

Plano de Ação SIGO 2022

Painel de compilação das iniciativas e contribuições das Ouvidorias participantes

***Obrigatório**

Parte 1 - Identificação

1. Qual o seu nome? *

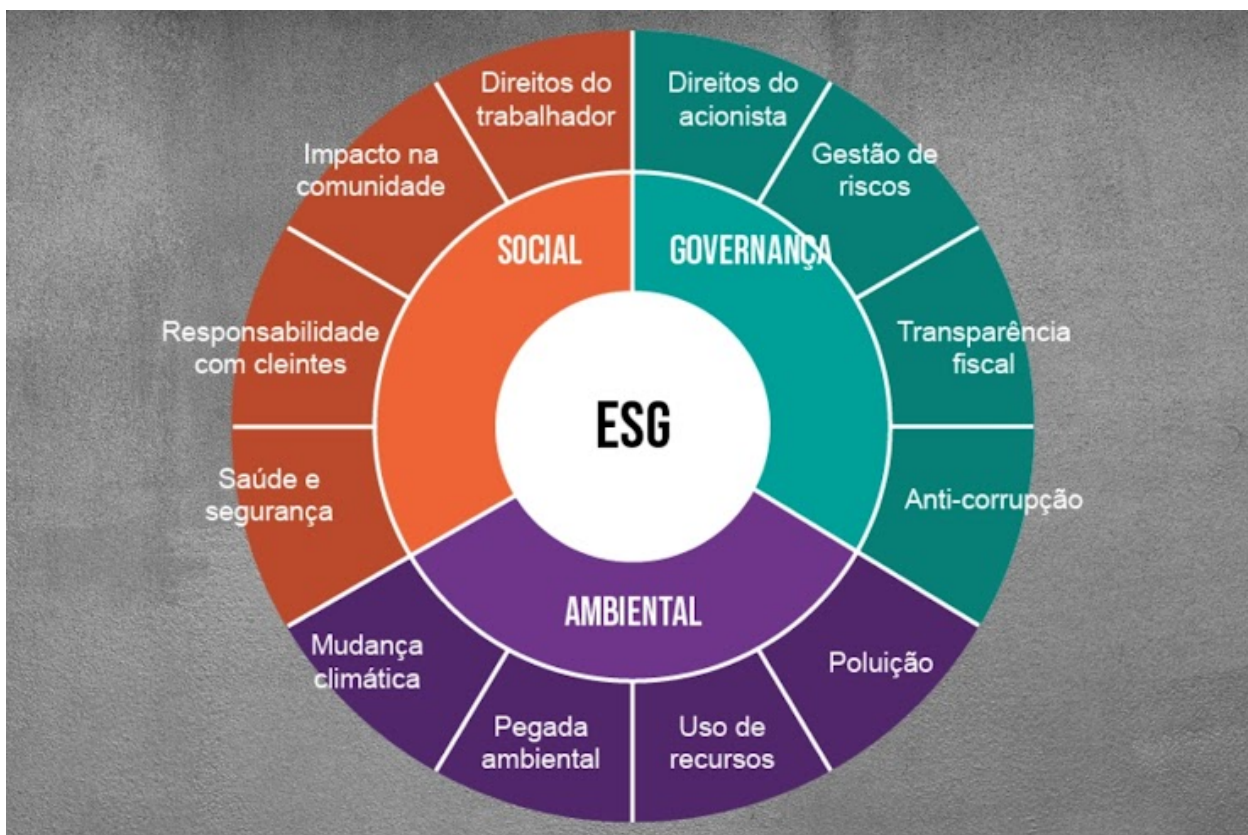
2. Qual o seu órgão? *

3. Qual o seu e-mail? *

ODS e
Agenda
2030

Autoavaliação - onde você se enxerga no Pacto Global pela sustentabilidade. Caso vocês queiram conhecer melhor, acesso o link: <https://odsbrasil.gov.br/>

4. Você acredita que a Rede SIGO deva ter uma estratégia com ações de frente ambiental, social e de governança (modelo ESG de ação)?



Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Talvez

5. Se sim, qual frente você acha melhor começarmos?

Marque todas que se aplicam.

