

Semana de Combate
à Corrupção

**Resultados
alcançados pelo
SIGO-DF**

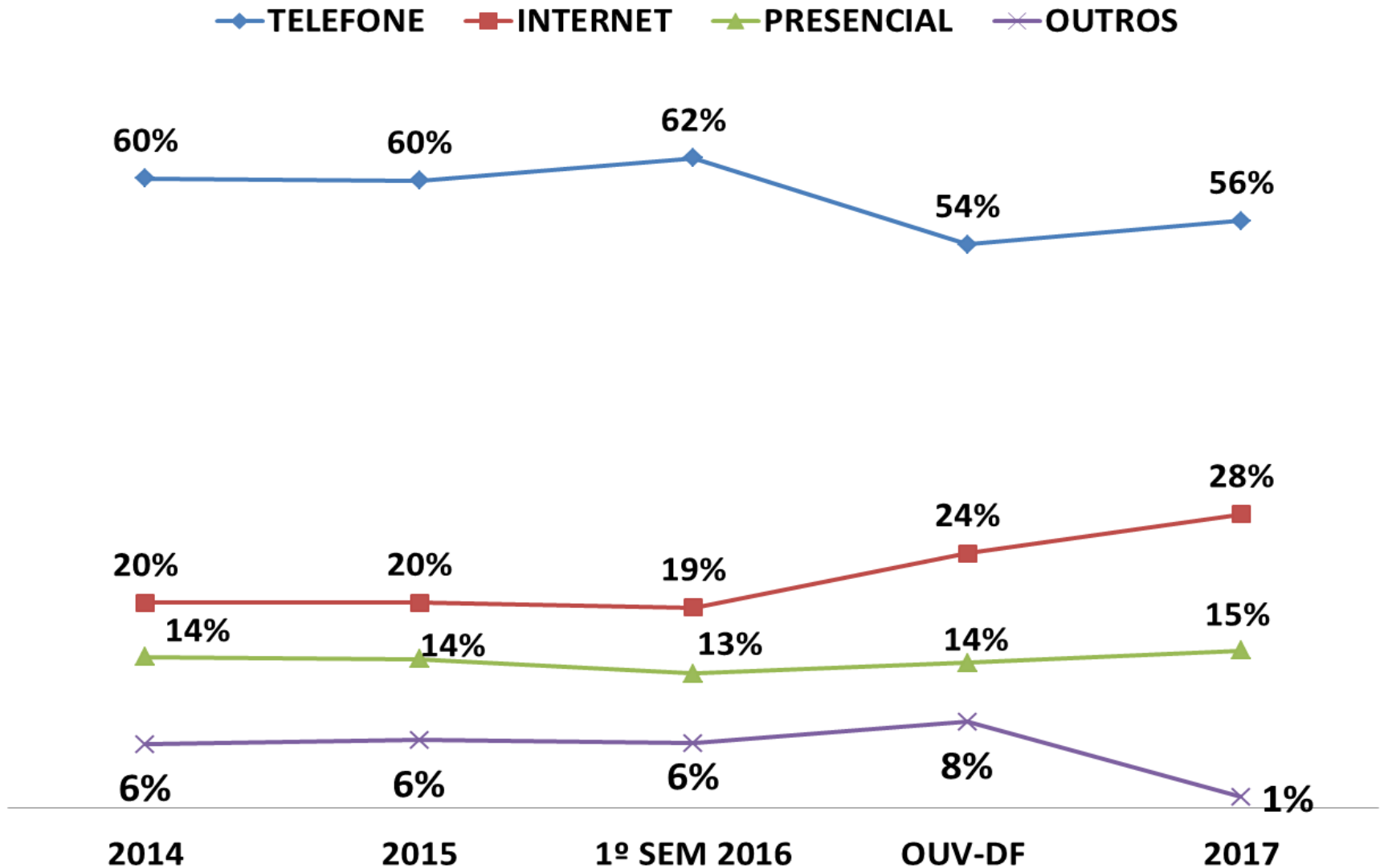
2º Concurso
“Melhores Práticas
em Ouvidoria
Pública”

**Apresentação
dos Grupos de
Trabalho do
SIGO-DF**

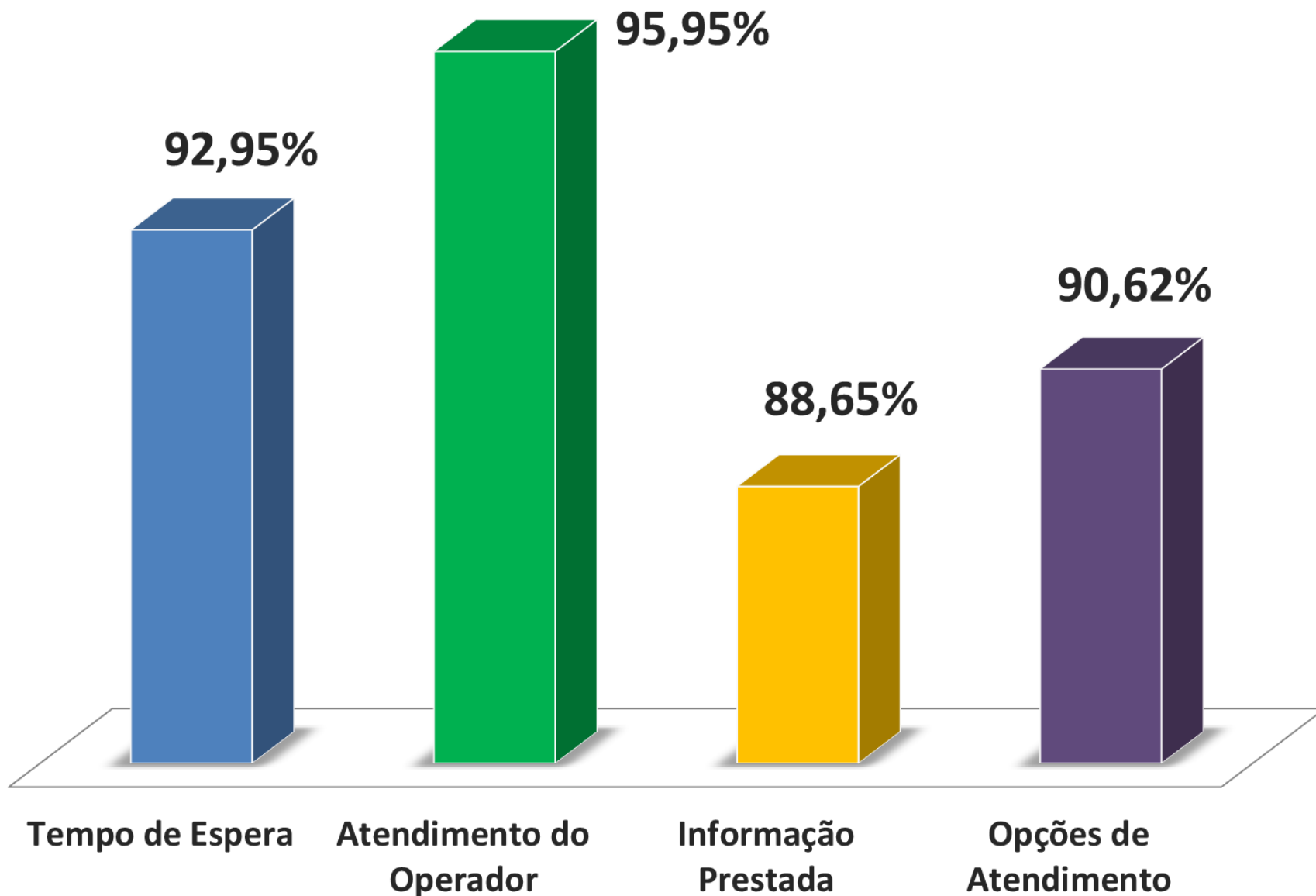
**O cidadão tem procurado quais
canais para interagir com o governo?**



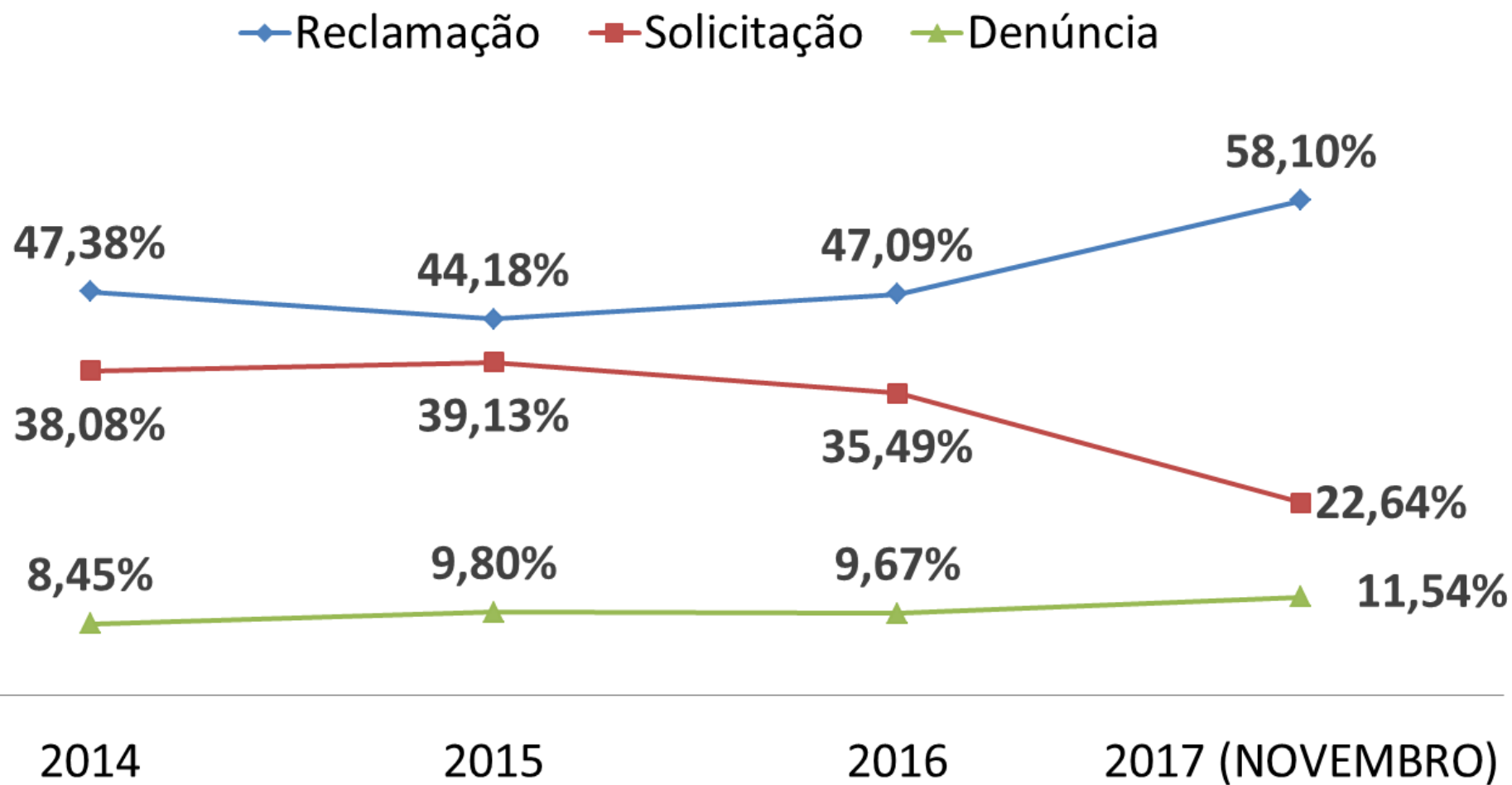
Aumento do uso da internet



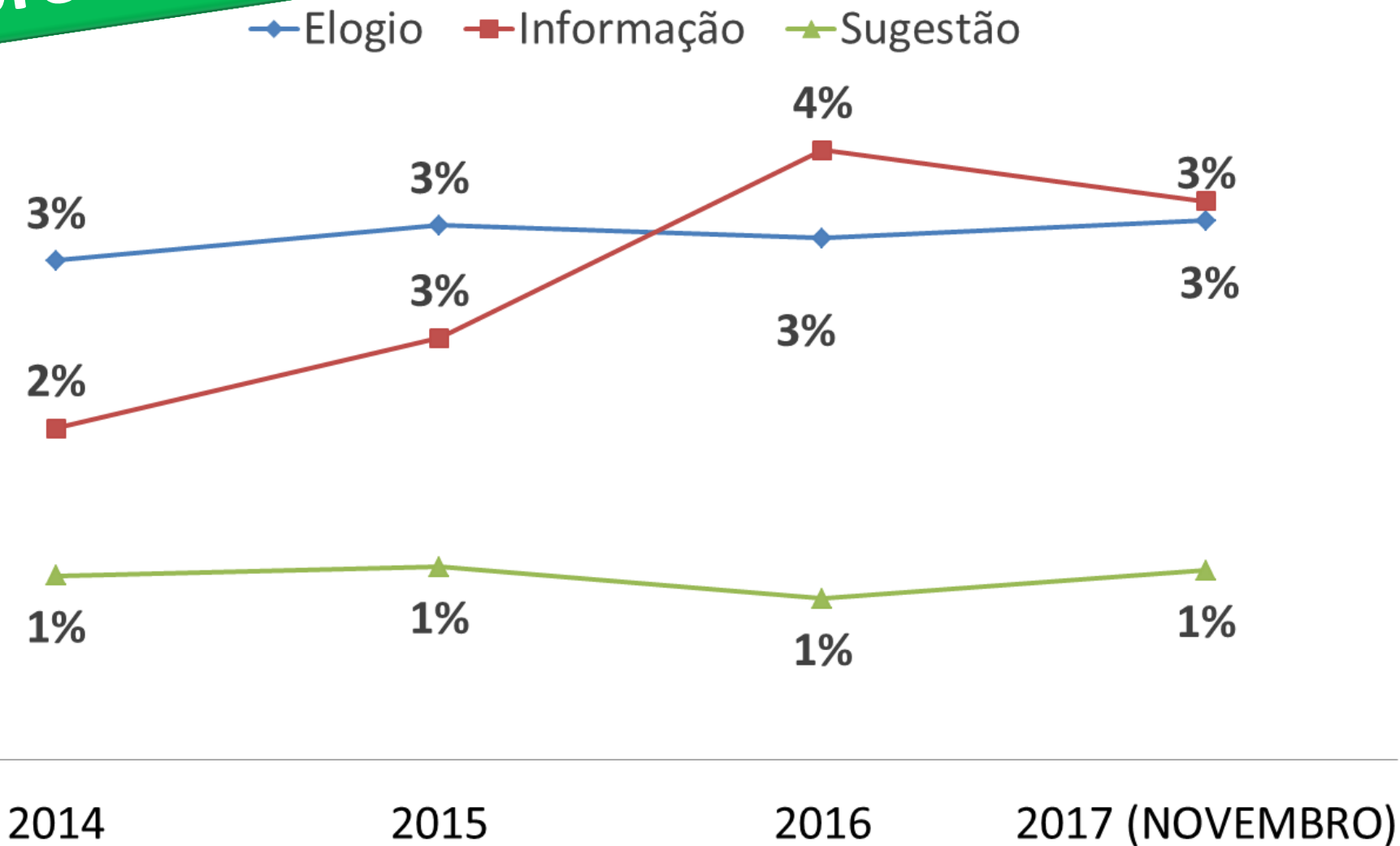
O telefone ainda é o canal mais demandado



