



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral
Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF

SIGO-DF/ 2018

PLANO DE AÇÃO

“O desejo de compartilhar precisa ser maior que o desejo pelo conhecimento, se quiser obter conhecimento.”

— Koliel Almeida

Brasília – DF
Janeiro, 2018





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral
Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF

EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL

Gabinete do Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira – Ouvidor-Geral do DF
Frederico Aragão Veras – Assessor Especial da Ouvidoria Geral do Distrito Federal
Aline dos Anjos Carneiro Cruz – Assessora Técnica

Coordenação de Planejamento

Cecília Souza da Fonseca - Coordenadora
Maria Fernanda Cortes de Oliveira - Diretora de Informações de Ouvidoria
Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes - Diretora de Projetos e Mobilização Social

Coordenação de Articulação de Ouvidorias

Cleiton Gonçalves Oki de Brito - coordenador
Rodrigo Vidal da Costa - Diretor de Acompanhamento de Ouvidorias das Áreas Social e Econômica
Antônio Augusto Guterres Soares Filho - Diretor de Acompanhamento de Ouvidorias das Áreas de Governo e de Infraestrutura

Coordenação de Atendimento ao Cidadão

Roberson Bruno Lobo Olivieri - Coordenador
Janaina Alves Gonçalves - Diretor de Recebimento e Tratamento de Manifestações
João Manoel de Moraes Leite - Diretor de Acompanhamento de Denúncias



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral
Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF

CONSELHO DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Titulares:

Controladoria-Geral

Henrique Moraes Ziller – Controlador-Geral do DF
José dos Reis de Oliveira – Ouvidor-Geral do DF

Unidades de ouvidoria

Bruno Marques Pereira - Ouvidor do Serviço de Limpeza Urbana (SLU)
Rones Meireles Lobão Pereira - Ouvidor da Secretaria de Estado de Mobilidade (SEMOB)
Zilmar Dantas Fernandes - Ouvidora da Administração Regional de Santa Maria (RA XIII)

1ºs Suplentes:

Controladoria-Geral

Cecília Souza da Fonseca - Coordenadora de Planejamento da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Unidades de ouvidoria

Aluizio Castro Coelho - Ouvidor da Administração Regional do Riacho Fundo II (RA XXI)
José Raimundo Pereira Félix - Ouvidor da Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Distrito Federal (CODHAB)
Katherine dos Santos Borges - Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal
Sérgio Gaze de Moura - Ouvidor da Secretaria de Estado da Casa Civil, Relações Institucionais e Sociais do Distrito Federal (CASA CIVIL)

2ºs Suplentes:

Controladoria-Geral

Frederico Aragão Veras – Assessor Especial da Ouvidoria Geral do Distrito Federal

Unidades de ouvidoria

Andrea Fonseca Moreira Pupe - Ouvidora da Secretaria de Estado de Planejamento Orçamento e Gestão – SEPLAG
Fabiana de Andrade Souza - Ouvidoria Gerente de Acompanhamento das Ouvidorias da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal
José Florentino Caixeta - Ouvidor do Departamento de Estradas de Rodagem – DER



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral
Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF

EQUIPE DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Controladoria-Geral

Ouvidoria-Geral

Cleiton Gonçalves Oki de Brito - Coordenador de Articulação de Ouvidorias

Maria Fernanda Cortes de Oliveira - Diretora de Informações de Ouvidoria

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes - Diretora de Projetos de Mobilização Social

Assessoria de Gestão Estratégica e Projetos

Carina Emi Ohara – Chefe da Assessoria

Unidades de ouvidoria

Nome	Cargo	Instituição
Agostinho Aquino Eleotério	Ouvidor	Secretaria de Estado de Cidades do Distrito Federal
Ana Maria Moreira da Silva	Ouvidora	Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTRANS
Anna Karina Vieira da Silva	Chefe da Assessoria de Planejamento e Gestão	Fundação Hemocentro de Brasília - HEMOCENTRO
Claudio Alves Cherici Nogueira	Ouvidor	Administração Regional do Lago Norte – RA XVIII
Daniela Ribeiro Byk Pacheco	Ouvidora	Procuradoria Geral do Distrito Federal – PGDF
Eduardo Romualdo Soares	Ouvidor Adjunto	Companhia de Saneamento do Distrito Federal – CAESB
Etiliana Galvão Dias	Analista em Políticas Públicas e Gestão Governamental	Administração Regional de Santa Maria – RA XIII
Flávia Rodrigues Guimarães	Ouvidora	Secretaria de Estado de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos do Distrito Federal – SEDESTMIDH
Leôncio Mackentoch Garcia Nunes	Ouvidor	Administração Regional do Gama - RAIL
Mauro Ribeiro Barbosa Júnior	Ouvidor	Secretaria de Estado da Gestão do Território e Habitação – SEGETH
Milena Teixeira Santos	Coordenadora de Planejamento e Projetos	Secretaria de Estado de Mobilidade – SEMOB
Nilva Oliveira Bastos	Servidora da ouvidoria	Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal



Apresentação

Neste documento, apresentamos o Plano de Ação do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO-DF para o exercício de 2018, resultado da construção da Agenda Estratégica SIGO/DF, com horizonte temporal de 2017-2019. Fruto de debates e reflexões da Equipe de Gestão Estratégica e dos servidores lotados na Ouvidoria-Geral, e, sobretudo, produto do amadurecimento do nosso papel como órgão central do referido sistema.

As ações e projetos definidos para 2018 foram desdobramentos das análises de resultados referentes a toda a gestão atual, desde 2015, especialmente, em relação ao ano anterior, quando foi iniciada a Agenda Estratégica.

O grande diferencial do presente trabalho é o caráter colaborativo e transversal, uma vez que órgãos e entidades que se reportam a gestões verticalizadas, contribuíram de forma igualitária para a construção de resultados no âmbito de um sistema orgânico, o SIGO-DF.

Prêmios recebidos – 2017

O Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal – Ouv-DF, desenvolvido pelas equipes da Controladoria Geral do Distrito Federal, recebeu duas premiações nacionais de inovação no setor público:

- 21º Concurso Inovação no Setor Público da Escola Nacional de Administração e no
- Prêmio Excelência em Governo Eletrônico, promovida pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação – Abep e pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

Ainda, é uma das iniciativas finalistas do I Concurso de BOAS PRÁTICAS - Rede de Ouvidorias, realizado pela Ouvidoria-Geral da União.