- E - Responsabilidade Ambiental
- S - Responsabilidade Social
- G - Governança
- Todos

6. Em qual estrutura as ações do seu órgãos estão inseridas? *



Marque todas que se aplicam.

- Biosfera
- Sociedade
- Economia

7. Na sua visão, qual estrutura o SIGO pode contribuir melhor? *



Marque todas que se aplicam.

- Biosfera
- Sociedade
- Economia

8. Em qual objetivo temático as ações do seu órgãos estão inseridas? (podem ser mais de um) *

Marque todas que se aplicam.

- 01 - Erradicação da pobreza
- 02 - Fome zero e agricultura sustentável
- 03 - Saúde e bem-estar
- 04 - Educação de qualidade
- 05 - Igualdade de gênero
- 06 - Água potável e saneamento
- 07 - Energia limpa e acessível
- 08 - Trabalho decente e crescimento econômico
- 09 - Indústria, inovação e infraestrutura
- 10 - Redução das desigualdades
- 11 - Cidades e comunidades sustentáveis
- 12 - Consumo e produção responsáveis
- 13 - Ação contra a mudança global do clima
- 14 - Vida na água
- 15 - Vida terrestre
- 16 - Paz, justiça e instituições eficazes
- 17 - Parcerias e meios de implementação (transversal)

9. Na sua visão, qual objetivo temático o SIGO pode contribuir melhor? *

Marque todas que se aplicam.

- 01 - Erradicação da pobreza
- 02 - Fome zero e agricultura sustentável
- 03 - Saúde e bem-estar
- 04 - Educação de qualidade
- 05 - Igualdade de gênero
- 06 - Água potável e saneamento
- 07 - Energia limpa e acessível
- 08 - Trabalho decente e crescimento econômico
- 09 - Indústria, inovação e infraestrutura
- 10 - Redução das desigualdades
- 11 - Cidades e comunidades sustentáveis
- 12 - Consumo e produção responsáveis
- 13 - Ação contra a mudança global do clima
- 14 - Vida na água
- 15 - Vida terrestre
- 16 - Paz, justiça e instituições eficazes
- 17 - Parcerias e meios de implementação (transversal)

Descobrimos nossa missão

10. Na sua opinião, quais são os valores mais importantes para a Ouvidoria? Escolha até cinco *

Marque todas que se aplicam.

- ACOLHIMENTO
- ÉTICA
- DIGNIDADE
- HONESTIDADE
- TRANSPARÊNCIA
- PROATIVIDADE
- EMPATIA
- INOVAÇÃO
- ENGAJAMENTO
- CONTROLE SOCIAL
- RESPONSABILIZAÇÃO
- GOVERNANÇA
- INTEGRIDADE
- IMPARCIALIDADE
- GENTILEZA
- JUSTIÇA
- PROFISSIONALISMO

Outro: _____

11. Vamos tentar definir nossa missão. Na sua opinião, qual das opções abaixo reflete melhor nossa missão? (escolha apenas uma opção) *

Marcar apenas uma oval.

- 1) GARANTIR A DIGNIDADE E O ACOLHIMENTO AOS CIDADÃOS PROPORCIONANDO O MELHOR ATENDIMENTO E A MELHOR PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS A SEUS HABITANTES E VISITANTES.
- 2) TRABALHAR NAS AÇÕES DE PROMOÇÃO DA MELHORIA NO ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO DA POPULAÇÃO, BUSCANDO ATENDER AOS SEUS ANSEIOS COM FOCO NAS MELHORES PRÁTICAS DE GOVERNANÇA E FOMENTANDO A PARTICIPAÇÃO SOCIAL.
- 3) APROXIMAR O CIDADÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO GOVERNO, DANDO MAIS FERRAMENTAS PARA QUE O PODER PÚBLICO POSSA PRESTAR DE FORMA EFETIVA OS SERVIÇOS DEMANDADOS.
- 4) OFERECER ACOLHIMENTO RESPEITANDO A DIVERSIDADE E LIMITAÇÕES FÍSICAS DAS PESSOAS, GARANTIR ATENDIMENTO CORDIAL POR MEIO DE SERVIDORES CAPACITADOS E RESPOSTAS QUALIFICADAS, TENDO COMO FOCO A MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO PÚBLICO DISTRITAL.

