



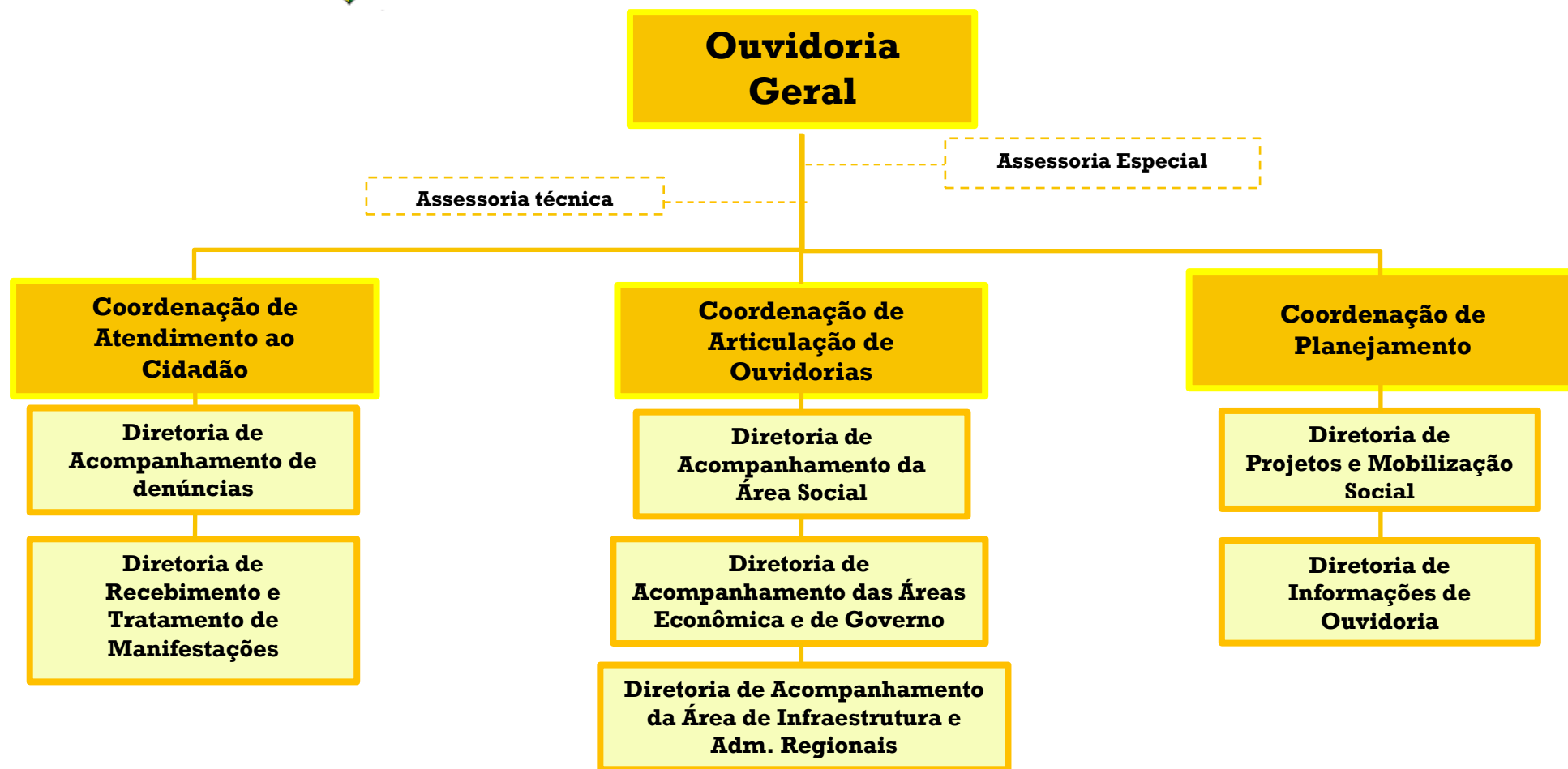
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
Controladoria-Geral do Distrito Federal  
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

# OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

## PLANO DE AÇÃO (2015)

### MISSÃO

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





## APRESENTAÇÃO

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. Dessa forma, para consolidar o processo de implementação do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal, instituído pela Lei nº 4.896/2012, fez-se necessária a elaboração de um Plano de Ação que contasse com uma breve análise das conquistas e dos problemas enfrentados desde sua publicação, para, então, traçarmos, com base em uma estratégia de ação – diretriz para consecução de nossos objetivos – as prioridades para o exercício de 2015.

Ao desenvolver este Plano de Ação pretende-se, com a nova postura deste Órgão Central do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO, que a rede de Ouvidoria funcione como um serviço disponível às comunidades interna e externa 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. Em suma, com as ações implementadas a ideia é ter uma Ouvidoria que garanta à sociedade uma ferramenta efetiva de organização e participação na gestão institucional.

