

PLANO DE AÇÃO OGDF/CGDF - 2016

Brasília, janeiro 2016



GOVERNO DE
BRASÍLIA

MISSÃO

“Orientar e coordenar os serviços de ouvidoria do Poder Executivo do DF na busca pela excelência na prestação dos serviços públicos”.

SUMÁRIO

apresentação	2
estrutura	3
diagnóstico	4
estratégia	9
1. objetivos estratégicos	9
2. ações de monitoramento e formação continuada	17



apresentação

Neste documento, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal para 2016, resultado da experiência aprendida em 2015, de debates, reflexões de toda a equipe da Ouvidoria, e, sobretudo, produto do amadurecimento de nosso papel como órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidorias — SIGO/DF.

Com todos os passos dados no ano de 2015, esperamos consolidar o processo de implantação do sistema de ouvidorias públicas no âmbito do Governo do Distrito Federal, iniciado legalmente em 2012, com a publicação da Lei nº 4.896/2012 que institui os parâmetros para a implantação desse Sistema. Fruto de um histórico desenvolvimento dos serviços de ouvidoria no Distrito Federal, estamos convencidos de que ultrapassados os primeiros obstáculos, bem como os problemas aqui associados às metas, atingiremos um grau de excelência que fará de nossas ouvidorias um exemplo a ser seguido.

Nosso princípio norteador é a internalização do papel ativo da Ouvidoria, entendendo-a tanto, como espaço aberto às manifestações cidadãs, como promotora de mudanças na administração do Governo, contribuindo para que a gestão atenda satisfatoriamente às necessidades dos cidadãos de forma a garantir-lhes direitos e deveres. Uma Ouvidoria que não consegue contribuir para o aperfeiçoamento das políticas institucionais na área onde atua, está fadada a confundir-se com qualquer outro serviço de atendimento ao cidadão (SAC).

Em suma, com as ações deste Plano implementadas, a ideia é ter uma rede de Ouvidorias integrada que garanta à sociedade uma ferramenta efetiva de organização e participação na gestão pública e institucional.



estrutura

Uma ouvidoria deve ser um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e o Governo, pautada em princípios éticos e constitucionais da Administração Pública, devendo, portanto, fortalecer os mecanismos de participação social de que dispõe, qualificando-os a uma gestão participativa de fato e de direito.

No entanto, esse mecanismo de participação só funcionará a contento, se houver, em um primeiro plano uma estrutura adequada para tal. Em um segundo plano, é desejável que as condições de funcionamento sejam plenas, para que se faça cumprir as prerrogativas estatutárias e regimentais junto aos diversos segmentos do Governo. Por fim, é preciso que o serviço seja divulgado, compreendido e abraçado pelos seus integrantes e pela sociedade a que se destina.

Assim, este plano de ação contempla ações estruturantes, distribuídas de acordo com os objetivos a serem alcançados, de forma a superar os problemas encontrados nos processos anteriores e aproveitando o contexto favorável e os avanços alcançados até o momento e conta, também, com um cronograma de implementação dessas ações, bem como das ferramentas de acompanhamento e avaliação, necessárias a um completo ciclo de gestão pública e ao conseqüente aprimoramento de seu papel como ferramenta de gestão a serviço do Governo do Distrito Federal.



diagnóstico

A partir de uma realidade identificada por meio de: a) vistorias técnicas realizadas pela equipe da OGDF no decorrer de 2015; b) da consolidação dos dados da pesquisa “Coleta OGDF 2015”, realizada em parceria com o Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas — IPEA,; c) avaliações externas dos órgãos de controle, inclusive os sociais; e, por fim, d) da análise dos dados oriundos do sistema informatizado, visualizamos os principais problemas a serem superados e algumas perspectivas favoráveis que podem contribuir para o alcance dos objetivos propostos.

Os dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, hoje subordinada à Controladoria-Geral do Distrito Federal, possibilitaram identificar até o momento informações importantes para avaliarmos o grau de consolidação da rede de ouvidorias públicas do GDF e os principais problemas estruturantes que dificultam o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela administração e a racionalização dos gastos públicos. Esses dados foram registrados em formulários apropriados, quando da realização de vistorias técnicas aos órgãos seccionais, as quais foram selecionadas com base no percentual de pendências identificadas pelo sistema informatizado atualmente utilizado.

O sistema informatizado citado e ainda hoje utilizado é o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG (Tomás Antônio Gonzaga), cedido pelo Governo do Estado da Bahia, sem ônus para o Governo do Distrito Federal, por intermédio do qual a Ouvidoria-Geral realiza controle diário das manifestações referentes às Secretarias de Estado, Administrações Regionais, Empresas Públicas, Autarquias, Fundações e demais órgãos que compõem o complexo administrativo do Governo do Distrito Federal.

