

RELATÓRIO ANUAL
2016

Ouvidoria-Geral

*Sistema de Gestão de Ouvidoria -
SIGO/DF*



Crédito: Agência Brasília.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF, enquanto órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF, tem como principal objetivo fomentar a criação e estruturação/reestruturação das unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Governo



do Distrito Federal, denominadas **ouvidorias especializadas**, a fim de contribuir para a construção de uma gestão, acima de tudo, eficiente, ágil e comprometida com o interesse social, garantindo o princípio da ética, da eficiência e da transparência nas relações do Estado com a sociedade.

As informações sobre as manifestações registradas pelo cidadão junto ao SIGO possibilitam identificar necessidades da sociedade que proporcionam direcionamentos importantes para que o Governo promova o aperfeiçoamento dos serviços prestados e a racionalização dos gastos públicos.

O presente exercício foi marcado por um esforço conjunto visando o fortalecimento estrutural do SIGO – DF, tendo em vista a ferramenta, a formação das equipes e a integração da rede. Dentre as iniciativas implementadas, destaca-se o lançamento do novo sistema informatizado de Ouvidoria, o Ouv-DF. Desenvolvido pela própria equipe de tecnologia da Controladoria-Geral, a nova ferramenta visa auxiliar a gestão das manifestações da sociedade, bem como incorporá-las ao processo decisório, fortalecendo a cidadania e a participação social.



No que se refere à formação de Ouvidores e equipes, foi realizada capacitação em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal, totalizando 09 turmas e 230 servidores da rede treinados. Com foco na integração, em 2016 foi elaborada a primeira Agenda Estratégica do SIGO-DF, que tem por objetivo orientar as ações prioritárias a serem desenvolvidas no período compreendido entre os anos de 2017 e 2019, além de integrar os planos, projetos e programas do SIGO/DF, ao Plano Estratégico do Governo do Distrito Federal.

Foram implantados projetos visando facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos prestados, dentre eles estão a Ouvidoria Itinerante e o Programa Carta de Serviços. O primeiro trata-se de aproveitar a estrutura física de eventos públicos já programados para apresentar e disponibilizar o serviço de ouvidoria à sociedade. A Carta de Serviços, iniciada em 2015, é um instrumento que reúne e disponibiliza as informações sobre os serviços de forma que o cidadão tenha condições de se informar antes de efetivar a solicitação. Em 2016 o foco desse programa concentrou-se na qualidade do conteúdo e na padronização de acesso, com intuito que o cidadão localize facilmente as informações em qualquer sítio institucional do Governo.

No corpo deste documento constam os detalhamentos dos dados e informações divididos por quadrimestres, por conta da implantação de novo do sistema informatizado Ouv-DF, que ocorreu em setembro/2016. Ao final, serão apresentados também os projetos implantados.

FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria-Geral conta com uma equipe de 13 servidores e 02 estagiários, distribuídos da seguinte forma:

Servidores	Sem cargo em comissão	Com cargo em comissão	Subtotal
Quadro da Controladoria-Geral	01	07	08
Servidores comissionados, sem vínculo efetivo	-	-	-
Servidores Requisitados	-	05	05
Jovens candangos	-	-	-
Estagiários	02	-	02
Total Geral	03	12	15

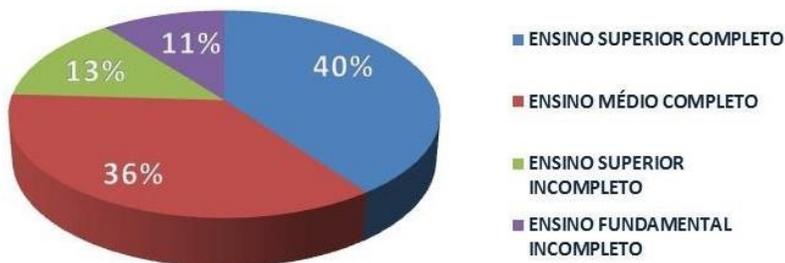
Tabela 1: Quadro de Servidores OGDF

DADOS ESTATÍSTICOS

Perfil do Manifestante

Atualmente o perfil médio do cidadão que tem procurado o serviço de ouvidoria são pessoas do gênero feminino, com ensino médio e superior completos e com renda mensal de até 5 salários mínimos.