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.

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

Controladoria-Geral do Distrito Federal

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

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. 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 consequente 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 diferentes fontes diagnósticas (avaliações externas dos órgãos de controle, internas do sistema informatizado, relatório de visita às Ouvidorias seccionais, dentre outros) 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 ocorridas durante o ano de 2014, as quais foram selecionadas com base no percentual de pendências identificadas por um sistema informatizado.

Atualmente, o sistema informatizado 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.

Nas vistorias realizadas foram levantadas sugestões e avaliados os seguintes aspectos: a) a estrutura física e a divulgação dos serviços; b) o acesso e a qualidade dele à internet; c) o perfil do ouvidor e a equipe destinada à execução do serviço; d) a relação dos usuários com os sistemas TAG e e-sic; e) a relação da Ouvidoria com as unidades de seu órgão e com o chefe da pasta; e, por fim, f) a relação entre as



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

ouvidorias e outros órgãos afins, inclusive quanto à prestação de serviço e conflito de competências.

Das 103 unidades de ouvidorias seccionais, apenas 53% possuía um espaço físico individual e minimamente adequado; 43% possuíam espaços de fácil acesso, sendo que foram relatados casos em que o acesso era fácil, mas o espaço era dividido com outros serviços e nem sempre serviços afins, como foi o caso de Administração Regional onde a Diretoria de Obras dividia espaço com a Ouvidoria, enquanto em outra administração o compartilhamento era feito com a



RA ITAPOÃ 2014



RA GUARÁ

defesa civil. Além do exposto, a sinalização do espaço estava adequada em apenas 47% das unidades visitadas.

Quanto às equipes, a maior parte dos ouvidores era de comissionados (82%) e apenas 18% possuíam experiência em outros trabalhos de ouvidoria e atendimento ao cidadão. O nível de escolaridade mais frequente foi o de especialização (29%), seguido pelo Superior (completo, incompleto ou em curso) com 18%, contando com Ouvidores com mestrado (1) e nível médio (10%), os outros 43% não foram informados.

Diante dessas informações, identificou-se um primeiro problema relacionado tanto à estrutura física quanto à equipe que compõe as ouvidorias setoriais.

**PROBLEMA 1:** 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.

Quanto ao acesso à internet, plataforma necessária para a utilização do sistema informatizado de Ouvidoria TAG verificou-se uma maior dificuldade por parte das



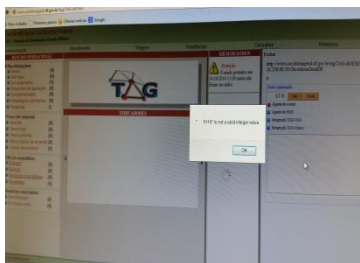
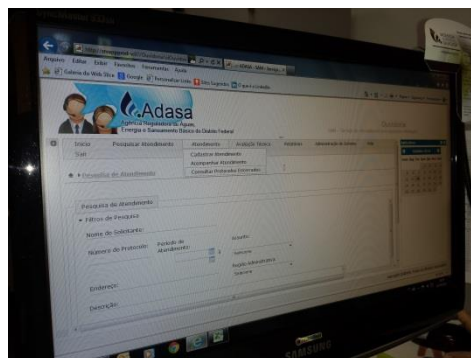
## GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Controladoria-Geral do Distrito Federal

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

unidades localizadas em administrações regionais (16%), as quais informaram um acesso restrito à internet. Da mesma forma, um percentual relevante de usuários do próprio sistema TAG, reclamaram ou da complexidade de alguns módulos do sistema (31%) ou da instabilidade do sistema (27%). Há ainda um percentual menor de unidades setoriais que utilizam o sistema e-sic (55%) em relação dos que usam o TAG (67%), sendo que 100% das unidades visitadas deveriam utilizar ambos os sistemas. Outro fato a ser ressaltado, apesar de isolado, foi a adequabilidade do sistema informatizado ao usuário portador de necessidades especiais. Isso é de extrema relevância, pois a ferramenta poderia permitir uma acessibilidade amplamente inclusiva aos cidadãos portadores de necessidades especiais que já possuem algum tipo de acesso à internet e gostariam de utilizar esta forma de mediação com o estado.

Destaca-se que o número significativo de Ouvidorias que utilizavam um sistema próprio e paralelo de Ouvidoria (5, ao todo). A maior parte desses sistemas encontra-se nas ouvidorias especializadas das unidades componentes da administração indireta. Contudo, um órgão da Administração Direta também faz uso de um sistema próprio. O problema está na relação entre os sistemas não ser automática.



Assim, há a possibilidade de ocorrer erro na transferência de dados, bem como uma ameaça ao sigilo dos mesmos.

