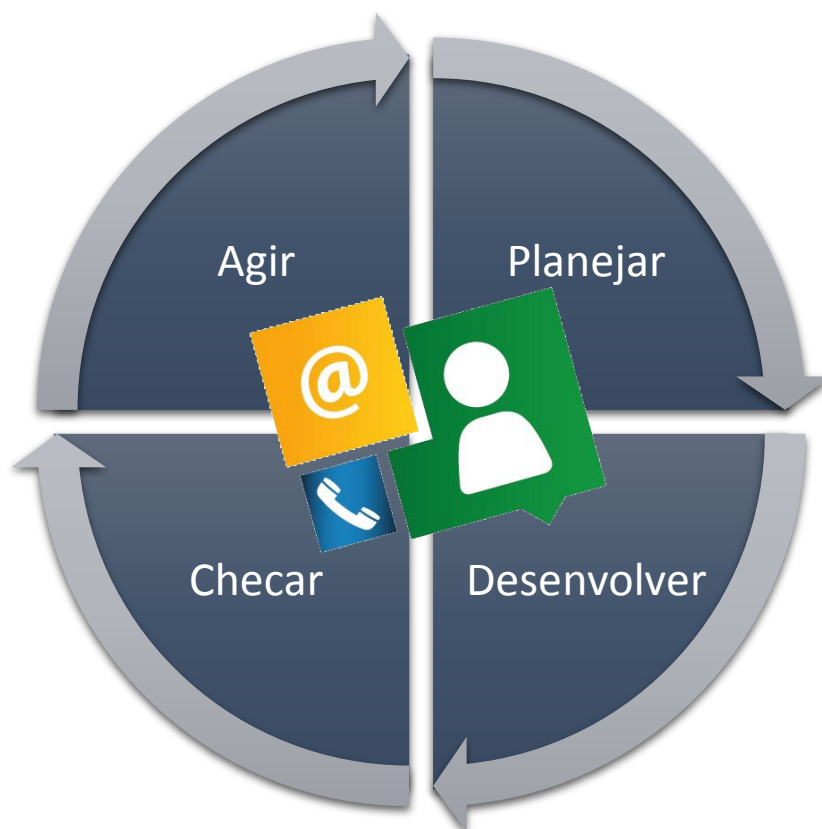


PLANO DE AÇÃO EM OUVIDORIA - PAO



OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

Controladoria-Geral
do Distrito Federal





EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL

Gabinete do Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira – *Ouvidor-Geral do DF*
Cleiton Gonçalves Oki de Brito – *Assessor Especial*
Kamilla de Freitas de Lima – *Assessora Técnica*

Coordenação de Planejamento

Rodrigo Vidal da Costa - *Coordenador*
Thiago Mendonça Chagas - *Diretora de Informações de Ouvidoria*
Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes - *Diretora de Projetos e Mobilização Social*

Coordenação de Articulação de Ouvidorias

Frederico Aragão Veras - *Coordenador*
Aline dos Anjos Carneiro Cruz - *Diretora 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*
Lúcia Brasileiro de F Coimbra – *Especialista em Saúde Pública*
Joyce Venâncio Cintra – *Estagiária*
Brenda Vilar dos Santos – *Estagiária*
Geovana Gonzáles Diniz - *Estagiária*

Coordenação de Atendimento ao Cidadão

Roberson Bruno Lobo Olivieri - *Coordenador*
Litcyá Coelho Alves de Oliveira - *Diretora de Recebimento e Tratamento de Manifestações*
João Manoel de Moraes Leite - *Diretor de Acompanhamento de Denúncias*
Williana Jorge Oliveira – *Agente de Gestão Educacional*
Maria Eduarda Freitas de Carvalho - *Estagiária*



Sumário

Apresentação	4
Organograma	5
Recursos Humanos	5
Diagnóstico	6
Análise SWOT	7
Matriz de Riscos	12
Matriz de Integridade da OGDF	15
Instrumentos de Planejamento Associados a Ouvidoria	17
Plano Plurianual - PPA 2020-2023	17
Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2020-2023	20
Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF - PDSO 2019 – 2023	20
Quadro Resumo das Metas para 2020	25
Ações do PDSO	26
Projetos do PDSO	30
Ações propostas para 2020	32
I. Programa de Integridade no Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO-DF	32
II. Programa de Formação em Ouvidoria – SIGO/DF	33
III. Reunião Geral de Ouvidores da Rede SIGO-DF	34
IV. Seminário Regional de Ouvidoria do Centro-Oeste	34
V. Programa Carta de Serviços ao Cidadão	35
VI. Programa de Ouvidorias Itinerantes	35
VII. Internet Patrocinada para o OUV-DF	36
VIII. Validação das contas do OUV-DF	36
IX. Implementar de Inteligência Artificial - IA no OUV-DF	37
Cronograma das Ações/Projetos para 2020	38
Outras Atividades de rotina a serem desempenhadas em 2020 na OGDF	39
Considerações Finais	40
Anexo I - Demandas do OUV-DF priorizadas Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da CGDF – PDTIC 2020	41
Anexo II – Cronograma de Cursos para a Certificação em Ouvidoria Pública do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – 2019	45



Apresentação

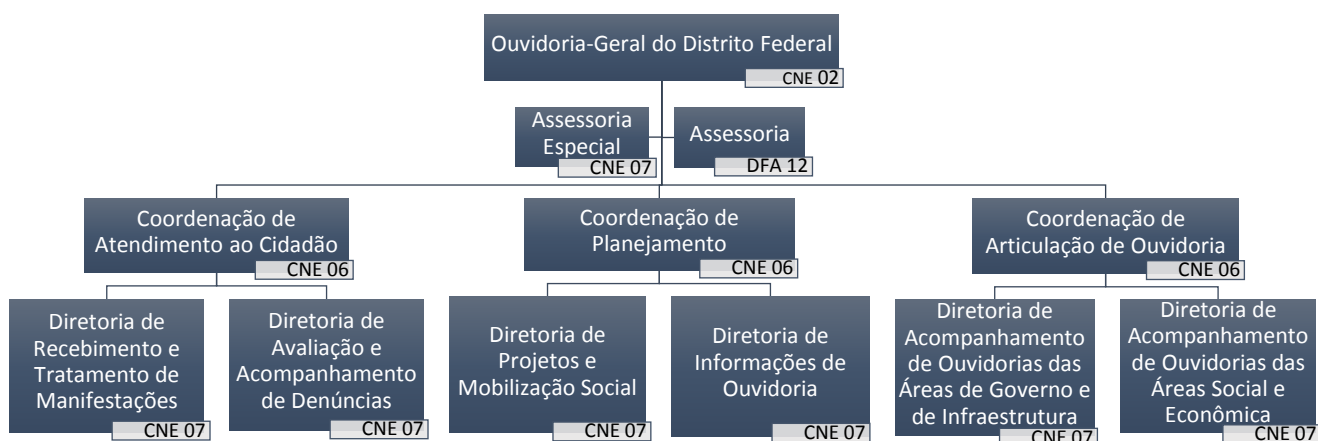
Em acordo com as competências regimentais e embasada pela Lei nº 4.896/2012, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF, exercício de 2020. A Ouvidoria-Geral como unidade orgânica da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF é o órgão central do SIGO-DF, responsável pela supervisão técnica de todas as unidades seccionais de ouvidoria do DF e gestora do Sistema Informatizado de Ouvidorias do DF, o OUV-DF.

As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da equipe da Ouvidoria-Geral frente aos resultados obtidos por todo sistema de ouvidorias do Distrito Federal no último, em especial os descritos no Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral - 2019 e Balanço SIGO/DF - 2019, ambos disponíveis no sítio da ouvidoria (www.ouvidoria.df.gov.br).

