CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

OUVIDORIA – GERAL DO DISTRITO FEDERAL

PLANO DE AÇÃO OGDF-SIGO - 2017

Brasília-DF, janeiro de 2017 |

CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL

OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL

Plano de Ação
da Ouvidoria-Geral
do Distrito Federal – 2017

Brasília – DF

Janeiro, 2017

Elaboração e informações
CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL
Ouvidoria Geral do Distrito Federal
Coordenação de Planejamento
Anexo do Buriti, 12º andar, sala 1201
CEP: 70075-900 – Brasília/DF
Telefone:(61)2108-3208
2017 Governo do Distrito Federal
Sites : www.cg.df.gov.br / www.ouvidoria.df.gov.br
E-mail: ouvidoriageral@cg.df.gov.br

Coordenação do Trabalho
José dos Reis Oliveira
Cecília Fonseca de Souza

Coordenação Técnica
Lucivane Madureira Sampaio Camargo

Equipe Técnica
Maria Fernanda Cortes de Oliveira
Carina Ribeiro Freitas

Sumário

Apresentação 4
Interface com instrumentos de Planejamentos Estratégicos Governamentais..... 5
Agenda Estratégica..... 6
Construção 7
MATRIZ SWOT 8
ANÁLISE SWOT 9
Metodologia 10
Identidade do Sistema 10
Missão 11
Visão 11
Valores..... 11
Desafios Estratégicos..... 11
Mapa Estratégico .....**Erro! Indicador não definido.**
O Plano de Ação 14
PERSPECTIVA, TEMAS E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS 14
METAS EM DEZEMBRO DE 2017 21

Apresentação

Neste documento, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal para o exercício de 2017, resultado da construção de uma Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal — SIGO/DF, com horizonte temporal de 2017-2019. Fruto de debates e reflexões de toda a equipe do SIGO e da Ouvidoria Geral, e, sobretudo, produto do amadurecimento de nosso papel como órgão central do referido Sistema.

A nova administração pública põe fim à arbitrariedade burocrática, pois os direitos do cidadão e sua igualdade ante a administração são escrupulosamente respeitados. Para isso, identifica os cidadãos, presta-lhes contas, enfim, ajusta-se às suas reais necessidades (Kliksberg, 1994).

Sua orientação é para o cidadão e para a obtenção de resultados: como estratégia, faz uso da descentralização e do incentivo à criatividade e inovação e envolve, ainda, uma mudança na estratégia de gerência, que, entretanto, tem de ser posta em ação em uma estrutura administrativa reformada, cuja ênfase seja a descentralização e a delegação de autoridade (Pereira, 1997).

Em suma, voltar o Estado à participação da cidadania é descentralizar, criar transparência dos atos públicos, desburocratizar e implantar sistemas políticos que amadureçam cada vez mais a cidadania e favoreçam a organização e a expressão da sociedade civil. A diretriz "mestra" da nova administração pública é a de desenvolver nos servidores o compromisso com a construção de uma sociedade mais preparada para enfrentar as novas demandas contextualizadas em uma era de mudanças.

Comprometida com o aprimoramento gerencial do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal- SIGO/DF, a Ouvidoria-Geral, por meio da Coordenação de Planejamento, lançou a Agenda Estratégica do Sistema de Ouvidorias do Distrito Federal – AE SIGO/DF, com objetivo de criar um pensamento sistêmico entre as unidades especializadas de ouvidoria dos órgãos e das entidades, entendidas como unidades seccionais do sistema, e em última instância pretende atender aos desafios impostos a nova administração do Governo do Distrito Federal e atender melhor o cliente cidadão do DF, que ao longo do tempo, demonstra um perfil socioeconômico, cada dia mais crítico, ciente de seus direitos e ansioso por uma prestação de serviços de excelência, uma vez que se entende como principal patrocinador (contribuinte) da administração pública local.

Uma vez construída a Agenda Estratégica, verificou-se a necessidade de elaborar um plano de ação, instrumento que dimensiona de forma prática o que deverá ser executado, contribuindo tanto para medidas de correção de problemas quanto para sua prevenção. Como primeira etapa desse planejamento estratégico realizou-se diagnóstico onde foram contemplados registros históricos, relatórios de visitas técnicas às unidades seccionais, memórias de reuniões, pesquisas de satisfação e outros relatórios gerenciais com informações sobre as demandas do cidadão e infraestrutura física disponível no âmbito do SIGO, o que constituiu uma gama de fontes de informações relevantes para elaboração desse plano, tornando-o mais consistente.

Cumpre-se, assim, mais uma etapa do contínuo processo de melhoria da gestão deste importante Sistema, que tem contribuído para avanços substantivos na qualidade e no acesso aos serviços públicos e de ouvidoria do Governo do Distrito Federal, ampliando ao cidadão os direitos que lhe são garantidos constitucionalmente.

Interface com instrumentos de Planejamentos Estratégicos Governamentais

A Agenda Estratégica do SIGO-DF apoiou-se, além dos pressupostos estabelecidos pela metodologia utilizada, o *Balanced Scorecard-BSC*, no alinhamento as diretrizes estratégicas do Governo do Distrito Federal, bem como no Planejamento Estratégico da Controladoria Geral do Distrito Federal – CGDF, órgão superior do SIGO/DF, em acordo com a Lei nº 4.896/2012, de 31 de julho de 2012. Tal interface pretende demonstrar que esta Agenda Estratégica SIGO-DF é um desdobramento desses planos ascendentes.

Plano Estratégico do Governo de Brasília – 2016-2019

O alinhamento deste plano ao Plano Estratégico do Governo de Brasília concentra-se no atendimento aos objetivos estratégicos "Tornar o Cidadão Protagonista na Formulação e Controle de Políticas Públicas" e "Tornar o Servidor Público Elemento Fundamental para a Implementação da estratégica do Governo" para o ciclo 2016-2019 – o que orientaram o desdobramento estratégico no âmbito do Sistema de gestão de Ouvidoria – SIGO-DF.

Segue abaixo a relação dos objetivos estratégicos governamentais com a estratégia do SIGO-DF desenvolvida no âmbito da Agenda:

PE GOVERNO DE BRASÍLIA	AE SIGO/DF
OE – TORNAR O CIDADÃO PROTAGONISTA NA FORMULAÇÃO E CONTROLE DE POLÍTICAS PÚBLICAS	MISSÃO: Acolher o cidadão e promover a participação social na melhoria dos serviços públicos.
	VISÃO: Ser reconhecido como sistema que promove o exercício da cidadania, a melhoria da gestão e dos serviços públicos do Distrito Federal.
	OE 10 – Fomentar a transparência na gestão pública, estimulando a participação e o controle social.
	OE 9 - Aumentar a satisfação do cliente cidadão.
OE - TORNAR O SERVIDOR PÚBLICO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA DO GOVERNO	OE 2 – Valorizar o desempenho de ouvidores e equipes.
	OE 3 – Aprimorar os recursos tecnológicos e ferramentas de gestão.
	OE 8 – Ampliar a participação do SIGO-DF no desenvolvimento e implementação de políticas públicas.

Fonte: COPLA/OGDF

Plano Estratégico Institucional 2016-2019 - CGDF

A Agenda Estratégica do SIGO-DF integra também o Plano Estratégico Institucional 2016-2019 da Controladoria-Geral, inclusive com relação direta em 08 (oito) dos 13 (treze) Objetivos Estratégicos do Plano, como segue abaixo. As iniciativas destacadas em amarelo são as que serão executadas especificamente no âmbito da Controladoria-Geral, ainda que conte com a colaboração de ouvidorias seccionais no contexto de implantação.

PE CGDF 2016-2019	AE SIGO/DF
PERSPECTIVA CLIENTE E SOCIEDADE	**PERSPECTIVA RESULTADOS PARA A SOCIEDADE**
OE 2 – AMPLIAR MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO NO CONTROLE DAS AÇÕES GOVERNAMENTAIS.	MISSÃO: Acolher o cidadão e promover a participação social na melhoria dos serviços públicos
	VISÃO: Ser reconhecido como sistema que promove o exercício da cidadania, a melhoria da gestão e dos serviços públicos do Distrito Federal.
	OE 9 - Aumentar a satisfação do cliente cidadão.
	OE 10 – Fomentar a transparência na gestão pública, estimulando a participação e o controle social.
	INICIATIVA: Ouvidoria itinerante.
PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS	**PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS**
OE 4 – FOMENTAR O APERFEIÇOAMENTO DOS CONTROLES INTERNOS E A INDUÇÃO DA GESTÃO DE RISCOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.	INICIATIVA: Estudo de Modelo de Integração dos processos SIGO/Auditoria/Corregedoria/Transparência – PLANO OGDF.
OE 5 – INTENSIFICAR PARCERIAS ESTRATÉGICAS	OE 4: Integrar planos, projetos e programas das ouvidorias que constituem o sistema.
	INICIATIVA: Política de participação social.
	INICIATIVA: Gestor Oculto
OE 6 – REALIZAR DIAGNÓSTICOS SISTÊMICOS EM ÁREAS RELEVANTES	OE 8: Ampliar a participação do sistema no desenvolvimento e implementação de políticas públicas.
	INICIATIVA: Ouvidoria Ativa.
	INICIATIVA: Pesquisa de Satisfação.
	INICIATIVA: Aprimoramento do serviço de ouvidoria com base na pesquisa de satisfação.
OE 7 – INDUZIR A DISPONIBILIDADE E A CONFIABILIDADE DE INFORMAÇÕES	OE 6: Desenvolver diretrizes de comunicação de utilidade pública e linguagem cidadã.
	INICIATIVA: Monitoramento de desempenho do sistema informatizado.
	INICIATIVA: Programa Carta de Serviços
	INICIATIVA: Carta de Serviços da CGDF

OE 8 – APERFEIÇOAR A COMUNICAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS	OE 6 – Desenvolver diretrizes de comunicação de utilidade pública e linguagem cidadã.
	INICIATIVA: Monitoramento de desempenho do sistema informatizado.
	INICIATIVA: Elaborar políticas e diretrizes de comunicação.
	INICIATIVA: Guia Linguagem Cidadã.
	INICIATIVA: Monitoramento qualidade de respostas emitidas.
	INICIATIVA: Estudo de modelagem de Processos de Resolução Amigável de Conflitos.
	INICIATIVA: Manual de atendimento.
PERSPECTIVA APRENDIZADO E CRESCIMENTO	**PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS**
OE 9 – DOTAR A CGDF DE INFRAESTRUTURA ADEQUADA PARA O CUMPRIMENTO DA MISSÃO.	OE 5 – Adequar infraestrutura as necessidades da prestação dos serviços de ouvidoria.
	INICIATIVA: Diagnóstico de Infraestrutura do SIGO/DF.
	INICIATIVA: Recomendações de Infraestrutura básica (Ofício encaminhado aos Gestores).
OE 10 – DESENVOLVER CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES DOS SERVIDORES, ALINHADOS AS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.	OE1: Desenvolver mecanismos de mobilidade de ouvidores e pessoal capacitados.
	INICIATIVA: Plano de Formação Continuada
	INICIATIVA: Capacitação/atualização de ouvidores e equipes.
	INICIATIVA: Elaborar banco de dados das equipes e ouvidores de todas as Ouvidorias do DF.
OE 12 – PROMOVER INTEGRAÇÃO E SINERGIA	OE 4 – Integrar planos, projetos, programas das ouvidorias que constituem o sistema
	INICIATIVA: Prêmio "Melhores Práticas em Ouvidoria Pública"
	INICIATIVA: Projeto Ouvindo os Ouvidores
	INICIATIVA: Gestor Oculto
	INICIATIVA: Estudo de Modelo de Integração dos processos SIGO/Auditoria/Corregedoria/Transparência – PLANO OGDF.
OE 13 – APERFEIÇOAR A GESTÃO DA ESTRATÉGIA NA CGDF	OE 4 – Integrar planos, projetos, programas das ouvidorias que constituem o sistema
	INICIATIVA: Modelo de Gestão do SIGO-DF

Fonte: COPLA/OGDF

Agenda Estratégica

Construção

Somos parte integrante de um ambiente dinâmico e muito volátil, especialmente nos dias atuais. Cada decisão que tomamos ou mudança que fazemos internamente é capaz de suprimir ou potencializar nossos resultados, assim como as mudanças no ambiente externo, pode influenciar positivamente ou não a prestação de nossos serviços.

Desse modo visando à construção da agenda, a análise desses ambientes tornou-se uma prática imprescindível dentro do processo de planejamento e o método utilizado foi a análise SWOT.

Da análise interna vêm as forças e fraquezas de seu negócio. São os pontos fortes e fracos da cadeia de valor, dos processos e competências. O estudo dos pontos fortes e fracos é realizado através da análise das áreas funcionais, nesse caso (estrutura, base legal, recursos humanos, finanças, comunicação...), e benchmarking dessas mesmas áreas em outros sistemas compatíveis.

Com relação ao ambiente externo, maior a necessidade de analisá-lo. Dela surgem as oportunidades e ameaças que afetam a operação do Sistema. São fatores que estão fora do controle da nossa operação, mas que podem impactar positivamente ou negativamente nos resultados.

MATRIZ SWOT

A presente matriz de Swot foi elaborada no âmbito do projeto Gestão de Risco, coordenado pela Subcontroladoria de Controle Interno. Diante disso, os riscos identificados foram considerados na elaboração das iniciativas constantes deste plano de ação, com intuito de serem mitigados.

Após a classificação dos riscos identificou-se que apenas dois deles foram considerados "extremos", isso representa a predominante presença de pontos fortes do SIGO-DF, que não está sujeito à incidência de muitos impactos decorrentes dos riscos elencados.