12. Os valores que você escolheu estão refletidos na missão? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Em parte.

13. Você gostaria de propor alguma missão? Escreva aqui!

14. E como queremos estar no final de 2022? Nossa visão de futuro? (uma opção somente) *

Marque todas que se aplicam.

- SER A REDE DE OUVIDORIAS REFERÊNCIA PARA TODO O BRASIL.
- BUSCAR CONSTANTEMENTE A MAIOR E MELHOR INTEGRAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL.
- SER REFERÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO, VOLTANDO SUAS AÇÕES DE TRABALHO NA BUSCA DA EXCELÊNCIA ENTRE A DEMANDA APRESENTADA E A EFETIVA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DEMANDADO.
- SER A PRIMEIRA OUVIDORIA ESG DO BRASIL (ESG - ambiental, social e governança)
- SER RECONHECIDA PELA SOCIEDADE COMO UMA OUVIDORIA PÚBLICA CONFIÁVEL E ATUANTE.

15. Você gostaria de propor algum visão de futuro? Escreva aqui!

Diagnóstico da Rede

Aqui faremos a análise da REDE SIGO, identificando nossas possibilidades de melhoria

16. Recebemos uma avaliação do TCDF que apontou frentes de melhoria para a rede SIGO -DF. Quais dessas ações você já executa em seu órgão? *

Marque todas que se aplicam.

- Informações de ouvidoria para melhoria de serviços
- Planos de ação com diagnósticos e estratégias para melhoria dos serviços
- Relatórios trimestrais com informações de ações e projetos para atender aos planos de ação
- Cartas de serviços com informações claras e precisas sobre a prestação dos serviços
- Capacitação como atividade inerente ao cargo
- Atendimento das demandas no prazo legal
- Justificativas sobre os pontos recorrentes
- Divulgação das informações de ouvidoria ao gestor (manifestações, projetos, relatórios)

17. Recebemos uma avaliação do TCDF que apontou frentes de melhoria para a rede SIGO -DF. Quais dessas ações você já executa em seu órgão? *

Marque todas que se aplicam.

- Informações de ouvidoria para melhoria de serviços
- Planos de ação com diagnósticos e estratégias para melhoria dos serviços
- Relatórios trimestrais com informações de ações e projetos para atender aos planos de ação
- Cartas de serviços com informações claras e precisas sobre a prestação dos serviços
- Capacitação como atividade inerente ao cargo
- Atendimento das demandas no prazo legal
- Justificativas sobre os pontos recorrentes
- Divulgação das informações de ouvidoria (manifestações, projetos, relatórios) ao gestor.

18. Com relação ao nosso diagnóstico, qual indicador merece maior atenção? *

Marque todas que se aplicam.

- RECOMENDAÇÃO (QUEDA DE 77% EM 2019 PARA 72% EM 2021)
- SATISFAÇÃO (QUEDA DE 72% EM 2017 PARA 63% EM 2021)
- QUALIDADE DA RESPOSTA (QUEDA DE 50% EM 2017 PARA 47% EM 2021)
- RESOLUTIVIDADE (MELHORA DE 38% EM 2017 PARA 41% EM 2021)

19. Nossos indicadores de qualidade de Ouvidoria apresentaram queda em comparação aos anos anteriores. Na sua opinião, o que contribuiu para isso? (escolha até 3 opções) *

Marque todas que se aplicam.

- Pandemia, porque reduziu as possibilidades de contato pessoal, sendo que o serviço de ouvidoria é muito sensível a essa mudança
- Sobrecarga de trabalho na rede
- Desgaste emocional dos ouvidores e dos servidores em geral
- Fatores externos, como descontentamento geral da população
- Foco de atuação direcionado para a resolutividade, deixando de lado os outros fatores importantes
- Dificuldade de adaptação às novas formas de trabalho

20. Com relação ao VOLUME de manifestações, qual o seu grupo? *

Marcar apenas uma oval.

- Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (menos de 20 por mês em média)
- Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (480 p. out)
- Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

21. Com relação à QUALIDADE, qual o seu grupo? *

Marcar apenas uma oval.

- Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%
- Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO
- Grupo 3 - Qualidade da resposta abaixo da meta SIGO
- Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta

22. Na Matriz de Avaliação, qual a sua "COR" *

Marcar apenas uma oval.

- VERMELHO
- LARANJA
- AMARELO
- AZUL
- VERDE

Objetivos-
Chave
SIGO

Aqui validaremos os Objetivos e Resultados Chave do SIGO. Lembrando que os indicadores que são KPI (de performance), considerando que todas as ações contribuem para sua melhoria.

23. Não sua visão, qual critério devemos utilizar para estabelecer a meta do SIGO?
Em parênteses, as metas previstas para 2022 *

Marcar apenas uma oval por linha.

	MANTER	AUMENTAR1%	AUMENTAR 2%	REDUZIR 1%	REDUZIR 2%
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA (76%)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SATISFAÇÃO (70%)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RESOLUTIVIDADE (43%)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PRAZO DE RESPOSTA (94%)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CLAREZA DAS CARTAS DE SERVIÇOS (76%)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ADEQUAÇÃO DAS CARTAS DE SERVIÇOS (82%)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PUBLICAÇÃO DOS RELATÓRIOS TRIMESTRAIS (90%)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RESPOSTAS ÀS RECOMENDAÇÕES OGDF (87%)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
QUALIDADE DA RESPOSTA (51%)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Qual resultado-chave você acha adequado para o indicador PRAZO DE RESPOSTA? (3 opções) *

Marque todas que se aplicam.

- Reuniões de trabalho com áreas técnicas
- Divulgação interna das informações de Ouvidoria (áreas técnicas)
- Divulgação interna das informações de Ouvidoria (gestor)
- Participação no Comitê interno de governança
- Capacitação das áreas internas em ouvidoria

25. Qual resultado-chave você acha adequado para o indicador QUALIDADE DE RESPOSTA? (3 opções)

Marque todas que se aplicam.

- Capacitação do ouvidor
- Experiência do usuário
- Divulgação interna das informações de Ouvidoria (áreas técnicas)
- melhoria de processos e serviços (simplificação)
- Pontos focais nas áreas técnicas
- Respostas fornecidas no sistema Ouv-DF
- Respostas fornecidas no SEI

26. Qual resultado-chave você acha adequado para os indicadores da CARTA DE SERVIÇOS ? (3 opções) *

Marque todas que se aplicam.

- Ações de divulgação e comunicação
- Revisão do Guia Metodológico
- Experiência do usuário
- melhoria de processos e serviços (simplificação)
- Pontos focais nas áreas técnicas
- Capacitação
- Carta DOS Serviços (não dos órgãos)

27. Qual resultado-chave você acha adequado para os indicadores de RELATÓRIOS e RECOMENDAÇÕES ? (3 opções) *

Marque todas que se aplicam.

- Ações de divulgação e comunicação
- Reuniões com os gestores (com a participação da OGDF)
- Divulgação das informações de Ouvidoria
- Ferramenta de monitoramento para as seccionais
- Capacitação
- Reunião Geral com os Ouvidores trimestral
- Relatórios quadrimestrais

**AÇÕES
TRANSVERSAIS
E TEMÁTICAS**

Aqui podem ser sugeridas ações transversais e temáticas, vinculadas aos ODS, em especial aos temas : CIDADES, SAÚDE, RESPONSABILIDADE AMBIENTAL, RESPONSABILIDADE SOCIAL e GOVERNANÇA

28. Na sua visão, a OGDF precisa priorizar em 2022 (escolha 3 OPÇÕES) *

Marque todas que se aplicam.