16ª Edição do Prêmio
Excelência em
Governo Eletrônico



21º Concurso
Inovação
no Setor Público

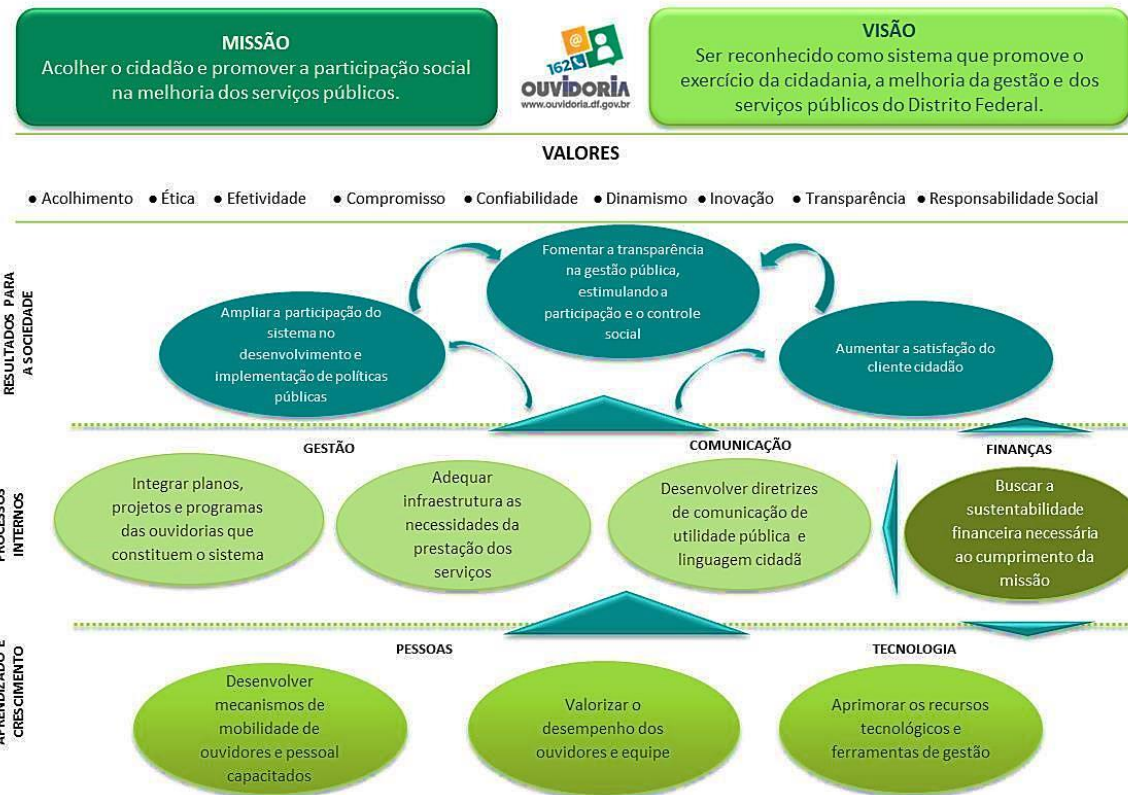




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral
Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF

Onde queremos chegar

MAPA ESTRATÉGICO DAS OUVIDORIAS DO GDF 2017 - 2019





O que realizamos

Em 2017, as seguintes metas foram superadas:



Meta	Indicador	Medição
87% das manifestações respondidas dentro do prazo	Taxa de cumprimento do prazo de resposta	87%
36% das demandas avaliadas pelo cidadão como resolvidas	Taxa de resolatividade das demandas do cidadão registradas no Ouv-DF	35,4%
58% Satisfação com o serviço de ouvidoria	Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria	58,2%
Incremento de 6% no percentual de recomendação	Taxa de confiabilidade no serviço de ouvidoria	Aumento de 6,47% Subiu de 59% para 66,76%
Incremento de 6% no percentual de cidadãos que buscaram o mecanismo de ouvidoria	Índice de participação social no mecanismo de ouvidoria	67% de aumento em relação ao 1º semestre/2017 (Não há histórico anual em 2016)
67% das Cartas Resumidas publicadas	Taxa de adequação do conteúdo e requisitos das Cartas de Serviços	67%



Diagnóstico de 2017

Com o foco na superação das ameaças e dos pontos fracos identificados na análise de swot utilizada como insumo para a gestão de riscos do SIGO-DF, seguem abaixo as ações que foram implementadas em 2017:

DIFICULDADES ENCONTRADAS	AÇÕES IMPLEMENTADAS EM 2017
AMBIENTE INTERNO - Fraquezas	
Desatualização do sistema de informações ao cidadão – e-Sic, com relação ao utilizado pelo Governo Federal, o que dificulta a produção de informações gerenciais e a própria gestão do sistema.	Esse problema, vivenciado nas ouvidorias seccionais do GDF - considerando que o serviço de informação ao cidadão é prestado no âmbito das ouvidorias, tem sido conduzido pela Subsecretaria de Transparência e Controle Social do Distrito Federal – SUTCS.
Falta de pessoal - equipe da Ouvidoria-Geral bem como das seccionais.	Foi mantida a capacitação e formação de ouvidores e equipes em alto nível, de forma que as equipes seccionais possam superar as dificuldades relacionadas ao pessoal reduzido. O sistema Ouv-DF também contribui para minimizar esta fraqueza, na medida em que detém uma performance superior ao sistema anterior, funcionando de maneira quase ininterrupta. Ainda, no âmbito do Programa de Valorização de Ouvidores e equipes, foram desenvolvidas ações de sensibilização e motivação junto às equipes, essenciais para o bom desempenho.
Descentralização da gestão do contrato da Central de Atendimento 162 e do Controle de Qualidade - CQ, sendo executado pela Codeplan, o que dificulta a gestão do serviço.	Foram ampliadas as ações de monitoramento junto à Central 162, tais como orientações gerais e visitas técnicas. Ainda, as equipes de atendimento receberam treinamentos relacionados à ouvidoria, além da criação de um canal específico de contato entre as equipes da Central e a equipe da OGDF, por whatsapp.
Dificuldade de pessoal para prestar atendimento de ouvidoria nos postos de prestação de serviços, como Detran, Na Hora, Agência do Trabalhador.	Ações de Capacitação específica para postos de atendimento ao Cidadão na Secretaria de Fazenda e postos do Na hora, de forma a orientar o correto encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos canais adequados. Ainda, no âmbito do Programa da Carta de Serviços ao Cidadão, a descrição dos requisitos e informações essenciais para o cidadão foi aprimorada, de forma a ampliar o acesso dos serviços à população.



AMBIENTE EXTERNO - Ameaças	
Constantes alterações nas estruturas administrativas dos órgãos, o que impacta no desempenho da Rede como um todo.	Com o programa da carta de serviços ao cidadão, os processos relacionados aos serviços prestados ao cidadão foram mapeados e registrados, minimizando o impacto das trocas de pessoal e auxiliando na prestação de serviços propriamente dita. Assim, ainda que haja troca de pessoal o impacto no desempenho é menor.
Estrutura física inapropriada das unidades seccionais, sobretudo nas Administrações Regionais, onde o atendimento de ouvidoria é essencialmente presencial.	Tal ameaça encontra-se mitigada, considerando que por intermédio das visitas técnicas realizadas pela equipe da Ouvidoria-Geral identificou-se que 83% das ouvidorias já detêm infraestrutura adequada para o atendimento ao cidadão.
Central telefônica não aceita ligações oriundas de telefones celulares, o que é um limitador de acesso ao serviço.	Ameaça superada, considerando que em 2017 a Central 162 passou a aceitar ligações oriundas de celular, após diversas requisições e negociações por parte da OGDF/CGDF.
Restrições orçamentárias, sobretudo para a realização de campanhas de divulgação do serviço de ouvidoria – gráficas, certificações, peças de divulgação.	Foram executadas diversas reuniões técnicas e ações de sensibilização junto à SEPLAG e à SECOM, além de estabelecimento de parcerias junto à Rede Ouvir, com o intuito de suprir prováveis ações de divulgação do serviço de Ouvidoria. A 2ª edição do concurso Melhores Práticas realizado com o apoio do Conselho de Transparência e Controle Social, contou com uma nova categoria “Comunicação dos serviços de ouvidoria” para incentivar a execução desse tipo de ação.
Necessidade de diretrizes de comunicação institucional do governo no sentido de promover iniciativas para um melhor entendimento do papel e atuação do Sistema.	No âmbito do Programa da Carta de Serviços ao Cidadão foram realizadas, em parceria com a Secretaria de Comunicação, oficinas e reuniões com as assessorias de comunicação. Foram realizadas também no contexto do Programa de Valorização ações de comunicação interna para disseminação do papel das ouvidorias dentro das instituições em que representam.
Dificuldade dos órgãos em utilizar linguagem cidadã tanto no atendimento quanto nas publicações em sites institucionais.	A linguagem cidadã é um elemento fundamental para a efetividade da relação entre estado e sociedade. Neste sentido, foram realizadas capacitações e sensibilizações ao longo do exercício, para ouvidores, assessores de comunicação e equipes, no sentido de desenvolver nas equipes a capacidade de adequação de linguagem ao público. Ainda, foi publicado o Manual de Atendimento de Ouvidoria, instrumento que reforça e uniformiza a linguagem a ser adotada na resposta enviada ao cidadão.
Turnover de Ouvidores.	Ainda que haja a rotatividade, diante da formação profissional e do bom trabalho realizado, de acordo



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral
Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF

com a medição dos indicadores de satisfação, recomendação e prazo de resposta, a credibilidade das Ouvidorias do SIGO-DF tem aumentado. Isso repercutiu no aproveitamento dos servidores que foram exonerados dos cargos em outras ouvidorias dentro do Sistema. Resultando em 48,14% de aproveitamento em um universo de 27 trocas.

GESTÃO DE RISCOS

EXTREMO

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

Foi definida a resposta oficial encaminhando o cidadão para os canais de atendimentos de ouvidoria formais, além do envio de diretrizes aos órgãos e entidades com orientações para demandas de ouvidoria que possam entrar por redes sociais. Ainda, foi publicado o Manual de Atendimento de Ouvidoria com orientações sobre as demandas que possam ser registradas nas redes sociais.

ALTO

Não atendimento dos prazos legais.

Risco mitigado principalmente com o advento do novo sistema informatizado de ouvidoria, que promove o controle automático dos prazos com "bloqueio" das contas de ouvidorias com manifestações em atraso - as manifestações em atraso devem ser respondidas prioritariamente para que a caixa da ouvidoria do órgão seja desbloqueada. Além disso, foram realizadas 76 visitas técnicas em ouvidorias seccionais, contemplando 70% das ouvidorias seccionais e diversas capacitações e ciclos de formação que evidenciam a necessidade de atendimento aos prazos legais. Atualmente, o índice de cumprimento dos prazos legais é da ordem de 87%, uma melhora efetiva no indicador que, no 1º semestre de 2016 - anterior à implantação do Ouv-DF, apresentava uma taxa de 49%.

MÉDIO

Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria

Programa de formação continuada - A proposta é manter o nível de capacitação e formação de ouvidores e equipes em alto nível, de forma que as equipes seccionais possam efetivamente participar dos processos de melhorias dos serviços e das políticas públicas. Ainda, com o programa da carta de serviços ao cidadão, os processos relacionados aos serviços prestados ao cidadão foram mapeados e desenhados com foco no cidadão, tanto para a adequação da linguagem como para o desenho do serviço. A proposta é que a ouvidoria auxilie na melhoria do serviço público de



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral
Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF

	forma permanente.
Dificuldade da população em acessar os serviços de ouvidoria.	Para mitigar esse risco, a principal ação executada foi o recebimento de ligações de celulares pela Central 162, iniciativa implementada em 2017. Ainda, foram realizadas 62 eventos de Ouvidoria itinerante, de forma a aproximar o cidadão da Ouvidoria, além de divulgar o serviço em si.
Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional	No âmbito do Programa da Carta de Serviços ao Cidadão foram realizadas, em parceria com a Secretaria de Comunicação, oficinas e reuniões com as assessorias de comunicação. Foram realizadas também no contexto do Programa de Valorização ações de comunicação interna para disseminação do papel das ouvidorias dentro das instituições em que representam.
Nomeação de Ouvidores em seccionais sem atendimento aos requisitos da legislação	A Ouvidoria-Geral monitora os perfis de ouvidores nomeados, para averiguação de adequação à norma vigente, além de capacitar 100% dos ouvidores nomeados para o cargo, com as diretrizes de trabalho.
Deficiência no estabelecimento de processos integrados entre a Ouvidoria e demais unidades da Controladoria-Geral	Conclusão do Mapeamento do Macroprocesso "Gestão do Serviço de Ouvidoria" com as devidas interfaces com os demais processos da CGDF (SIMPLIFIQUE)
Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública.	Realização de oficinas para capacitar as ouvidorias para elaboração de relatórios gerenciais que subsidiem as tomadas de decisão. Obrigatoriedade de publicação de relatórios de ouvidoria trimestralmente. E no âmbito do Programa de Valorização ações de comunicação interna para disseminação do papel das ouvidorias dentro das instituições em que representam.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral
Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF

IACM	
Gestão por competência da rede Sigo-DF	Como a intenção é adotar o modelo da CGDF, não foi implantada em 2017, para que tenha um tempo de maturidade do programa antes que seja extensivo à rede SIGO-DF.
Formação Continuada da rede SIGO-DF	Cursos e oficinas para ouvidores e equipes com intuito de profissionalizar o serviço de ouvidoria, resultando em melhorias efetivas na satisfação do cidadão verificadas por meio de indicador acordado no Acordo de Resultados com o governador e Plano Plurianial – PPA – 2016/2019.
Manual de Atendimento de Ouvidoria	O manual foi publicado no Portal das Ouvidorias – www.ouvidoria.df.gov.br e utilizado como material de consulta na oficina “Gestão do atendimento de ouvidoria”.
Rede Ouvir-DF	Foi assinado formalmente pelo governador o protocolo de intenções para aproximar a atuação das diversas esferas de poder e integrar o atendimento prestado ao cidadão.



Em que precisamos melhorar



Após análise dos resultados alcançados em 2017, identificamos que algumas metas não foram atingidas e algumas iniciativas evidenciaram dificuldades de coordenação e execução compartilhada, demonstrando ainda uma necessidade de ações específicas.

O Modelo de Gestão escolhido (Gestão compartilhada do SIGO/DF) implica em compartilhar responsabilidades, atribuições e principalmente, tarefas inseridas no âmbito dos projetos. De fato, os projetos executados de forma compartilhada, no âmbito dos Grupos de trabalho apresentaram resultados bastante positivos.

Contudo, identificamos a necessidade de um envolvimento mais assertivo por parte dos membros da rede, sobretudo para avançarmos nas ações preparatórias para as nem sempre foi permanente e assertivo.

Assim, foram listados novos desafios a serem enfrentados em 2018, em que devem ser priorizados pelos membros do SIGO-DF, especialmente em:

- Participação dos ouvidores titulares e equipes nas convocações da Ouvidoria-Geral.
- Participação dos ouvidores e equipes nas capacitações oferecidas pela Ouvidoria-Geral
- Aproveitamento dos servidores do SIGO nas vagas que existem no sistema.
- Implantação de melhorias solicitadas no sistema informatizado Ouv-DF.
- Integração de com planos, projetos e programas realizados pelas unidades do SIGO-DF.
- Participação em projetos de simplificação de serviços e processos, com base nas informações de ouvidoria;
- Produção de materiais de comunicação para disseminar o serviço de ouvidoria para o público interno e externo.
- Qualidade da resposta enviada ao cidadão.
- Atualização das informações referentes às ouvidorias nos sítios institucionais.



O caminho...

Diretrizes para o exercício

O Plano de ação para o exercício traz diretrizes construídas no âmbito da Agenda Estratégica do SIGO-DF, no modelo de gestão implantado a partir de 2017. Assim, traz orientações gerais para todos os membros da rede, como guias às ações a serem conduzidas por todos.

1. Consolidar a utilização das informações de ouvidoria para a melhoria da gestão: A proposta aqui é ampliar a utilização das informações de ouvidoria por parte dos órgãos do governo do Distrito Federal, sobretudo nas ações voltadas para a melhoria dos serviços públicos. Não se trata apenas de disponibilizar dados agregados de manifestações de Ouvidoria, mas a produção de estudos e relatórios analíticos e descritivos, que busquem não apenas relatar problemas, mas identificar oportunidades de melhorias e propostas obtidas a partir das manifestações da população. A adoção de ferramentas mais modernas de gestão, melhorias qualitativas no Sistema Ouv-DF, de forma a disponibilizar aos usuários relatórios gerenciais em tempo real, além da criação de painéis de monitoramento de temas críticos são ações previstas no âmbito desta diretriz.
2. Foco no fortalecimento das Ouvidorias: O fortalecimento das ouvidorias passa pela profissionalização dos ouvidores e equipes, além do aprimoramento dos processos de trabalho dos órgãos e entidades, integrando as ouvidorias como fonte de dados para formulação de estratégia organizacionais e espaço de manifestação cidadã. Assim, nessa diretriz estão direcionadas as capacitações de equipes e projetos de ouvidoria, sobretudo os projetos de simplificação de serviços, que deverão ocorrer no âmbito do Programa da Carta de Serviços ao Cidadão.
3. Formação continuada: A capacitação contínua desde o início desta gestão é a base do desenvolvimento das equipes que atuam nas ouvidorias do SIGO-DF. Neste ano de 2018, será implementada a metodologia de ensino à distância para captar novos servidores que tenham interesse em conhecer e atuar nas ouvidorias. Como tem sido realizados cursos de formação para os novos ouvidores e reciclagem dos antigos e oficinas temáticas para aprofundamento de temas específicos será emitida ao final do ano uma certificação única, que garantirá a Certificação em Ouvidoria do SIGO-DF.
4. Documentação e publicação de artigos: Considerando que este é o último exercício desta gestão, e que diversos avanços foram alcançados a partir da constituição do SIGO-DF, em 2012, é fundamental a documentação das ações implementadas e das informações de Ouvidoria, sobretudo para subsidiar o processo de planejamento governamental. A documentação das ações é importante inclusive para demonstrar a evolução e avanços obtidos no serviço de ouvidoria, considerando que a relevância deste serviço de utilidade pública vem crescendo ao longo dos anos.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral
Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF

5. Troca de boas práticas entre os membros do SIGO-DF: Na esteira de fortalecer a ouvidoria como ferramenta de gestão, é imprescindível o estabelecimento de parcerias entre os membros do SIGO-DF, bem como a troca de boas práticas entre ouvidorias. Assim, iniciativas nesse sentido serão estimuladas e promovidas pelo órgão central, sobretudo na proposição de melhorias dos serviços públicos, principalmente na estratégia de simplificação da ação pública.
6. Simplificação de processos e procedimentos: No âmbito do Programa da Carta de Serviços ao Cidadão, o foco de ação será centrado para a simplificação de processos e procedimentos, nos moldes do Decreto nº 36.466/2015. A proposta é trabalhar a simplificação de processos e procedimentos do governo a partir de sugestões da população, registradas nos canais de ouvidoria. Todo o processo será conduzido pelas equipes de monitoramento da Carta de Serviços, e coordenado pela Comissão Permanente de Simplificação de Serviços Públicos, composta por servidores da Controladoria-Geral do Distrito Federal e da Secretaria de Planejamento e Gestão.
7. Importância da linguagem cidadã: A linguagem cidadã permeia toda a ação de Ouvidoria, considerando que a principal função do serviço de Ouvidoria é ser o espaço de participação cidadã no Governo. Assim, partindo do princípio que a informação pública deve ser compreensível, adequada e acessível, a ação das ouvidorias será conduzida permanentemente pela lógica da simplicidade e abrangência de público.