Dentre eles o que apresentou maior relevância refere-se à possibilidade de não cumprimento dos prazos de resposta, o que foi dirimido por meio de mecanismos de controle impostos ao próprio sistema informatizado, que permite a visualização das manifestações vencidas, culminando no bloqueio das caixas de entrada das ouvidorias seccionais responsáveis pela resposta ao cidadão. Com intuito de monitorar tal risco, o indicador referente às recomendações de ouvidoria foi direcionado para o monitoramento do cumprimento dos prazos. Assim, a Ouvidoria-Geral, enquanto órgão central, poderá tomar medidas preventivas antes que ocorram ações mais graves em decorrência do risco citado.

AMBIENTE INTERNO	**AMBIENTE EXTERNO**
Forças	**Oportunidades**
a) Rede de ouvidorias estruturada com amparo legal; b) Equipe composta por servidores efetivos do quadro do Governo do Distrito Federal, conferindo estabilidade e continuidade dos projetos iniciados; c) Desenvolvimento do novo sistema informatizado de ouvidoria – OUV/DF pela equipe da Controladoria, que viabiliza o monitoramento e controle de qualidade na prestação do serviço de ouvidoria; d) Coordenação do Programa da Carta de Serviços ao Cidadão, que fortalece o papel institucional da Ouvidoria-Geral e das ouvidorias seccionais; e) Cursos de Acompanhamento do Serviço de Ouvidoria, em níveis básico, intermediário e avançado – este com participação de convidados externos - visando o aprimoramento contínuo das equipes de ouvidoria; f) Diversidade de canais de atendimento - internet, telefone e presencial - que propiciam maior acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria; g) Prestação de atendimento itinerante no âmbito do Programa Ouve Brasília.	a) Estabelecimento da Rede Ouvir-DF, com outros órgãos e entidades do Governo Federal; b) Participação crescente do cidadão evidenciada pelo crescente número de registros no sistema informatizado de ouvidoria; c) Programa de Capacitação continuada dos membros da rede, com parcerias externas – E-GOV e CGU - que viabiliza a profissionalização dos ouvidores e equipes; d) Reconhecimento, por parte dos integrantes, da legitimidade da rede; e) Publicação das Cartas de Serviços ao cidadão, o que auxilia na definição das competências dos órgãos do complexo administrativo do Governo; f) Publicação da Lei de Acesso à Informação – LAI como respaldo para os processos de transparência ativa e passiva; g) Termo de Ajustamento de Conduta – TAC instituído pela Instrução Normativa nº 3, de 23 de setembro de 2016, para adequação do desempenho dos ouvidores; h) Coordenação Consensual de Conflitos para tratar as mediações entre ouvidorias.

AMBIENTE INTERNO	AMBIENTE EXTERNO
Fraquezas	**Ameaças**
a) Necessidade de maior integração de programas, projetos e atividades entre as unidades da Controladoria, considerando, sobretudo, a existência do SICAO; b) 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; c) Falta de pessoal - equipe da Ouvidoria-Geral bem como das seccionais; d) Descentralização da gestão do contrato da Central de Atendimento 162 e do Controle de Qualidade - CQ, sendo executado pela Codeplan, o que dificulta a gestão do serviço; e) Fragilidade no fluxo das denúncias relacionada ao sigilo, tendo em vista a possibilidade do não cumprimento do compromisso do sigilo das informações imposto a todos aqueles atores responsáveis pela apuração; f) Dificuldade de pessoal para prestar atendimento de ouvidoria nos postos de prestação de serviços, como Detran, Na Hora, Agência do Trabalhador.	a) Diferenciação salarial entre os membros da rede que desempenham o mesmo papel; b) Constantes alterações nas estruturas administrativas dos órgãos, o que impacta no desempenho da Rede como um todo; c) Estrutura física inapropriada das unidades seccionais, sobretudo nas Administrações Regionais, onde o atendimento de ouvidoria é essencialmente presencial; d) Central telefônica não aceita ligações oriundas de telefones celulares, o que é um limitador de acesso ao serviço; e) Restrições orçamentárias, sobretudo para a realização de campanhas de divulgação do serviço de ouvidoria – Gráficas, certificações, peças de divulgação; f) Necessidade de diretrizes de comunicação institucional do governo no sentido de promover iniciativas para um melhor entendimento do papel e atuação do Sistema; g) Dificuldade dos órgãos em utilizar linguagem cidadã tanto no atendimento quanto nas publicações em sites institucionais; h) *Turnover* de Ouvidores; i) Instituições que não se percebem como integrantes do SIGO/DF, recusando-se a seguir os normativos vigentes.

GESTÃO DE RISCOS

Conforme citado, os riscos identificados derivam da análise dos cenários, sendo elencados apenas 8 incidências, conforme apresentado abaixo, com o destaque para o seu respectivo nível de impacto:

RISCO	NÍVEL
Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria.	Baixo
Dificuldade da população em acessar os serviços de ouvidoria.	Médio
Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional	
Nomeação de Ouvidores em seccionais sem atendimento aos requisitos da legislação	
Deficiência no estabelecimento de processos integrados entre a Ouvidoria e demais unidades da Controladoria-Geral	
Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública.	
Não atendimento dos prazos legais.	Extremo
Reduzida capacidade institucional para gerir as redes sociais como canal de atendimento formal para acolhimento de demandas de ouvidoria.	

Fonte: COPLA/OGDF

ANÁLISE SWOT

O grande valor da análise SWOT é ser fonte de informações para o desenvolvimento de cenários e de suas estratégias. Essa análise foi a fonte essencial do desenvolvimento das estratégias desse plano. Uma vez desenhada a matriz SWOT, foi possível observar o seguinte cenário:

			Ambiente interno	
			Predominância de	
			Pontos fracos	Pontos fortes
Ambiente externo	Predominância de	Ameaças	Sobrevivência	Manutenção
		Oportunidades	Crescimento	Desenvolvimento

Ao fazermos uma análise da matriz é possível verificar um cenário com predominância de Pontos Fortes e Ameaças, denominada situação de manutenção. A estratégia básica, para este caso, a ser desenvolvida é potencializar as forças para minimizar os efeitos das ameaças. Demonstra que o sistema está inserido em um ambiente hostil, no entanto, possui competências e recursos para se defender e manter os resultados almejados.

Uma agenda estratégica é um documento final das fases de um amplo processo participativo e representativo, neste caso, dos integrantes do Sistema de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF. Ela agrupa e sintetiza o conjunto de ações propostas para o desenvolvimento das organizações desse sistema e para a integração no âmbito maior em que se situa que é o da sociedade brasiliense.

Metodologia

Pela metodologia utilizada, primeiro foi estabelecido um pacto entre as organizações, que conduziu a um tão intenso quanto consistente processo de formulação estratégica dentro de um horizonte temporal igualmente consensado: 2017 a 2019. Desse processo fizeram parte as etapas de diagnóstico preliminar, que esclareceu sobre os problemas e as potencialidades do todo e de cada uma das partes; uma análise estratégica, que definiu, no ambiente interno, os pontos fortes e fracos dessas organizações, e no ambiente externo, as ameaças e as oportunidades; depois foi a vez de prospectar esse horizonte e identificar os fatos portadores de futuro a serem considerados para os objetivos estratégicos balizadores das ações a serem implementadas.