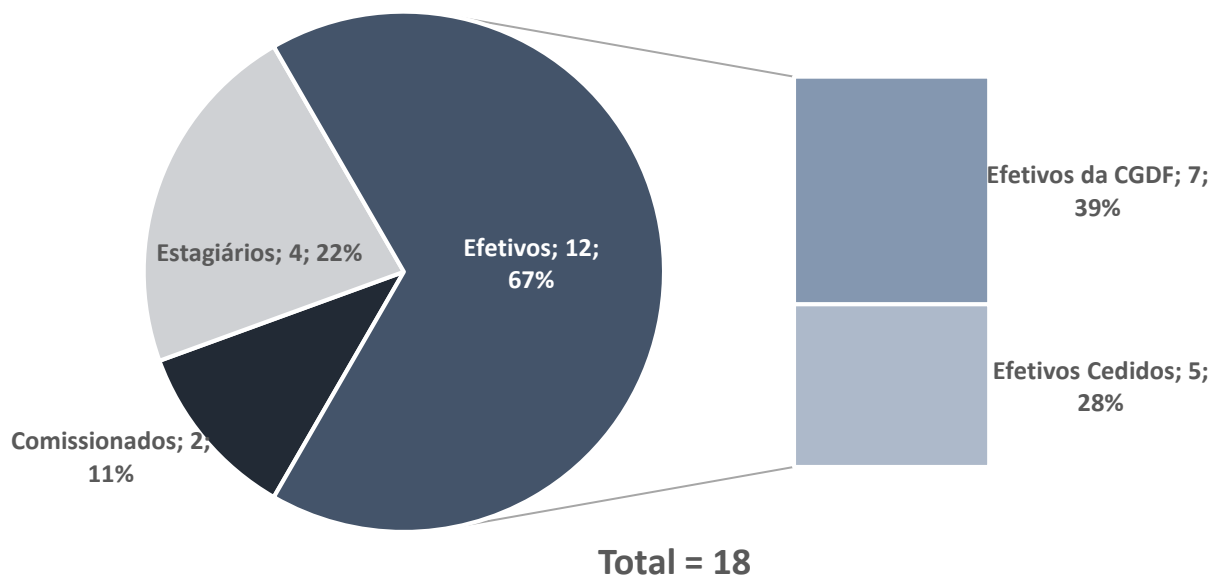
Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidas na Ouvidoria-Geral, para e em parceria com SIGO-DF, durante o ano de 2020, em consonância com Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019-2023 e Plano Plurianual do DF – PPA 2020-2023. Além disso, formam este documento a análise *SWOT*, a Matriz de Riscos e a Matriz de Integridade embasando o diagnóstico, além de outras informações relevantes para plano.



Organograma



Recursos Humanos





Diagnóstico

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal finalizou o ano de 2019 demonstrando superação de todas as metas de indicadores estabelecidos nos diversos instrumentos de planejamento dos quais possuiu metas pactuadas mesmo com o crescimento de 20% nos registros de manifestações em relação ao ano anterior (2018) sem que as estruturas de recursos, tantos físicos, orçamentários e humanos, recebesse algum reforço, além das dificuldades no ano inerentes a qualquer processo de transição de governo.

Os números apresentados estabelecem novo recorde de registros (230.499), consolidando assim a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem atualmente no sistema de ouvidoria. Quando cruzadas as informações quantitativas com as avaliações qualitativas recebidas, fica evidente o crescimento do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF tanto numérico quanto em qualidade dos serviços prestados diretamente pelas ouvidorias e pelas áreas técnicas dos órgãos quando demandados pela rede de ouvidorias do DF.

A Controladoria – Geral do DF - CGDF, como órgão superior e normativo do SIGO-DF, adotou providência ao editar o Decreto nº 39.723/2019 com estabelecimento de medidas para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal através das ouvidorias. No decreto são tratadas, dentre outras, questões de priorização das demandas de ouvidoria, assuntos mais recorrentes, previsão de ocorrências ou situações graves em relação a estas demandas, bem como obrigatoriedade de os dirigentes máximos dos órgãos relatarem providências adotadas a estas ocorrências e situações e indicações aos cargos de ouvidores por parte do Controlador-Geral. Não obstante, a CGDF publicou a Portaria nº 342/2019 caracterizando as ocorrências ou situações graves de manifestações recebidas pelo sistema de ouvidoria do DF, caso:

- I - Houver aumento superior a dez por cento da quantidade de reclamações, solicitações ou denúncias em comparação com o último trimestre sobre o mesmo assunto;
- II - A resolutividade das manifestações ficarem trinta por cento abaixo da meta estipulada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal (Meta 2019 = 40%, logo 28%);
- III - Existirem demandas vencidas com mais de dez dias após o prazo legal estabelecido na Lei n.º 4.896/2012;
- IV - Indicarem significativos, iminentes e abrangentes riscos à vida, à integridade física, à saúde ou ao patrimônio público.

Evidenciamos que todas as ações, projetos e programas executados por esta OGDF durante o ano de 2019 corrobora para que os cidadãos do DF, a cada dia estejam mais apropriados das ouvidorias, exercendo sua participação e controle social, onde percebem falhas nas prestações de serviços públicos, registrando solicitações, reclamações e denúncias, além de interagirem com o sistema por meio de pedidos de informações, sugestões e elogios, desta forma, só em 2019 foram cadastrados 81.772 novos usuários



no sistema OUV-DF, com 230.499 novas manifestações registradas, onde 41% destes usuários tiveram 100% de seus problemas resolvidos além dos 69% que estão satisfeitos com o serviço prestado pela ouvidoria e 76% dos usuários recomendam a utilização das ouvidorias do Distrito Federal, reforçando a confiança no sistema.

Para 2020 ainda temos muitos desafios, metas e indicadores já pactuados nos instrumentos de planejamento (PPA e PEDF 2020-2023) observados neste documento. Para tanto, nossas principais dificuldades estão elencadas em nossa análise *SWOT* e mapeadas em nossa matriz de riscos a seguir. Com o foco na superação das ameaças e dos pontos fracos identificados na análise, seguem também as considerações que este Plano de Ação 2020.

Análise SWOT

AMBIENTE INTERNO	AMBIENTE EXTERNO
Forças	Oportunidades
I. Rede de ouvidorias instituída por normativo específico; II. Equipe composta por servidores efetivos do quadro do Governo do Distrito Federal, conferindo estabilidade e continuidade dos projetos iniciados; III. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF desenvolvido pela equipe da controladoria, o que viabiliza melhorias no sistema sem alocação de recursos orçamentários; IV. Aprovação do Sistema OUV-DF pela população do DF com 91% de satisfação do sistema; V. Carta de Serviços ao Cidadão instituída por Decreto com metodologia da OGDF, que institui a Carta de Serviços em meio Digital (<i>on line</i>) e um programa de acompanhamento com obrigatoriedade de um Grupo de Trabalho responsável pela	I. Rede Ouvir-DF formalizada, com participação de ouvidorias de outros poderes, tanto do Distrito Federal, como do Governo Federal; II. Participação crescente do cidadão evidenciada pelo aumento a cada ano no número de registros no sistema informatizado de ouvidoria; III. Possibilidade Programa de capacitação continuada dos membros da Rede Ouvir, com parcerias externas, que viabiliza a profissionalização dos ouvidores e equipes; IV. Crescente número de acessos das Cartas de Serviços ao cidadão em meio digital (<i>online</i>); V. Vigência da Lei de Acesso à Informação – LAI como respaldo para os processos de transparência ativa e passiva; VI. Termo de Ajustamento de



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

atualização das Cartas nos órgãos com publicação no DODF; VI. Programa de Formação Continuada em Ouvidoria Pública - SIGO-DF na Egov, com vários módulos de aprendizagem e emissão da Certificação; VII. Curso de formação em ouvidoria - EAD em parceria com a Egov; VIII. Diversidade de canais de atendimento – internet (OUV-DF, OUV-DF mobile e App e-GDF), telefone e presencial – que propiciam maior acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria; IX. Projeto de Ouvidoria Itinerante consolidado em vários órgãos e entidades do SIGO-DF; X. Criação do Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidorias do DF com monitoramento por indicadores; XI. SIGO-DF inserido na lógica de gerenciamento de dados e informações baseadas no <i>Business Intelligence</i> – BI com apropriação de tecnologia própria no OUV-DF e no Portal de Indicadores de Ouvidorias do DF; XII. Possibilidade da pesquisa de satisfação ser realizada por usuários da Central 162; XIII. Portaria nº 342/2019 da CGDF que caracteriza as ocorrências ou situações graves em relação às demandas registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF; XIV. Emissão Trimestral de Relatórios Gerenciais de Ouvidorias diretamente aos gestores das pastas pertencentes ao SIGO-DF com caracterizações de	Conduta – TAC instituído pela Instrução Normativa nº 1/2017, para adequação do desempenho dos ouvidores; VII. Medidas consensuais de resolução de conflito instituídas para os ouvidores, equipes e gestores através da Instrução Normativa nº 01/2017; VIII. Vigência da Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. IX. Vigência do Decreto 39.729/2019 que estabelece priorização das demandas de ouvidorias no âmbito do DF e procedimentos para ocorrências e situações graves em relação as demandas registradas;
--	---



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

ocorrências e situações graves para justificativas; XV. Conhecimento do perfil socioeconômico dos usuários dos serviços de ouvidoria do DF;	
--	--

AMBIENTE INTERNO

Fraquezas	Considerações
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 é vivenciado nas ouvidorias seccionais do GDF, considerando que o serviço de informação ao cidadão é prestado no âmbito das ouvidorias. Para 2020 foi acordado com a Subcontroladoria de Combate a Corrupção e Transparência do Distrito Federal e Subcontroladoria de Tecnologia da Informação e Comunicação o desenvolvimento de um Módulo para o e-Sic dentro do OUV-DF.
Falta de pessoal - equipe da Ouvidoria-Geral, bem como nas ouvidorias seccionais;	A proposta é manter o nível de capacitação e formação de ouvidores e equipes em alto nível, de forma que as equipes seccionais possam superar as dificuldades relacionadas à falta de pessoal. O sistema OUV-DF também contribui para minimizar essa fraqueza na medida em que detém uma ótima performance e inovações propostas para 2020, inclusive com a utilização de Inteligência Artificial.
O Contrato da Central de Atendimento 162 não é executado dentro da OGDF, o que dificulta a gestão do serviço;	O Contrato passou a ser gerido pela Secretaria de Economia, no entanto ainda há dificuldades na gestão da Central 162. Inclusive atualmente o contrato está sendo operado em modo emergencial sem que abranja todas as necessidades do serviço.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

Não atendimento das demandas de Tecnologia da Informação relacionadas à ouvidoria desde 2017, priorizadas desde 2018 e repriorizadas e priorizadas para 2020 no Comitê de Tecnologia da Informação da CGDF – COTIC para o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC.

A OGDF propôs ao Comitê uma adequação dos critérios e as formas de atendimento as demandas de TI a fim de melhorar as entregas em 2020.

AMBIENTE EXTERNO

Ameaças	Considerações
Rotatividade dos Ouvidores e constantes alterações nas estruturas administrativas dos órgãos, o que impacta no desempenho da Rede como um todo;	Programa de Formação em Ouvidoria - A proposta é manter o nível de capacitação e formação de ouvidores e equipes em alto nível, de forma que as equipes seccionais possam superar as dificuldades relacionadas à rotatividade dos ouvidores. Também foi lançado em 2019 o Curso de Formação em Ouvidoria – EAD cujo, dentre suas finalidades, é agilizar o processo de capacitação aos servidores que estão entrando no sistema de ouvidoria. Ainda, com o programa da carta de serviços ao cidadão, os processos relacionados aos serviços prestados ao cidadão são mapeados e registrados, minimizando o impacto das trocas de pessoal e auxiliando na prestação de serviços propriamente dita.
Restrições orçamentárias, sobretudo para a realização de campanhas de divulgação do serviço de ouvidoria – gráficas, certificações, peças de divulgação;	Apesar de estarmos inseridos no plano de comunicação do governo, ainda não fomos contemplados. Em conversas com a SECOM esperamos alguma execução para o ano de 2020. Também não possuímos orçamento próprios para tais fins. No entanto, para produção de pequenas peças e eventos contamos com parcerias como o BRB.
Nomeação de Ouvidores;	A indicação para a nomeação dos Ouvidores por força do Decreto nº 39.729/2019 é privativa ao



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

	Controlador-Geral do DF por indicação de lista tríplice elaborado pelo órgão. No entanto, pelo desconhecimento da norma muitos ouvidores ainda são nomeados em desacordo com o estabelecido. Essa não observância tem custo social e financeiro elevado e prejudica os trabalhos e a população de forma geral.
Quantidades de licenças e desatualização da ferramenta de BI (<i>MicroStrategy</i>) disponível na CGDF	A área de Tecnologia da Informação (SUBTI) está em tratativas com a empresa fornecedora do <i>MicroStrategy</i> para ampliar utilização das licenças e com a área de orçamento (SUBGI) para compra de mais licenças e atualização da ferramenta.
Problemas de integridade nas contas de usuários do OUV-DF por falta de validação do CPF e CNPJ	Incluído no Plano de Ação da OGDF 2020 uma ação para a validação das contas do OUV-DF para permitir o controle de fraudes de contas no sistema.



Matriz de Riscos

Riscos Classificados como MÉDIO	
Risco	Considerações
Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria	Para mitigar o risco, intensificamos o Programa de Formação em Ouvidoria e instituímos o Fortalecimento do Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do DF descrito no Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019 – 2023. Também foi publicado o Decreto nº 39.729/2019, conhecido como o Decreto da priorização das demandas de ouvidoria do DF. A proposta é que a ouvidoria auxilie na melhoria do serviço público de forma permanente e perene.
Dificuldade da população em acessar os serviços de ouvidoria.	Com vistas a mitigar esse risco, a principal ação executada foi o recebimento gratuito de ligações de celulares pela Central 162, ainda em 2017. Ainda, foram realizados 37 eventos em 2019 de Ouvidoria itinerante de forma a aproximar o cidadão da Ouvidoria, além de divulgar o serviço em si. Também foi realizada a Avaliação do Sistema Informatizado de Ouvidoria para torna-lo mais amigável e acessível ao cidadão. Foi disponibilizado o acesso ao OUV-DF pelo App e-GDF e para 2020 realizaremos estudo de para aquisição de internet patrocinada para usuários do OUV-DF.
Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional	Para mitigar o risco a OGDF incluiu novamente as demandas de divulgação e comunicação de Ouvidoria no Plano Anual de Comunicação do GDF para 2020. Paralelamente disponibilizamos vagas para as Assessorias de Comunicação dos órgãos do GDF no Programa de Formação Continuada de Ouvidoria para o módulo de Carta de Serviços. Também está prevista para 2020 a entrega de um Portal de Transparência Ativa em Ouvidoria a fim de dar visibilidade e maior controle social ao sistema de ouvidoria.
Nomeação de Ouvidores em seccionais sem atendimento aos requisitos da legislação	Em 2019 conseguimos inserir no Decreto 39.723/2019 requisitos profissionais e forma técnica para o provimento dos cargos de Ouvidores no SIGO-DF. Em 2020 a proposta é intensificar o controle e fiscalização para o atendimento a forma de provimento proposta na norma.
Deficiência no estabelecimento de	Atualmente os principais macroprocessos de ouvidoria estão mapeados e simplificados: Gestão do Programa Cartas de Serviços;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

processos integrados entre a Ouvidoria e demais unidades da Controladoria-Geral	Capacitação e Desenvolvimento das Unidades Seccionais de Ouvidoria; Articulação, integração e comunicação com os integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF - SIGO/DF; Gestão do Sistema de Ouvidoria; e Gestão do Serviço de Ouvidoria.
Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública.	Inserida a lógica do <i>Business Intelligence</i> nas ouvidorias públicas do GDF para que se tenha condições de transformar o tratamento das manifestações em informação estratégica para os órgãos, com uma tecnologia confiável dentro do próprio sistema, capaz de processar a coleta, organização, compartilhamento e monitoramento de informações para o suporte da gestão do negócio público com os Painéis de Monitoramento de Ouvidoria desenvolvidos no OUV-DF. Também houveram diversas ações voltadas para a institucionalização das Ouvidorias como fonte de informações para a tomada de decisão, melhorias dos serviços públicos e desenvolvimento de programas e políticas públicas, tais como a publicação de relatórios trimestrais nos sites dos órgãos e envio de relatórios gerenciais de ouvidoria diretamente do Controlador-Geral para os gestores máximos dos órgãos do SIGO-DF. Realizamos ainda o módulo de Inteligência e Governança em Ouvidoria visando a capacitação dos ouvidores nas ferramentas de monitoramento (<i>Business Intelligence</i> – BI no OUV-DF); foi desenvolvido e lançado o Portal Indicadores de Ouvidoria e criado para 2020 um módulo de capacitação para monitoramento do desempenho das ouvidorias no Portal Indicadores. Para 2020 também está prevista a entrega de um Portal de Transparência Ativa em Ouvidoria a fim de dar ampla visibilidade as informações de ouvidoria e, conseqüentemente que seja exercido um maior controle social ao sistema de ouvidoria e aos serviços prestados pelos órgãos por meio das manifestações no sistema OUV-DF.

Riscos Classificados como EXTREMO

Risco	Considerações
Não atendimento dos prazos legais.	Risco mitigado com implementação do OUV-DF, capacitações e visitas técnicas. Destacamos o desenvolvimento do Sistema Informatizado de Ouvidoria que realiza o controle automático dos prazos com "bloqueio" das caixas 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 69 visitas técnicas em



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

	ouvidorias em 2019. Houve também a criação do Índice de Cumprimento do Prazo Resposta da Ouvidoria como indicador do PEI e seu monitoramento através do Painel de Monitoramento dos Prazos de Respostas no OUV-DF e Prazos e Manifestações Vencidas no Portal Indicadores de Ouvidoria. Atualmente, este índice está em 90%, frente aos 37% da linha base em 2014. Ressaltamos que acompanhada a este indicador temos uma melhora expressiva do tempo médio de respostas da ouvidoria que passou de 142 dias (linha base 2014) para atuais 12 dias, ou seja, uma melhora efetiva de 1.183%. Para 2020 o objetivo é dar maior publicidade a essas informações e maior controle social nos órgãos que ainda não cumprem os prazos de ouvidoria.
Reduzida capacidade institucional para gerir as redes sociais como canal de atendimento formal para acolhimento de demandas de ouvidoria.	Para as demandas típicas de ouvidoria registradas nas redes sociais do GDF, está definida resposta oficial encaminhando o cidadão para os canais formais de atendimentos de ouvidoria. Também foi publicado o Manual de Atendimento em Ouvidoria com orientações sobre as demandas que possam entrar por redes sociais. Além disso, a OGDF tem estudado a utilização de <i>Chatbots</i> nas redes sociais para viabilizar uma integração com o sistema OUV-DF, o qual sua arquitetura já está preparada para integrações com outros sistemas e, uma proposta de reestruturação na OGDF para ter maior capacidade de absorção destas redes.



Matriz de Integridade da OGDF

Riscos NEGATIVOS de Integridade Classificados como BAIXO

Risco	Causas	Consequências
Falha de postura ética nas atividades e nos relacionamentos interpessoais.	○ Ausência de conscientização dos servidores sobre o tema; ○ Ausência de ações institucionais de reconhecimento de boas práticas; ○ Percepção de ausência de sanção nos casos de ausência de postura ética do servidor; ○ Sensação de impunidade;	○ Clima organizacional desfavorável; ○ Aumento no número de situações de conflito e desgaste entre os profissionais; ○ Aumento na possibilidade de desvios; ○ Desmotivação da equipe;
Ausência de imparcialidade no cumprimento das leis e normas/regulamentações e comprometimento na execução do processo.	○ Ausência de profissionalismo na execução do processo; ○ Desconhecimento das leis e normativas vigentes; ○ Ausência de supervisão; ○ Ausência de adesão aos valores propostos pela Organização; ○ Sensação de impunidade;	○ Manifestações respondidas com vícios em função da ofensa ao princípio da imparcialidade; ○ Retrabalho; ○ Desmotivação da equipe;

Riscos NEGATIVOS de Integridade Classificados como MÉDIO

Risco	Causas	Consequências
Quebra de sigilo e confidencialidade.	○ Ausência de adesão aos valores propostos pela Organização; ○ Ausência de supervisão; ○ Sensação de impunidade;	○ Perda de confiança das partes interessadas; ○ Exposição de informações sensíveis que possam comprometer os trabalhos da organização;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

		○ Imagem negativa da Ouvidoria perante a sociedade; ○ Ações Judiciais;
Solicitação ou recebimento de propina/pagamento indevido para intervenção em manifestações de ouvidoria.	○ Interesse de enriquecimento ilícito ○ Sensação de impunidade	○ Imagem negativa da Organização ○ Prejuízo ao erário

Riscos POSITIVOS de Integridade Classificados como MÉDIO

Risco	Causas	Consequências
Reconhecimento e divulgação das ações de integridade praticadas pelos servidores da OGDF.	○ Apoio institucional ao ProInt; ○ Valorização das ações de integridade como elemento chave para o alcance dos objetivos institucionais;	○ Estabelecimento de referências de comportamento ético na instituição; ○ Estímulo ao comportamento integrado aos valores institucionais;

Riscos POSITIVOS de Integridade Classificados como ALTO

Risco	Causas	Consequências
Informar sobre desvios de Integridade.	○ Divulgação da existência do OUV-DF como canal para manifestações internas na OGDF; ○ Compreensão pelos servidores do seu papel institucional de controle; ○ Segurança quanto à proteção ao sigilo do informante;	○ Maior possibilidade de identificação de desvios; ○ Diminuição da sensação de falta de supervisão;

Riscos POSITIVOS de Integridade Classificados como EXTREMO

Risco	Causas	Consequências
-------	--------	---------------



Postura ética nas atividades e nos relacionamentos interpessoais.	○ Servidores com bom nível de compreensão dos valores institucionais; ○ Divulgação interna dos valores institucionais; ○ Exemplo de conduta da alta gestão;	○ Imagem institucional positiva; ○ Clima organizacional favorável à consecução dos objetivos;
Atenção e zelo na execução do processo de trabalho.	○ Supervisão adequada; ○ Conhecimento dos processos de trabalho pelos servidores; ○ Principais Processos de Trabalho da OGDF mapeados (simplifique);	○ Clima organizacional favorável à consecução dos objetivos; ○ Imagem institucional positiva; ○ Trabalho de boa qualidade;

Instrumentos de Planejamento Associados a Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, órgão central da rede de ouvidorias do DF, atualmente está presente em diversos instrumentos de planejamento da Administração Pública Distrital a fim contribuir para aperfeiçoar mecanismos de combate à corrupção, de integridade pública e de controle social no Distrito Federal promovendo a melhoria efetiva dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal. A seguir, como base deste Plano de Ação, apresentamos os instrumentos de planejamento do DF nas partes que cabem a ouvidoria.

Plano Plurianual - PPA 2020-2023

Como proposta para o PPA 2020-2023 na busca para promover iniciativas de prevenção, combate à fraude, à corrupção e à improbidade administrativa, no âmbito do Distrito Federal, fortalecendo mecanismos de controle e promoção da participação social, apresentamos o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal para que seja fortalecido, consolidando-se como ferramenta de gestão pública, capaz de subsidiar processos decisórios para o desenvolvimento de políticas públicas, a partir da avaliação



do cidadão, promovendo a melhoria efetiva dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal. Para tanto foi proposto o Indicador abaixo:

INDICADOR

Índice de resolutividade das demandas do cidadão registradas no Ouv-DF

Mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão no sistema de Ouvidoria, referindo-se, principalmente, ao desempenho dos órgãos



METAS

Alcançar 60% de resolutividade de demandas até dezembro de 2023			
2020	2021	2022	2023
50%	55%	57%	60%
Aumentar para 85% a satisfação com o serviço de ouvidoria até 2023			
75%	80%	85%	85%



Ações Não Orçamentárias

AN65 - DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA DE FORMAÇÃO CONTINUADA EM OUVIDORIA

AN66 - APRIMORAMENTO DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL - OUV-DF

AN67 - PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA EM OUVIDORIA

AN69 - APRIMORAMENTO DO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - E-SIC

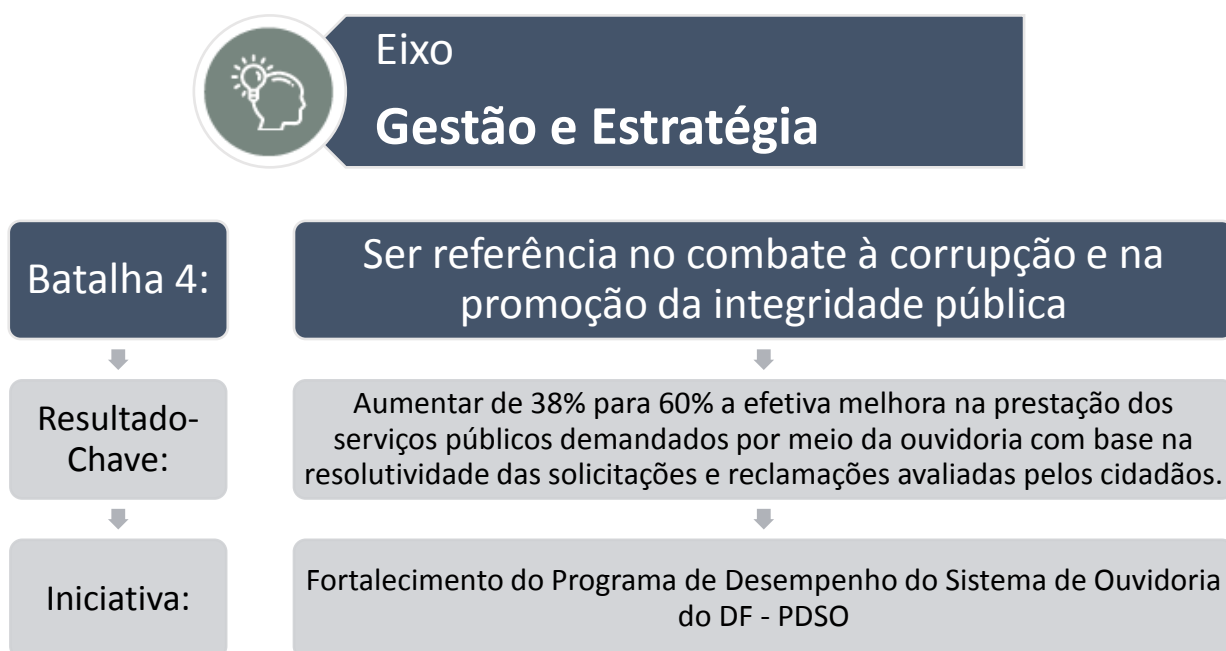
Ações Orçamentárias

4093 - CONTROLE, CORREIÇÃO, OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA NAS APLICAÇÕES DOS RECURSOS PÚBLICOS



Plano Estratégico do Distrito Federal - PEDF 2020-2023

Com a missão de “garantir dignidade a seus habitantes e ser acolhedora aos seus visitantes” e visão estratégica de que Brasília seja a cidade síntese do futuro, o Plano Estratégico do Distrito Federal foi elaborado a partir de oito eixos temáticos, com a definição de batalhas, resultados-chave, iniciativas e tendências, que metodologicamente os compõem. Assim sendo apresentamos como o sistema de ouvidorias do DF está inserido no PEDF:



Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF - PDSO 2019 – 2023

O PDSO reúne ações e projetos voltados para a melhoria do desempenho nas ouvidorias seccionais para que indicadores e metas destes instrumentos sejam alcançados. Neste sentido, apresentaremos a seguir os indicadores e metas escalonadas para todo o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF.



Indicadores
e Metas



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

Índice de Resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	2019	2020	2021	2022	2023
Metas	40%	50%	55%	57%	60%
Resultados	41%	-	-	-	-

Nota: este indicador mede o percentual de demandas resolvidas segunda a percepção do cidadão, referindo-se ao desempenho dos órgãos, por meio da avaliação sobre a situação das manifestações como “resolvidas” ou “não resolvidas” nas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio de do sistema OUV-DF.

Formula de Cálculo:

$$Res = \left[\frac{SRes}{(SRes + NRes)} \right] \times 100$$

Legendas:

Res = Índice de resolutividade das manifestações de ouvidoria

SRes = Manifestações avaliadas como Resolvidas

NRes = Manifestações avaliadas como Não Resolvidas



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria	2019	2020	2021	2022	2023
Metas	60%	75%	80%	85%	85%
Resultados	68%	-	-	-	-

Nota: este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria do DF, por meio da avaliação dos principais processos de trabalho das ouvidorias, o atendimento, o sistema e a resposta fornecida, a partir da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF.

Formula de Cálculo:

$$SA = \left[\frac{(SA + SR + SS)}{(SA + SR + SS + NSA + NSR + NSS)} \right] \times 100$$

Legendas:

S = Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria

SA = Manifestações avaliadas como satisfeitas com o atendimento da ouvidoria

NSA = Manifestações avaliadas como não satisfeitas com o atendimento da ouvidoria

SR = Manifestações avaliadas como satisfeitas com a resposta dada pela ouvidoria

NSR = Manifestações avaliadas como não satisfeitas com a resposta dada pela ouvidoria

SS = Manifestações avaliadas como satisfeitas com o sistema informatizado da ouvidoria

NSS = Manifestações avaliadas como não satisfeitas com o sistema informatizado da ouvidoria



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

Índice de Recomendação do serviço de ouvidoria	2019	2020	2021	2022	2023
Metas	70%	80%	85%	90%	90%
Resultados	77%	-	-	-	-

Nota: este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria do DF, a partir da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF.

Formula de Cálculo:

$$Rec = \left[\frac{SRec}{(SRec + NRec)} \right] \times 100$$

Legendas:

Rec = Índice de recomendação do serviço de ouvidoria

SRec = Manifestações de recomendação do serviço de ouvidoria

NRec = Manifestações de não recomendação do serviço de ouvidoria

Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	2019	2020	2021	2022	2023
Metas	84%	92%	93%	94%	95%
Resultados	90%	-	-	-	-

Nota: este indicador mede o percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro dos prazos legais conforme a Lei nº 4.896/2012.

Formula de Cálculo:

$$P = \left[\frac{NP}{(RP + V)} \right] \times 100$$

Legendas:

P = Índice de cumprimento do prazo de resposta de ouvidoria

NP = Total de manifestações respondidas no prazo

RP = Total de manifestações respondidas

V = Manifestações vencidas



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

Taxa de adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços	2019	2020	2021	2022	2023
Metas	70%	85%	90%	95%	97%
Resultados	78%	-	-	-	-

Nota: este indicador mede o percentual de adequação das cartas de serviços do GDF aos requisitos básicos constantes no Guia Metodológico e Estratégia de Implantação – GMEI.

Formula de Cálculo:

$$CS = \left(\frac{RBA}{RBE} \right) \times 100$$

Legendas:

CS = Taxa de adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços

RBA = Número total de requisitos básicos adequados ao GMEI

RBE = Número total de requisitos básicos existentes

Taxa de satisfação com a clareza das informações nas Cartas de Serviços	2019	2020	2021	2022	2023
Metas	85%	90%	95%	96%	97%
Resultados	95%	-	-	-	-

Nota: este indicador mede o percentual de clareza das informações constantes nas cartas de serviços do GDF, a partir da avaliação da carta de serviços disponível na própria carta, conforme o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação – GMEI destas, e da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF quando se tratar de solicitações de serviços aos órgãos e entidades do DF.

Formula de Cálculo:

$$TRB = \left(\frac{SCS}{TCS} \right) \times 100$$

Legendas:

CSI = Taxa de Satisfação com a clareza das informações apresentadas nas Cartas de Serviços

SCS = Total de avaliações positivas quanto a clareza das informações das cartas de serviços

TCS = Total de avaliações quanto a clareza das informações das cartas de serviços



Quadro Resumo das Metas para 2020

50%	• Índice de Resolutividade
75%	• Índice de Satisfação
80%	• Índice de Recomendação
92%	• Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta
85%	• Taxa de Adequação das Cartas de Serviço
90%	• Taxa de Satisfação com a Clareza das Informações nas Cartas de Serviço



Ações do PDSO

Para o fortalecimento do Programa de Desempenho foram inscritas no Plano Estratégico do DF um conjunto de sete ações a serem executadas até 2023 para subsidiar o alcance do Resultado-Chave planejado. Aqui descreveremos todas as sete ações com destaque para as que deveram ser executadas durante o exercício de 2020.

Ação 1 Monitorar a priorização das demandas de Ouvidoria (Decreto nº 39.723/2019)



2019 - 2023

Descrição

Monitoramento da correta aplicação dos normativos legais do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF constantes no Decreto nº 39.723/2019:

- Monitorar a publicação dos atos específicos dos órgãos definindo seus procedimentos internos para garantir a efetiva prioridade das demandas de ouvidoria;
- Monitorar e dar encaminhamentos quanto a persistência ou agravamento das ocorrências ou situações caracterizadas como graves pela Controladoria-Geral do DF (Portaria nº 342/2019);
- Monitorar as nomeações dos ouvidores com base em processo de seleção profissional para o cargo;

Pontos Críticos

Responsabilização de gestores máximos pelo descumprimento da norma é questão sensível.



Ação 2

Capacitação de Ouvidores



2018 - 2023

Descrição

Ter 100% dos ouvidores titulares das ouvidorias seccionais com o módulo de Inicialização do Programa de Formação em Ouvidoria da Egov concluídos e 80% destes com 100% das capacitações no programa, ou seja, com as Certificações em Ouvidoria Pública emitidas pela EGOV em parceria com a OGDF.

Pontos Críticos

- Mudanças na EGOV que possam prejudicar as capacitações;
- Rotatividade dos Ouvidores;
- Nomeações dos ouvidores sem atendimento ao processo de seleção profissional para o cargo descrito no Decreto 39.723/2019;

Ação 3

Implementar a Pesquisa de Satisfação do OUV-DF via atendimento na Central 162



2019 - 2020

Descrição

Atualmente cidadãos que utilizam o sistema de ouvidoria somente através da central telefônica 162 não conseguem acessar e responder as avaliações do sistema bem como a pesquisa de satisfação existente, vez que as funcionalidades do sistema só permitem este acesso se o cidadão estiver "logado" em sua conta no próprio sistema. Logo, como em 2018 50% dos usuários do sistema ainda registraram suas manifestações através da central 162, estimamos que seria bem maior a participação da sociedade nestas avaliações com a implementação desta ação.

Pontos Críticos

- Não atendimento da demanda pela SUBTI priorizada para 2019;
- Não atendimento da demanda no novo contrato para a Central de Atendimento do 162;
- Problemas com licitação e contratação, ocasionando contratos mais enxutos e emergenciais.



Ação 4

Ampliar e melhorar as ferramentas de Business Intelligence das Ouvidorias – Dashboards



2018 - 2023

Descrição

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, tomadas de decisões e desenvolvimento de programas e políticas públicas.

Pontos Críticos

- Não atendimento da demanda pela SUBTI priorizada para 2019;
- Problemas de licenças com o MicroStrategy;

Ação 5

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ENTREGUE
O QUE PROMETEU

Reformular a pesquisa de Satisfação no Ouv-DF



2019 - 2020

Descrição

Oferecer aos cidadãos maiores possibilidades de avaliações de seu contato com a ouvidoria em função do desempenho destas, com vistas a melhorar a eficácia do órgão ou entidade demandada

Pontos Críticos

Não atendimento da demanda pela SUBTI priorizada para 2019



Ação 6

Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria



2019 - 2023

Descrição

Troca de boas práticas entre ouvidorias para o estabelecimento de Benchmarking visando a melhora, em bloco, dos índices de desempenho.

Assim, um concurso de boas práticas em ouvidoria é figura central voltada para o fortalecimento da Rede de ouvidorias, buscando estimular a atuação dinâmica do Ouvidor para estabelecer um banco de boas práticas com replicabilidade e inovação com a troca destas práticas entre as ouvidorias a partir de técnicas de Benchmarking com a valorização de experiências inovadoras dos integrantes da rede, com foco na melhoria continuada dos serviços públicos.

Pontos Críticos

Não inscrição de projetos nos concursos.

Ação 7

Prêmio OGDF de Melhor Desempenho



2019 - 2023

Descrição

Estimular, reconhecer, fortalecer e premiar as ouvidorias que apresentarem o melhor desempenho, considerando também a percepção do cidadão. Todo serviço prestado a população carece de ser avaliado. Com este instrumento busca-se avaliar de forma positiva, com o estabelecimento de um prêmio simbólico, o desempenho das ouvidorias públicas do DF a partir de critérios pré-estabelecidos em edital, tais como a medição de indicadores de desempenho e atividades desempenhadas a partir das estratégias e planejamento da OGDF para o SIGO-DF, com foco na melhoria continua dos serviços prestados à população do DF e monitoramento das atividades realizadas nas ouvidorias com melhor desempenho a fim de replica-las as demais.

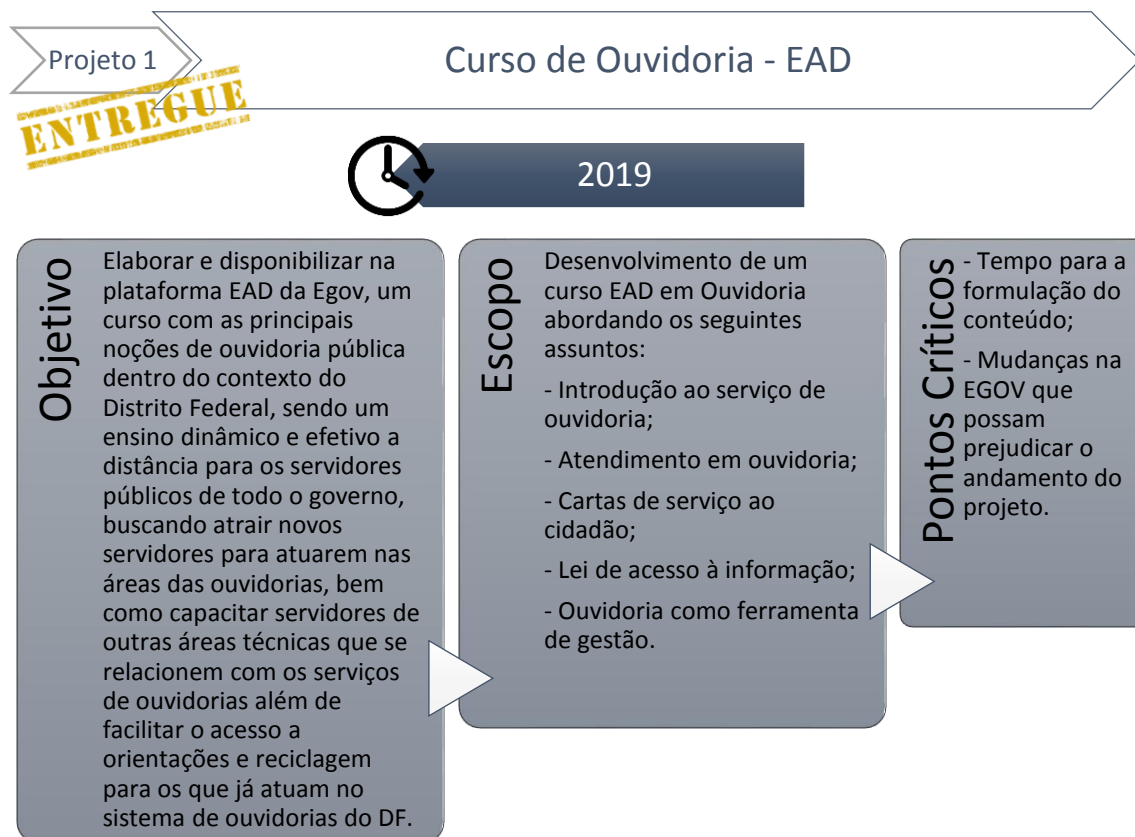
Pontos Críticos

Metodologias de Avaliação e Comparação, apesar de descrita em edital, pode ocasionar descontentamentos.



Projetos do PDSO

Além das ações ainda foram inscritos no Programa de Desempenho dois projetos a serem entregues até 2020 conforme descritos abaixo:





Projeto 2

Transparência Ativa em Ouvidoria



2019 - 2020

Objetivo

Disponibilizar na internet, de fácil entendimento a população, as informações de ouvidoria, principalmente as relacionadas ao desempenho da rede SIGO-DF.

Escopo

Desenvolvimento de painéis de monitoramento dentro do contexto de Business Intelligence contendo informações de ouvidoria de maneira a ser público e facilmente entendida pela população, contendo também os resultados dos desempenhos das ouvidorias que são pontuados pelos próprios manifestantes.

Pontos Críticos

- Desenvolvimento da plataforma;
- Não atendimento da demanda pela SUBTI priorizada para 2019;



Ações propostas para 2020

Apresentamos, a seguir, demais ações propostas para o exercício com base no diagnóstico apresentado e alinhadas com os instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal com foco na melhoria dos processos de trabalho das ouvidorias, melhoria de desempenho do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO-DF e consequente alcance das metas e indicadores pactuados.

As iniciativas priorizadas neste Plano de Ação são fruto de processos de análises e discussões entre a equipe da Ouvidoria-Geral e os membros do SIGO-DF, para execução por seus próprios servidores em parceria com demais áreas da Controladoria-Geral e entre os membros da rede de ouvidorias do GDF, com monitoramento da OGDF.

Os resultados, correções ou intervenções propostas poderão ser deliberadas, discutidos ou revisados no âmbito da Ouvidoria-Geral, por suas áreas técnicas, com participações de titulares do SIGO-DF, para posterior aprovação pelo gestor da unidade central do sistema de ouvidorias, Ouvidor-Geral do DF, e, pelo gestor órgão superior do sistema, Controlador-Geral do DF.

I. Programa de Integridade no Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO-DF



Estruturar mecanismos e procedimentos internos que visam a disseminar e solidificar, nas ouvidorias da rede SIGO-DF, uma cultura ética, moral e de integridade.



Integridade atualmente é algo inerente aos servidores que trabalham na Ouvidoria, pois norteia o comportamento esperado de um órgão cuja sua finalidade está ligada diretamente a sua confiabilidade perante seus *stakeholders*. Atividades desenvolvidas nas ouvidorias públicas, tais como recepção de denúncias e reclamações e pedidos de acesso a informações (LAI), dentre outras, exigem comportamentos inerentes a seus servidores baseados em princípios éticos e ao seu complice, sob pena de haver descrédito dos serviços prestados.



II. Programa de Formação em Ouvidoria – SIGO/DF



Desenvolver o aperfeiçoamento (teórico e prático) contínuo dos servidores que atuam nas ouvidorias da rede SIGO-DF através da Certificação em Ouvidoria Pública e Formação em Ouvidoria - EAD, ambos em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV.



Programa de Formação em Ouvidoria – SIGO/DF é nome dado ao conjunto de cursos e oficinas destinados a capacitação profissional dos servidores que atuam nas ouvidorias do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, que atualmente é realizado em parceria com a EGOV.

As certificação em Ouvidoria Pública tem o intuito atestar o nível de conhecimento técnico e a especialização dos profissionais que atuam nas Ouvidorias Públicas do DF. As certificações atualmente disponíveis no mercado são as da Associação Brasileira de Ouvidores - ABO, que depende de recurso para o curso, diárias e passagens e a da Ouvidoria Geral da União, que trata de realidade diversa da vivenciada no SIGO-DF. Assim, a OGDF busca 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. No entanto com o quadro de servidores reduzidos e visando facilitar o acesso ao Programa de Formação, a OGDF vai disponibilizar mais turmas na EGOV do Curso de Formação em Ouvidoria - EAD.



III. Reunião Geral de Ouvidores da Rede SIGO-DF



Estimular o diálogo sobre o papel e os avanços do trabalho das ouvidorias públicas do Governo do Distrito Federal.



Serão realizadas reuniões bimestrais entre o Ouvidor-Geral, Ouvidores Titulares dos órgãos e entidades que compõe o SIGO-DF e suas respectivas equipes e áreas técnicas a fim de estreitar canais de comunicação, aproximar o monitoramento do desempenho das ouvidorias seccionais do SIGO-DF e tratar de temas inerentes ao bom funcionamento das ouvidorias do GDF.

IV. Seminário Regional de Ouvidoria do Centro-Oeste



Fortalecimento das Ouvidorias da Região Centro-Oeste por meio do alinhamento de conceitos relacionados à sua atividade visando a superação de carências locais e a transformação de problemas individuais em soluções coletivas para a região.



As ouvidorias públicas são instâncias de controle e participação social, responsáveis por interagir com os cidadãos, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos. Elas auxiliam o cidadão em sua interlocução com o Estado, mediando o acesso a serviços públicos e possibilitando que o cidadão expresse seu ponto de vista.

Por meio da Rede Nacional de Ouvidorias, será realizado seminário promovido pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal em parceria com a Ouvidoria-Geral da União por ocasião de comemoração do Dia do Ouvidor 2020.



V. Programa Carta de Serviços ao Cidadão



Manter os cidadãos do DF informados quanto a prestação dos serviços públicos ofertados pelo GDF, bem como suas formas de acesso e compromissos de atendimento estabelecidos nas Cartas de Serviços.



Este Programa tem seu caráter continuado em razão da necessidade constante de aprimorar a capacidade das organizações públicas do DF em fornecerem os serviços desejados pelos cidadãos, empoderar o cidadão com divulgação de seus direitos e condições para o seu exercício através do documento "Carta de Serviços", induzindo, assim, ao controle social e a consequente melhoria dos serviços públicos prestados.

Para avaliação do Programa são monitorados indicadores de desempenho de perspectiva de processos internos e externo (cidadão).

VI. Programa de Ouvidorias Itinerantes



Ampliar o canal de atendimento e registro de manifestação presencial, bem como estimular e divulgar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais a partir de atendimentos das ouvidorias fora de suas sedes locais.



Facilitar a comunicação entre a sociedade e a administração pública distrital, percorrendo as Regiões Administrativas, participando de atividades, de eventos e se fazendo presente onde a população está. Este formato de atendimento possibilita novos meios de conhecer as necessidades locais e, a partir disso, traçar diagnósticos que impliquem na promoção de políticas públicas que atendam às necessidades sociais. Criação do Programa de natureza continuada se justifica pelos resultados alcançados nos anos anteriores.



VII. Internet Patrocinada para o OUV-DF



Realizar estudos, inclusive com o levantamento orçamentário, para viabilização e contratação do serviço de navegação grátis por dispositivos móveis para o acesso do OUV-DF.



A necessidade dessa contratação parte de análise prévia do comportamento dos usuários do OUV-DF em relação a sua menor utilização do sistema de ouvidoria diretamente no OUV-DF (internet) em relação aos registros telefônicos na Central 162.

Neste momento, por falta de dotação orçamentária específica, essa ação se resume no levantamento de necessidades e benefícios para se contratar, em todas as operadoras de telefonia móvel, o serviço de internet patrocinada para o OUV-DF, com delimitações do market share por operadoras de telefonia móvel e seus respectivos orçamentos.

VIII. Validação das contas do OUV-DF



Implantar a validação de contas no OUV-DF por meio do serviço de consulta de CPF e CNPJ na base da Receita federal do Brasil.



O serviço proporciona um meio de acesso seguro à informação direto das bases da Receita Federal, integrada com o OUV-DF permitindo controle de fraudes de contas no Sistema de Ouvidoria do DF. A contratação se justifica pelo crescente número de Cadastros de Pessoas Físicas e Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica fraudados no sistema de ouvidoria com criação de contas "fakes", que trazem prejuízos sociais e econômicos ao erário.



IX. Implementar de Inteligência Artificial - IA no OUV-DF



Criar dispositivo de simule a capacidade dos usuários em escolher as classificações e assuntos no sistema OUV-DF através da computação, tornando as interações no sistema mais simples.



Com a implementação da inteligência artificial na escolha das classificações e assuntos no OUV-DF, procura-se dar mais simplicidade no registro das manifestações pelos usuários do sistema que, a partir daí, diminuirão o volume de clicks e telas para se registrar uma manifestação. Também com a IA no OUV-DF, busca-se corrigir o volume significativo de manifestações classificadas erroneamente e com assuntos diversos de seus relatos, o que tem retardado o trâmite e qualidade das respostas a essas manifestações.





Cronograma das Ações/Projetos para 2020

Planejamento			AÇÃO/PROJETO	Período de Execução – Ano 2020											
PPA	PEDF	PAO		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
	X		Monitorar a priorização das demandas de Ouvidoria (Decreto nº 39.723/2019)												
X	X	X	Capacitação de Ouvidores: Programa de Formação em Ouvidoria												
	X		Implementar a Pesquisa de Satisfação do OUV-DF via atendimento na Central 162												
	X		Ampliar e melhorar as ferramentas de Business Intelligence das Ouvidorias – Dashboards												
	X		Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria												
	X		Prêmio OGDF de Melhor Desempenho												
X	X		Transparência Ativa em Ouvidoria												
		X	Programa de Integridade no Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO-DF												
		X	Reunião Geral de Ouvidores da Rede SIGO-DF												
		X	Seminário Regional de Ouvidoria do Centro-Oeste												
		X	Programa Carta de Serviços ao Cidadão												
		X	Programa de Ouvidorias Itinerantes												
X		X	Internet Patrocinada para o OUV-DF												
X		X	Validação das contas do OUV-DF												
X		X	Implementar de Inteligência Artificial - IA no OUV-DF												



Outras Atividades de rotina a serem desempenhadas em 2020 na OGDF

1. Visitas técnicas da Ouvidoria-Geral às unidades de ouvidoria;
2. Monitoramento da qualidade das respostas;
3. Triagens e encaminhamentos realizados pelo Controle de Qualidade da OGDF;
4. Monitoramento das informações publicadas nas páginas das ouvidorias;
5. Atualização do Portal das Ouvidorias – www.ouvidoria.df.gov.br;
6. Elaboração e divulgação de relatórios gerenciais de ouvidoria com base em análise de dados e estatísticas;
7. Emissão de recomendações e cobranças de conformidades da Ouvidoria-Geral às unidades seccionais, conforme a necessidade;
8. Atendimento presencial aos cidadãos
9. Tratamento e respostas de manifestações de competência da OGDF;
10. Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC;
11. Avaliação, triagem e acompanhamento de denúncias;
12. Supervisão e análise de desempenho das ouvidorias seccionais;
13. Ações de sensibilização na rede de ouvidorias;
14. Atividades inerentes a Rede Ouvir;
15. Acompanhamento de outros projetos já em andamento na OGDF como “Ouvindo os Ouvidores”;
16. Organização de eventos voltados ao SIGO-DF;
17. Elaborar relatórios diversos para subsidiar ações, processos, projetos, auditorias, programas e tomada de decisões na CGDF e demais órgãos e entidades da rede SIGO-DF;
18. Gestão do Sistema Integrado de Monitoramento e Gestão do DF;
19. Elaboração de documentos e manuais relacionados à ouvidoria;
20. Elaboração de Notas Técnicas e Acordos de Cooperação Técnicas referentes à ouvidoria;
21. Elaboração da parte relacionada a ouvidoria do Plano Estratégico Institucional da CGDF PEI;



Considerações Finais

A Ouvidoria no Governo do Distrito Federal funciona como um sistema orgânico de ouvidorias públicas em rede e tem a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania, aprimorando os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal, com foco na gestão para resultados eficientes. Deste modo, esse plano de ação visa avançar na credibilidade do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO-DF frente à população do Distrito Federal, consolidando a participação e controle social em todo o governo.



Anexo I - Demandas do OUV-DF priorizadas Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da CGDF – PDTIC 2020

Ordem do Item na lista	Demanda	Priorização %	Status
1	Refatoração do fluxo de situações da manifestação (dívida técnica)	100%	Demanda incluída em 2019
2	OUV-DF – Atualização do sistema com base na avaliação para torna-lo mais acessível e amigável quando da utilização pelo cidadão (Dec. Nº 39.723/19)	100%	Demanda incluída em 2019 na reunião do COTIC sugerido pela Ouvidoria – Ouvidoria terá 60 dias para levantamento de novas funcionalidades
3	OUV-DF – Criar a possibilidade do atendente do <i>call center</i> adicionar complementação nas manifestações e responder pesquisa de satisfação	93,75%	Demanda de 2018 repriorizada para 2019
4	OUV-DF – Manter a formatação da escrita, um editor de texto e corretor ortográfico em todos os campos: relato, respostas, providencias e etc.; No painel alterar TEMA por ASSUNTOS na tela inicial do OUV-DF (Mesmo acesso cidadão e servidor)	93,75%	Demanda de 2018 repriorizada para 2019
5	OUV-DF – Permitir que as ouvidorias consultem as manifestações cadastradas em suas unidades, incluindo também filtro para pesquisar quantas e quais demandas foram cadastradas ou tramitadas naquela unidade	93,75%	Demanda de 2018 repriorizada para 2019
6	OUV-DF – Todas as informações sobre as respostas da pesquisa de satisfação e da resolutividade deverão constar na manifestação originária	93,75%	Demanda de 2018 repriorizada para 2019



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

7	OUV-DF – Na página de criação de conta: a) abrir o campo de relato logo depois de indicadas informações iniciais; b) utilizar somente uma página para coleta dos dados; c) indicar claramente os campos ou dados obrigatórios	93,75%	Demanda incluída em 2019
8	OUV-DF – Implementação no OUV-DF de tecnologia para acesso a deficientes a ser adquirida por meio de Emenda Parlamentar para este fim	93,75%	Demanda incluída em 2019
9	OUV-DF – Revisão da transparência ativa do OUV-DF. Painéis disponibilizados na transparência ativa do OUV-DF, resguardando os devidos sigilos será disponibilizado ao cidadão; Estabelecer requisitos/filtros para o mapa. Ampliar as opções de pesquisas incluindo a opção de exercício anterior e parametrizar por datas inicial e final na tela inicial do OUV-DF	93,75%	Demanda de 2018, repriorizada para 2019 e 2020.
10	Implementação da IA no OUV-DF para a identificação da Classificação e Assunto	93,75%	Demanda incluída em 2020
13	OUV-DF – Pannel da pesquisa de satisfação	87,50%	Demanda de 2018 repriorizada para 2019
14	OUV-DF – Extração de Relatório Dinâmicos/Painéis no OUV-DF – Permitir exportar todos os dados das manifestações em formato csv, possibilitando a seleção e parametrização por classificação e assuntos	87,50%	Demanda de 2018 repriorizada para 2019
15	OUV-DF – Pannel Mapa de calor (Pannel Visão Geral)	87,50%	Demanda de 2018 repriorizada para 2019
16	OUV-DF – Melhoria Pannel Assuntos (trazer lista completa com as quantidades de manifestações em ordem decrescente dos órgãos / Setores que possuem manifestações com o assunto listado)	87,50%	Demanda de 2018 repriorizada para 2019
18	Adequar o OUV-DF as exigências estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, principalmente no que tange ao estabelecimento do termo de consentimento, e a criação da deleção de usuário da plataforma OUV-DF	81,25%	Demanda incluída em 2020
19	OUV-DF – Fazer integração do OUV-DF com o SEI	75,00%	Demanda de 2018 repriorizada para 2019
21	OUV-DF – Limpar “última visualização” após passar pela triagem (Controle de Qualidade, COACI e OGDF)	68,75%	Demanda de 2018 repriorizada para 2019



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

22	Desenvolvimento do DATA MART OUV-DF	68,75%	Início do desenvolvimento em 2018 Em desenvolvimento em 2019
23	OUV-DF – Opção de listar e imprimir de uma só vez as manifestações listadas na caixa de entrada de acordo com o filtro utilizado	68,75%	Demanda de 2018 repriorizada para 2019
24	OUV-DF – Criação de perfil exclusão do anexo	68,75%	Demanda de 2018 repriorizada para 2019
25	OUV-DF – Criar filtros quais/quantas manifestações um determinado usuário registrou/respondeu; Criar comando para desativar usuários automaticamente que não acessam o sistema há mais de quarenta dias; Permitir a queda automática do sistema após 25 minutos <i>logado</i> sem atividade do usuário	68,75%	Demanda de 2018 repriorizada para 2019
26	Não encaminhar e-mails em todas as tramitações para os usuários	62,50%	
27	Aparecer o nome do órgão em que a unidade é vinculada (SIGLA), ordenar as unidades em ordem alfabética, ao clicar na unidade aparecer as subunidades (modelo organograma), possibilitando visualizar os servidores vinculados a cada unidade	62,50%	
44	Na pesquisa do mapa para o local do fato na hipótese em falhar o endereçamento automático pelo ponto marcado, trazer boot para marcar pelo Lat. Long. Registrando assim na manifestação um Local do Fato Informado pelo cidadão e Local do fato recuperado pelo sistema	56,25%	
45	O teor da manifestação vinculadas deve ser apresentada na manifestação originaria ou um link demanda original (visão cidadão)	56,25%	
46	Realizar buscas independente da acentuação, letra maiúscula, minúscula em todos os campos onde existir buscas	56,25%	
47	Criar ícone de solicitação de complementação feito por ouvidores e equipe distinto da complementação do cidadão	56,25%	
48	Acrescentar formulários dinâmicos de linhas de ônibus, conforme banco de dados do DFTRANS	56,25%	



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

50	Permitir a todos os ouvidores a extração dos assuntos cadastrados e formulários no próprio sistema	50,00%	
54	Ao criar nova unidade, o ouvidor deve ser habilitado automaticamente nesta unidade e a equipe da Ouvidoria-Geral também	43,75%	
57	OUV-DF – Acrescentar informação da necessidade de 6 caracteres na ativação da conta e mensagem por e-mail (SENHA)	37,50%	
58	Integração do OUV-DF com o Sistema de Ouvidoria da Câmara Legislativa	37,50%	Demanda incluída em 2019
59	Os assuntos no filtro devem ser listados em ordem alfabética	37,50%	

Fonte: <http://portalti/index.php/2020/01/06/priorizadas/>



Anexo II – Cronograma de Cursos para a Certificação em Ouvidoria Pública do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – 2019

1º SEMESTRE / 2019

Cursos / Oficinas	Mês	Datas
Sistema OUV-DF -Turma 1	Março	30 e 31/03/2020
Inteligência e Governança em Ouvidoria - Turma 1	Abril	07 e 08/04/2020
Monitoramento de Desempenho de Ouvidoria - Turma 1	Abril	15 e 16/04/2020
Lei de Acesso à Informação para Ouvidorias - Turma 1	Abril	29 e 30/04/2020
Qualidade da Resposta em Ouvidoria - Turma 1	Maio	05 à 06/05/2020
Gestão do Atendimento de Ouvidoria - Turma 1	Maio	13 e 14/05/2020
Registro e tratamento de denúncia - Turma 1	Maio	19 e 20/05/2020
Carta de Serviços - Turma 1	Junho	03 e 04/06/2020
Sistema OUV-DF -Turma 2	Junho	10 e 11/06/2020
Monitoramento de Desempenho de Ouvidoria - Turma 2	Junho	24 e 25/06/2020
Total de Vagas no Semestre		345



2º Semestre / 2020

Cursos / Oficinas	Mês	Datas
Sistema OUV-DF -Turma 3	Julho	28 e 29/07/2020
Inteligência e Governança em Ouvidoria - Turma 2	Agosto	12 e 13/08/2020
Monitoramento de Desempenho de Ouvidoria - Turma 3	Agosto	18 e 19/08/2020
Qualidade da Resposta em Ouvidoria - Turma 2	Agosto	26 e 27/08/2020
Lei de Acesso à Informação para Ouvidorias - Turma 2	Setembro	02 e 03/09/2020
Carta de Serviços - Turma 2	Setembro	16 e 17/09/2020
Gestão do Atendimento de Ouvidoria - Turma 2	Setembro	29 e 30/09/2020
Sistema OUV-DF -Turma 4	Outubro	07 e 08/10/2020
Registro e tratamento de denúncia - Turma 2	Outubro	20 e 21/10/2020
Monitoramento de Desempenho de Ouvidoria - Turma 4	Outubro	27 e 28/10/2020
Total de Vagas no Semestre		270
Total de Vagas Previstas no Ano		617