Os projetos e ações implementadas ao longo do exercício serão permeada por essas diretrizes, com o intuito de fortalecer o serviço de ouvidoria pública, ratificando seu papel como serviço de utilidade pública.





Onde queremos chegar

METAS	INDICADORES	Cálculo
Aproveitar 20% dos servidores capacitados nas vagas que existem no sistema.	Taxa de aproveitamento de membros rede sigo	Total de servidores aproveitados no SIGO/total de vagas que surgem no SIGO
Ter 80% dos ouvidores titulares com a certificação em ouvidoria SIGO-DF.	Taxa de certificação em Ouvidoria SIGO-DF	Total de ouvidores certificados/total de ouvidores do SIGO
Aumentar em 2% a satisfação dos colaboradores internos, a partir da implantação do Programa de Valorização de equipes e ouvidores.	Índice de valorização de desempenho de equipes	(% de satisfação ao final do ano) – (% de satisfação no início do exercício)
Aumentar em 2% a taxa de manifestações respondidas dentro do prazo.	Taxa de cumprimento do prazo de resposta de ouvidoria	Total de manifestações respondidas no prazo/total de manifestações do exercício
Implantar 100% das melhorias no sistema informatizado programadas anualmente.	Índice de aprimoramento do sistema informatizado	Total de melhorias implantadas/total de melhorias programadas
Ter pelo menos 2 projetos realizados de forma integrada entre os membros do SIGO-DF em cada iniciativa passível de integração.	Total de projetos integrados entre os membros do SIGO-DF.	Número de projetos integrados entre membros do SIGO.
Alcançar o total de 55% das ouvidorias constantes do sistema com planos, projetos e programas integrados.	Taxa de integração de ouvidorias	Ouvidorias participantes em iniciativas integradas/total de ouvidorias seccionais
Ter 80% das ouvidorias com infraestrutura adequada ¹ .	Índice de infraestrutura adequada	Seccionais com infraestrutura adequadas/total de seccionais visitadas
Ter 100% das ouvidorias capacitadas na oficina “Comunicação no Ambiente de Ouvidoria” (Demanda Equipe de Gestão da Estratégia).	Taxa de ouvidorias capacitadas Taxa de ascoms capacitadas	Nº de ouvidorias participantes/ total de ouvidorias seccionais Nº de ascoms que participaram/ total de ascoms
Ter 90% das ouvidorias com informações publicadas nos sítios institucionais adequadas ao conteúdo recomendado.	Taxa de ouvidorias com informações publicadas Taxa de publicação de relatórios	Nº de ouvidorias (sítios) com informações adequadas/ total de ouvidorias seccionais

¹ Considera-se infraestrutura adequada a seccional com sala individual, sinalização e equipamentos de trabalho (mesa, cadeiras, scanner, internet, computador, impressora e telefone)



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral
Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF

METAS	INDICADORES	Cálculo
Alcançar 58% de satisfação com o serviço de ouvidoria.	Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria	Total de satisfeitos/Total de respondentes da pesquisa
Incremento de 3% no percentual de confiabilidade do serviço de ouvidoria.	Índice de confiabilidade no serviço de ouvidoria	Total de recomendações/Total de respondentes da pesquisa
Incremento de 11% no total de cidadãos que buscaram o mecanismo de ouvidoria.	Índice de participação social no mecanismo de ouvidoria	Total de novos cidadãos cadastrados no sistema/Total de novos cidadãos cadastrados no ano anterior
Alcançar 37% de resolutividade das demandas de ouvidoria	Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no Ouv-DF (efetividade)	Total de manifestações com Resolvido/total de manifestações qualificadas
Alcançar 70% de adequação do conteúdo e requisitos das Cartas de Serviços	Taxa de adequação do conteúdo e requisitos das Cartas de Serviços	% de nível de adequação de cada órgão (atende, atende em parte, precisa de ajustes, informações insuficientes e não atende)
Alcançar 82% de satisfação com as informações apresentadas nas cartas de serviços	Taxa de satisfação com as informações apresentadas nas cartas de serviços (efetividade)	Cidadãos satisfeitos/total de respondentes na pesquisa
Garantir uma média de acessos às cartas de serviços digitais no portal do governo de Brasília na ordem de 16.000	Média de acesso às cartas de serviços digitais no portal do Governo de Brasília (eficiência)	Σ de acessos à pagina/12 meses.



O que queremos fazer

Iniciativas

Apresentamos, a seguir, os projetos e ações propostos para o exercício, com foco nas diretrizes gerais de trabalho. Segundo o modelo de gestão do SIGO/DF, os projetos e ações devem ser priorizados pelos membros da rede, de forma a garantir a sua melhor execução.

As iniciativas aqui priorizadas são fruto de um processo de análise e discussão entre as equipes das ouvidorias seccionais do SIGO/DF, e contaram com a importante colaboração de representantes de todos os setores do Governo do Distrito Federal.

A execução destes projetos, seja em parceria entre os membros da rede ou localmente, nas unidades seccionais, será objeto de monitoramento pela Equipe de Gestão da Estratégia – EGE, e os resultados e correções ou intervenções propostas serão deliberados e discutidos no âmbito do Conselho de Gestão da Estratégia - CGE, para posterior aprovação pelo Controlador Geral do Distrito Federal.





OE1: Desenvolver mecanismos de mobilidade de ouvidores e pessoal capacitados.