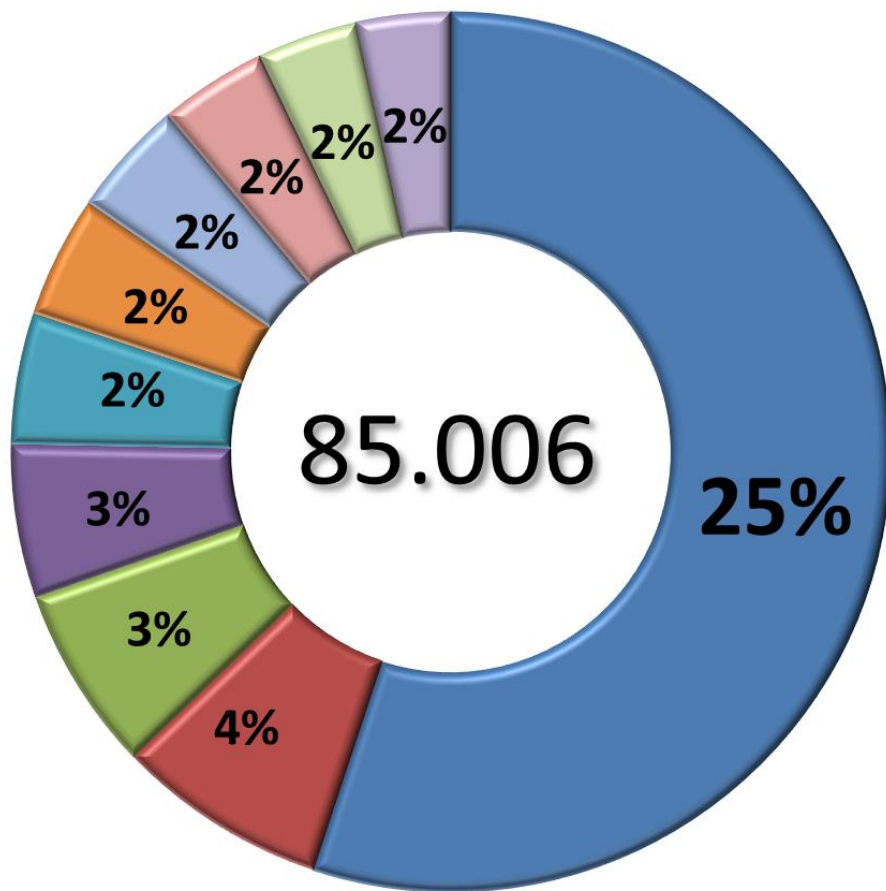
O cidadão tem nos procurado mais para quê?



O cidadão tem nos procurado mais para quê?

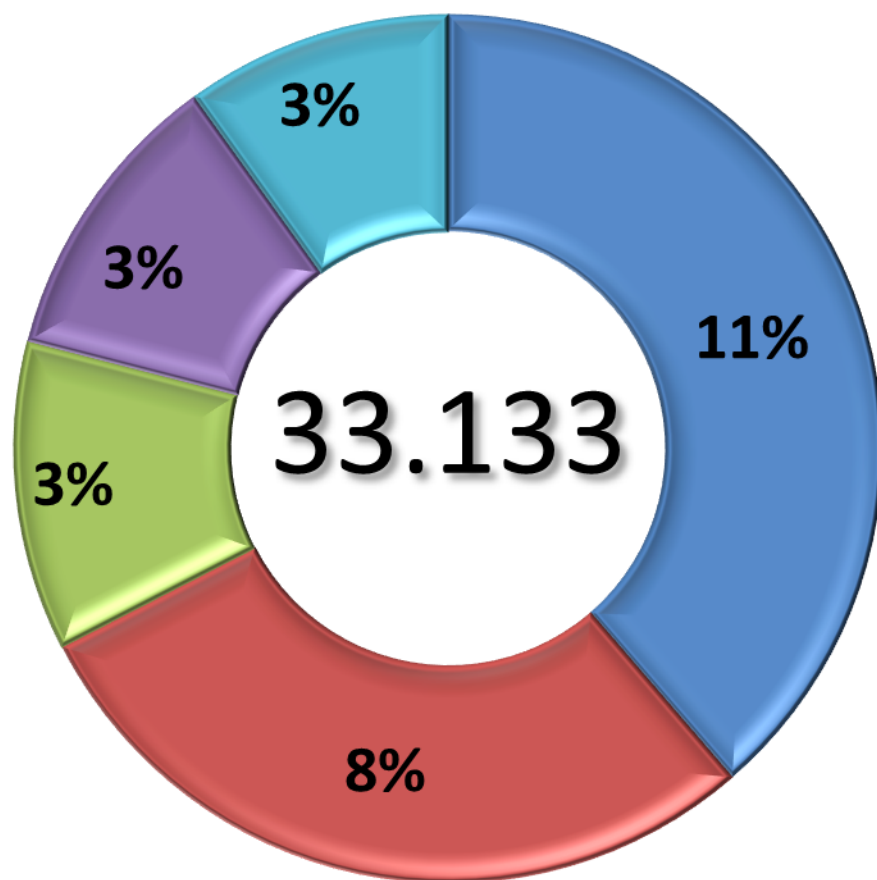


O cidadão tem reclamado mais sobre o quê?



- Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA
- Condução do motorista de ônibus
- Atendimento em unidade de saúde pública
- Atendimento na Central 156
- Descumprimento de tabela horária dos ônibus
- Fiscalização - Poluição Sonora
- Servidor Público
- Vagas para atendimento em unidade do CRAS
- Site governamental
- Agendamento de Consultas

O cidadão está demandando quais serviços?



■ Poda de Árvore

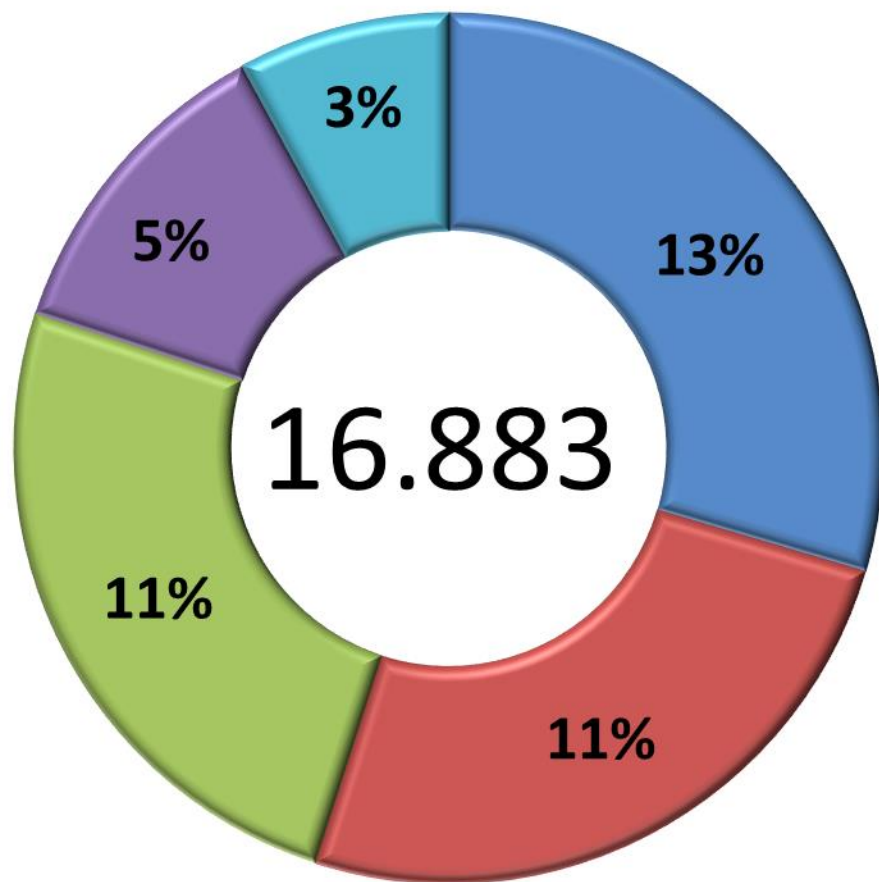
■ Tapa buraco - manutenção de vias públicas