- MELHORIAS NO SISTEMA OUV-DF E PAINEL (EDITOR DE TEXTO, FUNCIONALIDADES PARA AS SECCIONAIS, ETC)
- PESQUISA DE SATISFAÇÃO (MUDANÇAS NA PESQUISA DO OUV, AVALIAÇÃO CONTINUADA)
- CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO DE OUVIDORES
- ESTRATÉGIAS DE MELHORIAS DE SERVIÇOS
- ESTRATÉGIAS DE DESENVOLVIMENTO (SOCIAL/AMBIENTAL)
- ÉTICA E INTEGRIDADE
- GESTÃO DE RISCOS E GOVERNANÇA
- RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA
- RELACIONAMENTO COM GOVERNO
- RELACIONAMENTO COM OS GESTORES
- REGULAMENTAÇÃO DA REDE (LEIS E DECRETOS)
- CAPACIDADES DA REDE (equipes, turn-over, orçamento)

29. Na sua visão, o que a OGDF precisa priorizar em 2022 para as ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS *

Marcar apenas uma oval.

- PLANO DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO ESPECÍFICO PARA ADMINISTRADORES (Papel da ouvidoria))
- ACÚMULO DE FUNÇÕES DO OUVIDOR (outros grupo, comissões, etc)
- FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS (PESSOAL E ESTRUTURA FÍSICA)
- PLANO DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA PARA AS COMUNIDADES LOCAIS
- AÇÃO INTEGRADA DE DEMANDAS DE ZELADORIA (RELACIONAMENTO COM AS ENTIDADES E SECID)
- DEFINIÇÃO DE ESTRATÉGIA(PLANO DE AÇÃO) DAS ADMINISTRAÇÕES (PELA SECID)

30. Gostaria de sugerir alguma ação prioritária?

31. Qual tema para ações transversais você sugere que a Rede SIGO-DF priorize em 2022? (Escolha apenas 1 opção) *

Marque todas que se aplicam.

- CIDADES (ZELADORIA, FISCALIZAÇÃO)
- RESPONSABILIDADE SOCIAL (SAÚDE, EDUCAÇÃO, INCLUSÃO)
- RESPONSABILIDADE AMBIENTAL (RESÍDUOS SÓLIDOS, ENERGIA, FAUNA E FLORA)
- GOVERNANÇA (INTEGRIDADE, ÉTICA, FUNCIONAMENTO DA REDE)
- Nenhuma das opções

32. Você teria interesse em participar de um projeto transversal temático como voluntário? *

Marcar apenas uma oval.

- SIM
- NÃO
- TALVEZ, depende do tema.

Seu
compromisso
conosco (Seu
Resultados-
Chaves)

Aqui você registrará seu compromisso com nossa melhora coletiva. Esses compromissos deverão estar em seu plano de ação de 2022 e você será avaliado por eles. São os Objetivos-Chaves do OKR.

33. Com relação ao VOLUME DE MANIFESTAÇÕES? *

Marcar apenas uma oval por linha.

	5%	10%	15%	20%	40%	50%	NÃO SE APLICA
Aumentar o volume de manifestações recebidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aumentar o volume de manifestações avaliadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não preciso de iniciativas nesse sentido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Com relação a SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA? *

Marque todas que se aplicam.

	1%	3%	5%	NÃO SE APLICA
Aumentar a satisfação com o serviço da minha ouvidoria em..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não preciso de iniciativas nesse sentido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Com relação a RECOMENDAÇÃO da sua Ouvidoria *

Marque todas que se aplicam.

	1%	3%	5%	NÃO SE APLICA
Aumentar a Recomendação da minha ouvidoria em...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não preciso de iniciativas nesse sentido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36. Com relação a QUALIDADE DA RESPOSTA da sua Ouvidoria *

Marque todas que se aplicam.

	1%	3%	5%	NÃO SE APLICA
Aumentar a qualidade das respostas da minha ouvidoria em...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não preciso de iniciativas nesse sentido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37. Com relação ao RELACIONAMENTO INTERNO da sua Ouvidoria

Marque todas que se aplicam.

	2 reuniões anuais	4 reuniões anuais	reuniões mensais	NÃO SE APLICA
Aumentar as interações com as áreas técnicas em...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não preciso de iniciativas nesse sentido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38. Com relação ao RELACIONAMENTO COM O GESTOR

Marque todas que se aplicam.

	2 reuniões anuais	4 reuniões anuais	reuniões mensais	NÃO SE APLICA
Aumentar as interações com o GESTOR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não preciso de iniciativas nesse sentido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários