

RELATÓRIO
1º SEMESTRE 2017

Ouvidoria-Geral

*Sistema de Gestão de Ouvidoria -
SIGO/DF*



GOVERNO DE
BRASÍLIA



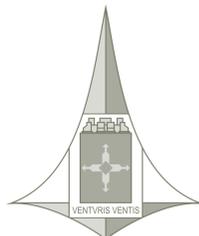
Crédito: Agência Brasília.

MISSÃO DO SIGO-DF

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

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF apresenta o Relatório referente ao 1º Semestre de 2017, onde constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF.

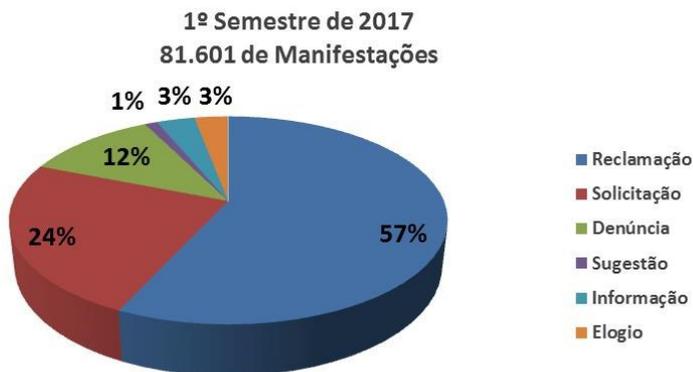


A proposta é apresentar os dados estatísticos de manifestações de ouvidoria, agregando também as informações relacionadas aos projetos e ações estruturantes em andamento, além de informações complementares ao serviço de Ouvidoria, como, por exemplo, a percepção do cidadão com relação aos serviços mais demandados.

Por se tratar de um relatório parcial de informações de Ouvidoria, serão aqui apresentadas as informações relacionadas aos dados do semestre, de forma acumulada, e sempre que possível, colocados em perspectiva com relação a exercícios anteriores.

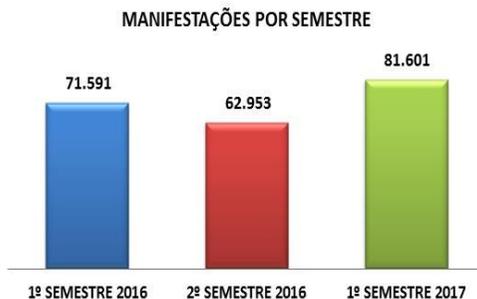
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Análise Agregada



Neste primeiro semestre, foram registradas 81.601 manifestações de ouvidoria, sendo que cerca de 13.600 são registradas por mês. As reclamações permanecem como a tipologia mais demandada, representando 57% do total, seguidas pelas solicitações de serviço, com 24%.

Em perspectiva comparada com o exercício anterior, observa-se um aumento proporcional de 14% com relação ao 1º semestre/2016 e de 30% com relação ao 2º semestre/2016.

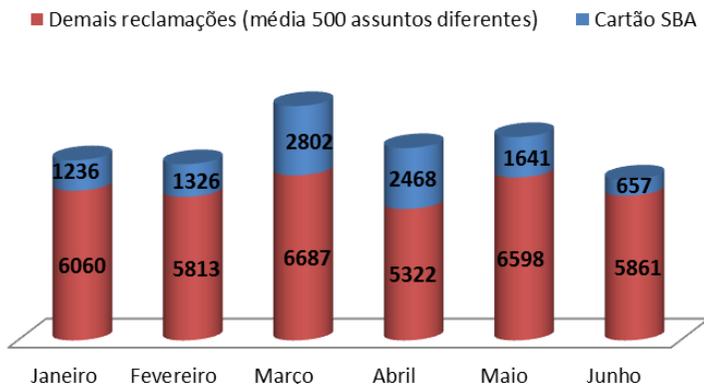


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Destaque - Passe Livre Estudantil

Da análise dos registros isolada mês a mês, merecem destaque os dois “picos” de manifestações, em março e maio. Em ambos os meses, a alta foi representada pelas Reclamações, que equivalem a 61% e 56% do total das manifestações. Esse aumento é resultado da procura pelo “Passe livre estudantil”, serviço prestado pelo Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTrans. Esse assunto tem sido o mais reclamado durante todo o 1º semestre, sendo que em março (30%), abril (32%) e maio (20%) apresentou as maiores procuras respectivamente. Tal aumento ocorreu por causa de problemas no cadastramento dos alunos para aquisição do cartão. A ouvidoria do DFTrans realizou treinamentos com as instituições de ensino para orientá-los sobre o preenchimento das informações para diminuir as reclamações sobre esse serviço.

Cartão Passe Livre Estudantil - SBA



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Análise Comparativa

Em todos os meses de 2017 o total de manifestações foi maior do que em 2016. Isso demonstra o aumento pela procura do serviço de ouvidoria, o que representa credibilidade da ouvidoria enquanto canal de relacionamento entre o Estado e o cidadão.

Comparativo 1º semestre



PERSPECTIVA DO CIDADÃO

A principal inovação do serviço de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal é a busca constante pela participação do cidadão em todo o processo de atendimento. O próprio demandante finaliza o seu protocolo, indicando se a demanda foi ou não resolvida. Em seguida é avaliado também o serviço de ouvidoria.

O preenchimento da pesquisa é opcional e pode ser feito a qualquer tempo em que o cidadão acessar o sistema. Atualmente a resposta à pesquisa é realizada apenas pela internet. No próximo ano a pesquisa também será realizada pelo telefone, por meio da Central 162.