■ Corte total da árvore - erradicação

■ Funcionamento de poste de iluminação

■ Fiscalização - Poluição Sonora

O cidadão está denunciando também



■ Perturbação do sossego

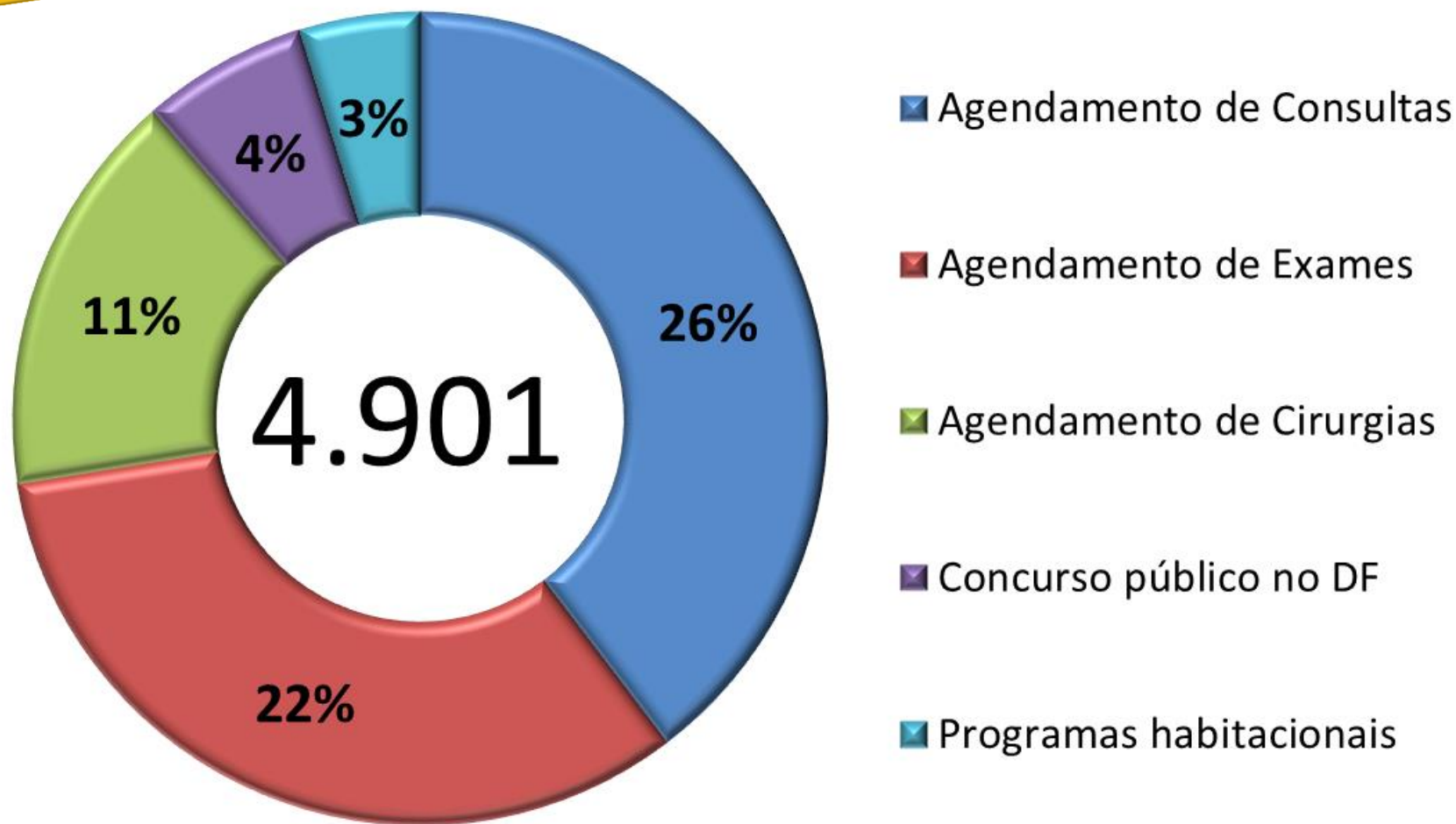
■ Servidor Público

■ Construção irregular em área pública

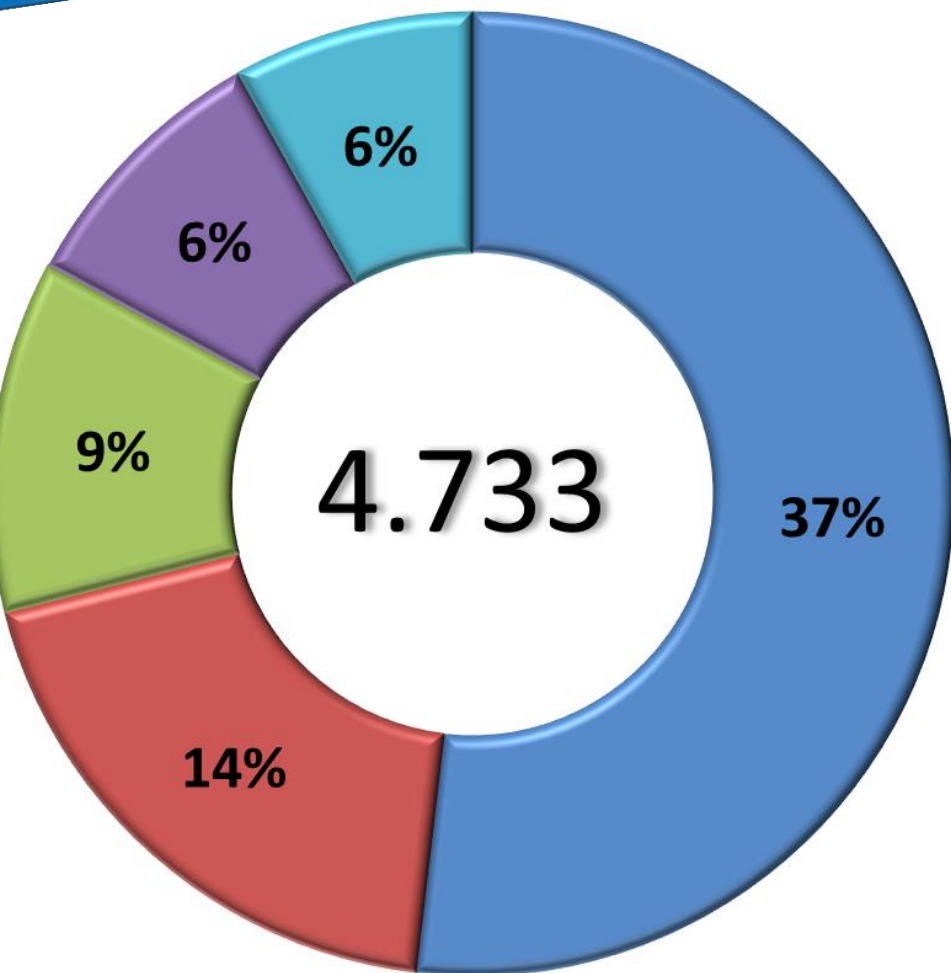
■ Fiscalização em bares, lanchonete e restaurante

■ Fiscalização em Comércio estabelecido com mercadorias / equipamentos em área pública

Quais informações sobre serviços o cidadão tem procurado mais?



O cidadão também tem elogiado



■ Servidor Público

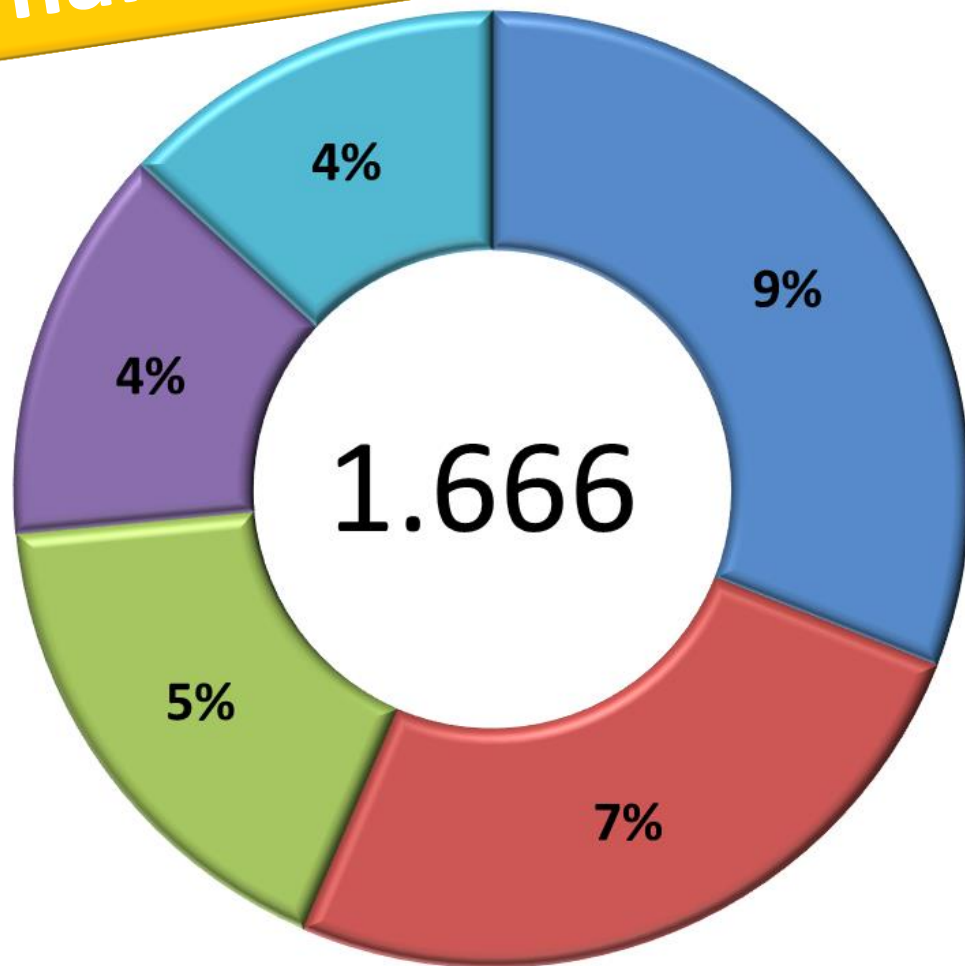
■ Atendimento em unidade de saúde pública

■ Serviço prestado por órgão / entidade do Governo de Brasília

■ Atendimento médico

■ Atendimento p/doação de sangue

A sugestão do cidadão é a maior expressão de participação social



- Projetos e obras de infraestrutura urbana
- Fluidez do trânsito nas vias públicas
- Serviço prestado por órgão/entidade do Governo de Brasília
- Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF
- Linhas de ônibus

Melhoramos no
prazo de resposta

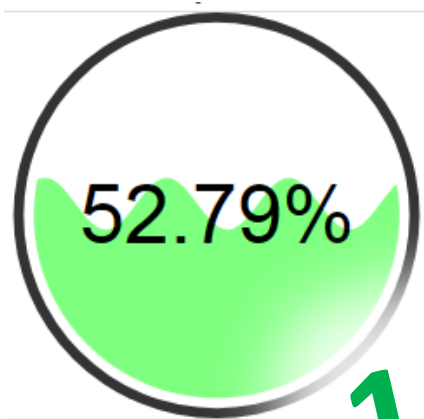
META - 2017

80% das manifestações
respondidas dentro do
prazo

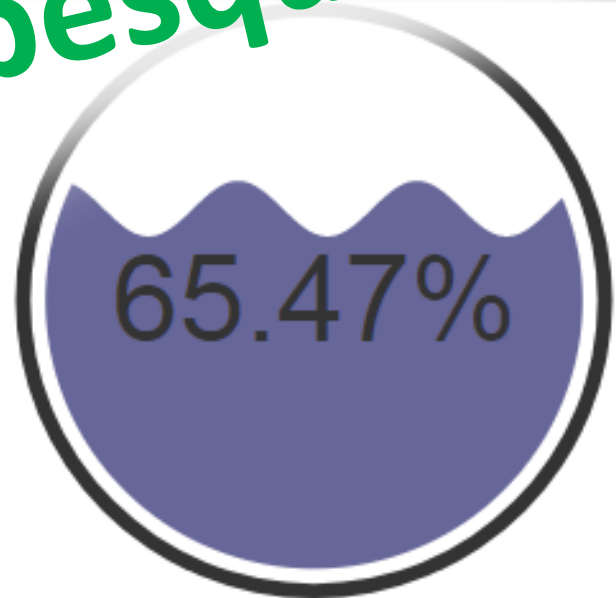
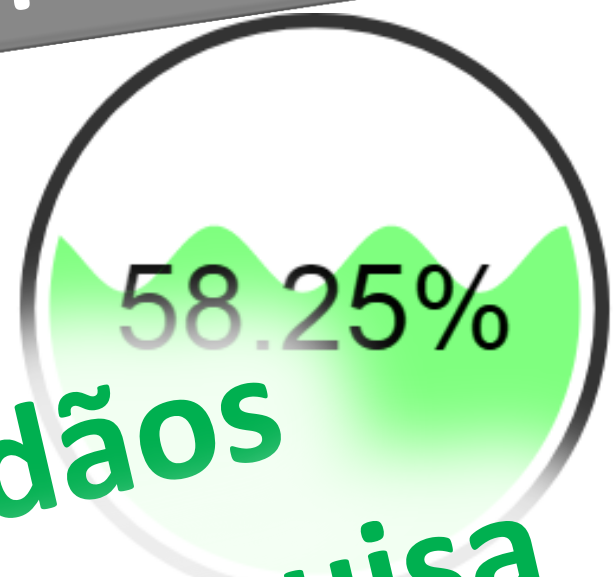
**Parabéns às Ouvidorias
do SIGO-DF!**



O cidadão está mais satisfeito
com o serviço de ouvidoria!



2016

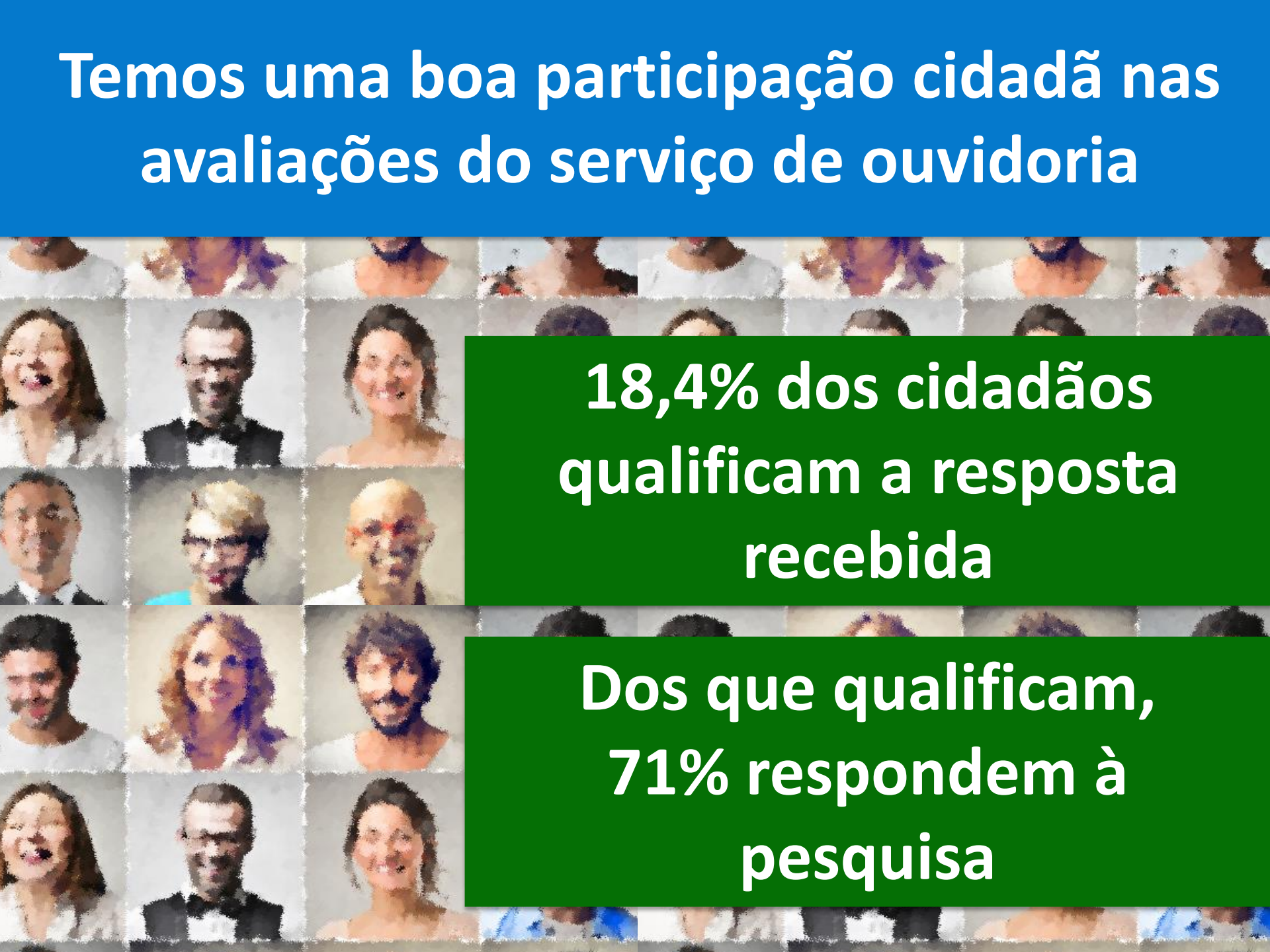


Satisfação

Recomendação

13% dos cidadãos
responderam à pesquisa

Temos uma boa participação cidadã nas avaliações do serviço de ouvidoria



18,4% dos cidadãos
qualificam a resposta
recebida

Dos que qualificam,
71% respondem à
pesquisa

Aumentou a demanda e a efetividade em Pedidos de Acesso à Informação

2016



2017



Facilitamos a interface de interação com o Governo



Aumentou o número de cidadãos que procuram o serviço de Ouvidoria

[TRANSPARÊNCIA](#)

[OUVIDORIA](#)

[ACESSO À INFORMAÇÃO](#)

[CARTAS DE SERVIÇOS](#)

[PERGUNTAS FREQUENTES](#)

OUV-DF

Entrar ▾



Sistema de Ouvidoria
do Distrito Federal

**67% de aumento em relação ao
1º semestre/2017**

Recebemos 2 prêmios nacionais

16ª Edição do Prêmio
Excelência em
Governo Eletrônico



21º Concurso
Inovação
no Setor Público



Somos finalistas em 2 categorias na OGU

TRANSPARÊNCIA

OUV-DF



Secretarias

Administrações

Órgãos

Agricultura, Abastecimento e
Desenvolvimento Rural

Ca:
Insti

Cultura

Economia e Desenvolvimento
Sustentável

Educação

Esporte e Turismo

Fazenda

Gestão do Território e
Habitação

Infraestrutura e Serviços
Públicos

Justiça e Cidadania

CARTAS DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão vem para facilitar e ampliar o acesso da população aos serviços públicos, com as informações necessárias para que todos tenham acesso. Aqui elas estão em formato PDF, mas você também pode acessar todos os serviços por meio dos ícones acima ou por meio da barra de busca.

Dê sua opinião

- Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão - [clique aqui](#).
- Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços acesse o sistema de Ouvidoria Ouv-DF [clique aqui](#).