A adoção do citado sistema informatizado, o TAG, (com acesso por navegador de Internet, independente de sistema operacional e sem necessidade de download de software para sua execução) ocorreu em caráter experimental para produção e homologação em 10 de



novembro de 2011, a partir da assinatura do Termo de Cooperação Técnica entre os Governos, conforme extrato publicado no DODF Nº 233, de 07 de dezembro de 2011.

Inicialmente, o uso dessa ferramenta tornou-se de fundamental importância para os trabalhos desenvolvidos tanto nesta OGDF como nas ouvidorias seccionais, uma vez que cada demanda registrada pelo cidadão, seja por qualquer um dos canais oficiais instituídos pela legislação, é tratada como indicador da qualidade dos serviços públicos. Nesse sentido, o seu bom funcionamento, bem como seu constante aprimoramento é indispensável para possibilitar aos gestores, a partir dos dados da Ouvidoria, uma compreensão da atuação governamental, identificando os êxitos e as necessidades de mudança na administração.

No entanto, o acesso ao TAG tem apresentado instabilidade crescente desde sua implantação e lançamento em janeiro de 2013, apesar das atualizações aplicadas no decorrer dos anos. O ambiente do sistema é pouco amigável, com diversas telas a serem preenchidas pelo cidadão a cada nova manifestação, além de não integrar os passos corretos do processo, gerando confusão no usuário entre uma solicitação de serviço, uma solicitação de informação e uma manifestação de ouvidoria.

Mesmo com uma nova versão do TAG, a qual possibilitou ampliar o detalhamento das informações dos registros e, conseqüentemente, a elaboração de relatórios fidedignos, proporcionando uma noção exata dos pontos fortes e fracos da administração pública, a instabilidade citada tornou-se uma grave preocupação pela possibilidade de gerar um desestímulo aos usuários que buscam o canal da ouvidoria como recurso de mediação com o estado.

Outros pontos negativos, assuntos de reclamações e sugestões constantes, inclusive por parte do Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal e de auditorias realizadas pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal, são: a dificuldade em se registrar manifestações; a extração de alguns relatórios gerenciais; e o fato de não se ter um aplicativo com vistas a ampliar a participação e o controle social. Essas limitações e problemas levantados nos levam a identificação de um primeiro problema alvo de nossas ações em 2016:



PROBLEMA 1 — Instabilidade do Sistema informatizado de Ouvidoria, TAG, desde sua implementação, comprometendo tanto a utilização como o tratamento adequado dos dados.

Este mesmo problema foi identificado no diagnóstico anterior e alvo de diversas ações da Ouvidoria-Geral no decorrer de 2015, para saná-lo. De fato, o desenvolvimento de um novo sistema informatizado de ouvidoria é hoje o objeto do Processo nº 480.000.609/2015 e está, finalmente, em desenvolvimento nesta pasta com cronograma de entrega previsto no Acordo de Resultado da Controladoria-Geral com o Governo do Distrito Federal¹.

Vale ressaltar que, no processo de desenvolvimento do sistema, várias informações foram colhidas junto às ouvidorias especializadas, objeto das visitas técnicas realizadas pela equipe da OGDF, especialmente no tocante à utilização do mesmo e o grau de interação entre as equipes de ouvidoria e o TAG, evidenciando a dificuldade em utilizar as informações do sistema no processo de melhoria da gestão da pasta em que se atua.

Assim, além dos dados referentes ao sistema, verificou-se a necessidade de fortalecer o processo de capacitação dos ouvidores, modificar os procedimentos de alguns dos serviços de ouvidoria e instituir nova metodologia de trabalho de forma a solucionar um outro problema identificado no diagnóstico anterior:

¹ Inicialmente, foi encaminhado o Memorando nº 09/2015 — OGDF, de 12/02/2015 informando da instabilidade do sistema e apresentando uma demanda de longo prazo e uma sugestão para o curto prazo. Posteriormente, em 23/04/2015 e reiterado em 12 de maio foram encaminhados os Memorandos nº 33 e nº 39 respectivamente, nos quais solicitamos a possibilidade de desenvolvimento de sistema informatizado de ouvidoria por esta Pasta (Memorando nº 33 — OGDF) mas não obtivemos resposta positiva (Memorando nº 14/2015 - SUTGI). O pedido foi reiterado, solicitando, então, recursos financeiros para o desenvolvimento do novo sistema. Como também não foi dada resposta positiva referente ao último pleito (Memorando nº 34/2015 - SUAG) resolvemos procurar apoio junto à SUTIC/SEGAD (Ofício nº 811/2015, em 18/05/2015) para o desenvolvimento do Sistema de Ouvidoria por aquela pasta. Após mudanças na área citada, recebemos negativa para a referida solicitação. Como alternativa, buscamos atualizar o TAG, remotamente (atualização que ocorreu em julho de 2015), na esperança de melhorar o desempenho do sistema e diminuir suas falhas. Não obstante as atualizações, as inconsistências permaneceram, foi quando insistimos mais ainda internamente na urgência de se desenvolver um sistema próprio, conforme consta do Processo primeiramente mencionado.