Com isso, percebeu-se que a instabilidade do Sistema informatizado de Ouvidoria, TAG, desde sua implementação, compromete tanto a utilização como o tratamento adequado dos dados. Tal fato, associado a uma baixa adesão à utilização do sistema e-sic e a utilização de sistemas paralelos corroboram para a



percepção de um segundo problema estruturante referente à ferramenta necessária à coleta e à análise de dados.

**PROBLEMA 2: Inadequabilidade dos Sistemas informatizados de Ouvidoria.**

Outros aspectos relevantes identificados relacionam-se à percepção do papel da Ouvidoria tanto internamente ao seu órgão, quanto em relação às demais áreas dos respectivos relacionamentos, especialmente no tocante às respostas a serem dadas ao cidadão tempestivamente. De fato, 35% das unidades visitadas informaram que há uma dificuldade em responder ao cidadão dentro do prazo legal, pois as unidades finalísticas de sua pasta não forneceram os dados necessários para tal.

Da mesma forma, 16% das ouvidorias visitadas identificaram conflitos de competência em relação a outras áreas prestadoras de serviços afins, o que, acrescidos do percentual das unidades que solicitaram uma definição dos serviços prestados por cada órgão do Distrito Federal (22%), tornam imperativo uma ação voltada para o esclarecimento do cidadão, pois institucionalmente não possuímos clareza dos serviços prestados por cada órgão do GDF. Mais significativo ainda é o número de manifestações retiradas do Sistema de Ouvidoria que tratam de solicitação de serviços (cerca de 40% de mais de 100 mil manifestações registradas no sistema TAG), pois esta não é uma atividade própria de Ouvidoria.



**PROBLEMA 3: Papel da Ouvidoria não completamente compreendido tanto pelo Estado como pelo Cidadão.**

Tendo em vista os problemas levantados, iniciamos o ano de 2015 com algumas perspectivas favoráveis, pois 85% dos ouvidores já foram iniciados e metade deles já recebeu um primeiro treinamento em relação à execução de suas funções e a





## GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Controladoria-Geral do Distrito Federal

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

outra metade será treinada entre a última semana de fevereiro e a primeira de março. Atualmente, outro ponto positivo foi a reestruturação do Governo do Distrito Federal, onde a Ouvidoria-Geral aparece ligada a Controladoria-Geral do Distrito Federal, o que trará maior celeridade na apuração de denúncias, bem como maior força na cobrança dos órgãos e entidades prestadores dos serviços públicos. No campo normativo o Decreto que regulamenta o SIGO-DF já foi encaminhado à Casa Civil para publicação, o que aprimorará a relação entre as unidades pertencentes à rede de Ouvidorias públicas do DF. Assim, a atuação da Ouvidoria-Geral, no presente exercício, estará pautada no realinhamento do sistema de Gestão de Ouvidoria focado em quatro **PREMISSAS** fundamentais:



Essas premissas irão permear e nortear todas as ações elaboradas para solucionar os problemas encontrados, uma vez que são ações constantes, perenes e inerentes aos serviços de Ouvidoria pública.

Identificados os grupos de problemas e estabelecidas as premissas, a equipe da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal construiu um Plano de Ação direcionado na consecução de três grandes objetivos, conforme apresentados a seguir:



**OBJETIVO 1: Consolidação do Sistema de Gestão de Ouvidoria SIGO-DF, instituído pela Lei no 4.896/2012**

**AÇÃO 1.1: Realizar Diagnóstico da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal**

**PESQUISA DIAGNÓSTICO:** Esta primeira ação tem por base trabalho elaborado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, o qual desenvolveu uma ampla pesquisa em âmbito nacional com o objetivo de fornecer um quadro preciso sobre a realidade das ouvidorias públicas brasileiras, em especial daquelas que fazem parte do Poder Executivo Federal. O intuito é aprender a metodologia adotada de levantamento de dados, customizá-la e aplicá-la nos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, de maneira a desenvolver um diagnóstico da realidade das ouvidorias implantadas e uma breve análise de sua atuação. Destarte, com esta ferramenta o intuito é ter informações suficientes tanto para o exercício e para as futuras providências e realinhamento de ações, projetos e atividades, quanto como instrumento de acompanhamento e avaliação, após a construção de indicadores consistentes.

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO:** Outra tarefa desta mesma ação é o desenvolvimento de uma pesquisa de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços de ouvidoria. Esta pesquisa deve ser elaborada e aplicada em módulos com o mesmo intuito prévio de identificação de ações a serem realizadas para melhorarem o serviço e, principalmente, como instrumento de avaliação e monitoramento.

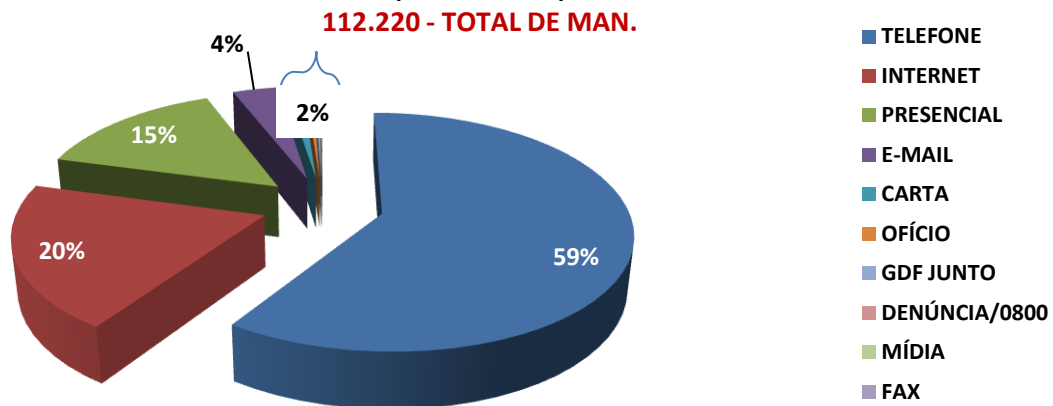
Como o principal canal de entrada das manifestações recebidas pela rede de Ouvidorias do Distrito Federal ainda é o telefone, foi avaliada a qualidade deste serviço (ver Gráfico 1, abaixo). Contudo, a avaliação foi aplicada pela gestora do serviço e não pela Ouvidoria-Geral. Por parte desta houve um primeiro levantamento qualitativo realizado junto ao serviço de *Call Center*, gerido pela Companhia de Planejamento do Distrito Federal (Codeplan), ao final de 2014, de acordo com a tabela abaixo e, ainda, um questionário aplicado aos operadores do Controle de



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

Qualidade do serviço 162, conforme pode ser observado pelo Gráfico 2, a seguir e que serviu para complementar as observações sobre a atuação das Ouvidorias.

**GRÁFICO 1 - CANAL DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES  
 (Consol. 2014)**



**GRÁFICO 2 – QUESTÃO ELABORADA PELO CALL CENTER AO CIDADÃO**

	SET/14	OUT/14	NOV/14	DEZ/14	JAN/15	MÉDIA
Tempo de Espera	91,10%	89,45%	93,06%	93,20%	93,81%	92,12%
Atendimento do Operador	95,63%	95,48%	96,01%	95,85%	95,85%	95,76%
Informação Prestada	87,32%	89,19%	88,18%	86,54%	87,95%	87,84%
Opções do Atendimento	87,06%	87,48%	87,56%	87,99%	89,38%	87,89%
Resultado Mensal	90,28%	90,40%	91,20%	90,90%	91,75%	90,90%

Ressalte-se que o menor percentual apresentado refere-se justamente à qualidade da informação passada (87%). Avaliando os gráficos dos períodos anteriores (outubro/2013 a agosto/2014) essa realidade permaneceu a mesma (com média de 87%).

**AÇÃO 1.2: Estruturar as Ouvidorias Seccionais**

**VISITAS TÉCNICAS:** Após o levantamento realizado pela pesquisa proposta e diante de um novo cenário político e governamental, o qual parece buscar a ampliação da participação social efetiva do cidadão do Distrito Federal, terá início



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

um processo de visitas específicas aos órgãos e unidades seccionais que apresentaram ou relataram possuir estruturas inadequadas para a realização dos serviços de Ouvidoria durante a realização do diagnóstico prévio.

**COORDENAÇÃO:** Neste sentido, um cronograma de visitas técnicas, bem como de sensibilização por parte das altas autoridades do Governo do Distrito Federal é imprescindível para proporcionar uma maior qualificação física e uma resposta adequada ao cidadão que busca um primeiro contato com o estado diretamente e presencialmente. Todo o trabalho em rede requer uma homogeneização de identidade, trabalho e qualidade, pois a imagem das partes refletirá no todo e o todo não é só a OGDF ou a CGDF, mas o Governo do Distrito Federal como um todo. Para que o cidadão reconheça e confie nos serviços públicos prestados, deve acreditar que se houver qualquer problema com uma solicitação de serviço, basta recorrer ao canal adequado que terá seus direitos considerados e seus problemas solucionados.

Assim, 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 a consolidar o Papel das Ouvidorias seccionais como instrumento de qualificação da Gestão Pública, fornecendo subsídios ao aprimoramento da implementação das atividades do Governo.

**CURSO INICIAL** – Para que esta ação seja desenvolvida propôs-se a realização de 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 (cerca de 18 horas), ministrado pela equipe da OGDF, a todos os ouvidores de especializadas. Sua implementação dar-se-á no primeiro trimestre do ano. Metade dos Ouvidores



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

nomeados em 2015 já participaram do curso e responderam a um questionário referente ao conteúdo e a forma do curso ministrado.

**DIVULGAÇÃO E ORIENTAÇÃO (1º Ciclo):** Após o primeiro contato com os Ouvidores por meio do Curso inicial, a equipe da OGDF irá realizar um turno de visitação a todas as Ouvidorias Especializadas no Governo do Distrito Federal, 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 que permitam compreender a importância de um espaço e uma estrutura adequada ao serviço de ouvidoria, além de proporcionar um feedback aos gestores acerca das ações implementadas no primeiro trimestre.

#### AÇÃO 1.3: Promover Formação Continuada dos Servidores

**CAPACITAÇÃO PRESENCIAL:** Em grande medida, um atendimento eficiente ao cidadão depende do nível de capacitação e de motivação do corpo técnico, seja da Ouvidoria, seja de seus interlocutores (nome dado aos técnicos responsáveis por subsidiar a Ouvidoria para o atendimento das demandas do cidadão). 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.

**CURSO EAD:** A elaboração da estrutura de um curso EAD para formação dos Ouvidores é mais uma das tarefas desta Ação 3, uma vez que as respostas apresentadas nos formulários respondidos, quando da realização das visitas técnicas, foi a baixa participação em cursos externos aos oferecidos pela OGDF (29%). Este item, acrescido ao perfil e à experiência relatada pelos ouvidores reforça



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

a necessidade de uma constante promoção e divulgação de cursos voltados para o atendimento ao cidadão e ao serviço de Ouvidoria pública.

**TREINAMENTO SOBRE OS SISTEMAS:** Ainda, será procedido novo treinamento no sistema TAG, in loco, com a intenção de reforçar as funcionalidades do sistema e coleta de sugestões para a melhoria dos requisitos do sistema. Nestes eventos de orientação, a proposta é que nas visitas às Secretarias de Estado, o Controlador-Geral participe em conjunto com o Ouvidor-Geral. Nos demais órgãos, o Ouvidor-Geral estará acompanhando a equipe da OGDF. A previsão para a realização destas atividades é de 03 (três meses), a contar de março de 2015.

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

Nesta diretriz, a principal atividade será o aprimoramento/readequação do sistema TAG, a partir de demandas identificadas pela equipe da OGDF, juntamente com as dificuldades enfrentadas pelas equipes dos órgãos seccionais, com base em sua utilização no período de 2012-2015. Assim, serão realizados levantamentos e estudos para a proposta de solução que atenda de maneira mais assertiva e satisfatória o Sistema de Gestão de Ouvidoria, propondo uma plataforma mais amigável aos usuários (cidadãos e equipes de ouvidoria), bem como visando ao melhor gerenciamento de informações, mediante a produção de Relatórios e dados sistematizados.

**TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA:** Em um primeiro momento ações para garantir uma melhor execução do sistema reside em diminuir as ações pendentes por meio da celebração de um Termo de Ajustamento de Conduta a ser celebrado com os Ouvidores nomeados das unidades que apresentam o maior volume de ações pendentes. Com isso, pretende-se sanar um grande número de pendências que não foram encerradas em tempo hábil pelos ouvidores nomeados da gestão anterior e que sobrecarregam o sistema. Com este documento, também, o intuito é orientar, conceder um prazo para solução do problema e demonstrar que serão



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

responsabilizados os gestores que não o cumprirem, com base na legislação pertinente.

#### AÇÃO 2.1: Aprimorar os Sistemas informatizados de Ouvidoria e Gestão Pública

**REDESENHO DO SISTEMA:** 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. Uma Ouvidoria que não consegue contribuir para o aperfeiçoamento das políticas institucionais na área onde atua, está fadada a confundir-se com um serviço de atendimento ao cidadão, um SAC, como se costuma tratar este tipo de unidade no setor público.

**TREINAMENTO INICIAL:** Voltado para a apresentação das ferramentas de trabalho, metodologias a serem utilizadas e normas aplicáveis, este módulo está inserido no primeiro curso de formação dos Ouvidores 2015.

**VISTORIA DE CONTROLE:** São vistorias voltadas para o monitoramento da qualidade na utilização dos sistemas informatizados atualmente em uso.

**RECICLAGEM:** Segundo o cronograma pré-estabelecido, a partir do segundo semestre o sistema TAG estará reformulado e aprimorado. Este segundo ciclo será voltado para a capacitação das equipes técnicas e dos ouvidores nas novas funcionalidades, requisitos e características do sistema. Como as equipes já estarão ambientadas, a proposta é de o treinamento seja mais curto, com duração máxima de 12 (doze) horas. Contudo, acredita-se que as equipes das ouvidorias devam ser capacitadas com outras ferramentas, como Atendimento ao Cidadão, Técnicas de Gestão, Aspectos Gerais do Direito Público, entre outros. Assim, este segundo momento será incrementado pela complementação da formação das equipes.