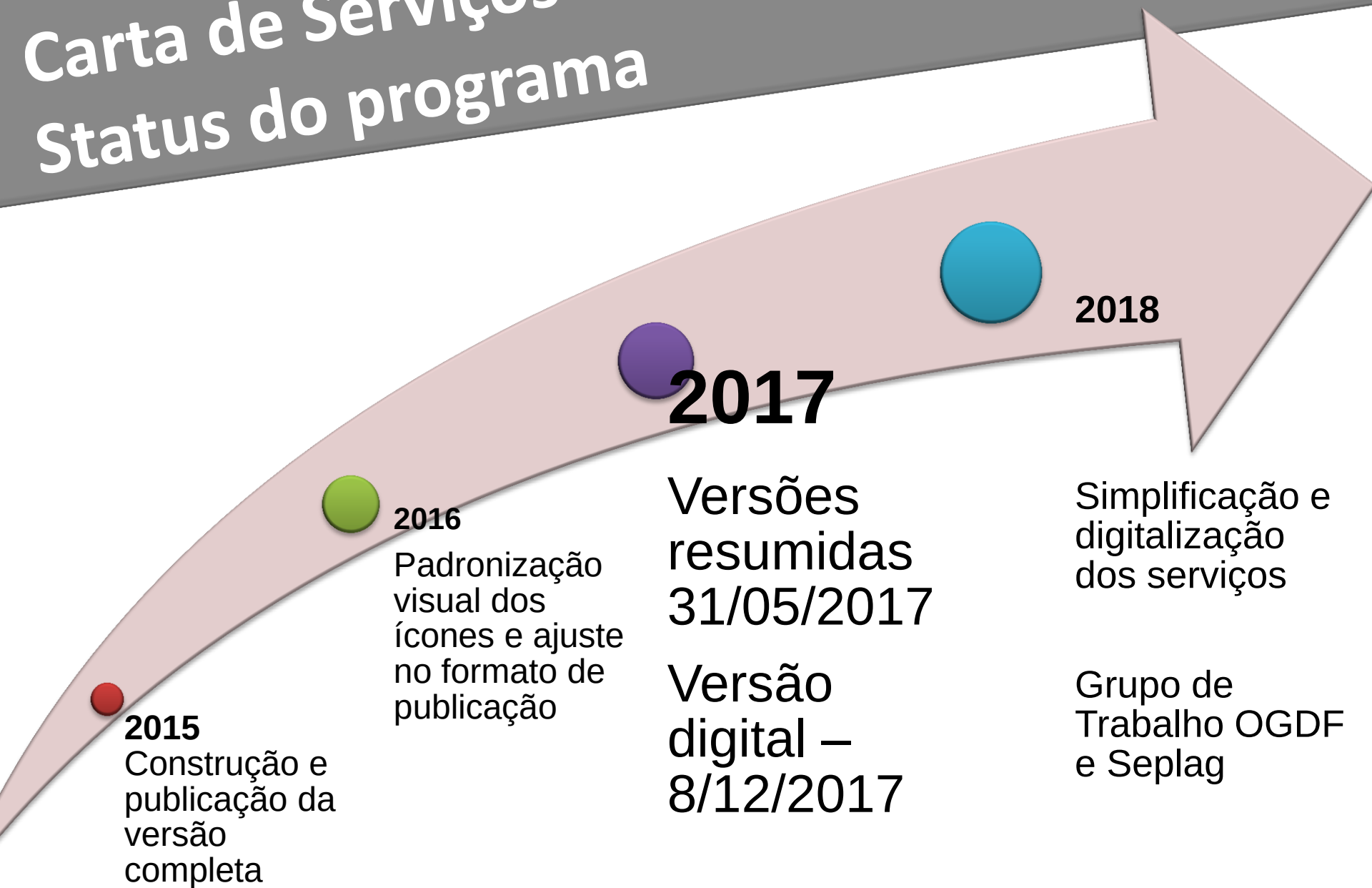
Projetos e Programas realizados



Produzimos e disponibilizamos informações de utilidade pública

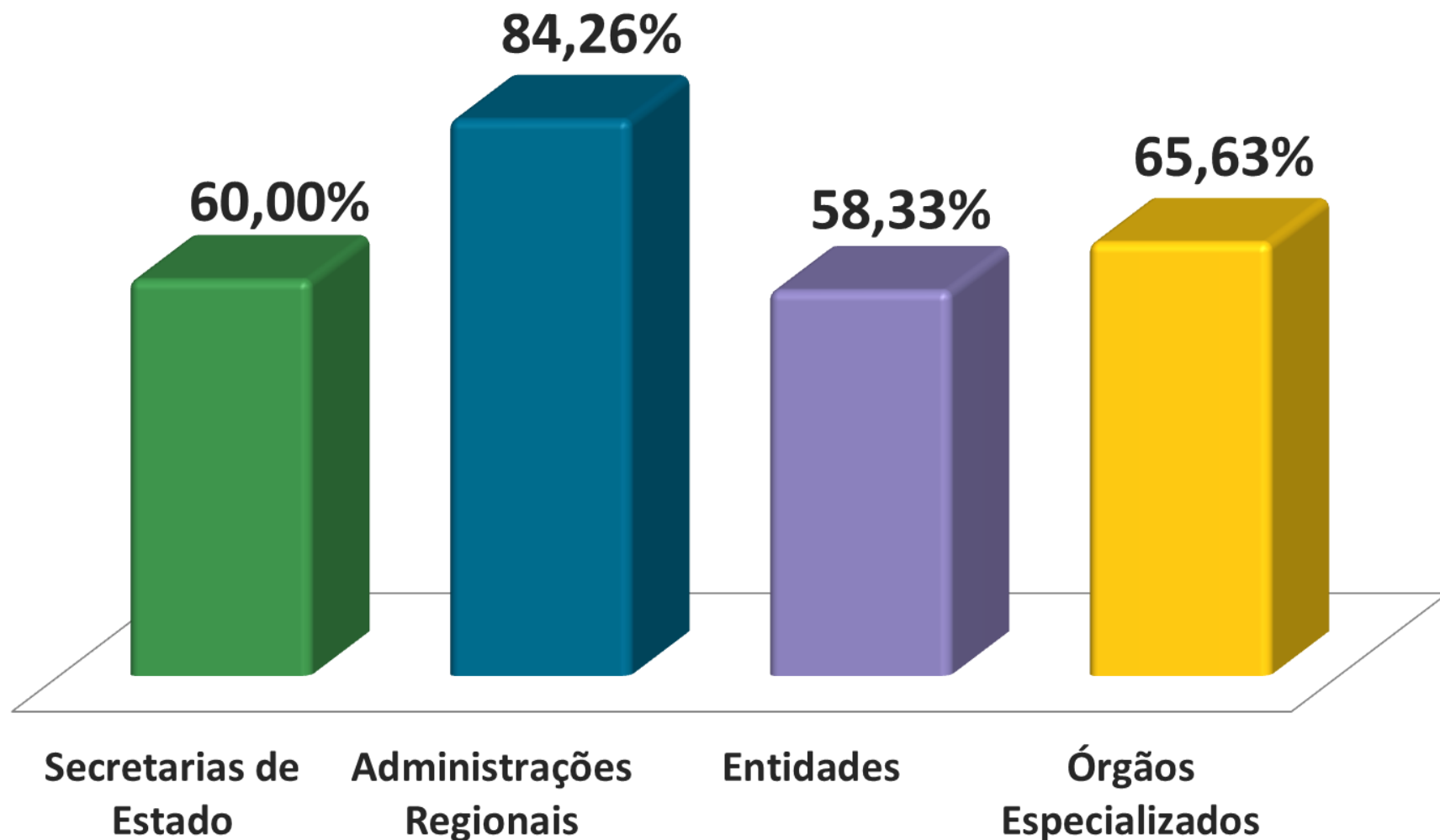


Carta de Serviços Status do programa



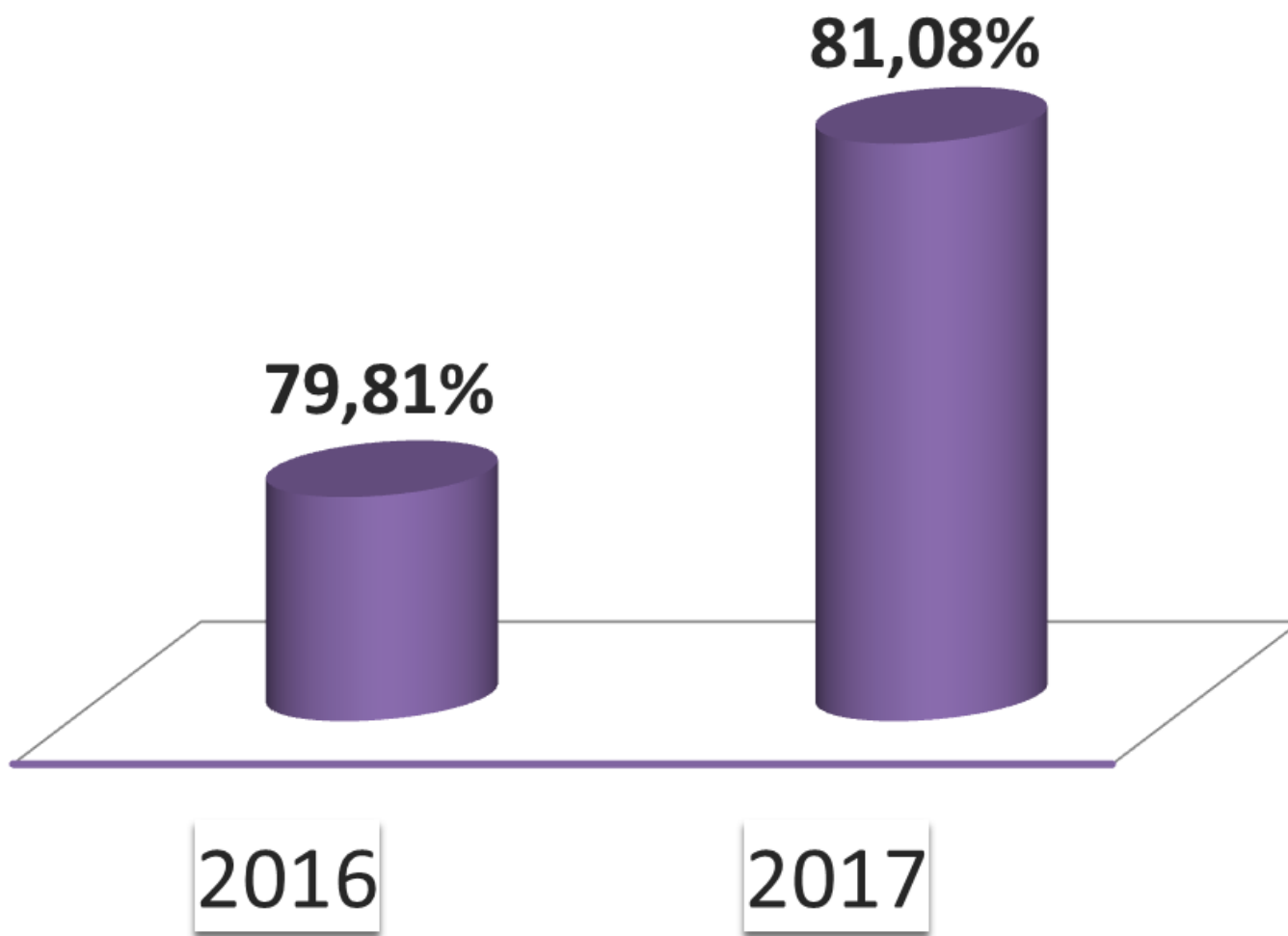
Meta 55% das Cartas Resumidas publicadas

Medição semestral: 67%



Opinião dos cidadãos sobre as Cartas de Serviços

CARTA DE SERVIÇOS
Clareza e objetividade do conteúdo



Ouvidoria Itinerante

2016 – 15 eventos

2017

Participação
em 62 eventos

- Agricultura
- Educação
- Saúde
- Sedestmidh
- Segeth
- Sejus
- Sema
- Sinesp

8 Secretarias

2016 – 179 registros

2017

459 Manifestações
registradas

- Ceilândia
- Cruzeiro
- Estrutural
- Gama
- Guará
- Lago Norte
- Lago Sul e Jardim Botânico
- Paranoá
- Park Way
- Planaltina
- Recanto das Emas
- Riacho Fundo I
- Riacho Fundo II
- Samambaia
- Santa Maria
- São Sebastião
- Sudoeste/Octogonal
- Taguatinga
- Varjão
- Vicente Pires

21 Administrações

2016 – 23 ouvidorias

2017

43 Ouvidorias
realizaram Ouvidoria
Itinerante

- Adasa
- Agefis
- Caesb
- CBMDF
- Ceasa
- Defensoria
- DER
- Detran
- DFTrans
- Emater
- Ibram
- JBB
- SLU
- Zoológico

14 Entidades



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

Curso Acompanhamento dos Serviços de Ouvidoria

IACM

**Curso de
Formação**

4 turmas

6 Oficinas

Gestão de atendimento

- Linguagem Cidadã
- Mediação de Conflitos
- Carta de Serviços
- SEI
- LAI
- Relatórios

20 turmas

**Cursos para
equipes de
atendimento**

Sefaz - 8 turmas

Na Hora – 1 turma

641 servidores capacitados

As Ouvidorias do SIGO-DF trabalham de forma integrada e colaborativa!



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!



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

Modelo de Gestão SIGO-DF



Relações Institucionais

Alinhamento com o modelo de gestão da Controladoria-Geral



Gestão de Riscos

IACM

EXTREMO

MÉDIO

Risco
mitigado
em 2017

~~Não
atendimento
aos
requisitos
legais.~~

Reduzida capacidade
institucional para
gerir as redes sociais
como canal de
atendimento formal
para acolhimento de
demandas de
ouvidoria.

Nomeação de Ouvidores em
seccionais sem atendimento
aos requisitos da legislação

Não reconhecimento da
ouvidoria como um serviço de
utilidade pública no âmbito
institucional

Ineficiência na execução de
serviços ou de resposta
conclusiva de ouvidoria

Deficiência na utilização das
informações de ouvidoria como
ferramenta de gestão pública

Dificuldade da população em
acessar os serviços de ouvidoria.

Gestão de Riscos

EXTREMO

Reduzida capacidade institucional para gerir as redes sociais como canal de atendimento formal para acolhimento de demandas de ouvidoria.

ALTO

Não atendimento dos prazos legais.

MÉDIO

Nomeação de Ouvidores em seccionais sem atendimento aos requisitos da legislação

Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional

Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria

Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública

Dificuldade da população em acessar os serviços de ouvidoria.

Projeto 2018

Central 162 receber manifestações por whatsapp

Assinatura do Protocolo de Intenções

Rede
Ouvir DF
Rede de Ouvidorias Públicas
do Distrito Federal

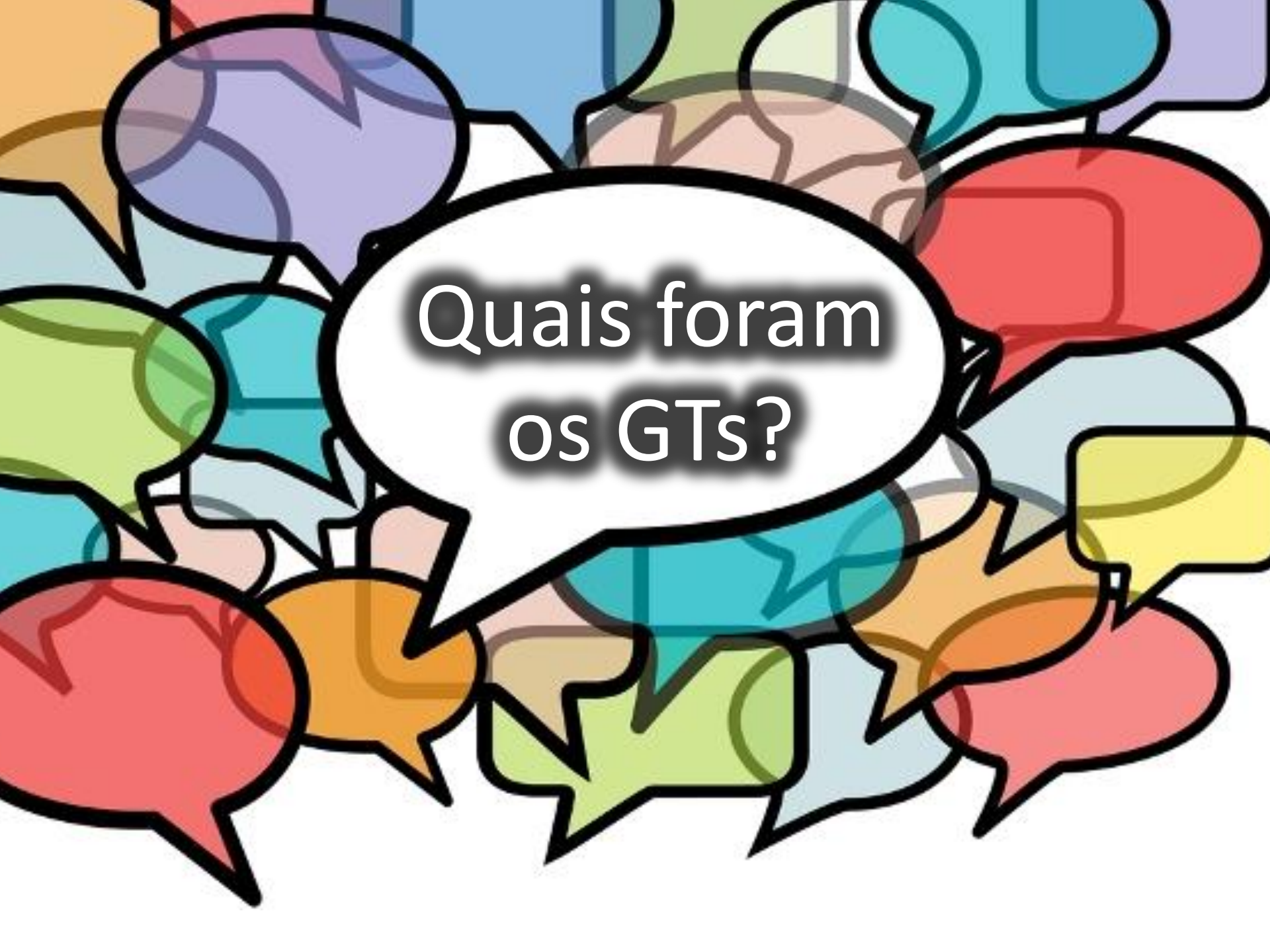
- CLDF
- SIGO-DF (85 ouvidorias)
- MPDFT
- TCDF
- TJDF

IACM





Grupos de Trabalho



Quais foram
os GTs?

Grupos de Trabalho - GTs

Qualidade da Resposta

Formação Continuada

Carta de Serviços ao Cidadão

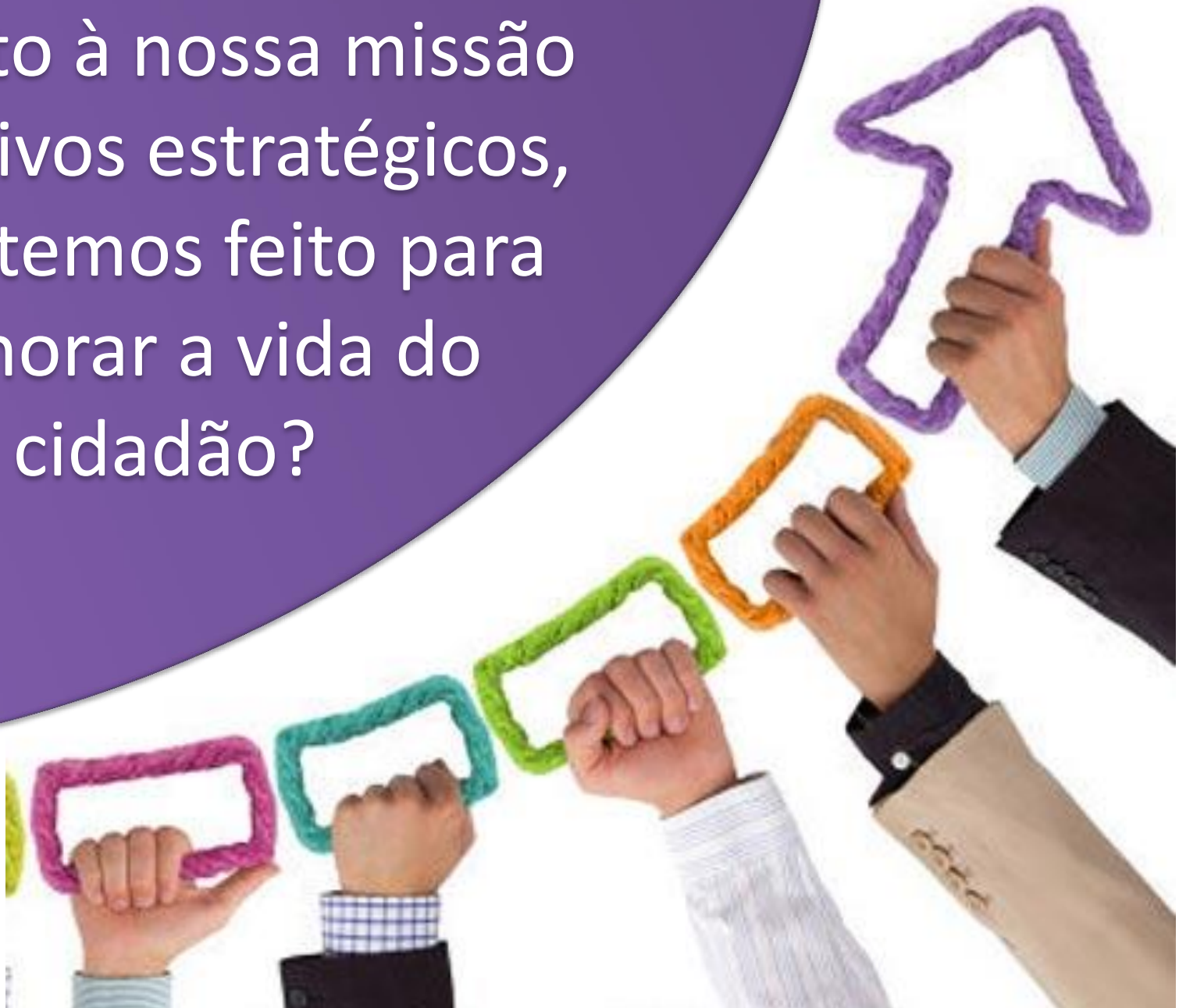
Projeto Ouvindo os Ouvidores

Manual de Atendimento de Ouvidoria



IACM

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



Metas superadas



Próximos Passos

**Consolidação do
Plano de Ação**



1ª Reunião Geral de trabalho de 2018 - 7/02

Queremos melhorar continuamente



E reconhecemos o trabalho de cada um



2º Concurso
“Melhores Práticas em
Ouvidoria Pública”

Parceria com o Conselho de
Transparência e Controle Social

Agradecimentos



ESCOLA DE GOVERNO
EGOV



GOVERNO DE
BRASÍLIA