

Relatório 3º Trimestre

2022

REDE SIGO-DF

OUVIDORIA-GERAL

CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL



 www.ouv.df.gov.br

 Central 162

 Presencial

Sumário

03

Registros

04

Atendimentos

05

Assuntos

07

Órgãos mais demandados

08

Projetos - SIGO

09

Projetos - OGDF

12

Novos Projetos

14

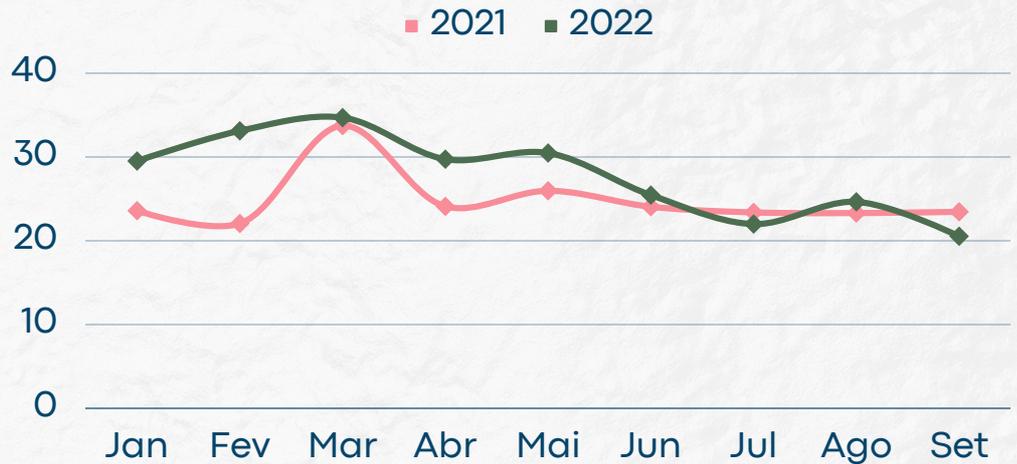
Capacitações

REGISTROS

67.193

3º TRIMESTRE
2022

4,22%
a menor sob o
número de
manifestações
registradas no 3º
trimestre de 2021.



No início de 2022, a população teve urgência em atualizar e solicitar o Cadastro Único, imprescindível ao recebimento de Cartão Material Escolar, Passe Livre Estudantil, dentre outros benefícios sociais, o que sobrecarregou os postos de atendimento do CRAS. Transcorrido o período de maior influência desses assuntos, o volume de manifestações reduziu em 31%, no 3º trimestre, em comparação ao 1º trimestre de 2022.

Nossos canais



32.757

48,75%



28.048

41,74%



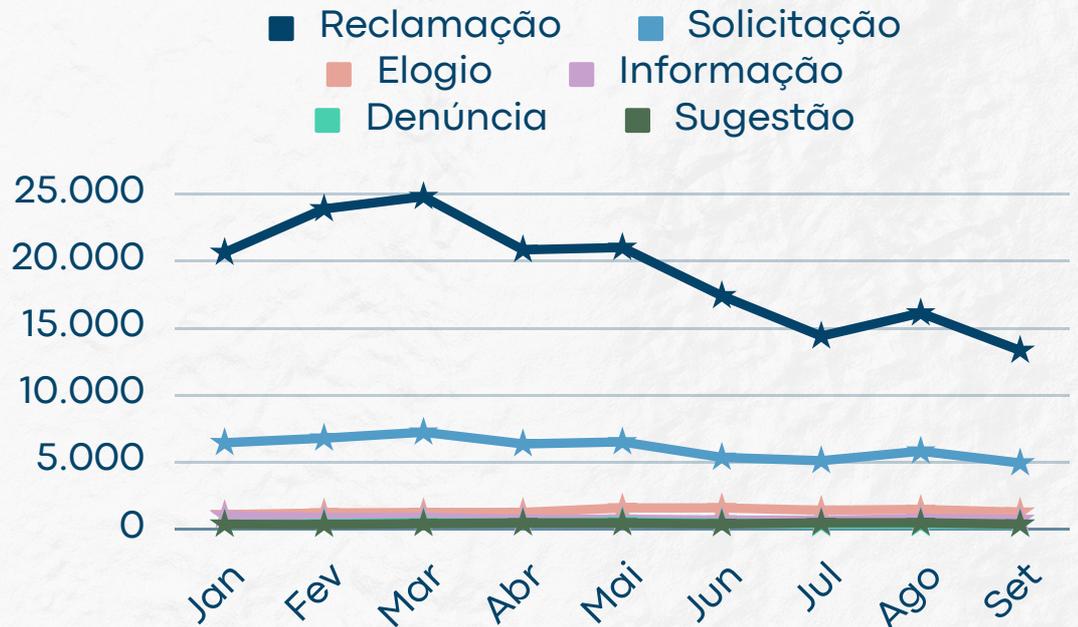
6.049

9,00%

ATENDIMENTOS

Tipologia

64,8%
Reclamações



Acompanhando o ciclo anual de manifestações de ouvidoria, identifica-se picos de registros de manifestações de fevereiro a abril. Período este, de retorno às aulas escolares e início do pagamento de IPVA. Ultrapassado esse período de maior demanda da sociedade, outros assuntos ocupam o ranking, mas com um impacto menor, reduzindo o número de reclamações ao longo dos demais meses do ano.

A Ouvidoria-Geral realizou nos meses de maio e setembro reuniões com os 10 órgãos mais demandados, visando o aperfeiçoamento da prestação dos serviços, por meio das manifestações de ouvidoria. Para isso, as ouvidorias seccionais necessitam acompanhar os registros e emitir recomendações aos gestores e áreas dos órgãos.

ATENDIMENTOS

Indicadores

	RECOMENDAÇÃO	SATISFAÇÃO	QUALIDADE DA RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Meta SIGO 2022	73%	64%	48%	42%
3º Trimestre	69%	61%	44%	38%

É facultado ao cidadão responder a Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria. Para incentivar a adesão, as ouvidorias seccionais têm realizado pré-atendimento e pós-atendimento junto aos cidadãos, capaz de alcançar falhas e lapsos da comunicação escrita. Essa ação tem alcançado resultados positivos com a satisfação e recomendação dos serviços de ouvidoria.

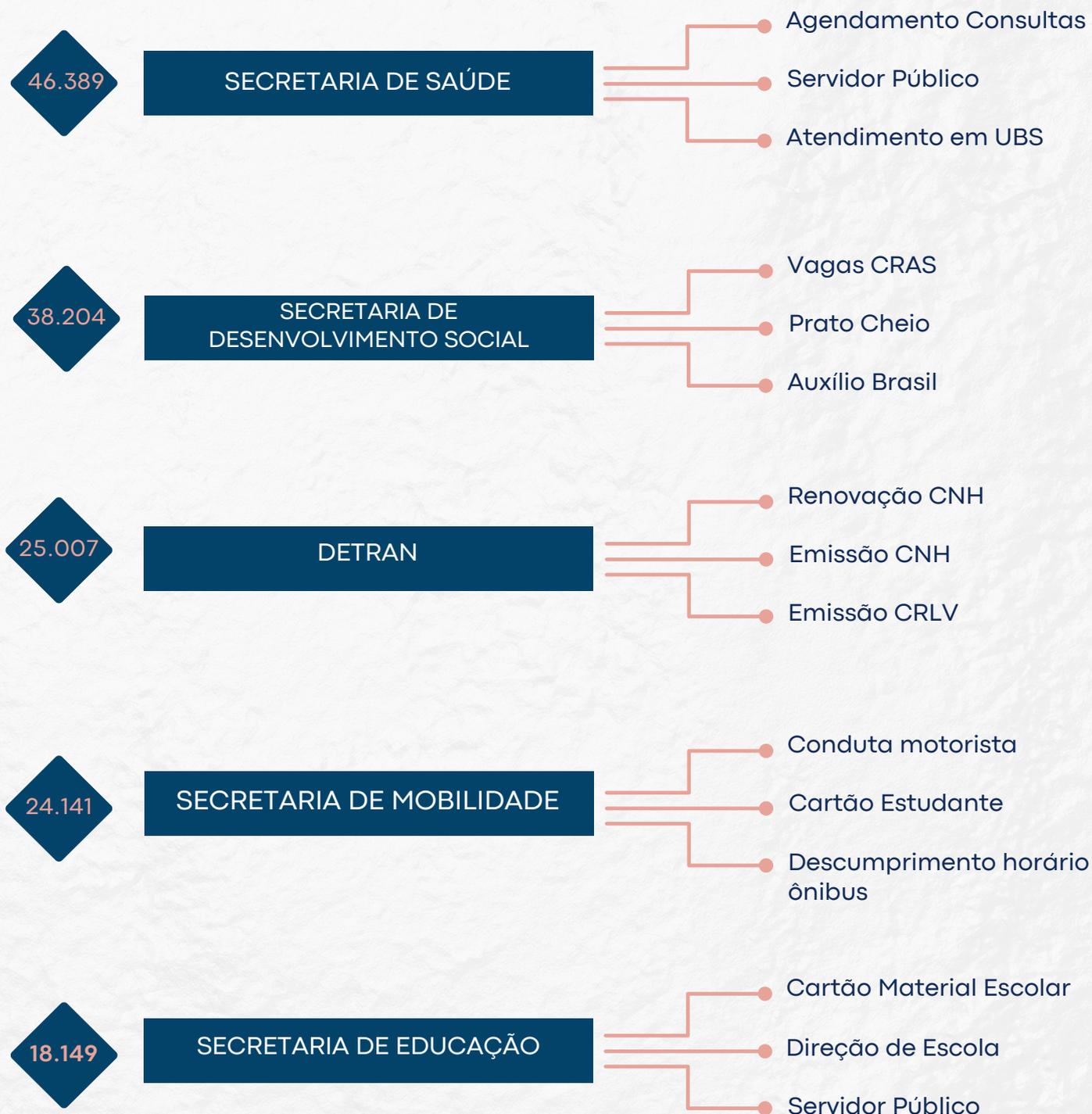
Sobretudo, a resolutividade ainda permanece baixa, por exigir do governo aporte de recursos em equipamentos e obras de infraestrutura em prazos muito superiores ao esperado pelo cidadão demandante.

ASSUNTOS

O assunto mais demandado no 1º semestre, "CRAS - Vagas para atendimento", sofreu uma redução representativa no número de manifestações a partir de julho, a média trimestral alterou de 4.574 para 905 manifestações, reflexo da ampliação dos postos de atendimento desse serviço. Na contramão, o número de manifestações sobre "Renovação da CNH" aumentou 24%, acompanhado de alta de 19%, do "Agendamento de Consultas" no 3º trimestre.

ASSUNTO + 3º TRI	Qt.	%	Tipologia					
			Rec.	Sol.	Elogio	Sug.	Inf.	Den.
Servidor Público	3.212	4,78	1.283	33	1.319	1	48	528
CRAS - Vagas para atendimento	2.716	4,04	2.523	154	8	9	22	-
Iluminação Pública Funcionamento	2.117	3,15	879	1.227	5	6	-	-
Agendamento de Consultas	2.112	3,14	1.542	377	-	-	193	-
Renovação da CNH	1.829	2,72	1.658	151	-	1	19	-

ÓRGÃOS + DEMANDADOS



PROJETOS

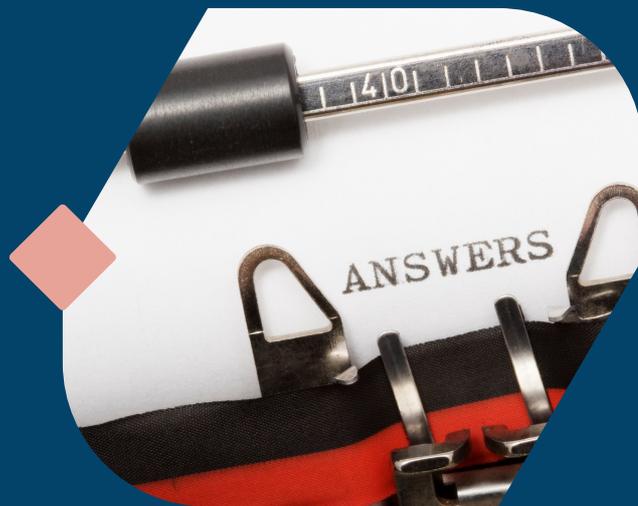
REDE SIGO

QUALIFICAR O RELACIONAMENTO DO ESTADO COM O CIDADÃO



Mapeamento das
Cartas de Serviços
SEDES, DETRAN
SEMOB e SEE

Definição do instrumento de
análise e metodologia da
qualidade de respostas, cujo
o foco é a linguagem
simples.



Curso EAD com opção
de linguagem acessível

PROJETOS

OGDF

1

ESTABELECEM METODOLOGIA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA RESPOSTA

- ✓ Conclusão da 1ª fase, diagnóstico e definição da metodologia de monitoramento da qualidade da resposta, pelo grupo de trabalho.
- ✓ Criação e aplicação do instrumento de análise, para verificação da qualidade da resposta.

2

DISSEMINAR OS SERVIÇOS DA CGDF PARA SOCIEDADE

- ✓ Criação do Grupo de Trabalho Carta de Serviços da CGDF, composto por membros de diversas áreas da CGDF;
- ✓ Realização de 4 reuniões com o GT Carta de Serviços.



3

FORTALECER O RELACIONAMENTO COM OS GESTORES E SERVIDORES DA CGDF

- ✓ Bate-papo com a Subcontroladoria de Governança - SUGOV, em Setembro

PROJETOS

OGDF

4

ATUALIZAR O MARCO REGULATÓRIO E MODELO DE GOVERNANÇA DE OUVIDORIA PARA INCORPORAÇÃO DOS DESAFIOS DA LEGISLAÇÃO VIGENTE



Em setembro, alcançamos 2,95% no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União (MMOuP), após aprimorar a estratégia de governança da Rede SIGO, realizar bate-papo com 2 áreas internas da CGDF, realizar pesquisa interna de reconhecimento da OGDF, mapear os fluxos de trabalho e procedimentos internos da OGDF, participar de comissões de resolução pacífica de conflitos, atuar na construção de programa 24 horas para desempenho dos serviços locais.



Realização de visitas técnicas às ouvidorias seccionais, visando acompanhar e subsidiar o andamento da ouvidoria, além de inspecionar as instalações para garantir acessibilidade às pessoas com necessidades especiais.



Reuniões internas visando propor alteração dos normativos do SIGO-DF.



participação de projeto piloto de mapeamento realizado no âmbito do Programa Administração Regional Digital 24H



PROJETOS

OGDF

6

FORTALECER O PAPEL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS ENQUANTO FERRAMENTA DE GESTÃO, REFORÇANDO SEU PAPEL CENTRAL NA MELHORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

- ✓ **Aquisição de base de dados, junto a Receita Federal, para validação das contas do OUV-DF, via consulta ao CPF.**
- ✓ **Realização de 10 reuniões de monitoramento com os órgãos mais demandados no sistema OUV-DF, visando o controle e a aplicação das ações previstas nos planos de ação das ouvidorias seccionais. Bem como, reuniões e orientações individuais para a elaboração de relatórios e projetos com as demais ouvidorias seccionais.**
- ✓ **Expedição de recomendações e orientações a todas as ouvidorias seccionais sobre a execução dos projetos previstos nos planos de ação e elaboração dos relatórios trimestrais.**



NOVOS PROJETOS

Participa DF 3º Trimestre

Realizamos testes de
acurácia da IZA

Mapa somente para
os assuntos que
exigem a localização.

A IZA elegerá a tipologia a
partir do relato,
desabrigando o cidadão
desse ônus.

Novidades:

- LGPD - nome da mãe?
- Identidade - como gostaria
deser chamado?
- Acessibilidade - pessoa com
deficiência?

NOVOS PROJETOS

Administração Regional

24 HORAS

- ◆ Elaboração de painel de monitoramento dos assuntos do programa
- ◆ Levantamento da situação dos indicados das R.A's, visando virada de chave no perfil da ferramenta OUV-DF

Participação em Comitês

- ◆ Segurança da Informação CSI
- ◆ Setorial de Avaliação de Documentos CSAD
- ◆ Grupo de Trabalho Articulação
- ◆ Grupo de Trabalho aplicação da LGPD nas Ouvidorias - Rede Nacional de Ouvidorias Públicas - RENOUV

Câmara de Conciliação para Convivência Urbana CRCon

- ◆ Capacitação dos Comitês Internos de Governança, em parceria com a Subcontroladoria de Governança e Compliance

CAPACITAÇÕES

Rede SIGO

Nossa rede de ouvidorias possui uma trilha de aprendizagem, composta por 3 módulos (básico, intermediário e avançado), direcionada à qualidade do atendimento ao cidadão e ao alcance dos níveis de maturidade. Os cursos qualificam os ouvidores e suas equipes nas áreas de análise de riscos, atendimento ao cidadão, gerenciamento de conflitos, sigilo de informações, dentre outros.

- ✓ **Comunicação no ambiente de ouvidoria**
- ✓ **Atendimento Inclusivo e Acessível em Ouvidoria**
- ✓ **Análise de Denúncia no Ambiente Correicional**
- ✓ **Gestão de Riscos em Ouvidoria**
- ✓ **Qualidade da Resposta em Ouvidoria**
- ✓ **Gestão de Conflitos em Ouvidoria**
- ✓ **LGPD aplicada às Ouvidorias Públicas**
- ✓ **Planejamento Estratégico em Ouvidoria**
- ✓ **Gestão da Informação e Relatórios de Ouvidoria**
- ✓ **Relatórios de Ouvidoria**
- ✓ **Atendimento em Ouvidoria - (casos complexos)**
- ✓ **Linguagem simples**

12

Cursos Ministrados

429

Servidores Capacitados

AÇÕES REPROGRAMADAS

2023

ESG.2

Implantar o Selo ODS de Ouvidoria do GDF

ESG.3

Reformulação da Pesquisa de satisfação (Ouv-DF)

ESG.3

Catalização da transformação digital de serviços

OGDF.3

Estruturar a Ouvidoria seccional da CGDF

OGDF.9

Aprimorar o modelo de governança do SIGO/DF, com uma estratégia de monitoramento do desempenho da Rede equalizada

Considerando a necessária priorização de esforços para o desenvolvimento da plataforma Participa DF, essas ações foram reprogramadas para o ano de 2023, ou até a conclusão dos ajuste das bases de dados da nova plataforma.

A criação da estrutura da ouvidoria seccional da CGDF se enquadrou nesta reprogramação por ser parte integrante do novo modelo de gestão da plataforma Participa DF.

NOSSA EQUIPE

Daniel Alves Lima
Controlador-Geral

Breno Rocha Pires e Albuquerque
Controlador-Geral Adjunto

Cecília Souza da Fonseca
Ouvidora-Geral do DF

Alyson Cavalcante Gonçalves
Assessor Especial

Lúcia Brasileiro Figueredo Coimbra
Assessora

Kassia Núbia Rodrigues Mateus

Coordenação de Gestão de Atendimento ao Cidadão - COACI

Cleiton Gonçalves Oki de Brito
Coordenador

Ana Maria Moreira da Silva

João Manoel de Moraes Leite
Diretor de Gestão do Atendimento em
Denúncias

Litcyá Coelho Alves
Diretora de Gestão do Atendimento ao Cidadão

Mohara de Melo Guimarães
Gerente de Qualidade do Atendimento em
Ouvidoria

Coordenação de Inovação e Governança em Ouvidoria - CIGOUV

Maria Fernanda Cortes de Oliveira
Coordenadora

Ana Cristina da Conceição Leão
Diretoria de Inteligência em Ouvidoria

Ligia Costa Coelho
Servidora

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes
Diretora de Desenvolvimento e Projetos
Estruturantes em Ouvidoria

Maria Altair Vilanova Viana Neta Valentin
Servidora

Coordenação de Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidorias - COART

Roberson Bruno Lobo Olivieri
Coordenador

Aline dos Anjos Carneiro Cruz
Diretora de Acompanhamento das Ouvidorias

Williana Jorge Oliveira
Gerente de Monitoramento e Qualidade em
Ouvidoria

Antônio Augusto Guterres Soares Filho
Diretor de Gestão da Qualidade em Ouvidoria

Estagiárias

Ana Beatriz Travassos Sousa
Samara de Lira Lima
Erika Alves de Lima
Stheffany Gomes de Souza