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

Assim, a proposta é que o ciclo de reciclagem no sistema TAG seja implementado a partir de setembro de 2015. Já as demais ferramentas serão acordadas em conjunto com a equipe da Escola de governo do Distrito Federal, para a implementação de um plano de capacitação técnica das equipes a partir de julho de 2015, na modalidade de turmas fechadas e específicas. .

**DIVULGAÇÃO E ORIENTAÇÃO (2º Ciclo):** Da Vistoria de Controle, os pontos relevantes a serem tratados em cada órgão, administração ou entidade serão destacados e tratados com os respectivos Gestores e equipes da Ouvidoria. A proposta é que a Supervisão técnica da OGDF se estenda para o caráter qualitativo da ação pública, conferindo maior legitimidade à atuação das Ouvidorias em seus órgãos de atuação. A proposta é que este ciclo se inicie em agosto de 2015, com duração prevista de três meses.

**AÇÃO 2.2:** Desenvolver Sistema Único de Ouvidoria integrado às ações correlatas da Controladoria-Geral e às demais ferramentas governamentais

**ARTICULAÇÃO:** A existência de diversos sistemas que atuam de forma paralela oferecem um risco ao resultado pretendido por esse motivo previmos uma ação que contempla todas as atividades voltadas para a criação de uma rede de parcerias - intra e intergovernamentais, voltadas para a ampliação e aprimoramento das tecnologias de gestão em matéria de ouvidorias. Para tanto, vislumbra-se a necessária aproximação do Governo Federal, dos Municípios que integram a Região Integrada de Desenvolvimento do Entorno e outros entes da Federação. As parcerias, operacionalizadas por intermédio de Acordos de Cooperação ou termos afins, objetivam a troca de experiências, metodologias, estudos e outras ferramentas de gestão, sendo fundamentais para o constante aprimoramento do SIGO – DF.

**AÇÃO 2.3:** Transformar o Sistema Informatizado de Ouvidoria em uma ferramenta oficial do processo de Controle da ação pública.





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

**PRODUÇÃO DE RELATÓRIOS INSTRUMENTAIS:** Um novo conceito de ouvidoria vem sendo formulado pelo Conselho Nacional dos Órgãos de Controle Interno dos Estados Brasileiros e do Distrito Federal – CONACI, definindo "Ouvidoria como função de controle interno", que tem por finalidade fomentar o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de denúncias e manifestações do cidadão sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos, visando à melhoria de sua qualidade, eficiência, resolubilidade, tempestividade e equidade.

Tal visão coaduna-se com a proposta de modernização do sistema de controle interno, que toma corpo na Proposta de emenda à Constituição n.º 45/2009, que classifica as atividades desempenhadas pelos Sistemas de Controle Interno como essenciais ao funcionamento da administração pública, bem como enumera, de forma não exaustiva, as macro funções a serem exercidas pelo sistema de controle interno: ouvidoria, controladoria, auditoria governamental e correição.

Em consonância com este processo de modernização do Controle Interno em nível nacional, esta ação objetiva ampliar os instrumentos de controle da ação pública, por intermédio da instrumentalização do Controle Social. Este, exercido pelo cidadão e registrado nos canais de comunicação do Governo, presenciais ou eletrônicos, devem oferecer ao controle interno, por intermédio dos gestores, instrumentos de aprimoramento da ação pública.

Assim, a formulação de relatórios e análises gerenciais acerca das manifestações, reclamações, denúncias e solicitações oferece à controladoria uma série de instrumentos que poderão subsidiar a estratégia de controle e a avaliação da implementação de políticas públicas.

As informações produzidas no âmbito da Ouvidoria constituem-se em um recurso de gestão pública eficaz, eficiente e efetivo ao assumir o interesse do cidadão no cumprimento de seu papel e ao contribuir para que o Governo aprenda com os



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

problemas, modificando seus processos de trabalho, treinando e qualificando seu pessoal, mudando a cultura de serviço e atendimento tendo como foco a satisfação dos cidadãos, a partir das estatísticas, análises e recomendações geradas por suas atividades.

Com isso pretende-se, por intermédio desse instrumento interorgânico, uma redução de custos, aumento da qualidade de serviços e atendimento da organização aos anseios sociais.

### **OBJETIVO 3: Consolidar o papel da Ouvidoria perante o cidadão.**

#### **AÇÃO 3.1: Elaborar e implementar Plano de Comunicação**

**PLANO DE COMUNICAÇÃO:** Diante da necessidade de mostrar para o cidadão que seus anseios, bem como seus direitos são contemplados nas ações de Governo. Tendo assim suas contribuições refletidas diretamente na melhoria dos serviços públicos prestados e nas ações para dar transparência às informações públicas. A Ouvidoria-Geral do DF, em parceria com as Ouvidorias Especializadas, está desenvolvendo um Plano de Comunicação com foco na segmentação da sociedade em públicos e por meio de peças de comunicação específicas, mídias dirigidas/alternativas e redes sociais. Os critérios de segmentação ainda estão em estudo por parte da equipe de trabalho, composta pela Ouvidoria-Geral, Subsecretaria de Transparência e Gestão da Informação e Assessoria de Comunicação da Controladoria-Geral do DF. Certamente serão contemplados requisitos como localização geográfica, faixa etária, assuntos de interesse entre outros.

#### **AÇÃO 3.2: Articular junto ao Governo do Distrito Federal ações de esclarecimento e promoção do papel da Ouvidoria para o Estado e para o Cidadão.**

**INSTITUCIONAL:** De acordo com documentos divulgados pelo próprio TCU (ver em LIRA & Colaboradores, 2003 em [www.tcu.gov.br](http://www.tcu.gov.br)) percebe-se que a atuação conjunta entre governo e sociedade resulta em valiosos ganhos tanto para o Estado

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

como para o cidadão – ganhos econômicos, sociais e culturais. Os benefícios econômicos advêm dos recursos que o controle social pode evitar que sejam perdidos em ações ilícitas; os ganhos sociais advêm da melhoria contínua dos serviços públicos prestados e o conseqüente aumento dos indicadores sociais decorrentes; já os ganhos culturais estão pautados no fortalecimento de valores como responsabilidade sobre a coisa pública, com uma maior participação na formulação e na gestão das ações públicas. Levar esses benefícios e responsabilização às autoridades governamentais por meio de reuniões entre a Controladoria-Geral e a alta cúpula governamental do Distrito Federal seria de grande relevância.

**VOLTADA PARA O CIDADÃO:** Em outro plano, faz-se necessária a ampliação da rede de ouvidorias e seu contato com o cidadão, fomentado pelos espaços alternativos de comunicação empreendidos pelo Governo do Distrito Federal. Uma parceria com a equipe de Interação Social, ligada à Casa Civil, poderá promover um esclarecimento ao cidadão tanto em nível local, quanto com relação à União, visando fomentar o debate acerca de temas de relevância para a constituição de um sistema de ouvidorias públicas. Neste sentido, a implementação de ações semelhantes à “Faladoria”– torna-se uma importante ferramenta para a troca de experiências, projetos e propostas de melhorias no âmbito das ouvidorias.

**AÇÃO 3.3:** Divulgar e acompanhar a implementação da "Carta de Serviços" dos órgãos do GDF.

**SENSIBILIZAÇÃO:** A partir da publicação do Decreto que estabelece a “Carta de Serviços ao Cidadão”, a equipe da OGDF irá prestar 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, elaborem e publiquem suas Cartas de Serviços, de forma a informar os serviços prestados pelo órgão, administração ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

Controladoria-Geral do Distrito Federal

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

público. A equipe da OGDF trabalhará com a orientação metodológica do Governo Federal, e o monitoramento da implementação dos padrões e critérios estabelecidos pelo Decreto ficarão a cargo da OGDF. A previsão para o início destas atividades é a partir de março/2015 – a intenção é que esta capacitação aconteça juntamente com o momento de divulgação e orientação.

**ACOMPANHAMENTO E INCENTIVO:** O processo de aplicação da Carta de Serviço, todavia, não deve se ater as orientações iniciais para elaboração e divulgação das cartas de serviço deve prever não só as orientações gerais para sua formulação, como também uma avaliação do seu produto e de sua efetividade. De fato, o Tribunal de Contas da União (Relatório TC 011.303/2014-0) elaborou uma série de considerações sobre a implementação deste serviço, ressaltando a baixa adesão dos órgãos públicos a esta prática. Como sugestão, a Corte sugeriu a realização de incentivos para as boas práticas dos órgãos que conseguissem elaborar, divulgar e seguir o estabelecido em suas Cartas, conforme descrito abaixo:

*“Recomendar ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão que, no prazo de 90 dias, estude mecanismos de indução à implementação da Carta de Serviços ao Cidadão, a exemplo de incentivo na concessão de recursos constantes da proposta de orçamento federal aos órgãos que tornem evidente suas boas práticas de gestão, incluída a adoção da Carta de Serviços ao Cidadão e demais elementos, tais como a simplificação do atendimento público prestado aos cidadãos, em conformidade com o Decreto 6.932/2009. Com base na Portaria-Segecex 13, de 27 de abril de 2011, dar ciência ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão de que a ausência de mecanismos de acompanhamento, avaliação e incentivo quanto à implementação da Carta de Serviços ao Cidadão por parte dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão afronta o disposto no art. 15 do Decreto 6.932/2009 e no inc. IV do art. 26 do Decreto 8.189/2014” (pg. 18).*



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

Controladoria-Geral do Distrito Federal

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

## AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

**ESTRATÉGIA DE MONITORAMENTO:** O monitoramento será feito com base nos resultados colhidos em todas as visitas temáticas, nas pesquisas aplicadas e em formulários apropriados.

**VISITA DE ACOMPANHAMENTO:** Após o encerramento do 2º Ciclo de Divulgação e Orientação, a equipe da OGDF irá proceder, por amostragem fundamentada em índices obtidos a partir do sistema TAG, um Ciclo de Acompanhamento, visando a 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 mês de outubro e na primeira quinzena de novembro.

**BALANÇO:** Ao final do exercício, preferencialmente na primeira semana de Dezembro, a OGDF irá apresentar a todos os membros das Ouvidorias Especializadas e à Controladoria-Geral o Balanço das Ações de 2015, contemplando todo o monitoramento das atividades, avanços, dificuldades, inclusive divulgados os casos de sucesso e as melhores práticas.



**CRONOGRAMA**

Cronograma de Atividades		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
OBJETIVO 1	<b>Ação 1.1 Diagnóstico do sistema de Atuação das Ouvidorias Seccionais</b>												
	1.1.1 Diagnóstico Geral – Rede de Ouvidorias 2014												
	1.1.2 Pesquisa Satisfação 2014												
	<b>Ação 1.2 Estruturação das Ouvidorias Seccionais</b>												
	1.2.1 Treinamento Inicial												
	1.2.2 Visitas técnicas												
	1.2.3 Divulgação e orientação (1º Ciclo)												
	<b>Ação 1.3 Formação Continuada dos Servidores</b>												
	1.3.1 Estruturação das Capacitações (EAD, Presencial e Certificação)												
1.3.2 Implementação do Plano de Formação dos Ouvidores													
OBJETIVO 2	<b>Ação 2.1 Aprimoramento do Sist. informatizado de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG)</b>												
	2.1.1 Mapeamento dos Processos												
	2.1.2 Modelagem de negócios												
	2.1.3 Levantamento de requisitos												
	2.1.4 Análise e design												
	2.1.5 Implementação												
	2.1.6 Testes												
	2.1.7 Implantação												
	2.1.8 Treinamento Inicial – Adaptações do TAG												
	2.1.9 Vistoria controle												
	2.1.10 Reciclagem												
	2.1.11 Divulgação e orientação (2) Ciclo)												
	<b>Ação 2.2 - Desenvolvimento de Sistema Único de (Módulo de Integração com sistemas próprios)</b>												
	2.2.1 Levantamento de requisitos												
	2.2.2 Análise e design												
2.2.3 Implementação													
2.2.4 Testes													
2.2.5 Implantação													
<b>Ação 2.3 – Transformar o Sistema Informatizado de Ouvidoria em uma ferramenta oficial do processo de Controle da ação pública (Balanço – Relatórios Instrumentais)</b>													
OBJETIVO 3	<b>Ação 3.1 Elaborar e implementar Plano de Comunicação</b>												
	3.1.1 Elaboração do Plano de Comunicação da OGDF												
	3.1.2 Implementação do Plano de Comunicação												
	<b>Ação 3.2: Articular junto ao Governo do Distrito Federal ações de esclarecimento e promoção do papel da Ouvidoria para o Estado e para o Cidadão.</b>												
	3.1.2 Implementação do Plano de Comunicação												
	<b>Ação 3.3: Divulgar e acompanhar a implementação da "Carta de Serviços" dos órgãos do GDF.</b>												
	Capacitação Carta de serviços - Elaboração												
	Capacitação Carta de serviços - Monitoramento												
AV	Visitas de Acompanhamento												
	Balanço												



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

No entendimento da Ouvidoria Geral da União (CGU, 2011, p. 17), órgão que acompanha e supervisiona as ouvidorias públicas no Poder Executivo Federal a Ouvidoria tem por propósito buscar soluções para as questões suscitadas com as manifestações; oferecer informações gerenciais e sugestões ao dirigente do órgão, visando o aprimoramento da prestação do serviço (CGU, 2011, p. 12).

Para o exercício que se inicia, a proposta desta OGDF não deverá ser diferente, pois sua atuação se pautará como porta-voz do usuário interno e externo às instituições, sempre buscando ampliar e aprimorar o desempenho das ações dos órgãos especializados.

A meta é, com a atuação da rede de Ouvidorias do Distrito Federal, aprimorar a qualidade dos serviços prestados pelo Governo, tendo em vista que esta atuará para auxiliar a Administração em pontos a serem aprimorados, e com isso contribuir para a satisfação dos cidadãos-usuários. Espera-se com esta atuação, melhorar os procedimentos, processos administrativos e finalísticos do Governo, e conseqüentemente, a relação governo-cidadão.