PROBLEMA 2: A rede de ouvidorias não está totalmente instituída e algumas ouvidorias possuem estrutura incompleta e, quando se trabalha em rede, uma ponta não funcionando adequadamente, compromete a imagem de toda a rede.

Também este problema foi tratado no ano anterior com a promoção de cursos internos e na Escola de Governo, palestras com autoridades e técnicos do Governo Federal e reuniões de trabalho, bem como com a implantação da Carta de Serviços ao Cidadão que mobilizou, aproximou e integrou tanto os ouvidores da rede, quanto eles em seus órgãos. Muitos foram os relatos registrados de melhorias organizacionais advindas do processo de elaboração desses documentos. No entanto, precisamos aprimorar e melhorar ainda mais o serviço de ouvidoria e a relação das ouvidorias especializadas com a estrutura organizacional na qual estão inseridas.

Os registros e o material apresentado nesses eventos foram disponibilizados no sítio eletrônico da Ouvidoria-Geral e correspondem a uma fonte de informações tanto sobre os serviços de ouvidoria, quanto sobre questões mais abrangentes relacionadas à participação e ao controle social, com o intuito de tentar sanar um problema ainda não totalmente superado em 2015:

PROBLEMA 3: Papel da Ouvidoria não completamente compreendido tanto pelo Estado como pelo Cidadão, tanto que as principais manifestações não correspondem a um trabalho específico de Ouvidoria — solicitação de serviços.

De fato, é possível inferir que houve avanços no processo de fortalecimento do papel da ouvidoria pública junto ao atual governo, tendo em vista que apesar do processo de reestruturação nos diferentes órgãos, manteve-se inalterado um conjunto de condições específicas de trabalho dos ouvidores.

Tais conquistas só foram possíveis pelo esforço conjunto em prol da consolidação do Sistema de Gestão das Ouvidorias Públicas do Distrito Federal. No entanto, ainda precisamos



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Ouvidoria-Geral



avançar nas estratégias de atuação e na demonstração da importância da figura de um ouvidor nos órgãos e entidades do Distrito Federal para a sociedade e para o próprio Estado. Para tal, indicamos, a seguir, algumas ações com suas metas, indicadores e cronograma de execução e monitoramento.



estratégia

Para avançarmos na solução dos três problemas apresentados, segue o quadro com os objetivos gerais, as metas, os indicadores e as ações necessárias para a consecução de cada objetivo. É necessário compreender, contudo, que o planejamento das ações da OGDF leva em consideração tanto o processo de Planejamento Estratégico do órgão ao qual está vinculado, a Controladoria-Geral, bem como, por um lado, a condição de órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal. Por outro lado, deve-se entender como oportunidade a proximidade com outros órgãos dos outros poderes do governo local, assim, como com demais órgãos do governo federal.

1. objetivos estratégicos

De forma a solucionar um dos problemas levantados e assim, consolidar o SIGODF para torna-lo conhecido e bem avaliado pela população e pelas instituições do DF estabeleceu-se o primeiro objetivo estratégico voltado para avaliação do nível em que os serviços de ouvidoria prestados aos cidadãos aumentam a sua probabilidade de alcançarem os resultados desejados e são compatíveis com a expectativa do cidadão.

Objetivo Estratégico I: Consolidar o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SIGODF – instituído pela Lei nº 4.896/2012)

Indicador Estratégico 1: Índice de Satisfação das Respostas de Ouvidoria (Parte integrante do Acordo de Resultados com o Governo do Distrito Federal)

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de respostas "satisfeito"} / n^{\circ} \text{ total de manifestações respondidas}) \times 100\%$

Frequência de informação: bimestral

Meta para 2016: 55%



Limitador: Possibilidade da efetividade da ação pública ser confundida com a qualidade do serviço de ouvidoria, porém, essa limitação pode ser dirimida pela análise da manifestação.

Metodologia de Aplicação: Pesquisa realizada com os usuários do Sistema Informatizado de Ouvidoria.

- **Objetivo Específico I: Monitorar Sistemáticamente o SIGO**

Ação 1.1: Realizar a pesquisa “Coleta OGDF 2016” em parceria com o Ipea em todas as unidades seccionais.

Indicador: Percentual de unidades de ouvidoria que responderam o Coleta.

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de unidades respondentes} / n^{\circ} \text{ total de unidades}) \times 100\%$

Frequência da informação: mensurado uma única vez após o encerramento do prazo de preenchimento da pesquisa.

Meta para 2016: 85%

Ação 1.2: Realizar vistorias técnicas nas unidades seccionais do SIGODF.

Indicador: Percentual de Unidades Seccionais monitoradas

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de unidades seccionais vistoriadas} / n^{\circ} \text{ total de unidades programadas}) \times 100\%$

Frequência da informação: semestral

Meta para 2016: 100% (alcançado em 2015: 90%)

Ação 1.3: Diagnóstico do Sistema de Atuação das Ouvidorias Seccionais.

Indicador: Diagnóstico elaborado e publicado virtualmente

Frequência da informação: anual

Meta para 2016: 1

- **Objetivo Específico II: Estruturação das Ouvidorias Seccionais.**

Para o presente exercício, a proposta que se coloca é o empoderamento das Ouvidorias Especializadas, colocando a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal em sua posição de Coordenadora das ações e atividades, fortalecendo, principalmente, o monitoramento das



providências adotadas e sua efetividade. Ainda, o presente plano visa consolidar o Papel das Ouvidorias como instrumento de qualificação da Gestão Pública, fornecendo subsídios ao aprimoramento da implementação das atividades do Governo.

Ação 2.1: Monitorar a implementação das recomendações da Ouvidoria-Geral aos integrantes do SIGODF.

Indicador: Percentual de Recomendações implementadas (parte integrante do Acordo de Resultados com o Governo do Distrito Federal)

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de Recomendações implementadas} / \text{total de recomendações}) \times 100\%$

Frequência da informação: trimestral

Meta para 2016: 50%

Ação 2.2: Prêmio de Atuação em Ouvidoria voltado para identificar, destacar e multiplicar as melhores práticas dos integrantes do SIGO.

Indicador: Premiação realizada tendo por base critérios objetivos, conforme quadro abaixo.

QUADRO DESCRITIVO DAS VARIÁVEIS

ITEM	DESCRIÇÃO	NOTA
Recomendações	Percentual de recomendações implementadas pela unidade	45%
Resolubilidade	Encerramento das manifestações no prazo legal estipulado	35%
Qualidade	Satisfação do Usuário com a unidade a qual a ouvidoria está vinculada	20%

Frequência da informação: anual

- **Objetivo Específico III: Formação Continuada dos Servidores.**

Em grande medida, um atendimento eficiente ao cidadão depende do nível de capacitação e de motivação do corpo técnico integrante da Ouvidoria. Para tanto, estaremos permanentemente buscando outros treinamentos que possam preencher as lacunas na formação profissional de cada um. Ainda, serão implementadas diversas frentes de capacitação, voltadas para a instrumentalização das equipes técnicas das ouvidorias especializadas, sobretudo nos



processos que serão revisados e aperfeiçoados ao longo do exercício e nos instrumentos a serem regulamentados, como a Carta de Serviços.

Ação 3.1: Implantação do Plano de Capacitação do SIGO/DF

Indicador: Percentual de servidores das equipes de ouvidoria capacitados.

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de servidores capacitados} / n^{\circ} \text{ total de servidores integrantes do SIGO}) \times 100\%$

Frequência da informação: anual

Meta para 2016: conforme quadro abaixo

QUADRO DE METAS DO PLANO DE CAPACITAÇÃO		
CURSO	DESCRIÇÃO	%
PRESENCIAIS	Curso de Formação Certificado para Ouvidores Integrantes do Sistema SIGO/DF	15%
	Acompanhamento	
	Módulo Básico	100%
	Módulo Intermediário	70%
	Módulo Avançado	50%
	Aprimoramento	50%
	Treinamento	100%
À DISTÂNCIA	EGov	100%
	Externos	70%

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Fortalecimento do SIGO-DF como ferramenta de Gestão para o Governo do Distrito Federal

Com o redesenho do Sistema de gestão da Ouvidoria – TAG, a Ouvidoria fortalecerá sua atuação, ampliando-a para além da agilidade no trato das questões, constituindo-se em uma



poderosa ferramenta de qualificação gerencial da ação pública. A possibilidade que se almeja com esta ação é quantificar os processos e organizá-los em relatórios gerenciais, permitindo diagnosticar procedimentos e identificar gargalos, com alto grau de consistência crítica.

• **Objetivo Específico 1: Aprimoramento do Sistema informatizado de Ouvidoria e Gestão Pública.**

Melhorar o sistema informatizado de ouvidoria para torna-lo a principal ferramenta do processo de Controle Social da ação pública. Tornar o sistema informatizado de ouvidoria capaz de agregar valor ao processo decisório das diversas unidades e trabalhar com o universo das solicitações dos cidadãos dando suporte à ação pública e ao planejamento estratégico a partir da coleta fidedigna de dados e informações estatísticas.

Ação 1.1: Sistema Informatizado “OUVIDORIA DIGITAL” implantado (parte integrante do Acordo de Resultados com o Governo do Distrito Federal)

Indicador: Sistema informatizado implantado

Meta: 1 Sistema Implantado

Frequência da informação: acompanhamento mensal

- Produtos para 2016: Primeira Fase: discussão e definição de modelo do sistema (31/01/2016)
- Segunda Fase: formulação de um protótipo e ambiente de teste (31/03/2016)
- Terceira Fase: capacitação na utilização do sistema (31/05/2016)
- Quarta Fase: lançamento oficial (30/06/2016)

Ação 1.2: Desenvolver aplicativo móvel para o Sistema Informatizado de Ouvidoria

Indicador: Aplicativo desenvolvido.

Fórmula:

Frequência da informação: anual

Meta para 2016: Disponibilização à sociedade de aplicativo com os módulos “Demandas de Ouvidoria” e “Demandas de Serviços” que permita a participação e controle social no registro e



acompanhamento de reclamações e denúncias online. 30/11/2016 (parte integrante do Acordo de Resultados com o Governo do Distrito Federal)

• **Objetivo Específico 2: Consolidação da Supervisão Técnica das unidades integrantes do SIGODF**

A Ouvidoria é um sistema de atendimento que não se limita à recepção de manifestações e denúncias, sua equipe pode e deve participar de todo o processo de implantação de políticas públicas, estabelecendo parâmetros com diretrizes gerenciais que balizarão a Administração Pública nas suas relações com o público. Cabe ainda à Ouvidoria implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, o que poderá ocorrer por intermédio dos relatórios a serem entregues. O controle do mérito administrativo pressupõe que o Ouvidor disponha de poder propositivo, e não punitivo, realizando a função de indutor de reformas estruturais e funcionando como fator de renovação na instituição que fiscaliza.

A autonomia funcional é fundamental para que o Ouvidor consiga defender o cidadão em sua plenitude diante dos erros e injustiças causados pelos agentes públicos, mesmo que estes ocupem cargos superiores na instituição que fiscaliza.

Ação 2.1: Integrar as ações do SIGO

Indicador: Percentual de entrega dos seguintes produtos

- i) Plano de Ação 2016;
- ii) Relatórios Mensais; e,
- iii) Plano de Comunicação.

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de produtos entregues} / n^{\circ} \text{ total de produtos previstos}) \times 100\%$

Frequência da informação: anual

Meta para 2016: conforme quadro abaixo



QUADRO DE METAS

ITEM	DESCRIÇÃO	NOTA
Plano de Ação Anual	Exigido a todas as entidades do Executivo do Distrito Federal (art. 1º do Decreto nº 32.840/2011). Exigido a todos os órgãos e entidades integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).	100%
Relatórios	Exigência estendida aos órgãos integrantes do SIGO (inciso 9º, art. 9º da Lei nº 4.896/2012).	75%
Plano de Comunicação	Exigido a todos os órgãos integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).	100%

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Consolidar o papel da Ouvidoria perante o cidadão.

O instituto da Ouvidoria pública, mecanismo legalmente estabelecido é reflexo do crescimento da democracia participativa que aproximou o cidadão do governo e da gestão pública. Com o propósito de estimular o Ouvidor a atuar como agente indutor no processo de participação popular, através do diálogo e da disponibilização de informações, ampliando o exercício da cidadania, redirecionando o foco da administração pública para o atendimento ao cidadão e servindo como instrumento de aperfeiçoamento do serviço público, serão trabalhados objetivos específicos e ações próprias a esses fins.

Essas ações serão de suma importância para diminuir a desconfiança do cidadão em relação às instituições públicas ao perceber que suas reivindicações serão atendidas dentro das possibilidades do Estado. De fato, estudos apontam que, em decorrência da participação popular na administração pública, o cidadão compreende o funcionamento da máquina administrativa e entende melhor como seus problemas individuais afetam questões de interesse coletivo.



- **Objetivo Específico 1: Monitoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão estabelecidas no Guia Metodológico, instituído pela IN nº 001, que regulamenta o Decreto nº 36.419/2015.**

Ação 1.1: Publicação e Divulgação das Cartas de Serviços

Indicador: Cartas Publicadas em diferentes canais de comunicação (virtual e físico)

Fórmula: (número de Cartas Publicadas nos sítios oficiais /total de Cartas elaboradas) x 100%

Frequência da informação: bimestral

Meta para 2016: 100%

Ação 1.2: Implementar metodologia de monitoramento das Cartas

Indicador: Taxa de cumprimento dos compromissos indicados nas cartas de serviços (parte integrante do Acordo de Resultados com o Governo do Distrito Federal)

Fórmula: (Indicadores propostos cumpridos/total de indicadores propostos) x 100%

Frequência da informação: bimestral

Meta para 2016: 20%

- **Objetivo Específico 2: Articular junto ao Governo do Distrito Federal ações de esclarecimento e promoção do papel da Ouvidoria para o Estado e para o Cidadão.**

AÇÃO 2.1: Implantar o IPPS no Distrito Federal, como projeto piloto em parceria com o Ministério do Planejamento.

Indicador: Servidores de ouvidoria capacitados

Fórmula: (servidores capacitados/total de servidores) x 100%

Frequência da informação: anual

Meta para 2016: 20%



2. ações de monitoramento e formação continuada

Para acompanhar, capacitar e fornecer condições para a implementação das ações propostas na consecução dos objetivos estratégicos definidos o modelo de gestão foi concebido tendo por fundamento CICLOS tanto de monitoramento quanto da formação dos ouvidores e das equipes das ouvidorias especializadas, de forma a trabalhar os três objetivos concomitantemente, nos moldes abaixo descritos.

2.1 FORMAÇÃO CONTINUADA

Baseada em um tripé de FORMAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E APRIMORAMENTO, com opções presenciais e à distância.

2.1.1 PRESENCIAIS

- **CURSO DE FORMAÇÃO CERTIFICADO PARA OUVIDORES INTEGRANTES DO SISTEMA SIGO/DF:** em parceria com a Escola de Governo e com a OGU, ainda está em fase de negociação com prazo previsto apenas para o segundo semestre de 2016.
- **ACOMPANHAMENTO:** Fundamentado em três módulos desenvolvidos para as diferentes condições dos ouvidores, a saber:

MÓDULO BÁSICO — composto por um treinamento inicial, voltado para a ambientação dos novos ouvidores e apresentação das ferramentas de trabalho, metodologias a serem utilizadas e normas aplicáveis. Trata-se de curso de curta duração (16h), ministrado pela equipe da OGDF, a todos os ouvidores de especializadas. Sua implementação dar-se-á no primeiro trimestre do ano, conforme cronograma apresentado.

MÓDULO INTERMEDIÁRIO — composto por um treinamento diversificado, voltado para aqueles ouvidores ou membros das equipes de ouvidoria que já obtiveram um treinamento inicial, porém encontraram dificuldades em aplicar as noções aprendidas em seu ambiente de trabalho. Trata-se de curso de curta duração (16h), ministrado pela equipe da OGDF, a todos os ouvidores e servidores das ouvidorias especializadas. Sua implementação dar-se-á durante todo o ano,



conforme cronograma apresentado e, sob demanda, nos próprios órgãos a depender de agendamento prévio.

MÓDULO AVANÇADO — composto por um treinamento aprofundado das questões de ouvidoria, com relatos, trocas de experiências e convidados externos. Com o intuito de propiciar ao ouvidor instrumentos e ferramentas gerenciais que o qualifiquem a fornecer subsídios efetivos ao aprimoramento da gestão pública. Trata-se de um curso de pequena duração (20h), ministrado basicamente pela equipe da OGDF, podendo contar, porém, com convidados externos. Haverá duas edições deste módulo, uma em cada semestre.

CURSOS DE ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA - OGDF

MÊS	CURSO
FEV	Início do módulo básico (de 22/02 a 25/02)
ABR	Início do módulo básico (de 25/04 a 28/04)
MAI	Início do módulo Intermediário (de 16/05 a 19/05)
JUN	Início do Treinamento novo Sistema (de 06/06 a 17/06)
JUN	Início do módulo avançado (de 20/06 a 23/06)
JUL	Início do módulo Intermediário (de 25/07 a 28/07)
AGO	Início do módulo básico (de 22/08 a 25/08)
OUT	Início do módulo básico (de 24/10 a 27/10)
NOV	Início do módulo Avançado (de 21/11 a 24/11)

- **APRIMORAMENTO:** Participação em cursos presenciais indicados pela OGDF, estruturados e ministrados por outros organismos afins, inclusive de outras esferas, que contribuirão para o aprimoramento do conhecimento adquirido nos diferentes módulos abordados, além de enriquecer a experiência adquirida.



CURSOS PRESENCIAIS PROMOVIDOS PELA CGU E PELO ILB EM PARCERIA COM A ESAF

CURSO	INSCRIÇÃO	PREVISÃO
Acesso à Informação	Em fevereiro, mas o cadastro deve ser feito o quanto antes	de 08/03 a 10/03
Gestão e Prática em Ouvidoria	Em abril, mas o cadastro deve ser feito o quanto antes	de 03/05 a 05/05
Acesso à Informação	Em abril, mas o cadastro deve ser feito o quanto antes	de 17/05 a 19/05

CURSOS PRESENCIAIS PROMOVIDOS PELA CGU E PELO ILB EM PARCERIA COM A ESAF

Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria	Em julho, mas o cadastro deve ser feito o quanto antes	de 30/08 a 1º/09
Proteção e Defesa do Usuário (novo)	Em agosto, mas o cadastro deve ser feito o quanto antes	de 13/09 a 15/09
Acesso à Informação	Em setembro, mas o cadastro deve ser feito o quanto antes	de 24/10 a 26/10

- **TREINAMENTO:** Segundo o cronograma pré-estabelecido e prazos estipulados no Acordo de Resultados com o Governo do Distrito Federal, em junho ocorrerá o treinamento do novo sistema informatizado de ouvidoria. A previsão é dar início a capacitação das equipes técnicas e dos ouvidores nas novas funcionalidades, requisitos e características do sistema, a partir de junho. Como as equipes já estarão ambientadas, a proposta é que o treinamento seja mais curto, com duração máxima de 12 (doze) horas.

CURSO	PREVISÃO
TURMA 01	de 06/06 a 07/06
TURMA 02	de 08/06 a 09/06
TURMA 03	de 14/06 a 15/06
TURMA 04	de 16/06 a 17/06



2.1.2 À DISTÂNCIA: aproveitando as capacitações já promovidas pela CGU, por intermédio de sua política de formação continuada “Profoco”; pelo Instituto Legislativo Brasileiro, ILB (por intermédio da plataforma “Saberes”); e por fim, pela própria Escola de Governo, apresentamos cronograma com os cursos disponíveis desde janeiro para fortalecimento e qualificação dos ouvidores e suas equipes. Incentivamos a participação nos mesmos, antes, inclusive do início dos cursos e treinamentos presenciais.

Módulo Estruturante				
Evento/Atividade	Carga Horária	Modalidade/Local	Data do Curso	Inscrições/Período
Lei de Acesso à Informação	12 h/a	EAD/ILB	Início Imediato	Abertas
Ética e Administração Pública	40 h/a	EAD/ILB	Início Imediato	Abertas
Excelência no Atendimento	20 h/a	EAD/ILB	Início Imediato	Abertas
Introdução ao Direito Constitucional	40 h/a	EAD/ILB	Início Imediato	Abertas
Carga Horária Total	112 h/a			

Módulo Ouviria Pública e Gestão				
Evento/Atividade	Carga Horária	Modalidade/Local	Data do Curso	Inscrições/Período
Ouvidoria na Administração Pública (Parceria CGU/ILB)	20 h/a	EAD/ILB	Início Imediato	Abertas
Gestão Estratégica com foco na Administração Pública	10 h/a	EAD/ILB	Início Imediato	Abertas
Desenvolvimento de Equipes	10 h/a	EAD/ILB	Início Imediato	Abertas
Direito Administrativo para Gerentes no Setor Público	35 h/a	EAD/ILB	Início Imediato	Abertas
Carga Horária Total	75 h/a			



2.2 ESTRATÉGIA DE MONITORAMENTO

2.2.1 **DIVULGAÇÃO E ORIENTAÇÃO (1º Ciclo):** Após a primeira reunião de trabalho com a entrega das primeiras recomendações e orientações sobre a metodologia de trabalho, será realizado o primeiro turno de visitação às Ouvidorias Especializadas, com o objetivo de fornecer às equipes e, principalmente, aos Gestores das respectivas pastas, um panorama geral acerca do papel da Ouvidoria, sua importância enquanto instrumento de gestão, seus resultados, relatórios e demais informações relevantes.

Trata-se de uma visita de sensibilização, além de proporcionar um feedback aos gestores acerca das ações implementadas no ano anterior pelo seu ouvidor e alertá-lo para as ações que deverão ser implementadas ainda no primeiro trimestre de 2016. Nessas visitas, dúvidas referentes ao TAG também poderão ser dirimidas, in loco, com a intenção de reforçar as funcionalidades do sistema e coleta de sugestões para a melhoria dos requisitos do mesmo.

A proposta de trabalho é que nas visitas às Secretarias de Estado selecionadas, o Controlador-Geral participe em conjunto com o Ouvidor-Geral. Nos demais órgãos, o Ouvidor-Geral estará acompanhando da equipe da OGDF. A previsão para o início dessas visitas é fevereiro de 2015.

2.2.2 **VISITAS TÉCNICAS (2º Ciclo):** São visitas voltadas para o monitoramento da qualidade na prestação do serviço de ouvidoria nos órgãos especializados, bem como de averiguação da adequação de estruturas, controles, sistemas e identidade visual. Serão realizadas de maneira aleatória e amostral, com metodologia definida com base no desempenho destes órgãos a partir das informações do sistema informatizado de ouvidoria. Essas visitas ocorrerão ao longo do exercício, sem prévia divulgação de datas, com início a qualquer tempo.

2.2.3 **VISITAS DE ACOMPANHAMENTO (3º Ciclo):** Após o encerramento do 2º Ciclo de visitas, a equipe da OGDF irá proceder, por amostragem fundamentada em índices obtidos a partir do sistema informatizado de ouvidoria, um Ciclo de Acompanhamento, visando à análise de efetividade das mudanças implementadas nas ouvidorias, especialmente acerca de (i) Carta de Serviços e (ii) Índice de Resolubilidade das Manifestações (comparativo mensal). Este ciclo será implementado ao longo do segundo semestre, conforme cronograma apresentado.



2.2.4 MONITORAMENTO REMOTO: os indicadores e as recomendações apresentadas serão também acompanhados à distância pelo sistema informatizado, por controles eletrônicos e documentos oficiais, conforme cronograma apresentado de entrega de dados.

2.2.5 PESQUISAS: Documentos técnicos na área (apresentados no Consad) confirmam que as pesquisas de satisfação das ouvidorias surgem como importante instrumento de avaliação das políticas públicas, a partir do olhar dos cidadãos que utilizam os diferentes serviços públicos. As pesquisas ocorrerão conforme cronograma estabelecido e sua metodologia será apresentada na 1ª Reunião de Trabalho de janeiro.

2.2.6 CARTA DE SERVIÇOS: A partir da publicação das “Cartas de Serviços ao Cidadão”, a equipe da OGDF dará início a fase de monitoramento conforme descrito no Guia, e prestará o apoio técnico e metodológico aos órgãos e entidades do complexo administrativo do GDF, capacitando as ouvidorias especializadas para que estas, juntamente com as equipes técnicas, acompanhem e avaliem suas Cartas de Serviços, de maneira a informar se os serviços prestados pelo órgão, administração ou entidade, estão em conformidade com o descrito nos documentos veiculados, bem como os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público assumidos.

3. produtos, entregas e prazos

Diante do exposto anteriormente, apresentamos, abaixo, um quadro sintético com os produtos, as entregas e os prazos a serem cumpridos pelos integrantes do SIGODF

AÇÃO	PRODUTO	DATA DE ENTREGA
Planejamento	Plano de Ação (OEII/OE2 – A2.1) *	29/02/2016
	Relatórios (OEII/OE2 – A2.1) **	Entregues e publicados em suas páginas até o 5º dia útil do mês subsequente. 1º em 07/03, depois em: 07/04; 06/05; 07/06; 07/07; 05/08; 08/09; 06/10; 07/11; 07/12 e, por fim, 06/01/2017
	Plano de Comunicação (OEII/OE2 – A2.1)*	31/03/2016



AÇÃO	PRODUTO	DATA DE ENTREGA
Monitoramento	Taxa de Cumprimento dos Compromissos indicados nas Cartas de Serviços (OEIII/OE1-A1.2)	31/03; 31/05; 29/07; 30/09; 29/11 e 31/01/2017
	Taxa de Satisfação das Respostas de Ouvidoria (OEI)	29/02; 28/04; 29/06; 29/08; 27/10 e 28/12
	Taxa de Cumprimento das Recomendações de Ouvidoria (OEI/OE2 – A2.1)	29/03; 29/06; 31/10 e 26/01/2017
Produtos		31/03 – Protótipo
	“OUVIDORIA DIGITAL” (OEII/OE1 – A 1.1)	31/05 – Entrega para Capacitação
		30/06 – Lançamento Oficial
		29/11 – Lançamento Oficial
	APLICATIVO (OEII/OE1 – A 1.2)	Início: 11/04
	Coleta OGDF 2016 (OEIII/OE1 – A 1.1)	Início: Fevereiro
	Visitas Técnicas (OEIII/OE1 – A 1.2)	11/02/2016 (ref. 2015)
	Diagnóstico (OEIII/OE1 – A 1.3)	11/01/2017 (ref. 2016)
	Prêmio (OEI/OE2 – A2.2)	06/12
	Capacitação (OEI/OE3 – A3.1)	06/12
Divulgação das Cartas (OEIII/OE1 – A1.1)	30/01/2016	
IPPS/MPOG/GDF	Previsão: agosto	