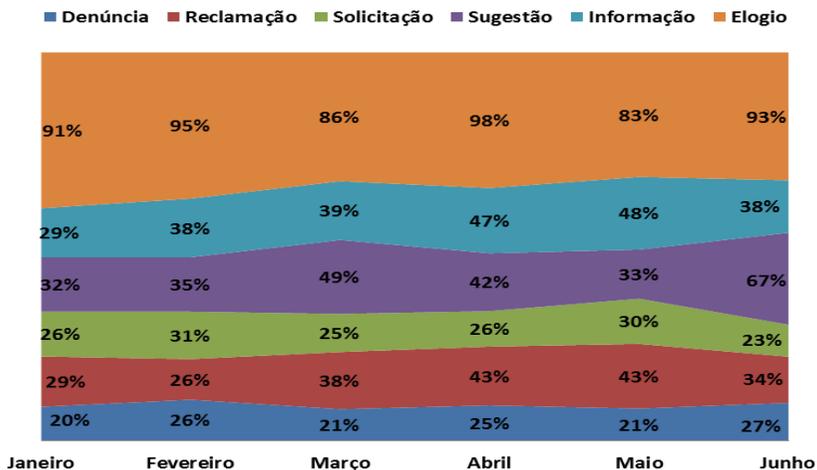
Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer ao Estado um retorno sobre a nossa atuação. Ainda que a média de resolutividade apresentada seja na ordem de 34% , observamos uma melhora nessa avaliação ao longo do semestre, uma vez que o exercício de 2016 apresentou uma média de 29%.

Resolutividade do Semestre



PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Resolutividade por tipologia



A proposta deste indicador é medir a solução dada pelos órgãos e entidades conforme a opinião direta do cidadão. A resolutividade mede a atuação da instituição como um todo e não apenas a resposta emitida pela ouvidoria. Representa o quanto a demanda da sociedade interfere na melhoria dos serviços públicos prestados.

A intenção é provocar uma mudança de atitude por parte dos agentes públicos. A partir da avaliação constante das instituições públicas por parte da sociedade, espera-se realizar mudanças significativas na prestação dos serviços públicos.

Como a medição deste indicador é recente (iniciada em outubro de 2016), ainda não é possível avaliar o impacto, em dados estatísticos, da melhora nos serviços públicos. Entretanto, podemos observar uma melhora na resolutividade das reclamações, tipo de manifestação mais registrada junto às ouvidorias.

PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Repondentes à pesquisa de satisfação

Ano/mês	Abertura	Respondentes	Total Geral	Percentual
2017	Jan	2.188	12.709	17%
	Fev	2.366	13.004	18%
	Mar	3.031	15.683	19%
	Abr	2.442	13.358	18%
	Mai	2.618	14.727	18%
	Jun	2.059	12.120	17%

Usuários de internet - pesquisa de satisfação

Ano	Abertura	Respondentes	Internet	Percentual
2017	Jan	2.188	2.981	73%
	Fev	2.366	4.070	58%
	Mar	3.031	4.072	74%
	Abr	2.442	3.754	65%
	Mai	2.618	4.160	63%
	Jun	2.059	3.079	67%

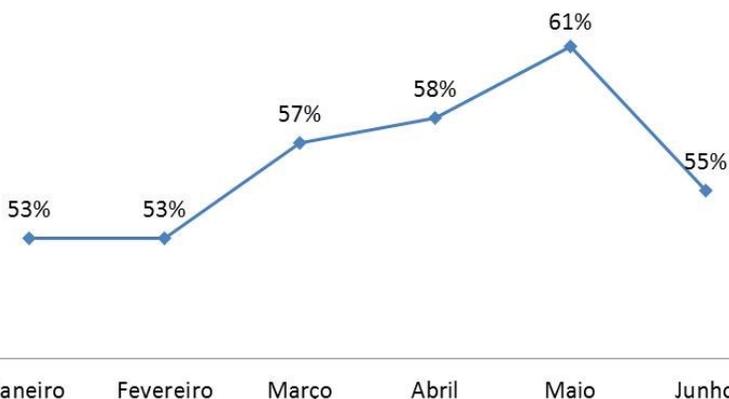
Como atualmente a pesquisa só é disponibilizada pela internet, observamos que os usuários que registraram a demanda por esse canal respondem mais à pesquisa.

PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Satisfação com o serviço de Ouvidoria

Apresentamos a seguir os dados de “satisfação” e “recomendação” com o serviço de ouvidoria. Os índices representam um termômetro da percepção do cidadão quanto ao atendimento prestado pelas Ouvidorias do Governo do Distrito Federal e auxilia na identificação de melhorias

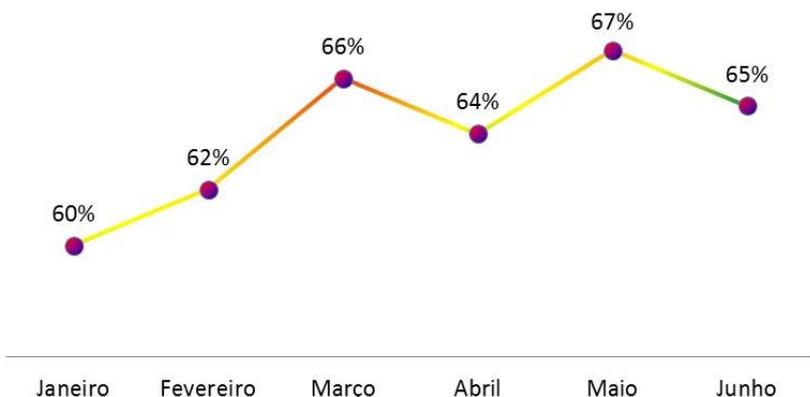
Pesquisa de Satisfação - 1º Semestre/2017



A satisfação medida no 1º semestre apresenta o índice médio de 57%, com as variações mensais acima projetadas. Destaque para o mês de maio, em que alcançamos o patamar de 61% dos cidadãos satisfeitos com o serviço de Ouvidoria, considerado um bom resultado e conseqüentemente, um referencial a ser perseguido.

PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Recomendação do serviço de Ouvidoria



A recomendação do serviço de ouvidoria tem acompanhado o comportamento da satisfação, com uma diferença positiva de em média 10%, mantendo-se, via de regra, acima de 60%. A média calculada para o semestre é de 64%, com picos em março e maio, sendo estes os meses com maior volume de registros no semestre.

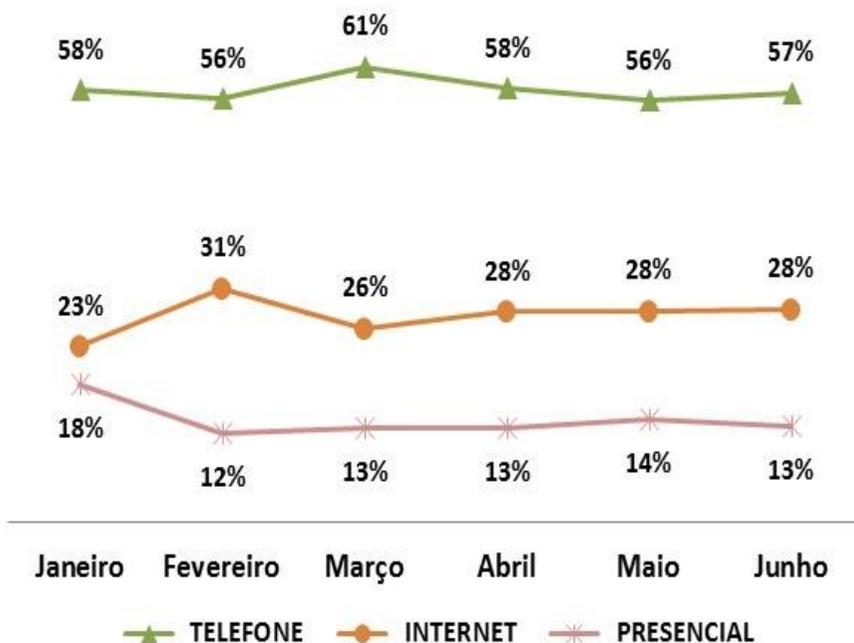
Avaliação positiva do cidadão

Mediante os dados apresentados, observa-se que o serviço de ouvidoria vem sendo conhecido e reconhecido pela população do Distrito Federal. A combinação do aumento do número de registros com o aumento dos indicadores de satisfação indicam uma percepção positiva por parte da população quanto à Ouvidoria.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Análise Agregada

Com relação aos canais de atendimento, observou-se ainda a predominância de manifestações registradas por telefone, permanecendo este como o canal preferencial.



INTELIGÊNCIA DO NEGÓCIO

A proposta de concepção de um sistema informatizado de Ouvidoria inovador traz em si uma nova lógica de inteligência agregada à ação pública. Para tanto, diversos insumos foram incorporados ao serviço de Ouvidoria, como o Georreferenciamento de manifestações, controles automatizados e análise geoespacial das demandas da população. Nesta proposta, coloca-se à disposição da alta gestão uma proposta de agregação de dados e informações, facilitando a identificação das áreas e temas críticos, tanto em termos numéricos, como espaciais e qualitativos.

Figura nº 1—Demandas Georreferenciadas

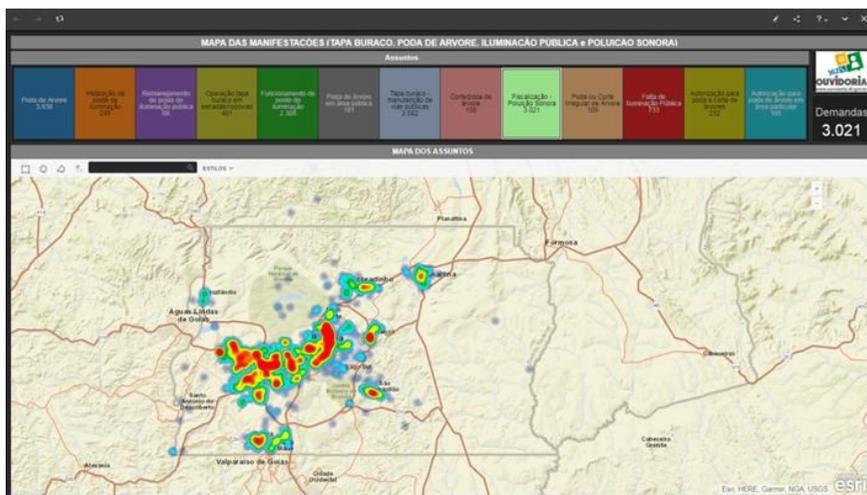


Figura nº 2—Demandas por Região Administrativa

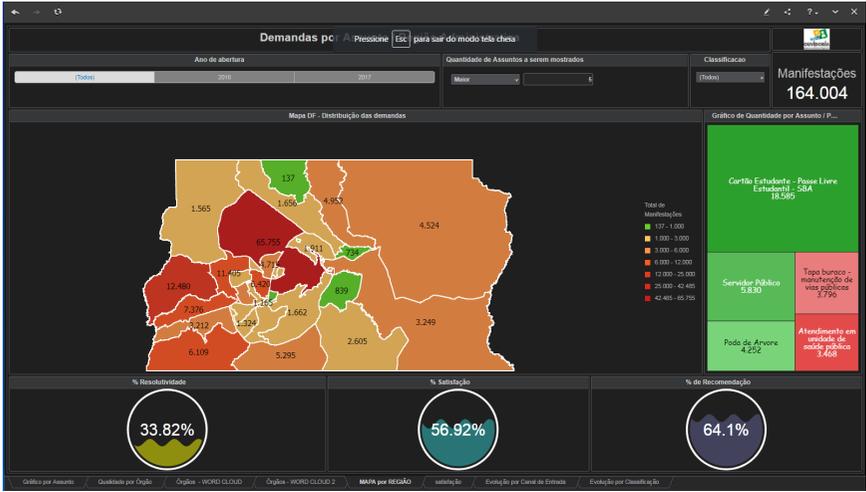


Figura nº 3—Assuntos mais demandados

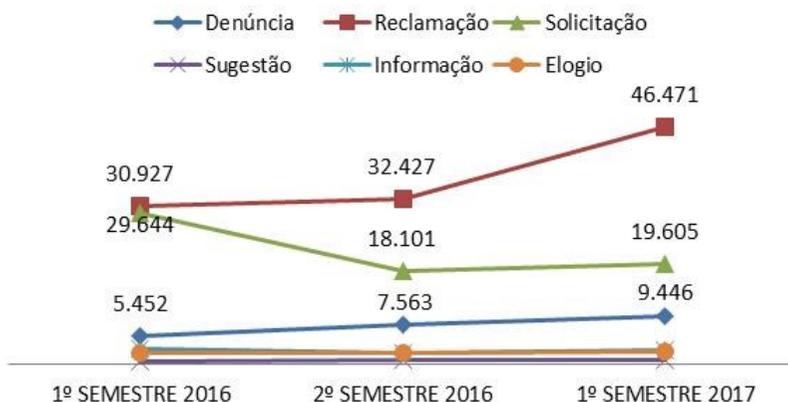


MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

Análise evolutiva

Apresentamos, a seguir, as informações relacionadas às tipologias de manifestações de Ouvidoria, agregadas por semestre.

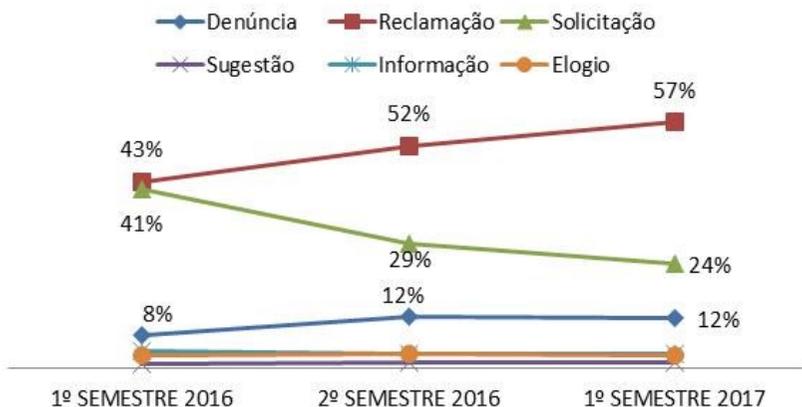
Evolução por tipologia



Observa-se um aumento substancial do registro de reclamações em detrimento das solicitações, sobretudo após a mudança de sistema informatizado, tanto em termos absolutos como proporcionais, conforme quadro a seguir:

MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

Evolução por tipologia



A tipologia Reclamação tem apresentado crescimento acentuado a partir do lançamento do novo sistema. Isso ocorre por dois motivos principais: (i) ocorreu uma revisão dos assuntos contidos no sistema, ajustando a descrição do assunto à tipologia correta, e (ii) no sistema anterior era permitido às ouvidorias seccionais a reclassificação de demandas — atualmente essa opção não está mais disponível no Ouv-DF. Existe a previsão de que a reclassificação retorne como funcionalidade apenas para a equipe da Ouvidoria-Geral e do Controle de Qualidade, de forma a ajustar o registro das demandas à tipologia e ao assunto mais adequados.

RANKING DAS MANIFESTAÇÕES

Assuntos x tipologia

	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA
1º	Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA	Poda de Árvore	Perturbação do sossego
2º	Conduta do motorista de ônibus	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Construção irregular em área pública
3º	Atendimento na Central 156	Funcionamento de poste de iluminação	Servidor Público
4º	Atendimento em unidade de saúde pública	Combate ao foco da dengue	Fiscalização em bares, lanchonete e restaurante
5º	Fiscalização - Poluição Sonora	Corte total da árvore - erradicação	Fiscalização em Obra em área pública residencial

	INFORMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO
1º	Agendamento de Consultas	Servidor Público	Fluidez do trânsito nas vias públicas
2º	Agendamento de Exames	Atendimento em unidade de saúde pública	Linhas de ônibus
3º	Agendamento de Cirurgias	Atendimento médico	Projetos e obras de infraestrutura urbana
4º	Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA	Atendimento p/doação de sangue	Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF
5º	Programas habitacionais	Serviço prestado por órgão/ entidade do Governo de Brasília	Sinalização de vias públicas

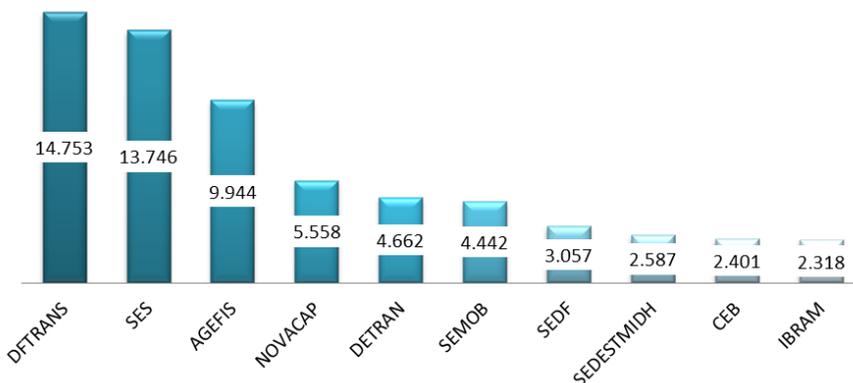
INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS

Com relação às instituições mais demandadas, considerando o 1º trimestre de 2017, manteve-se a tendência de comportamento entre os cinco primeiros, com alterações na colocação no Ranking. As 10 mais demandadas compreendem 78% das manifestações registradas, conforme apresentado nas próximas páginas.

Em seguida serão detalhados os assuntos mais demandados às instituições que ocuparam os 5 primeiros lugares no ranking, que representam 60% do total das demandas de Ouvidoria.

Também serão apresentadas as perspectivas do cidadão sobre as primeiras instituições do ranking. O sistema de ouvidoria Ouv-DF possibilita que o cidadão avalie a resolutividade do serviço público solicitado. Quanto ao serviço de ouvidoria, ele pode se manifestar sobre sua satisfação e indicar se recomendaria a ouvidoria como canal de diálogo com o governo.

10 INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS



RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS

	2016		1º Semestre 2017	
1º	SES - Secretaria de Estado de Saúde	22%	DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal	18%
2º	AGEFIS - Agência de Fiscalização do Distrito Federal	13%	Saúde - SES - Secretaria de Estado de Saúde	17%
3º	DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal	9%	AGEFIS - Agência de Fiscalização do Distrito Federal	12%
4º	NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil	8%	NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil	7%
5º	DETRAN - Departamento de Trânsito do Distrito Federal	6%	DETRAN - Departamento de Trânsito	6%
6º	SEMOB - Secretaria de Estado de Mobilidade	6%	SEMOB - Secretaria de Estado de Mobilidade	5%



RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS

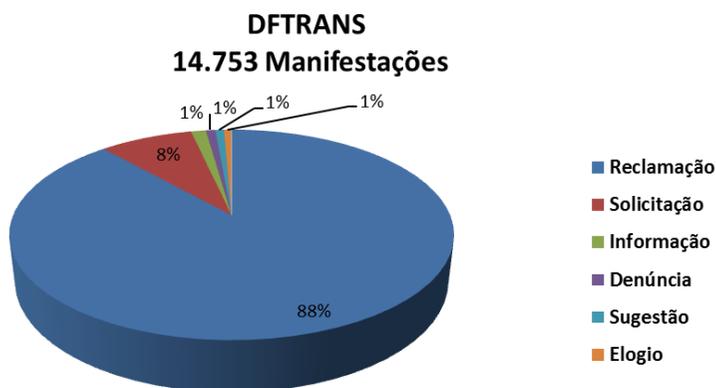
	2016		1º Trimestre 2017	
7º	SEDESTMIDH - Secretaria de Estado de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos	4%	SEDF - Secretaria de Estado de Educação	4%
8º	IBRAM - Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental	4%	SEDESTMIDH - Secretaria de Estado de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos	3%
9º	CEB - Companhia Energética de Brasília	3%	CEB - Companhia Energética de Brasília	3%
10º	SEDF - Secretaria de Estado de Educação	3%	IBRAM - Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental	3%

DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal

Tipologia	Total
Reclamação	13.037
Solicitação	1.195
Denúncia	120
Elogio	98
Informação	191
Sugestão	112
TOTAL	14.753

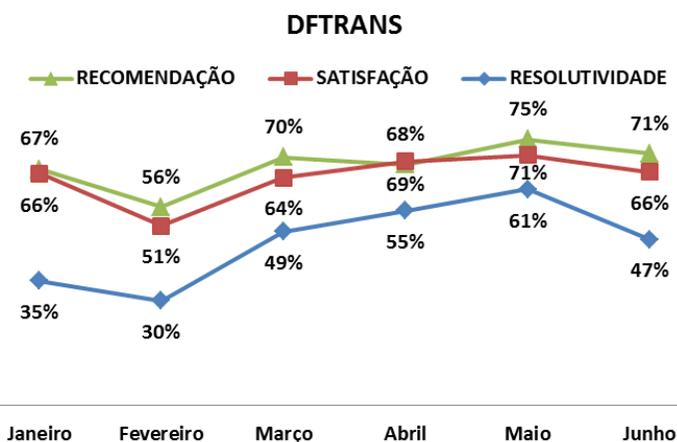
Responsável pela gestão do sistema de bilheta-gem automática do Governo do Distrito Federal, o DFTrans foi responsável por 17% das mani-festações registradas no Sistema de Ouvidoria, sendo mais de 80% de suas demandas relacio-nadas ao Passe Livre Estudantil, manifestações relacionadas ao início do período escolar. A resolutividade observada para o semestre foi acima da média do SIGO/DF, na ordem de 46%.



DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal

Assuntos mais demandados	% Tipologia	% Total
Reclamação - Passe Livre Estudantil - SBA	78%	69%
Reclamação - Demora na Confecção/ agendamento da 1ª via do passe livre estu- dantil	5%	4%
Reclamação - Demora na Confecção/ agendamento da 2ª via do passe livre estu- dantil	3%	3%
Solicitação - Passe Livre Estudantil - SBA	33%	3%
Solicitação - Agendamento do cartão - SBA	20%	2%



DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

SES—Secretaria de Estado de Saúde

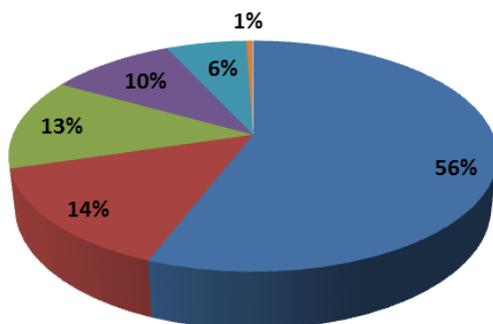
Tipologia	Total
Reclamação	7.680
Solicitação	1.990
Denúncia	873
Elogio	1.366
Informação	1.763
Sugestão	74
TOTAL	13.746

Mantendo a tendência do 1º trimestre, a Secretaria de Saúde aparece como o 2º órgão mais demandado na Ouvidoria, respondendo por 17% das manifestações registradas.

Com 17 unidades de atendimento presenciais é a unidade seccional que mais tem canais de atendimento e ainda assim permanece como a que mais recebeu elogios entre as ouvidorias do Governo do Distrito Federal.

SECRETARIA DE SAÚDE

■ Reclamação ■ Solicitação ■ Informação ■ Elogio ■ Denúncia ■ Sugestão

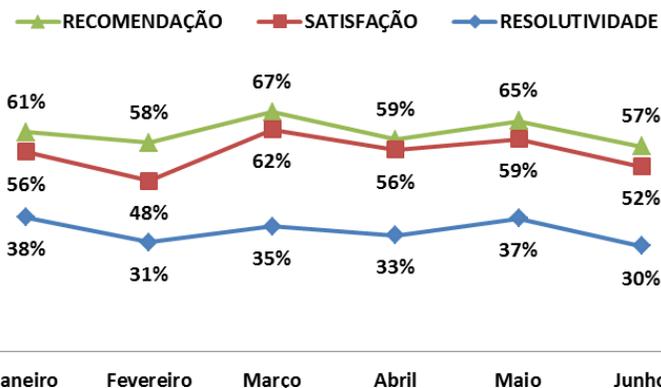


DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

SES—Secretaria de Estado de Saúde

Assuntos mais demandados	% Tipologia	% Total
Reclamação - Atendimento em unidade de saúde pública	17%	10%
Reclamação - Agendamento de consultas	10%	5%
Informação - Agendamento de consultas	39%	5%
Elogio - Servidor público	49%	5%
Solicitação - Combate ao foco da dengue	29%	4%