1. AÇÃO/PROJETO: Certificação em Ouvidoria Pública - SIGO-DF

Objetivo: Estabelecer a Certificação em Ouvidoria no Governo do Distrito Federal, a ser emitida em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal, com o intuito de formar uma equipe de ouvidorias certificados em ouvidoria pública, com a formação adequada para o exercício do cargo.

Justificativa: As certificações em Ouvidorias disponíveis atualmente são as da Associação Brasileira de Ouvidores - ABO, que depende de recurso para o curso, diárias e passagens e da Ouvidoria Geral da União, que trata de realidade bem diversa da vivenciada na Ouvidoria pública do Governo do Distrito Federal. Assim, a OGDF buscará certificar seu quadro de Ouvidores, com um conjunto de cursos e oficinas temáticas realizadas ao longo do exercício, visando à profissionalização de sua rede de forma adequada à realidade do Distrito Federal.

Alinhamento ao PEI 2016 – 2019: PEI/CGDF - Este projeto tem vinculação ao indicador "Taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria", no contexto do objetivo PEI nº 8 - Aperfeiçoar a comunicação com as partes interessadas. Contudo, foi solicitada a revisão deste indicador, vinculando-o ao OE 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais.

Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:

- 2 - Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria - MÉDIO
- 5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública - MÉDIO
- 7 - Nomeação de Ouvidores em seccionais sem atendimento aos requisitos da legislação - MÉDIO

Alinhamento ao PPA: Taxa de satisfação das respostas de ouvidoria

Alinhamento ao Acordo de Resultados: Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

Período de Execução: Ao longo do exercício.

2. AÇÃO/PROJETO: Curso de Formação em Ouvidoria - EAD

Objetivo: Atrair novos servidores para atuarem nas ouvidorias, bem como facilitar o acesso às orientações para os novos servidores. Com isso, o papel das ouvidorias é disseminado.

Justificativa: O quadro de servidores da Ouvidoria-Geral é reduzido para ministrar muitas turmas de curso de formação de forma presencial. Além de facilitar o acesso às informações sobre o funcionamento do serviço de ouvidoria para os servidores que não trabalham na área, mas desejam ter noções sobre o assunto.

Alinhamento ao PEI 2016 – 2019: OE 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais. Este projeto tem vinculação ao indicador "Taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria", no contexto do objetivo PEI nº 8 - Aperfeiçoar a comunicação com as partes interessadas. Contudo, foi solicitada a revisão deste indicador, vinculando-o ao OE 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais.

Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:

- 2 - Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria – MÉDIO.



5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

7 - Nomeação de Ouvidores em seccionais sem atendimento aos requisitos da legislação – MÉDIO.

Alinhamento ao PPA: Taxa de satisfação das respostas de ouvidoria.

Alinhamento ao Acordo de Resultados: Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

Período de execução: De março a dezembro de 2018.

3. AÇÃO/PROJETO: Capacitação Central 162 (atendentes e Controle de Qualidade)

Objetivo: Capacitar atendentes e equipe do controle de qualidade para realizar as atividades de atendimento ao público e triagem/encaminhamento das demandas.

Justificativa: Busca contínua pela melhoria da satisfação e recomendação do serviço de ouvidoria.

Alinhamento ao PEI 2016 – 2019: OE 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais. Este projeto tem vinculação ao indicador "Taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria", no contexto do objetivo PEI nº 8 - Aperfeiçoar a comunicação com as partes interessadas. Contudo, foi solicitada a revisão deste indicador, vinculando-o ao OE 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais.

Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:

2 - Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria – MÉDIO.

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

Alinhamento ao PPA: Taxa de satisfação das respostas de ouvidoria.

Alinhamento ao Acordo de Resultados: Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

Período de execução: De março a dezembro de 2018.

OE2: Valorizar o desempenho dos ouvidores e equipe.

4. AÇÃO/PROJETO: Divulgação dos índices de satisfação

Objetivo: Empoderar os ouvidores e equipe, melhorar a relação interpessoal entre os integrantes do SIGO e entre os ouvidores e servidores da instituição em que atua e motivar o SIGO enquanto grupo.

Justificativa: Considerando a necessidade de integração entre os servidores que atuam nas ouvidorias seccionais, e com intuito de fortalecer o papel da ouvidoria como ferramenta estratégica perante a instituição que representa, fazem-se necessárias iniciativas coordenadas que promovam as ouvidorias seccionais tanto dentro de suas instituições como da própria rede. Assim, o projeto visa induzir esse processo de fortalecimento e integração da Ouvidoria no âmbito do Governo do Distrito Federal.

Alinhamento ao PEI 2016 – 2019: OE 12 - Promover a integração e sinergia.

Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:

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



institucional - MÉDIO.

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

Alinhamento ao PPA: Taxa de satisfação das respostas de ouvidoria.

Alinhamento ao Acordo de Resultados: Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

Período de Execução: Café da manhã temático trimestral, a partir de março e demais ações ao longo do exercício.

5. AÇÃO/PROJETO: Projeto Ouvindo os Ouvidores

Objetivo: Empoderar os ouvidores e equipe, melhorar a relação interpessoal entre os integrantes do SIGO e entre os ouvidores e servidores da instituição em que atua e motivar o SIGO enquanto grupo.

Justificativa: Considerando a necessidade de integração entre os servidores que atuam nas ouvidorias seccionais, e com intuito de fortalecer o papel da ouvidoria como ferramenta estratégica perante a instituição que representa, fazem-se necessárias iniciativas coordenadas que promovam as ouvidorias seccionais tanto dentro de suas instituições como da própria rede. Assim, o projeto visa induzir esse processo de fortalecimento e integração da Ouvidoria no âmbito do Governo do Distrito Federal.

Alinhamento ao PEI 2016 – 2019: OE 12 - Promover a integração e sinergia.

Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:

4 - Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional - MÉDIO.

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

Alinhamento ao PPA: Taxa de satisfação das respostas de ouvidoria.

Alinhamento ao Acordo de Resultados: Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

Período de Execução: Café da manhã temático trimestral, a partir de março e demais ações ao longo do exercício.

6. AÇÃO/PROJETO: 3ª edição do Concurso “Melhores Práticas em Ouvidoria”

Objetivo:

- a) Contribuir para o fortalecimento e a importância do papel das Ouvidorias enquanto mecanismo de participação e controle social;
- b) reconhecer e dar visibilidade ao papel de gestão da ouvidoria pública;
- c) promover maior difusão e intercâmbio de boas práticas/experiências bem sucedidas em Ouvidoria das entidades e órgãos que integram o Poder Executivo do Governo do Distrito Federal; e
- d) auxiliar na construção e manutenção de ambiente cooperativo entre servidores públicos, em favor da modernização e aprimoramento da gestão pública.

Justificativa: Com base na necessidade de fortalecimento da rede de ouvidorias públicas do Distrito Federal, fazem-se necessárias ações que visem ao desenvolvimento do perfil de “ouvidor-gestor”, que, dentre as suas principais competências, destaca-se a de instrumentalizar o processo de tomada de decisão, seja por intermédio de ações corretivas, seja na formação de agenda positiva. Assim, o concurso figura como uma das ações voltadas para o fortalecimento da Rede de ouvidoria, buscando estimular a atuação dinâmica do Ouvidor, estabelecer um



banco de boas práticas com replicabilidade e inovação e fortalecer a importância do bom desempenho dos membros para a Rede. Busca-se, a partir da valorização de experiências inovadoras, incentivar a atuação proativa por parte dos integrantes da rede, com foco na melhoria continuada dos serviços públicos.

Alinhamento ao PEI 2016 – 2019: OE 12 - Promover a integração e sinergia.

Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

Alinhamento ao PPA: Taxa de satisfação das respostas de ouvidoria.

Alinhamento ao Acordo de Resultados: Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

Período de Execução: Agosto a dezembro.

7. AÇÃO/PROJETO: Índice de desempenho de ouvidoria

Objetivo:

- a) Contribuir para o fortalecimento e a importância do papel das Ouvidorias enquanto mecanismo de participação e controle social;
- b) reconhecer e dar visibilidade ao papel de gestão da ouvidoria pública;
- c) avaliar o desempenho das ouvidorias seccionais equalizando as diferenças estruturais e conjunturais do SIGO-DF; e
- d) auxiliar na construção e manutenção de ambiente cooperativo entre servidores públicos, em favor da modernização e aprimoramento da gestão pública.

Justificativa: Com o intuito de estimular a melhoria contínua do serviço de Ouvidoria, o projeto visa ao estabelecimento de um indicador complexo, que contemple diversas frentes de análise, tais como estrutura, manifestações recebidas, satisfação do cidadão, qualidade da resposta, entre outros, de forma a qualificar objetivamente o serviço de Ouvidoria respeitando as diferenças estruturais e conjunturais do sistema. A proposta visa qualificar o serviço de Ouvidoria, integrando as perspectivas do cidadão e o desempenho da ouvidoria sob a ótica do órgão central do SIGO-DF.

Alinhamento ao PEI 2016 – 2019: Este projeto tem vinculação ao indicador "Taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria", no contexto do objetivo nº 8 - Aperfeiçoar a comunicação com as partes interessadas. Contudo, foi solicitada a revisão deste indicador, vinculando-o ao OE 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais.

Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

6 - Não atendimento dos prazos legais – ALTO.

Alinhamento ao PPA: Taxa de satisfação das respostas de ouvidoria.

Alinhamento ao Acordo de Resultados: Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

Período de Execução: Fevereiro a dezembro.



OE3: Aprimorar os recursos tecnológicos e ferramentas de gestão.

8. AÇÃO/PROJETO: Desenvolvimento do DATA MART Ouv-DF

Objetivo: Implantar banco de dados específico para o Ouv-DF, com intuito de resguardar a integração de dados e informações do sistema, com preservação de seu histórico.

Justificativa: Após a implantação das primeiras melhorias evolutivas do sistema Ouv-DF, a exemplo da nova pesquisa de satisfação com o cidadão, a correlação de dados foi prejudicada, necessitando de um esforço grande da área de banco de dados da CGDF para agregar informações iguais em tabelas diferentes. Assim, após conversas com a área de TI, decidiu-se que a concepção do DATA MART seria a ação mais efetiva para a demanda.

Alinhamento ao PEI 2016 – 2019: OE 7 - Induzir a disponibilidade e a confiabilidade de informações.

Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

Alinhamento ao PPA: Taxa de satisfação das respostas de ouvidoria.

Alinhamento ao Acordo de Resultados: Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

Período de Execução:

9. AÇÃO/PROJETO: Criação de dashboards específicos para as unidades seccionais.

Objetivo: Disponibilizar informações gerenciais para que as análises das unidades seccionais sejam mais tempestivas e assertivas em relação às demandas apresentadas a seus órgãos de origem.

Justificativa: Oferecer ferramentas para que as informações de ouvidoria possam ser utilizadas efetivamente como ferramenta de gestão.

Alinhamento ao PEI 2016 – 2019: OE 7 - Induzir a disponibilidade e a confiabilidade de informações.

Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

Alinhamento ao PPA: Taxa de satisfação das respostas de ouvidoria.

Alinhamento ao Acordo de Resultados: Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

Período de Execução: fevereiro



OE6: Desenvolver diretrizes de comunicação de utilidade pública e linguagem cidadã.

10. AÇÃO/PROJETO: Elaborar políticas e diretrizes de comunicação para o SIGO/DF.

Objetivo: Uniformizar as formas e as peças de comunicação elaboradas e publicadas, de forma a ter ações harmônicas e com identidade visual única.

Justificativa: Disseminar o serviço de ouvidoria para a população do Distrito Federal.

Alinhamento ao PEI 2016 – 2019: OE 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais.

Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:

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

4 - Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional - MÉDIO.

Alinhamento ao PPA: Ação não orçamentária - Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão nos órgãos públicos do DF (CGDF).

Alinhamento ao Acordo de Resultados: Taxa de adequação do conteúdo e requisitos das cartas de serviços.

Período de Execução: janeiro a maio.

OE9: Fomentar a transparência na gestão pública, estimulando a participação e o controle social.

11. AÇÃO/PROJETO: Atendimento de Ouvidoria no Whatsapp (162)

Objetivo: Ampliar os canais de participação social e a capacidade institucional do SIGO-DF para gerir as redes sociais como canal de atendimento formal para acolhimento de demandas de ouvidoria, o projeto visa incorporar ao serviço de Ouvidoria do Distrito Federal o canal de whatsapp, de forma estruturada, no âmbito da Central de Atendimento 162.

Justificativa: O cidadão tem se manifestado nas mídias sociais acreditando ser um canal de atendimento oficial, e diante da insuficiência estrutural do SIGO, sua demanda fica sem resposta. Considerando a competência limitada do SIGO-DF para gerir as redes sociais do governo e a insuficiência de recursos humanos e materiais adequados para gerenciar novos canais de comunicação, sobretudo as informações relacionadas às novas mídias sociais, a proposta visa integrar à Central de Atendimento 162 um componente de triagem de manifestações no whatsapp, tornando-o um canal oficial de atendimento oficial.

Alinhamento ao PEI 2016 – 2019: OE 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais.

Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:

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

Alinhamento ao PPA: Taxa de satisfação das respostas de ouvidoria.

Alinhamento ao Acordo de Resultados: Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.



Período de Execução: janeiro a maio.

12. AÇÃO/PROJETO: Pesquisas de Satisfação - Codeplan

Objetivo: Realizar pesquisas de visibilidade e de satisfação junto ao cidadão sobre diversos temas, tais como qualidade dos serviços, qualidade das informações das Cartas de Serviços e do serviço de ouvidoria.

Justificativa: A proposta de realização de pesquisas diversas junto à população tem o intuito de balizar o desenho das políticas aliadas ao programa da Carta de Serviços ao Cidadão e ao serviço de Ouvidoria.

Alinhamento ao PEI 2016 – 2019: OE 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais.

Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

Alinhamento ao PPA: Ação não orçamentária - Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão nos órgãos públicos do DF (CGDF).

Alinhamento ao Acordo de Resultados: Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

Período de Execução: Outubro e novembro.

13. AÇÃO/PROJETO: Sala do Cidadão

Objetivo: Constituir um espaço único de atendimento ao cidadão, no edifício anexo do Palácio do Buriti, visando proporcionar ao cidadão um espaço mais acessível, adequado e com estrutura preparada para todos os cidadãos, inclusive aos portadores de necessidades especiais.

Justificativa: Com o intuito de racionalizar recursos e garantir um maior acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria, proporcionando de forma mais eficiente o sigilo dos dados e manifestações, além da melhoria no atendimento presencial, o projeto visa centralizar no mesmo espaço físico o fornecimento de informações e serviços de forma ágil e eficiente aos usuários.

Alinhamento ao PEI 2016 – 2019: OE 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais.

Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:

1. Dificuldade da população em acessar os serviços de ouvidoria – MÉDIO.

Alinhamento ao PPA: Ação não orçamentária - Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão nos órgãos públicos do DF (CGDF).

Alinhamento ao Acordo de Resultados: Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

Período de Execução: março e dezembro.

14. AÇÃO/PROJETO: Instituir a metodologia da Simplificação da Carta de Serviços

Objetivo: Implantar metodologia para simplificar processos e procedimentos referentes à prestação dos serviços públicos, no âmbito do Grupo de Trabalho de Simplificação de Serviços, instituído pela Portaria Conjunta nº 59, de 23/10/2017, que será definida, disseminada e monitorada no âmbito do Programa Carta de Serviços.

Justificativa: Considerando a Lei Federal nº 13.460/2017, Lei Distrital 4.896/2012, e os Decretos nº 36.419 e 36.466, ambos de 2015, o projeto visa conciliar a simplificação de processos administrativos à simplificação de serviços, de forma a conferir maior racionalidade e efetividade à ação pública, sobretudo na entrega de serviços ao cidadão.



Alinhamento ao PEI 2016 – 2019: OE 6 - Realizar diagnósticos sistêmicos em áreas relevantes. Indicador: "Taxa de adequação do conteúdo e requisitos das Cartas de Serviços". Contudo, foi solicitada a revisão deste indicador, vinculando-o ao OE 7 - Induzir a disponibilidade e a confiabilidade de informações.

Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:

1. Dificuldade da população em acessar os serviços de ouvidoria – MÉDIO.
5. Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

Alinhamento ao PPA: Ação não orçamentária - Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão nos órgãos públicos do DF (CGDF).

Alinhamento ao Acordo de Resultados: Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

Período de Execução: março e dezembro.

Atividades de rotina

1. Visita técnica da Ouvidoria-Geral às unidades de ouvidoria.
2. Monitoramento da qualidade das respostas.
3. Monitoramento das triagens e encaminhamentos realizados pelo Controle de Qualidade.
4. Cursos de formação e oficinas temáticas.
5. Monitoramento das informações publicadas nas páginas das ouvidorias.
6. Atualização do Portal das Ouvidorias – www.ouvidoria.df.gov.br.
7. Elaboração de relatórios do SIGO-DF semestrais e anuais.
8. Elaboração trimestral de relatórios de realizações e estatísticas das unidades seccionais.
9. Atualização periódica das Cartas de Serviços.
10. Emissão de recomendações da Ouvidoria-Geral às unidades seccionais, conforme a necessidade.



Como vamos fazer

Permaneceremos no modelo de gestão compartilhada, mantendo o Conselho de gestão Estratégica – CGE e a Equipe de Gestão Estratégica – EGE, sendo que com o primeiro será realizada reunião anual, sendo as demais interações feitas por meio eletrônico. Com a EGE serão realizadas reuniões semestrais para análise dos resultados.

Para execução dos projetos serão mantidos os seguintes grupos de trabalho:

- Qualidade da resposta de ouvidoria
- Carta de Serviços das Administrações Regionais
- Programa de Valorização e Sensibilização - Ouvindo os Ouvidores
- Organização de Eventos
- Formação Continuada

Para dar maior credibilidade e comprometimento aos grupos, serão instituídos mediante publicação no Diário Oficial do DF.

Rede Ouvir-DF

Outro mecanismo de integração que extrapola as instituições do Governo do Distrito Federal é a Rede Ouvir-DF, que tem como objetivo como objetivos consolidar a parceria, a cooperação mútua e a articulação de esforços entre os partícipes deste protocolo e demais órgãos e entidades que a ele aderirem, visando o compartilhamento das manifestações registradas pelos cidadãos, fortalecendo-se, assim, como ferramenta de transparência pública e controle social.

Para facilitar a fluidez das informações entre os membros consta do protocolo de Intenções que todas as ouvidorias utilizem o mesmo sistema informatizado. Nesse sentido, em 2017 já foram iniciadas as tratativas para cessão do sistema Ouv-DF para o MPDFT.

Para 2018 a rede Ouvir-DF terá plano de ação específico elaborado pelas equipes das ouvidorias representantes dos seguintes órgãos:

- Câmara Legislativa do Distrito Federal – CLDF;
- Governo do Distrito Federal (SIGO-DF) – 85 unidades de ouvidoria;
- Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT;
- Tribunal de Contas do Distrito Federal – TCDF; e
- Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDFT .