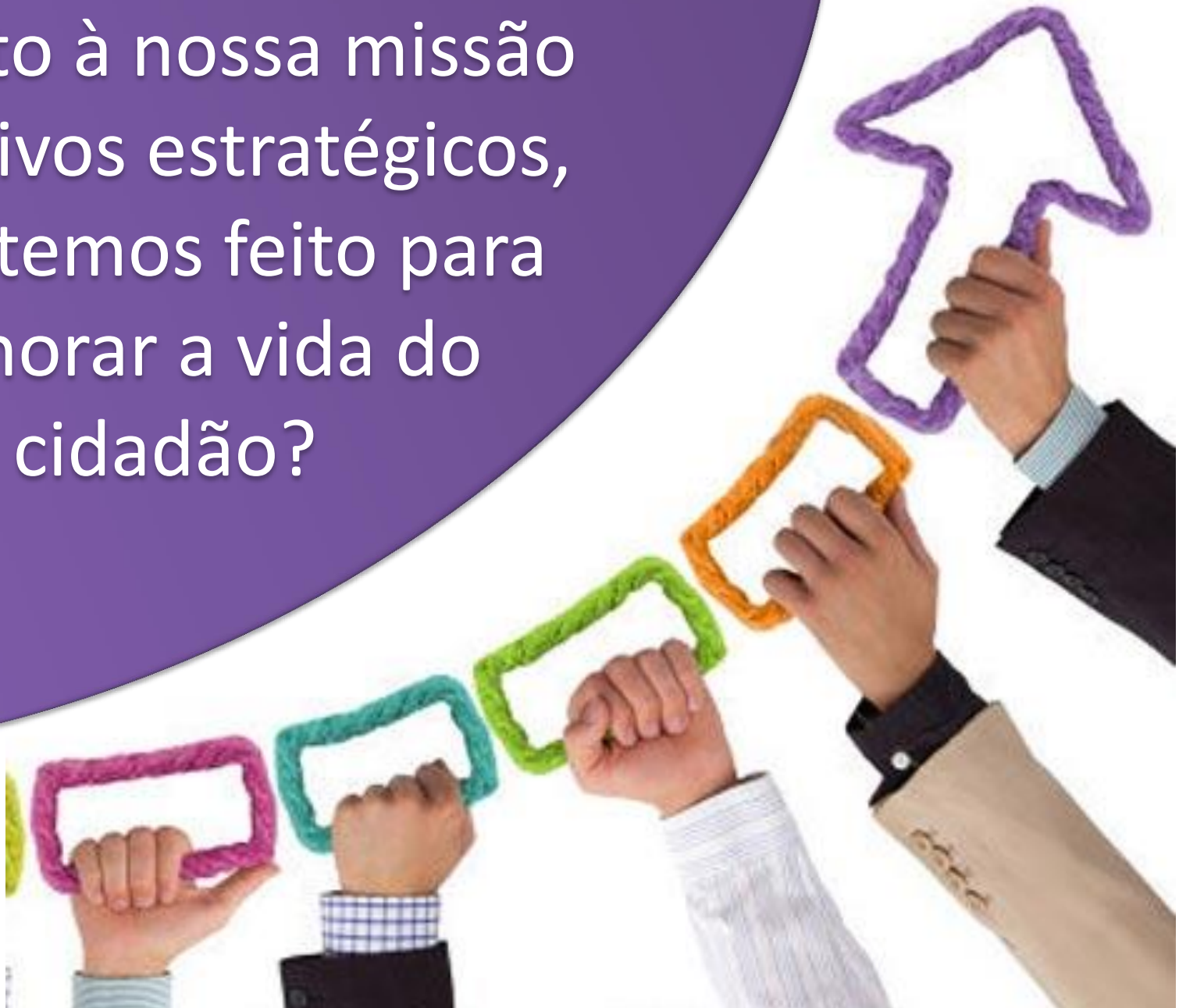
Dos que qualificam,
32% respondem à
pesquisa

O cidadão registrou quantos
pedidos de acesso à informação

Respondidos **97%**
Pedidos registrados **5.605**



E quanto à nossa missão
e objetivos estratégicos,
o que temos feito para
melhorar a vida do
cidadão?



Facilitamos a interface de interação com o Governo



Novo Sistema de Ouvidoria

Ouv-DF

[TRANSPARÊNCIA](#)[OUVIDORIA](#)[ACESSO À INFORMAÇÃO](#)[CARTAS DE SERVIÇOS](#)[PERGUNTAS FREQUENTES](#)

OUV-DF

Entrar ▾



Sistema de Ouvidoria
do Distrito Federal



Elogio



Sugestão



Solicitação



Informação



Reclamação



Denúncia

Acordo de resultados – 05/09

Ouv-DF

Novo Sistema de Ouvidoria
www.ouvidoria.df.gov.br

- › Ferramenta mais amigável
- › Funciona como uma conta de e-mail
- › O Cidadão que finaliza a demanda
- › Pesquisa de satisfação pós atendimento
- › Georreferenciado – mapa com informações de cada região administrativa
- › Transparência ativa – informações na 1ª tela

Número de usuários – 977

**Criamos novos
canais de atendimento**

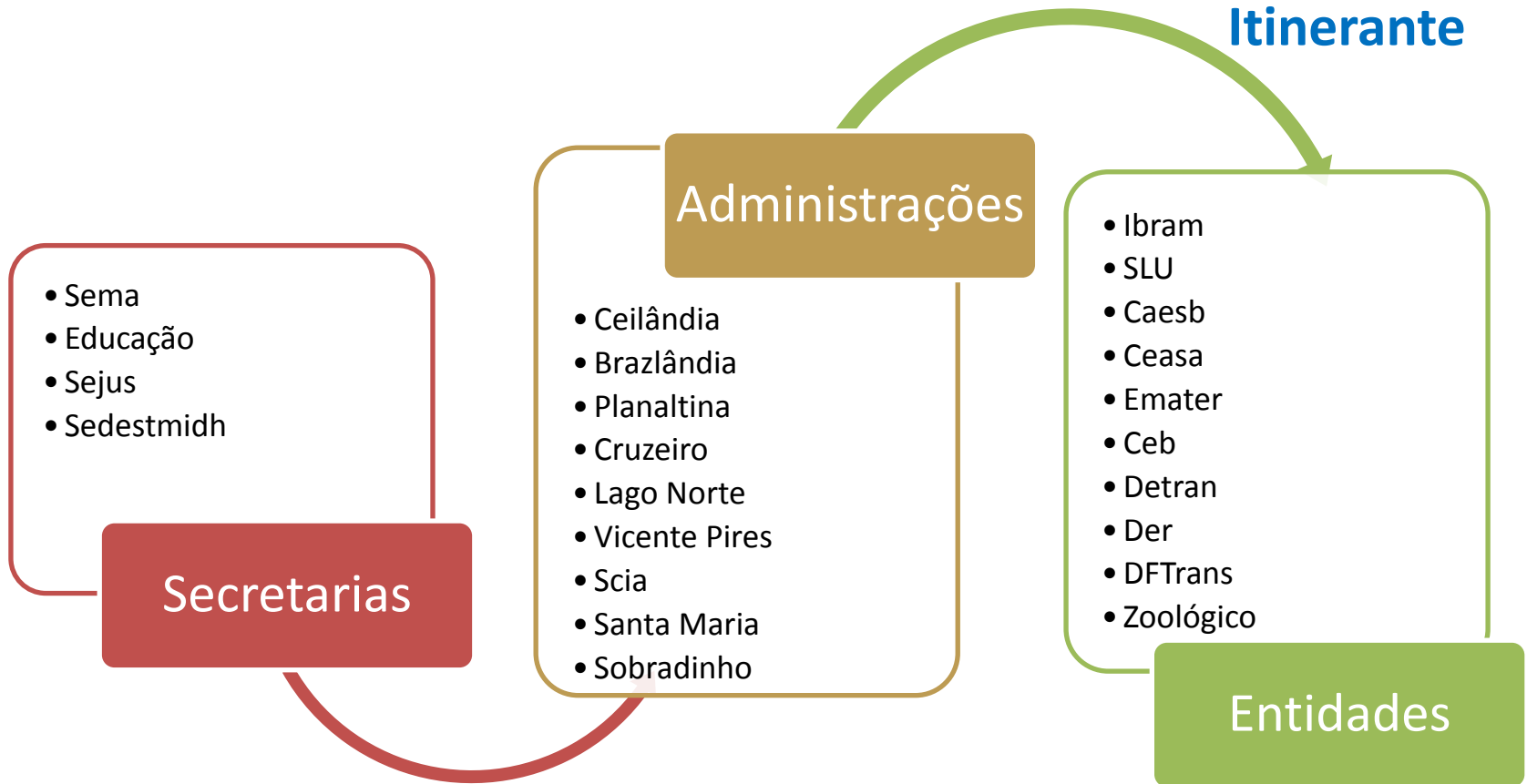


Ouvidoria Itinerante

**Participação em
mais de 15 eventos**

**179 Manifestações
registradas**

**23 Ouvidorias
realizaram Ouvidoria
Itinerante**



Linha Direta no Na Hora



**Lançamento na unidade
de Taguatinga – 24/11**

**Telefone instalado em
todas as unidades do
Na Hora**



Produzimos e disponibilizamos informações de utilidade pública



Carta de Serviços Status do programa

- › Todas as Cartas foram publicadas (82)
- › Momento atual:
 - Revisão completa
 - Monitoramento (Pesquisa de Satisfação e manifestações de ouvidoria – Ouv-DF)

2015 -

Construção e publicação da versão completa

2016 -

Padronização visual dos ícones e ajuste no formato de publicação

2017 -

Versões resumidas e on-line



**Como temos nos preparado para exercer
nosso papel de interlocutor entre cidadão
e Governo?**

Curso Acompanhamento dos Serviços de Ouvidoria

Básico

5 turmas

Intermediário

2 turmas

Avançado

2 turmas

**230 servidores que atuam em ouvidoria
capacitados**

Como podemos trabalhar de forma integrada?

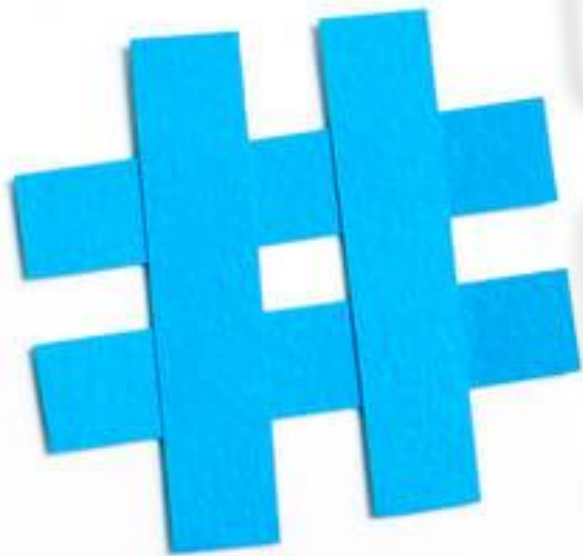


A top-down view of five hands of different skin tones (light, medium, and dark brown) reaching towards the center of the frame. The hands are positioned in a circle, with fingers slightly spread. The background is a solid, bright yellow. The word "INTEGRAR..." is overlaid in the center in a blue, sans-serif font with a white outline.

INTEGRAR...



PARA ENTREGAR!



**integrar
para
entregar**

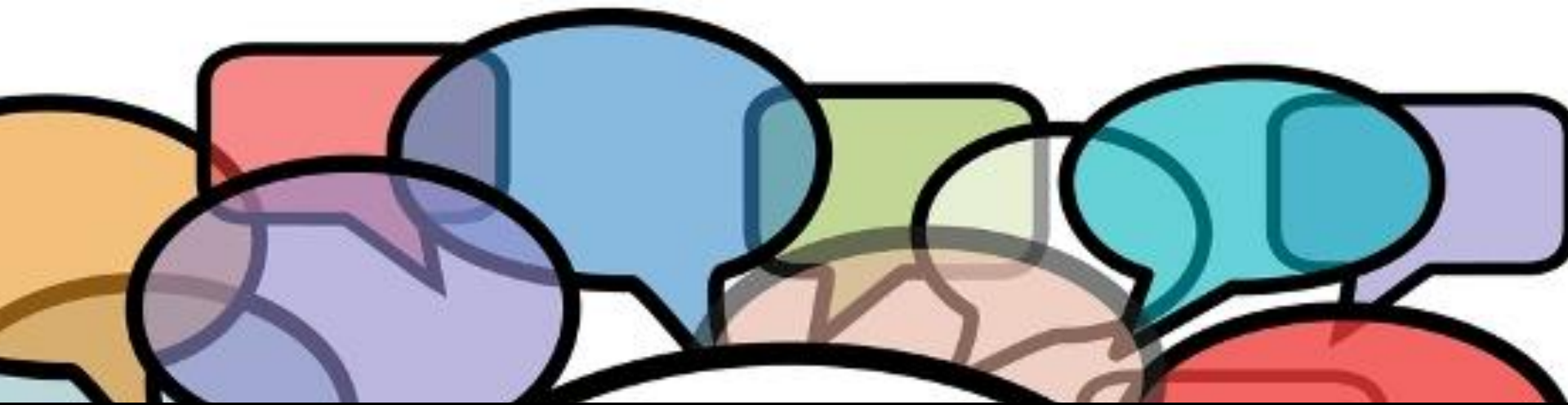
A top-down view of several hands reaching up from the bottom and sides, holding a large, dark blue speech bubble. The hands are wearing various sleeves: a blue and white checkered shirt, a red sweater, a grey and white striped shirt, and a white dress shirt. The speech bubble is centered and contains white text.

**Por que elaborar
uma Agenda
Estratégica do
SIGO-DF?**





**Necessidade de integrar os
membros do SIGO-DF para
potencializar nossas forças e
dirimir as ameaças**



Quem participou
da elaboração?



Colaboradores da elaboração da Agenda Estratégica

57 - Ouvidoria

21 - Planejamento

8 - Comunicação



Dinâmica do Trabalho

- › Sensibilização
- › Apresentação dos conceitos
- › Oficina de trabalho
- › Apresentação Comae
- › Apresentação “Balanço OGDF 2016”
- › Envio Circular
- › Inclusão Acordo de Resultados



MAPA ESTRATÉGICO DAS OUVIDORIAS DO GDF

2017 - 2019

MISSÃO

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

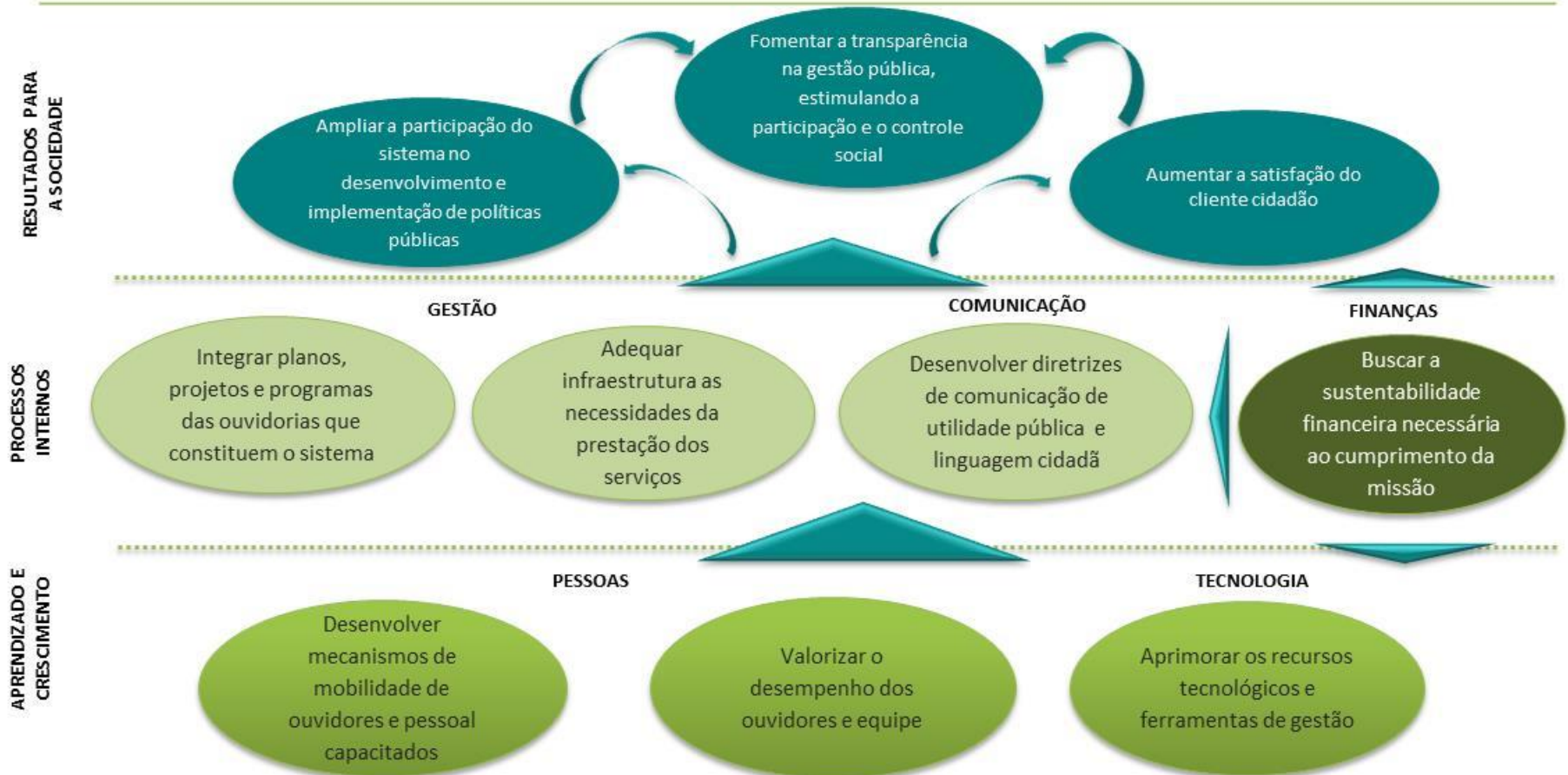


VISÃO

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



Alinhamento com o modelo de gestão



Alinhamento da agenda estratégica do SIGO com o PEI/CGDF



Próximos Passos

**Consolidação do
Plano de Ação**



1ª Reunião Geral de trabalho de 2017 - 7/02

Queremos melhorar continuamente



E reconhecemos o trabalho de cada um



1º Concurso
“Melhores Práticas em
Ouvidoria Pública”

Parceria com o Conselho de
Transparência e Controle Social

Agradecimentos