SECRETARIA DE SAÚDE

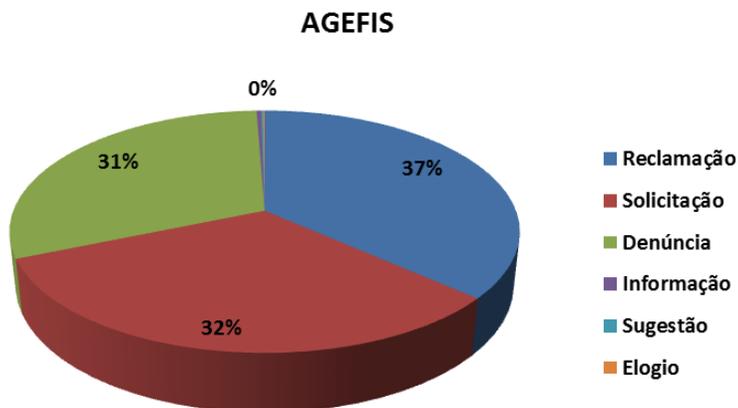


DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

AGEFIS - Agência de Fiscalização do Distrito Federal

Tipologia	Total
Reclamação	3.630
Solicitação	3.206
Denúncia	3.048
Elogio	11
Informação	34
Sugestão	15
TOTAL	9.944

Responsável por 12% das manifestações de Ouvidoria, a Agefis apresenta um quadro diferenciado de suas manifestações, balanceado entre Reclamações, Denúncias e Solicitações, com leve predominância de Reclamações.

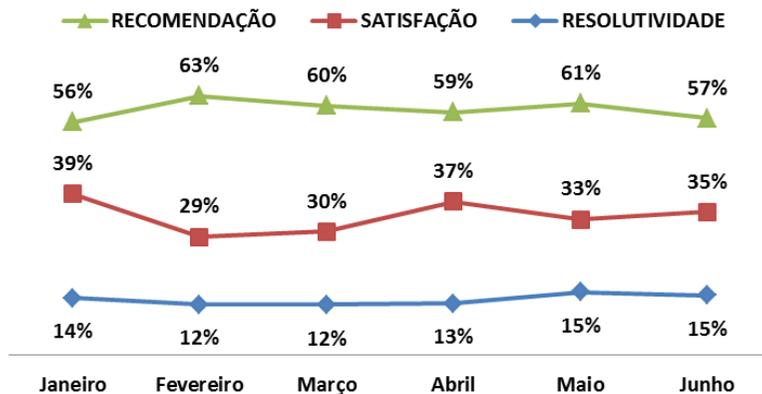


DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

AGEFIS - Agência de Fiscalização do Distrito Federal

Assuntos mais demandados	% Tipologia	% Total
Denúncia - Construção irregular em área pública	25%	8%
Reclamação - Invasão em área pública	12%	4%
Denúncia - Perturbação do sossego	11%	3%
Denúncia - Fiscalização em bares, lanchone-	9%	3%
Solicitação - Fiscalização de obra privada	9%	3%

AGEFIS



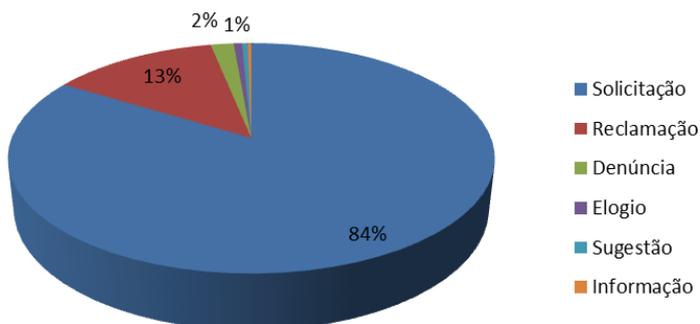
DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil

Tipologia	Total
Solicitação	4.654
Reclamação	726
Denúncia	101
Elogio	36
Sugestão	25
Informação	16
TOTAL	5.558

A Novacap, responsável pela manutenção das cidades, responde por 7% das manifestações, sendo a maioria Solicitações de Serviços. Os três assuntos principais voltadas são: Poda e corte de árvores (aproximadamente 48%), limpeza de boca de lobo (9%) e manutenção de vias públicas – tapa buraco (9%). Juntos, esses três temas correspondem à 66% das manifestação da empresa para o semestre.

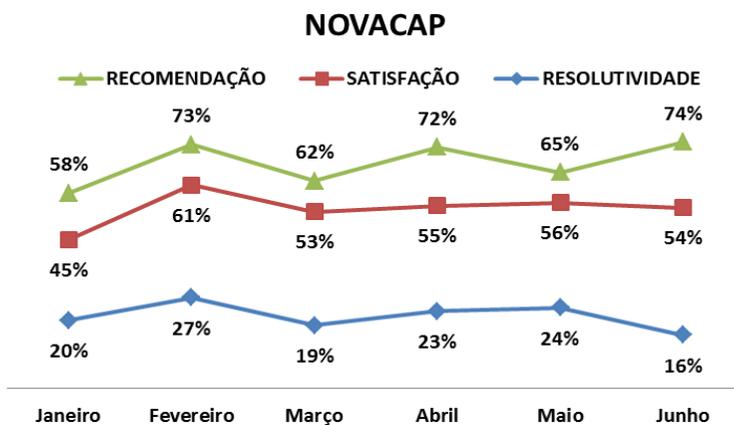
NOVACAP



DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova
Capital do Brasil

Assuntos mais demandados	% Tipologia	% Total
Solicitação - Poda de Árvore	41%	34%
Solicitação - Corte total de árvore - erradicação	11%	9%
Denúncia - Perturbação do sossego	11%	3%
Denúncia - Fiscalização em bares, lanchonetes e restaurantes	9%	3%
Solicitação - Fiscalização de obra privada	9%	3%



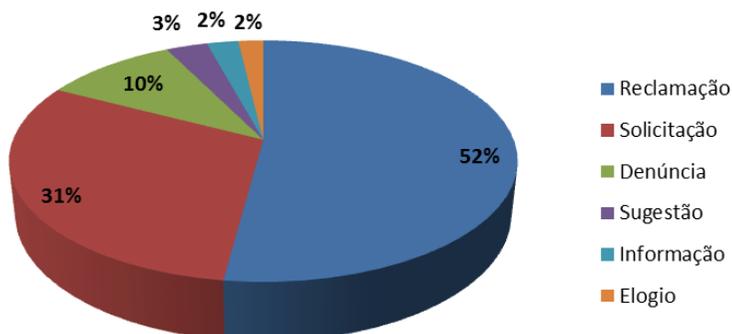
DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

DETRAN - Departamento de Trânsito

Tipologia	Total
Reclamação	2.429
Solicitação	1.422
Denúncia	467
Sugestão	145
Informação	111
Elogio	85
TOTAL	2.327

Dentre os assuntos mais demandados, o tema “veículo estacionado em local irregular” é o que tem mais registros, além de apresentar maior complexidade na análise e no encaminhamento, considerando que nem sempre a atuação é de competência dessa autarquia, podendo envolver a atuação de outras instituições como: Administração Regional, SLU– Serviço de Limpeza Urbano e Secretaria de Saúde.

DETRAN

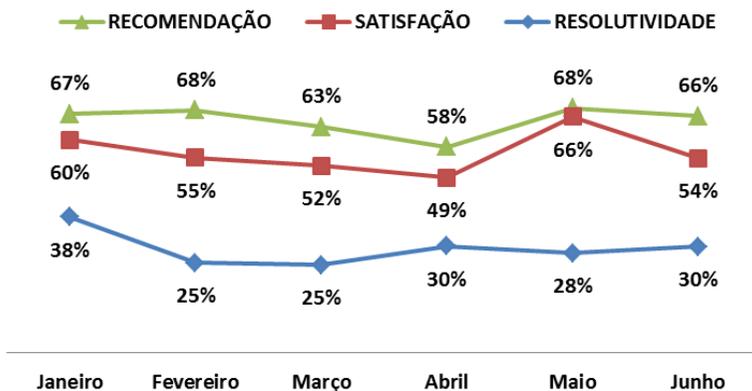


DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

DETRAN - Departamento de Trânsito

Assuntos mais demandados	% Tipologia	% Total
Reclamação - Veículo estacionado em local irregular	9%	5%
Solicitação - Veículo estacionado em local irregular	15%	5%
Solicitação - Sinalização de vias públicas	12%	4%
Solicitação - Veículo Abandonado	11%	3%
Solicitação - Quebra-molas	10%	3%

DETRAN



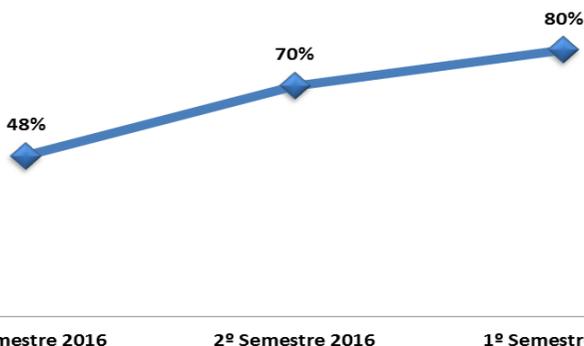
ANÁLISE DO DESEMPENHO

Monitoramento do Prazo de Resposta ao Cidadão

No âmbito da matriz de risco da Ouvidoria-Geral foi apontado como fator extremo a possibilidade do não cumprimento dos prazos legais em respeito ao compromisso assumido com o cidadão. Com intuito de monitorar a incidência desse fator, analisa-se constantemente o percentual de manifestações respondidas dentro do prazo. Nesse sentido, observa-se uma melhora progressiva no atendimento de respostas no prazo estabelecido em lei.

Para auxiliar no cumprimento dos prazos, têm sido realizadas visitas técnicas *in loco* com intuito de orientar as equipes de ouvidoria, bem como sensibilizar as áreas internas da instituição em relação à importância do cumprimento do prazo de resposta ao cidadão. Outra ação que vem colaborando com o melhor desempenho da rede são os cursos e capacitações realizadas em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal, bem como o controle automatizado dos prazos constante no próprio sistema de ouvidoria, Ouv-DF.

Manifestações respondidas no Prazo



REALIZAÇÕES

OUVIDORIA ITINERANTE



CARTA DE SERVIÇOS



FORMAÇÃO CONTINUADA



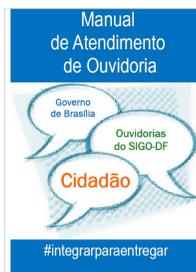
AGENDA ESTRATÉGICA SIGO-DF



INSTRUÇÃO NORMATIVA



MANUAL DE ATENDIMENTO DA REDE SIGO-DF



OUVIDORIA ITINERANTE

A Ouvidoria Itinerante, projeto lançado no segundo semestre de 2016, tem o objetivo de facilitar o acesso ao serviço de ouvidoria, criando assim um canal alternativo de contato com o cidadão.

A estrutura de atendimento é montada em eventos já programados e realizados pelo governo.

Na oportunidade de contato com o cidadão, além do registro de manifestações, também são divulgadas as Cartas de Serviços, instrumento onde estão apresentadas informações sobre os serviços prestados e como eles funcionam.

No primeiro semestre foram realizados 09 eventos em diversas regiões administrativas. As demandas do cidadão são registradas no novo sistema informatizado de ouvidoria Ouv-DF, onde ele poderá realizar o acompanhamento via internet.