Identidade do Sistema

Nas oficinas de trabalho essa formulação contou com uma contribuição especial e altamente significativa: as propostas recolhidas nas mais de 49 ouvidorias participantes do processo. Essas propostas, consideradas como Fatos Condicionadores do Presente, somaram-se aos Fatos Relevantes do Passado e aos Fatos Portadores de Futuro para, no conjunto, fundamentarem os trabalhos de construção do que chamamos Identidade do

Sistema. A esse conjunto se integraram diferentes visões, de profissionais e de suas organizações, perpassando pela compreensão da (i) Missão – que é a própria razão de ser do Sistema, (ii) Visão de Futuro – como o Sistema quer ser reconhecido ao final do horizonte prospectado e (iii) Valores – que são os ideais de atitude, comportamento e resultados que devem estar presentes nos colaboradores, e nas relações do sistema com seus atores, clientes, fornecedores e parceiros.

Missão

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

Visão

"Ser reconhecido como sistema que promove o exercício da cidadania, a melhoria da gestão e dos serviços públicos do Distrito Federal".

Valores

Acolhimento – Atuar com uma postura, onde é preciso responder por meio de uma escuta qualificada as demandas do usuário. Respeitando a equidade e integralidade. ou /Atuar com o compromisso em responder às necessidades dos cidadãos que procuram as ouvidorias, ouvindo seus pedidos e assumindo no serviço uma postura capaz de acolher, escutar e dar respostas mais adequadas aos usuários.

Compromisso – Esforçamo-nos sempre para ir além das expectativas. Preocupamo-nos com o impacto do nosso trabalho na comunidade.

Confiabilidade – Encaramos os desafios dos nossos clientes - cidadãos como se fossem nossos, criando uma atmosfera de credibilidade.

Dinamismo - Atuar com agilidade e proatividade nos trabalhos desenvolvidos pelo Sistema.

Efetividade - Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.

Ética – Atuar segundo os padrões de conduta preconizados pelo princípio da moralidade.

Inovação – Fomentar a adoção de métodos, técnicas e tecnologias modernos no exercício do controle social.

Transparência – Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

Responsabilidade Social - Realizar a conscientização social, a fim de que o cidadão se sinta mais capacitado para falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções.

Desafios Estratégicos

Definida a identidade do sistema decorreram macro objetivos, ou desafios estratégicos. Esses macros objetivos serão atendidos por meio de ações desdobradas em 10 objetivos

estratégicos do sistema de ouvidorias. Eles são representativos do posicionamento dos profissionais e de suas organizações diante das aspirações, das necessidades e das potencialidades não apenas do sistema, mas também da sociedade brasiliense, nortearão também a construção dos planos de ação e outros desafios mais que surgem na esteira das transformações sociais, econômicas, científicas e tecnológicas em curso.

Somos desafiados: (1) Desenvolver Mecanismos de Mobilidade de Ouvidores E Pessoal Capacitados; (2) Equilibrar as Vantagens Pecuniárias e Valorizar o Desempenho dos Ouvidores e Equipe; (3) Aprimorar os Recursos Tecnológicos e Ferramentas de Gestão; (4) Integrar Planos, Projetos e Programas das Ouvidorias que Constituem o Sistema; (5) Adequar Infraestrutura as Necessidades da Prestação dos Serviços; (6) Desenvolver Diretrizes de Comunicação de Utilidade Pública e Linguagem Cidadã; (7) Buscar a Sustentabilidade Financeira Necessária ao Cumprimento da Missão; (8) Ampliar a Participação do Sistema no Desenvolvimento e Implementação de Políticas Públicas; (9) Aumentar a Satisfação do Cliente Cidadão; (10) Fomentar a Transparência na Gestão Pública, Estimulando a Participação e o Controle Social.

MAPA ESTRATÉGICO DAS OUVIDORIAS DO GDF
2017 - 2019

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

VISÃO
Ser reconhecido como sistema que promove o exercício da cidadania, a melhoria da gestão e dos serviços públicos do Distrito Federal.

VALORES

• Acolhimento • Ética • Efetividade • Compromisso • Confiabilidade • Dinamismo • Inovação • Transparência • Responsabilidade Social

RESULTADOS PARA A SOCIEDADE

- Fomentar a transparência na gestão pública, estimulando a participação e o controle social
- Ampliar a participação do sistema no desenvolvimento e implementação de políticas públicas
- Aumentar a satisfação do cliente cidadão

PROCESSOS INTERNOS

GESTÃO
- Integrar planos, projetos e programas das ouvidorias que constituem o sistema
- Adequar infraestrutura as necessidades da prestação dos serviços

COMUNICAÇÃO
- Desenvolver diretrizes de comunicação de utilidade pública e linguagem cidadã

FINANÇAS
- Buscar a sustentabilidade financeira necessária ao cumprimento da missão

APRENDIZADO E CRESCIMENTO

PESSOAS
- Desenvolver mecanismos de mobilidade de ouvidores e pessoal capacitados
- Valorizar o desempenho dos ouvidores e equipe

TECNOLOGIA
- Aprimorar os recursos tecnológicos e ferramentas de gestão

Plano de Ação

O plano de ação define as ações a serem tomadas após a construção de determinado Plano, neste caso específico, a Agenda Estratégica. Incide sobre ações que devem ser tomadas geralmente em curto prazo, exercício, descrevendo como colocar em prática as ações estratégicas, porém nada impede de ser projetado a médio e longo prazo também.

O plano de ação é extremamente importante, fundamental tanto para medidas de correção de problemas quanto para sua prevenção. Registros históricos, atas de reuniões, pesquisas e relatórios de auditorias entre outros, constituem uma gama de fontes de informações relevantes, que podem ser utilizadas na elaboração de um plano consistente.

Para Kolter, os itens básicos de um plano de ação são: (i)Lista de ações e atividades; (ii) Data de início de cada ação ou atividade; (iii) Orçamento alocado para cada ação ou atividade; (iv)Líder de cada ação; (v) Objetivos da programação de cada ação; (vi) Riscos de insucesso para realizar a execução e o plano de contingência.

Assim sendo, este Plano de Ação alinha as iniciativas (ações estratégicas) aos desafios estratégicos próprio da Agenda por Perspectiva e Tema Estratégico, como segue:

PERSPECTIVA, TEMAS E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

1. PERSPECTIVA APRENDIZADO E CRESCIMENTO - É nessa perspectiva que se trata da capacidade dos ouvidores e equipes do SIGO/DF, sistemas de informação, alinhamento de informações, motivação e *empowerment*.

Tema PESSOAS

Objetivos Estratégicos

- Desenvolver Mecanismos de Mobilidade de Ouvidores e Pessoal Capacitados
- Valorizar o Desempenho dos Ouvidores e Equipe

INICIATIVAS E ETAPAS

OE1: DESENVOLVER MECANISMOS DE MOBILIDADE DE OUVIDORES E PESSOAL CAPACITADOS		
Descrição: Ampliar o número de servidores e ouvidores capacitados que são aproveitados nas vagas que surgem no sistema.		
Iniciativa 1: ELABORAR BANCO DE DADOS DAS EQUIPES INTEGRANTES DO SIGO-DF E DE SUAS CAPACIDADES (passível de integração).		
1. REUNIÃO DE *Kick off*	18/04	COART/SUBTI
2. Levantamento de requisitos	01/05 a 01/06	SUBTI
3. Projeto conceitual e lógico	24/06 a 15/06	COART/SUBTI
4. Projeto físico	16/06 a 01/08	COART/SUBTI
5. Alimentação do Banco de dados das equipes integrantes do SIGO-DF.	02/08 a 01/09	COART/OSDF/SUBTI
6. Publicação no site	15/09	COART/SUBTI
Iniciativa 2: PLANO DE FORMAÇÃO CONTINUADA (passível de integração).		
1. Elaboração do Plano de formação continuada.	20/12/2016	OGDF
2. Formalização de parceria à Escola de Governo.	31/12/2016	SUBGI
3. Planos de aula para cada curso.	31/01/2017	OGDF

4. Registro dos Instrutores de cada curso junto à EGOV.	1 semana antes de cada curso, conforme cronograma.	OGDF
5. Realização do curso ou oficina.	Conforme cronograma.	OGDF
6. Avaliação dos cursos ministrados.	1 semana após a realização de cada curso, conforme cronograma.	OGDF
7. Relatório final - efetividade dos cursos ministrados.	17/11/2017	OGDF
Iniciativa 3: CAPACITAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DE OUVIDORES E EQUIPES (sob demanda)		
1. Identificação de necessidades específicas de treinamento	22/02/2017 a 01/11/2017	COART/OGDF
2. Agendamento com as respectivas equipes	01/02 a 01/04/2017	COART/OGDF
3. Realização/implementação das demandas específicas	01/02 a 01/11/2017	COART/OGDF
4. Relatórios das ações de capacitação sob demanda – subsídio ao Plano de Formação de 2018	06/12/2018	OGDF
OE2: VALORIZAR O DESEMPENHO DOS OUVIDORES E EQUIPE		
Descrição: Elevar a evolução do "sentimento" de valorização dos profissionais de ouvidoria. A partir de quesitos chave: Dignidade, Futuro, realização, reconhecimento e segurança.		
Iniciativa 4: PROJETO "OUVINDO OS OUVIDORES" (passível de integração).		
1. Reuniões de planejamento	25/01;16/02; 24/02; 02/03/2017 a 31/03/2017	GT
2. Aplicação da Dinâmica 'o que faz você feliz?'	17/02/17	José Vanderlei (MPDFT)
3. 1ª pesquisa de satisfação interna	03/03/2017	COPLA (DIPRO)/OGDF
4. 1º encontro	07/03/17	GT
5. Ações de sensibilização	08/03 a 02/06/2017	SIGO
6. 2º encontro	09/06/2017 (reprogramada)	GT
7. Ações de sensibilização	10/06 a 20/09/2017	SIGO
8. 3º encontro	28/09/2017	GT
9. Ações de sensibilização	05/10 a 22/11/2017	SIGO
10. 4º encontro	23/11/2017	GT
11. Ações de sensibilização	28/11 a 31/12/2017	SIGO
12. 2ª pesquisa de satisfação interna	04 a 08/12/2017	COPLA (DIPRO)/OGDF
13. Avaliação do projeto	15/01/2018	SIGO
Iniciativa 5: PRÊMIO "MELHORES PRÁTICAS DE OUVIDORIA"		
14. Elaboração do Edital	01 a 11/08/2017	COPLA/OGDF/CGDF
15. Aprovação do Edital	14 a 16/08/2017	Ouvidor e Controlador-Geral
16. Publicação do Edital	22 a 29/08/2017	COPLA/OGDF/CGDF
17. Evento de lançamento com a presença do governador	A definir (depende da data da agenda do governador)	COPLA/OGDF/CGDF
18. Inscrição	28/08 a 29/09/2017	COPLA/OGDF/CGDF
19. Análise dos trabalhos concorrentes	01/10 a 24/11/2017	BANCA/COPLA/OGDF
20. Divulgação do Resultado e Premiação	06/12/2017	COPLA
21. Casoteca da Ouvidoria;	15/12/2017	COPLA
22. Publicação - REVISTA	A definir	COPLA

Tema TECNOLOGIA

Objetivos Estratégicos

- Aprimorar Os Recursos Tecnológicos e Ferramentas De Gestão

OE3: APRIMORAR OS RECURSOS TECNOLÓGICOS E FERRAMENTAS DE GESTÃO		
Descrição: Fomentar o aprimoramento dos recursos tecnológicos, sobretudo o sistema OUV/DF e ampliar os mecanismos e ferramentas de gestão do SIGO/DF.		
Iniciativa 6: APRIMORAMENTO DO SISTEMA OUV/DF (passível de integração).		
1. Levantamento de melhorias	01/08/2016 a 01/01/2017	COART/OSDF
2. Desenvolvimento das melhorias	02/01/2017 a 31/12/2017	SUBTI
3. Homologação (teste)	02/01/2017 a 31/12/2017	COART/OGDF
4. Implantação das melhorias	02/01/2017 a 31/12/2017	SUBTI
5. Divulgação interna - SIGO	02/01/2017 a 31/12/2017	COART

Iniciativa 7: IMPLANTAR RELATÓRIOS PARA SECCIONAIS (passível de integração).		
6. Desenhar modelo de informações dos relatórios	01/01 a 01/03/2017	COPLA (DIOUV) /COART
7. Desenvolver Módulo de Relatórios de Ouvidoria	02 a 10/03/2017	SUBTI
8. Validar com Órgão Central os modelos	08/02/2017	COPLA (DIOUV)/COART/GT(4)
9. Validar com Ouvidorias Seccionais	13 a 17/02/2017	COPLA (DIOUV)/COART/GT(4)
10. Formatar diagramação oficial do relatório	09/02 a 03/03/2017	COPLA (DIOUV)
11. Divulgar para SIGO/DF	17/03/2017	COPLA (DIOUV)
12. Acompanhar publicação trimestral	31/03 a 29/12/2017	COPLA (DIOUV)

8. PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS - Nessa perspectiva é possível identificar quais processos e atividades são necessários para assegurar a satisfação dos clientes-cidadãos atendidos pelo SIGO/DF. O foco deve ser, portanto, nos processos internos que mais impactam na satisfação destes clientes, sem esquecer, entretanto os objetivos financeiros do sistema.

Tema GESTÃO

Objetivos Estratégicos

- Integrar Planos, Projetos e Programas das Ouvidorias que Constituem o Sistema.
- Adequar infraestrutura as necessidades da prestação do serviço.
- Desenvolver diretrizes de comunicação de utilidade pública e linguagem cidadã.
- Buscar a sustentabilidade financeira necessária ao cumprimento da missão

OE 4: INTEGRAR PLANOS, PROJETOS E PROGRAMAS DAS OUVIDORIAS QUE CONSTITUEM O SISTEMA		
Descrição: Elevar a evolução do "sentimento" de valorização dos profissionais de ouvidoria. A partir de quesitos chave: Dignidade, Futuro, realização, reconhecimento e segurança.		
Iniciativa 8: MODELO DE GESTÃO ESTRATÉGICA – 2017-2019 (passível de integração).		
1. Diagnóstico do SIGO-DF	05/10/2016	OGDF
2. Elaboração do mapa estratégico (Missão, Visão, Valores e objetivos estratégicos do SIGO/DF)	19 e 21/10/2016	SIGO
3. Modelo de gestão da estratégia	01/12/2016 a 07/03/2017	COPLA/OGDF
4. Plano de Ação da OGDF e SIGO-DF	07/02/2017	COPLA/OGDF
5. Portaria Agenda Estratégica SIGO/DF	14/03/2017	CGDF
6. Ordem de Serviço para nomear membros	17/04/2017	OGDF
7. Reunião de abertura dos trabalhos do Conselho de Gestão Estratégica	28/03/2017	CGE
8. Relatórios trimestrais de monitoramento	31/04/2017 31/07/2017 20/10/2017	EGE/OGDF
9. Reunião de Gestão da estratégia - RGE	03/08/2017	EGE/CGE
10. Reunião de Análise da estratégia - RAE	26/10/2017	EGE/CGE
11. Elaboração do relatório anual do SIGO-DF	24/11/2017	COPLA /OGDF e EGE
12. Balanço 1º ano	06/12/2017	EGE/CGE/SIGO
INICIATIVA 9: ESTUDO DE MODELO DE INTEGRAÇÃO DOS PROCESSOS SIGO/AUDITORIA/CORREGEDORIA/TRANSPARÊNCIA – PLANO OGDF.		
1. Proposição de Modelo de Integração	01/08/2017	CGDF
2. Validação junto às Subcontroladorias	15/09/2017	CGDF
3. Aprovação	22/09/2017	CGDF
OE 5: ADEQUAR INFRAESTRUTURA AS NECESSIDADES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO		
Descrição: Verificar e ajustar a infraestrutura (espaço físico, equipamentos, mobiliário, TIC (ferramentas, internet), identidade visual) para atender às necessidades da prestação dos serviços de ouvidoria.		
Iniciativa 10: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DA INFRAESTRUTURA SIGO/DF		
1. Levantamento de dados	01/01/2016 a 31/08/2017	COART
2. Análise dos dados	01/09/2017 a 12/09/2017	COART

3. Matriz de priorização	13/09/2017 a 20/09/2017	COART
4. Sugestão de melhorias	25/09/2017 a 29/09/2017	COART
5. Recomendações de Infraestrutura	02/10/2017 a 06/10/2017	COART
Iniciativa 11: RECOMENDAÇÕES DE INFRAESTRUTURA		
1. Plano de Ação Preliminar	09/10/2017 a 20/10/2017	COART
2. Publicação do Relatório de Infraestrutura (semestral)	23/10/2017 a 24/10/2017	COART
3. Consulta pública PA preliminar	25/10/2017 a 30/10/2017	COART
4. Plano de Ação - Versão final	31/10/2017 a 10/11/2017	COART
5. Emitir Recomendação de Infraestrutura para Gestores conforme Matriz de prioridades e Plano de Ação.	13/11/2017 a 24/11/2017	COART
OE 6: DESENVOLVER DIRETRIZES DE COMUNICAÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA E LINGUAGEM CIDADÃ		
Descrição: Criar políticas, diretrizes e normas de comunicação com foco em utilidade pública utilizando os recursos próprios da linguagem cidadã.		
Iniciativa 12: ELABORAR POLÍTICAS E DIRETRIZES DE COMUNICAÇÃO PARA O SIGO/DF (passível de integração).		
1. Preparação (Definir equipe, abrangência, metodologia).	20/05 a 01/06/2017	COPLA/OGDF
2. Diagnóstico (identificar e levantar dados de referência e problemas, analisar os dados e propor ações para definir diretrizes de comunicação pelo SIGO/DF).	01 a 14/06/2017	GT(5)
3. Reunião do Grupo de Trabalho	15/06/2017	GT(5)
4. Preparação documento inicial	01/06 a 10/07/017	COPLA/OGDF
5. Contribuição do grupo de trabalho (consulta pública)	10 a 21/07/2017	SIGO
6. Validação Órgão Central e Superior	24 a 28/07/2017	CGDF
7. Publicação e divulgação da Política	01/08 a 01/09/2017	OGDF
Iniciativa 13: DIVULGAR APLICAÇÃO DE MANUAL DE LOGOMARCA		
1. Divulgar a aplicação de manual de logomarca junto às seccionais do sistema	01/01 a 31/12/2017	COPLA/OGDF
2. Publicar em banners no sítio da Ouvidoria trimestralmente.	01/01 a 31/12/2017	COPLA/OGDF
Iniciativa 14: GUIA USO DA LINGUAGEM CIDADÃ		
1. Preparação (Definir equipe, abrangência, metodologia).	03 a 13/04/2017	COPLA/OGDF
2. Diagnóstico (identificar e levantar dados de referência e problemas, analisar os dados e propor ações para definir diretrizes do uso da linguagem cidadã pelo SIGO/DF).	13/04/2017	GT (6)
3. Documento preliminar (Consolidar os objetivos e linhas de ação identificadas para aplicação nas operações relacionadas ao atendimento e acolhimento, nas políticas e planos , com o intuito de propiciar o alinhamento das ações do Sistema melhorando a comunicação entre cidadão e Estado.)	14/04/2017	GT(6)
4. Consulta pública, documento Plano de Ação, versão preliminar	17/04 a 28/04/2017	COPLA/OGDF
5. Elaboração Versão final (contribuições coletadas na consulta pública).	01/05 a 11/05/2017	COPLA/OGDF
6. Publicação e divulgação da do Programa	12/05/2017	COPLA/COART
Iniciativa 15: MANUAL DE ATENDIMENTO (passível de integração).		
1. Pontuar contribuições de melhoria para o conteúdo do manual de atendimento atual.	22/05/2017	Grupo de Trabalho (ouvidorias seccionais e Ouvidoria-Geral)
2. Consolidar contribuições enviadas.	29/05/2017	COPLA E COACI/OGDF
3. Enviar proposta consolidada para o e-mail de todos os membros do grupo de trabalho, da equipe de gestão estratégica e conselho de gestão estratégica	30/05/2017	COPLA E COACI/OGDF
4. Apresentar em reunião de trabalho	02/06/2017	Grupo de Trabalho, membro da equipe de gestão estratégica e conselho de gestão estratégica.
5. Fazer ajustes finais	21/06/2017	COPLA/OGDF
6. Impressão do Manual	23/06/2017	Grupo de Trabalho (ouvidorias seccionais e Ouvidoria-Geral)
7. Realizar evento de lançamento	28/06/2017	COPLA/OGDF
8. Publicar no Portal das Ouvidorias	04/07/2017	COPLA/OGDF

9.	Publicar matéria para divulgar a implantação do manual de atendimento no sítio institucional da Controladoria-Geral, na intranet e nas redes sociais da CGDF	04/07/2017	Ascom CGDF
10.	Divulgar para toda rede (e-mail)	04/07/2017	COPLA/OGDF
11.	Oficina de Gestão de Atendimento (Egov)	04/07/2017	COACI/OGDF
12.	Oficina Linguagem Cidadã	05/07/2017	COPLA/OGDF
13.	Oficina Central de Atendimento- 162	11 e 12/2017	COPLA/OGDF
14.	Incentivar leitura das Ouvidorias do SIGO	04/07 a 31/07	Grupo de Trabalho (ouvidorias seccionais e Ouvidoria-Geral)
OE 7: BUSCAR A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA NECESSÁRIA AO CUMPRIMENTO DA MISSÃO			
Descrição: Procura equilibrar as receitas disponibilizadas às despesas necessárias para cumprimento das ações e portanto da missão do SIGO/DF.			
Iniciativa 16: PLANO PLURIANUAL DAS OUVIDORIAS - PPOUV (IDENTIFICAR E MONITORAR TODOS OS RECURSOS DESTINADOS NO PPA E LOA PARA AÇÕES DE OUVIDORIA) (passível de integração).			
1.	Levantar dados da programação orçamentária do órgão ou entidade que participa a ouvidoria seccional (LOA, LDO E PPA)	REPROGRAMADO PARA 2018	SIGO
2.	Consolidar os dados		OGDF
3.	Monitorar a execução (trimestralmente)		OGDF
4.	Emitir relatório de execução e equilíbrio orçamentário e financeiro do sistema.		OGDF
5.	Orientar as unidades para elaboração da proposta orçamentária de sua unidade.		OGDF
Iniciativa 17: ELABORAR PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA (LOA 2018)			
1.	Levantamento de necessidades	REPROGRAMADO PARA 2018	SIGO
2.	Articulação e sensibilização junto as áreas de planejamento do órgão/ entidade		SIGO
3.	Orientação para construção da proposta		OGDF e AGEPS
4.	Consolidação da proposta		SIGO
5.	Encaminhamento de cópia da proposta consolidada a unidade de orçamento da seccional.		GDF
6.	Encaminhamento de cópia da proposta consolidada a OGDF visando o monitoramento.		SIGO
7.	Monitoramento da execução orçamentária		SIGO

13. PERSPECTIVA RESULTADO PARA A SOCIEDADE - Essa perspectiva traduz a missão e a estratégia do SIGO/DF em objetivos específicos, focado nas necessidades da sociedade, personificado aqui pelo cliente-cidadão. Deve ser comunicado em todo o sistema. Além disso, permite a clara identificação e avaliação das propostas de valor dirigidas à sociedade.

Tema SOCIEDADE

Objetivos Estratégicos

- Ampliar a participação do sistema no desenvolvimento e implementação de políticas públicas.
- Aumentar a satisfação do cliente cidadão.
- Fomentar a transparência na gestão pública, estimulando a participação e o controle social.

OE 8: AMPLIAR A PARTICIPAÇÃO DO SISTEMA NO DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS			
Descrição: Incrementar a participação ativa do SIGO na melhoria das políticas e serviços públicos. Pretende verificar o número de iniciativas (atos, projetos, planos, publicações) produzidas no âmbito do sistema que se relacionam ao desenvolvimento e implementação de políticas públicas no Governo do Distrito Federal.			
Iniciativa 18: INSTRUÇÃO NORMATIVA			
1.	Preparação (Definir equipe, abrangência, metodologia).	01 a 09//09/2016	COPLA (Cecília)
2.	Diagnóstico (identificar e reunir os documentos de referência, identificar as ações estratégicas, táticas e operacionais, analisar os dados e propor diretrizes para	12 a 30/09/2016	COPLA (Cecília)/COART/COACI

construção da instrução normativa).		
3. Plano de Ação (Consolidar os objetivos e linhas de ação identificadas com o intuito de subsidiar a construção de diretrizes para construção da instrução normativa)	01/10 a 01/12/2016	COPLA (Cecília)/COART/COACI
4. Versão preliminar (aprovação)	15/01 a 01/02/2017	OUVIDOR GERAL
5. Versão final (aprovação)	01/02 a 01/03/2017	Corregedor Geral
6. Publicação e Divulgação	07/03/2017	OGDF
Iniciativa 19: FOMENTAR A ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICA DE PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL		
1. Articular junto a Rede OUVIR e ABO-DF pautas para tratar o assunto.	01/09 a 15/09/2017	OGDF
2. Preparação (Definir equipe, abrangência, metodologia).	20/09/2017	SIGO
3. Diagnóstico (identificar e reunir os documentos de referência, identificar as ações estratégicas, táticas e operacionais, analisar os dados e propor diretrizes distritais para construção de políticas de participação e controle social).	04/10/2017	OGDF
4. Plano de Ação (Consolidar os objetivos e linhas de ação identificadas com o intuito de subsidiar a construção de diretrizes para construção de políticas de participação e controle social).	05 a 19/10/2017	SIGO
Iniciativa 20: PROGRAMA BRASÍLIA CIDADÃ		
1. Participar de reuniões do governo que tratam do Programa	01/01 A 31/12/2017	CGDF
2. Propor ações e iniciativas que contribuam com a melhoria das políticas e serviços públicos	01/01 A 31/12/2017	CGDF
Iniciativa 21: OUVIDORIA PROATIVA (PROJETO PILOTO)		
1. Levantamento de informações estatísticas Identificar serviços com alta taxa de reclamação e potencial de melhoria de desempenho e efetividade (trimestralmente) e - OUV/DF.	20/02/2017	SIGO
2. Análise de dados - Metodologias passíveis de utilização: "trilha do cidadão", documentos de auditoria, "gestor oculto", visitas técnicas OGDF.	23/02 a 23/03/2017	OGDF
3. Recomendação de Ação (Produzir apontamento de ações ou recomendações, Regulamentação, Pós-atendimento, ação parceria, projeto, aperfeiçoamento da carta de serviços, mediação e TAC, Orientação processo de transparência ativa e passiva, auditoria, dentre outros).	23 a 24/03/2017	OGDF
4. Aprovação das Recomendações.	27 a 31/03/2017	SIGO
5. Encaminhamento das Recomendações ao(s) dirigente(s)/gestor(es) responsáveis.	03 a 07/03/2017	SIGO
6. Execução da Ação	Plano de Trabalho	SIGO
7. Monitoramento do cumprimento das ações	02/05 a 31/12/2017	OGDF
8. Pós-atendimento (verificar impacto das mudanças produzidas junto ao cidadão)	01/07 a 31/12/2017	COPLA/OGDF

OE 9: AUMENTAR A SATISFAÇÃO DO CLIENTE CIDADÃO		
Descrição: Ampliar o grau de confiança e satisfação do cliente cidadão com o SIGO/DF.		
Iniciativa 22: GESTOR OCULTO		
1. Realizar reunião de apresentação do projeto.	09/03/2017 (apresentação)	CGDF
2. Registro das manifestações de ouvidoria no sistema informatizado – Ouv-DF	09 a 31/03/2017 (registros)	Cada gestor
3. Preenchimento do Relatório quinzenal de acompanhamento da manifestação.	1. 23/03/2017 2. 07/04/2017 3. 24/04/2017	OGDF
4. Reunião de monitoramento	28/03 a 19/04/2017 (visitas)	OGDF
5. Envio do relatório de avaliação do serviço de cada gestor	Até 19/05/2017	Cada gestor
6. Relatório final de avaliação dos serviços	Até 23/06/2017	OGDF
Iniciativa 23: APRIMORAMENTO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO CLIENTE CIDADÃO (passível de		

integração).		
1. Plano de Melhorias	01 a 10/03/2017	OGDF
2. Solicitação à área de desenvolvimento (TI)	13 a 11/05/2017	CGDF
3. Validação junto a OGDF	15/05 a 26/05/2017	OGDF
4. Implantação das melhorias	31/05/2017	OGDF
Iniciativa 24: IMPLANTAR PROCESSO DE MONITORAMENTO DE QUALIDADE DAS RESPOSTAS.		
1. Definição da metodologia (diagnóstico)	15/06/2017	CGDF
2. Procedimento de verificação da qualidade	18/06/2017 a 15/11/2017	OGDF
3. Relatório de monitoramento	24/11/2017	OGDF
OE 10: FOMENTAR A TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO PÚBLICA, ESTIMULANDO A PARTICIPAÇÃO E O CONTROLE SOCIAL		
Descrição: Favorecer a transparência e a participação social nos mecanismos promovidos pelo SIGO para este fim.		
Iniciativa 25: PROGRAMA CARTAS DE SERVIÇOS (passível de integração).		
1. Cartas de Serviços completas elaboradas.	31/12/2015	Todos os órgãos e entidades
2. Cartas de Serviços completas publicadas nos sítios institucionais do governo, inclusive no Portal do Governo de Brasília – www.df.gov.br .	26/02/2016	Todos os órgãos e entidades
3. Desenvolvimento de ícone padronizado para todos os sítios institucionais do governo para funcionar como botão de acesso às Cartas de Serviços.	26/02/2016	Comunicação do Governo
4. Pesquisa de opinião	01/06/2016 a 15/06/2016	Todos os órgãos e entidades
5. Campanhas on-line em redes sociais e sítios institucionais para divulgar as Cartas.	31/12/2016	Comunicação do Governo e Assessorias de Comunicação de cada instituição
6. Pesquisa de opinião	06 a 20/02/2017	Todos os órgãos e entidades
7. Versões resumidas publicadas nos sítios institucionais.	31/05/2017	Todos os órgãos e entidades
8. Pesquisa de opinião	31/05/2017 a 14/06/2017	Todos os órgãos e entidades
9. Medição do indicador: "Taxa de elaboração das versões resumidas e digitais das cartas de serviços." E publicação de reporte no Sistema Gestão DF.	30/06/2017	OGDF
10. Versão digital incorporada aos sítios institucionais, inclusive ao Portal do Governo de Brasília – www.df.gov.br/servicos	10/11/2017	Todos os órgãos e entidades
11. Pesquisa de opinião	16 a 30/11/2017	Todos os órgãos e entidades
12. Medição do indicador: "Taxa de elaboração das versões resumidas e digitais das cartas de serviços." E publicação de reporte no Sistema Gestão DF.	31/12/2017	OGDF
Iniciativa 26: CARTAS DE SERVIÇOS DIGITAL DA CGDF		
1. Elaboração do conteúdo dos serviços para versão on-line	31/08/2017	OGDF/ASCOM/AGEP
2. Aprovação do conteúdo pelo cidadão	15/09/2017	OGDF/ASCOM/AGEP
3. Aprovação interna do conteúdo	20/09/2017	Controlador-Geral
4. Publicação do conteúdo no sítio institucional da CGDF	10/11/2017	ASCOM CGDF
5. Divulgação interna e externa	13/11/2017	ASCOM CGDF
6. Pesquisa de Opinião	16 a 30/11/2017	ASCOM CGDF
Iniciativa 27: OUVIDORIAS ITINERANTES (passível de integração).		
1. Solicitação de cronograma de eventos previstos	16/01 a 10/02/2017	OGDF
2. Orientações Gerais	07/02/2017	OGDF
3. Consolidação do Cronograma de atividades	16 a 17/02/2017	OGDF
4. Realização dos projetos de Ouvidoria itinerante.	18/02 a 30/11/2017	SIGO, OGDF e parceiros externos (Governo Federal, entre outros)
5. Consolidação das ações realizadas – Balanço Anual de atividades de Ouvidoria.	06/12/2017	OGDF

METAS EM DEZEMBRO DE 2017

Como consequência das Iniciativas e Projetos implantados, a OGDF prevê que, ao final do período da Agenda Estratégica, no exercício, seja possível alcançar as Metas a seguir listadas.

- Aproveitar 5% dos servidores capacitados nas vagas que existem no sistema.
- Aumentar para 34% a capacitação e atualização dos servidores do sistema.
- Aumentar em 10% a satisfação dos colaboradores internos, a partir da implantação do Programa de Valorização de equipes e ouvidores.
- Aumentar em 2% a taxa de manifestações respondidas dentro do prazo.
- Implantar 100% das melhorias no sistema informatizado programadas anualmente.
- Ter pelo menos 1 projeto realizado de forma integrada entre os membros do SIGO-DF em cada iniciativa passível de integração.
- Alcançar o total de 70% das ouvidorias constantes do sistema com planos, projetos e programas integrados.
- Alcançar 70% das ouvidorias com infraestrutura adequada segundo o plano de infraestrutura da OGDF.
- Alcançar em 70% o nº de ouvidorias que produzem materiais de comunicação adequados.
- Alcançar em 30% o nº de respostas analisadas com atendimento ao uso da linguagem cidadã.
- Ter 80% das informações de ouvidoria publicadas nos sítios institucionais adequadas ao conteúdo recomendado.
- Alcançar 56% de satisfação com o serviço de ouvidoria.
- Incremento de 6% no percentual de recomendação do serviço de ouvidoria.
- Incremento de 6% no percentual de cidadãos que buscaram o mecanismo de ouvidoria.
- Ter 60% das Cartas de Serviços nas versões resumidas e digitais adequadas às recomendações.

Ficha Catalográfica

Brasil. Controladoria Geral do Distrito Federal.

Plano de Ação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal 2017. – Brasília, 2017.

19 p. : il. ; 1 CD-Rom

ISBN 978-85-334-1978-0

1. Planos, programas e ações - manual. 2. Ouvidoria Geral. 3. Planejamento.

CDU 614:339.92