CARTA DE SERVIÇOS

O Programa da Carta de Serviços ao Cidadão , coordenado pela equipe da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, apresentou para o semestre a finalização de Cartas de Serviços Resumida. Tal formato de disponibilização das informações englobou diversas mudanças nas informações já apresentadas, com destaque para:

- A) Adequação do texto para uma linguagem cidadã, clara, direta e concisa ;
- B) Identificação de serviços a partir da metodologia desenvolvida pelo programa Gespública do Governo Federal.

Para o exercício, a proposta é que todos os órgãos publicassem suas cartas nas versões resumidas no primeiro semestre, de forma a preparar o conteúdo para a versão digital, programada para lançamento no segundo semestre. Assim, alcançamos os seguintes índices de publicação:

- ◆ Secretarias de Estado: 60%
- ◆ Administrações Regionais: 84%
- ◆ Entidades: 58%
- ◆ Órgãos Especializados: 66%

Dentre as ações desenvolvidas no 1º semestre, merece destaque o desempenho das Administrações Regionais, que reuniram-se para elaborar uma versão digital comum, de forma a uniformizar a descrição dos serviços que são essencialmente os mesmos nas Administrações Regionais.

FORMAÇÃO CONTINUADA

A formação continuada dos membros da rede é uma condição necessária para a melhoria na qualidade dos serviços prestados, e contribui para o bom funcionamento da rede, seja nas ações do dia a dia, seja na implantação de projetos estratégicos para o Governo, como a Carta de Serviços ao Cidadão .

Para o primeiro semestre de 2017, foram ministrados:

- ⇒ 02 Cursos de Formação em Ouvidoria: cursos com carga horária de 20 (vinte) horas, abordando temas como Gestão do Atendimento, Lei de Acesso à Informação, Linguagem Cidadã, entre outros temas
- ⇒ 09 Oficinas temáticas: Estruturadas para aprofundamento da parte prática dos assuntos em ouvidoria, abordando temas específicos, com uma abordagem mais detalhada e carga horária de 04 horas. Foram capacitados 256 (duzentos e cinquenta e seis) ouvidores, nos temas abaixo:
 - 07 Oficinas de Carta de Serviços
 - 01 Oficina de Lei de Acesso à Informação
 - 01 Oficina de Ouvidoria como Ferramenta de Gestão.

**306 SERVIDORES CAPACITADOS
NO 1º SEMESTRE/2017**

AGENDA ESTRATÉGICA

Com a elaboração da Agenda Estratégica do SIGO-DF em 2016, em 2017 iniciou-se o primeiro ciclo de ações conjuntas. O modelo de gestão prevê a concepção de duas instâncias de monitoramento da Agenda, a Equipe de Gestão da Estratégia - EGE e o Conselho de Gestão da Estratégia - CGE. A Identidade Estratégica e o modelo de gestão definidos pelo SIGO-DF foram publicados na Portaria nº 21, de 14 de março de 2017. Para monitoramento das ações, foram realizadas três reuniões, listadas abaixo:

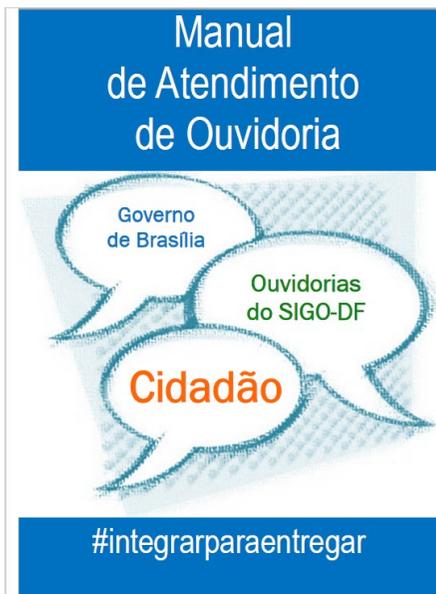
- A) Reunião de Abertura dos trabalhos, com membros da EGE e da CGE, onde foi apresentado o Plano de Ação para o exercício de 2017 - 28/03/2017;
- B) Duas reuniões trimestrais de levantamento com a EGE para levantar o andamento das ações programadas para 2017, conforme a programação estabelecida.

Para execução das ações de forma participativa e integrada com as ouvidorias do SIGO-DF foram montados grupos de trabalho temáticos para a implantação das seguintes iniciativas:

- A) Manual de Atendimento de Ouvidoria;
- B) Projeto Ouvindo os Ouvidores;
- C) Carta de Serviços - Administrações Regionais;
- D) Revisão das perguntas da pesquisa aplicada por meio do sistema Ouv-DF;
- E) Relatórios.

MANUAL DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria–Geral do Distrito Federal, com a contribuição da Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília, publicou o Manual de Atendimento de Ouvidoria do SIGO-DF. Nele estão em organizadas em um documento único as orientações práticas sobre o processo de atendimento de ouvidoria.



As informações contidas no Manual de Atendimento já eram apresentadas nos eventos de capacitação promovidos pela equipe da Ouvidoria-Geral, que agora estão concentradas neste Manual, construído a partir de muitos anos de experiência em relacionamento com o cidadão.

De forma complementar, após o lançamento do Manual, foram definidos três cursos específicos, a serem ministrados no 2º semestre, a saber:

- 1) 2ª Oficina de gestão do Atendimento;
- 2) Oficina de Linguagem Cidadã, e
- 3) Oficina de Gestão de Conflitos em Ouvidoria.

INSTRUÇÃO NORMATIVA

Para aprimorar os procedimentos de atendimento ao cidadão e garantir a participação popular, a Controladoria-Geral do Distrito Federal editou a Instrução normativa nº 01/2017.

Em seu texto o destaque é para a responsabilização das áreas

técnicas juntamente com os ouvidores que não cumprirem o prazo legal de resposta.

Além disso, esta norma tem o objetivo de melhorar a prestação do serviço de ouvidoria e dos serviços públicos, considerando que institui maior controle dos prazos e qualidade das respostas às manifestações dos cidadãos.

Leia a Instrução Normativa CGDF nº 01/2017, neste link: <https://goo.gl/KYSTtF>.





www.ouvidoria.df.gov.br



Controladoria
Geral



GOVERNO DE
BRASÍLIA