Escolaridade

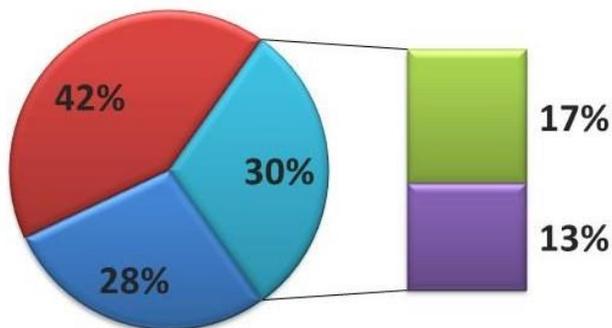


DADOS ESTATÍSTICOS

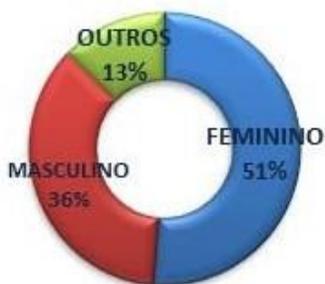
Perfil do Manifestante

Renda

- ATÉ 1 SALÁRIO MÍNIMO
- MAIS DE 2 A 5 SALÁRIOS MÍNIMOS
- MAIS DE 5 A 10 SALÁRIOS MÍNIMOS
- ACIMA DE 10 SALÁRIOS MÍNIMOS



Gênero





DADOS ESTATÍSTICOS

Canais de Entrada

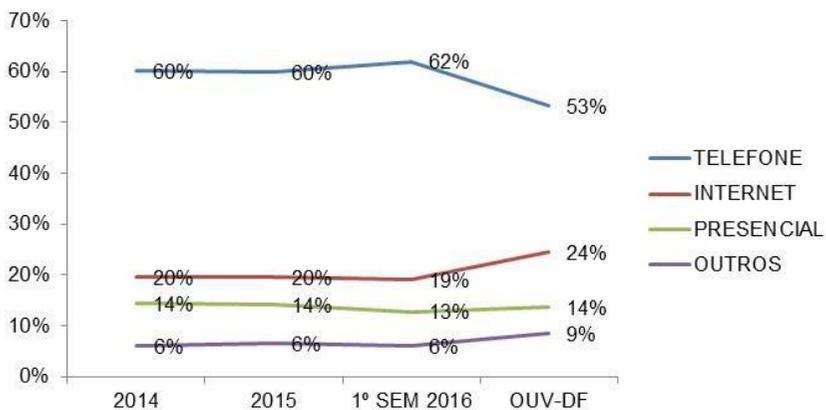
A Ouvidoria Pública é o principal canal de participação social, que aproxima o cidadão do Estado. Para facilitar o relacionamento com a sociedade, a Ouvidoria-Geral se preocupa em oferecer canais de atendimento acessíveis e adequados às necessidades do cidadão. Com intuito de compreender o comportamento e as preferências de atendimento, foram analisados os canais de entrada.

Com o lançamento do novo sistema informatizado de ouvidoria Ouv-DF, já é possível observar uma leve mudança de comportamento por parte do cidadão. O canal de entrada -telefone sofreu uma pequena redução, ao passo que o demais, sobretudo a – Internet teve um acréscimo observável.

Caso essa preferência permaneça ou aumente, tenderemos a comprovar que o sistema se tornou mais atrativo para uma parcela da população que utilizava anteriormente apenas o telefone. Tal comportamento deve ser observado nos próximos exercícios de forma a consolidar essa tese.

DADOS ESTATÍSTICOS

COMPORTAMENTO CANAIS DE ENTRADA

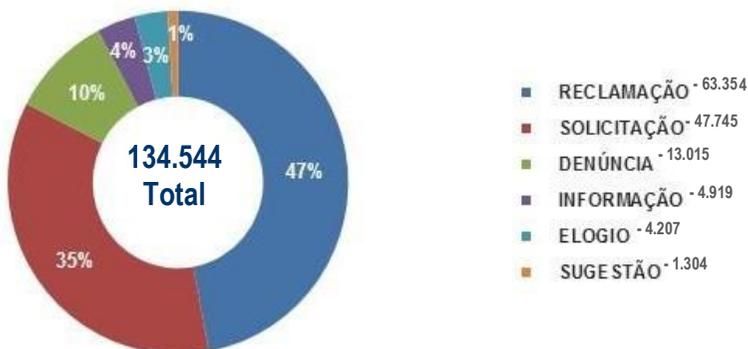


DADOS ESTATÍSTICOS

Manifestações por tipologia

Em 2016, foram registradas 134.544 manifestações de Ouvidoria, aproximadamente 11.200 manifestações/mês. Desse montante, 47% representam as reclamações e 35% as solicitações de serviços, conforme gráfico abaixo.

Manifestações por Tipologia



DADOS ESTATÍSTICOS

Ranking de manifestações - assuntos x tipologia

	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA
1º	Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA	Solicitação de Combate ao Foco da Dengue	Invasão em Área Pública
2º	Fiscalização - Poluição Sonora	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Construção Irregular em Área Pública
3º	Atendimento em unidade de saúde pública	Solicitação de Poda de Árvore	Construção Irregular de Obras Privadas
4º	Conduta do motorista de ônibus	Fiscalização de Comércio Irregular	Servidor Público
5º	Falta de Vagas para Atendimento em Unidade do CRAS	Cadastramento de Cartão	Denúncia de Irregularidade de Unidade Educacional

	INFORMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO
1º	Informação sobre Cartão - Sistema Bilhetagem – SBA	Atendimento de Profissionais de Saúde	Fluidez do trânsito nas vias públicas
2º	Exames, consultas e cirurgias agendadas	Atendimento Servidor Público	Sugestão de Incentivo para o Doador de Sangue
3º	Informação sobre Cooperação Técnica	Atendimento de professores da FEPECS	Sugestão de Ação de Governo
4º	Pedido de Audiência à Procuradoria-Geral do DF	Elogio ao Funcionamento do Órgão Público	Atendimento das Agências
5º	Programa habitacional	Restaurante Comunitário	Atendimento da Central de Teletendimento

DADOS ESTATÍSTICOS

Ranking das instituições mais demandadas

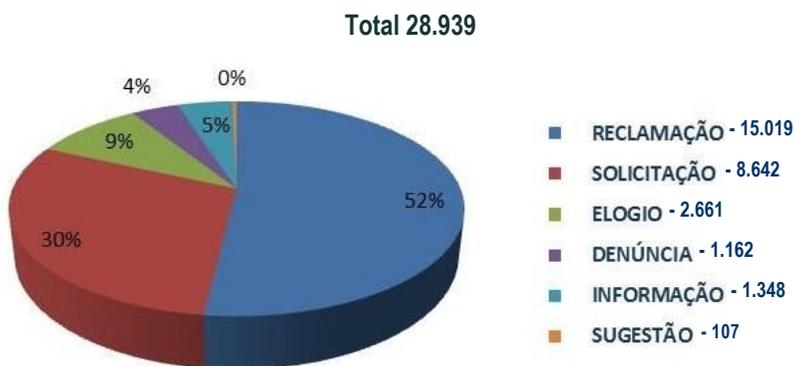
INSTITUIÇÃO		
1º	SES - Secretaria de Estado de Saúde	22%
2º	AGEFIS - Agência de Fiscalização do Distrito Federal	13%
3º	DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal	9%
4º	NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil	8%
5º	DETRAN - Departamento de Trânsito do Distrito Federal	6%
6º	SEMOB - Secretaria de Estado de Mobilidade	6%
7º	SEDESTMIDH - Secretaria de Estado de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos	4%
8º	IBRAM - Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental	4%
9º	CEB - Companhia Energética de Brasília	3%
10º	SEDF - Secretaria de Estado de Educação	3%

DADOS ESTATÍSTICOS

Com relação aos órgãos mais demandados, considerando o exercício de 2016 não foi diferente dos anteriores, mantendo a tendência de comportamento. Os cinco órgãos mais demandados representam 57% do total das demandas de Ouvidoria, por isso serão analisados de forma mais detalhada.

Detalhamento por instituição

SES - Secretaria de Estado de Saúde



A Secretaria de Estado da Saúde responde por 22% do total de manifestações, sendo a Secretaria mais demandada do SIGO-DF. Com aproximadamente 100 unidades descentralizadas colorando com o processo de atendimento, a Saúde recebeu um total de 28.939 manifestações, uma média de 80 manifestações/dia. Deste total, Reclamações e Solicitações correspondem a 82% das demandas da Secretaria.

DADOS ESTATÍSTICOS

SES - Secretaria de Estado de Saúde

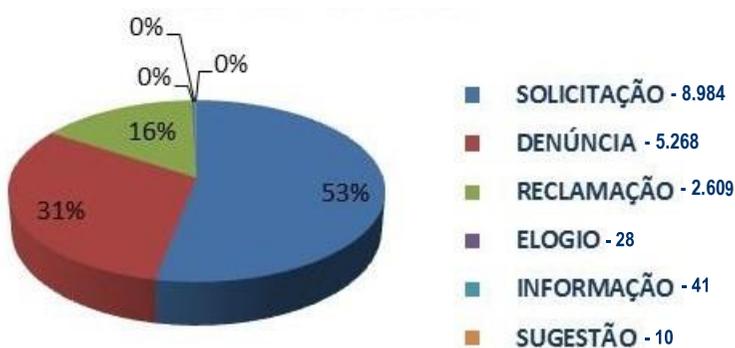
Em contraposição, a Saúde é o órgão que mais recebe Elogios por parte do cidadão, tanto em termos absolutos, quanto em termos percentuais. Com relação aos assuntos mais abordados, apresentamos os dados de forma separados por quadrimestre, uma vez que o novo sistema foi implantado em setembro de 2016.

2016				
1º e 2º quadrimestres		3º quadrimestre		
Assuntos mais demandados				
1	Solicitação de combate ao foco da dengue	17.81%	Combate ao foco da dengue	6,74%
2	Mau atendimento em unidade de saúde	9.48%	Atendimento em unidade de saúde pública	6,70%
3	Elogio ao atendimento de profissionais de saúde	5.62%	Agendamento de consultas	5,01%
4	Dificuldade no agendamento da consulta	5.08%	Servidor público	4,90%
5	Solicitação de agendamento de consulta	4.85%	Demora no agendamento de consulta	4,50%

DADOS ESTATÍSTICOS

AGEFIS - Agência de Fiscalização do Distrito

Total 16.940



A Agefis responde por 13% das manifestações registradas, destacam-se denúncias e solicitações, que correspondem juntas a 84% do total.

DADOS ESTATÍSTICOS

AGEFIS - Agência de Fiscalização do Distrito

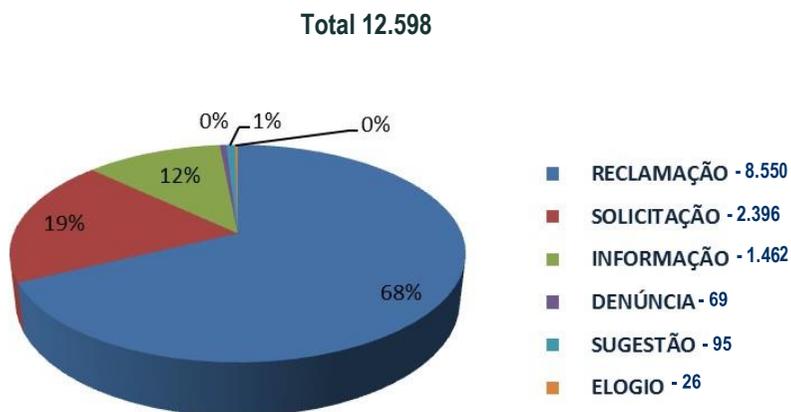
Importante ressaltar que grande parte das manifestações registradas são relacionadas à temática de Ocupação Irregular do Território, sendo que os assuntos Construção Irregular e Invasão de Área Pública representam 15% do total de registros dessa instituição.

2016				
1º e 2º quadrimestres		3º quadrimestre		
Assuntos mais demandados				
1	Invasão em área pública	11,63%	Construção irregular em área pública	9,58%
2	Fiscalização de comércio irregular	11,14%	Fiscalização em bares, lanchonete e restaurante	5,85%
3	Solicitação de fiscalização de obra privada	7,04%	Invasão em área pública	5,28%
4	Construção irregular de obras privadas	5,48%	Fiscalização de obra privada	4,74%
5	Fiscalização de bares, lanchonetes e restaurantes	4,82%	Fiscalização em Obra em área pública residencial	4,09%

DADOS ESTATÍSTICOS

DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal

Responsável pela gestão do sistema de bilhetagem automática do Governo do Distrito Federal, o DFTRANS foi responsável por 9% das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria.



DADOS ESTATÍSTICOS

DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal

Com relação aos assuntos, reforça-se que grande parte das demandas da população é relacionada aos Cartões de acesso ao sistema transporte urbano público do distrito federal, principal atribuição da autarquia.

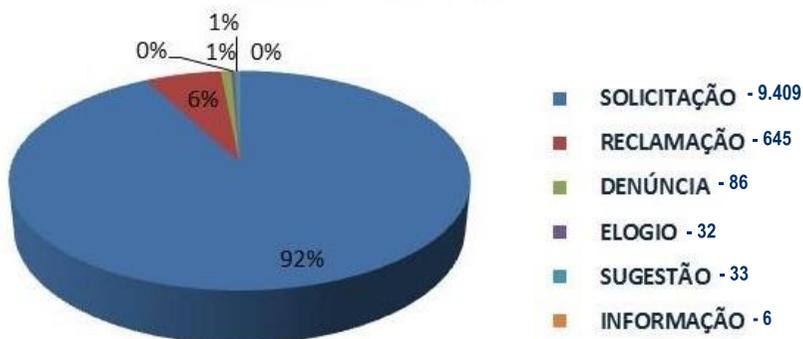
2016					
1º e 2º quadrimestres			3º quadrimestre		
Assuntos mais demandados					
1	Demora na confecção do cartão SBA	27,10%	Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA	34,95%	
2	Informação sobre cartão - sistema bilhetagem - SBA	14,22%	Cartão SBA - Idosos	9,71%	
3	Cadastramento de cartão	13,22%	Confecção do cartão SBA	8,85%	
4	Cartão SBA bloqueado	12,01%	Linhas de ônibus	4,26%	
5	Falta de ônibus	3,97%	Cartão Cidadão SBA	3,93%	

DADOS ESTATÍSTICOS

NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova

Responsável pela manutenção das cidades, a Novacap tem a característica de ser centralizadora de grande parte das demandas por serviços urbanos do Distrito Federal. Isto fica evidente na análise das manifestações por tipologia .

Total 10.211



DADOS ESTATÍSTICOS

NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova

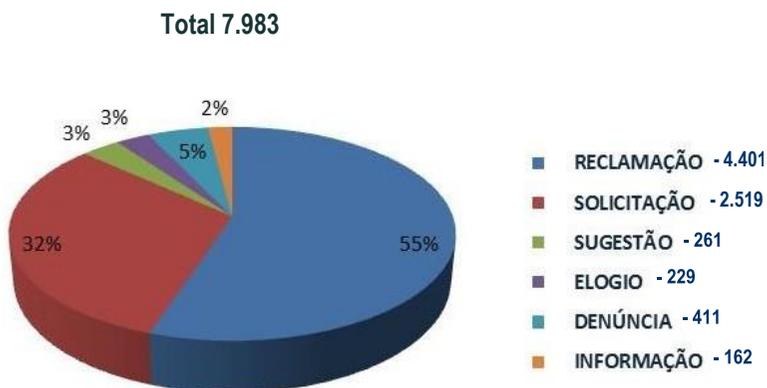
Tal comportamento é corroborado pelo fato de que as solicitações são essencialmente voltadas para três grandes assuntos: Poda e corte de árvores (aproximadamente 50%), limpeza de boca de lobo (12%) e manutenção de vias públicas – tapa buraco (7,5%). Juntos, estes três temas correspondem à 70% das manifestação da empresa.

2016				
1º e 2º quadrimestres		3º quadrimestre		
Assuntos mais demandados				
1	Solicitação de poda de árvore	33,39%	Poda de Árvore	34,15%
2	Corte total da árvore	11,79%	Boca de lobo e bueiro	13,83%
3	Limpeza em boca de lobo	10,10%	Corte total da árvore - erradicação	11,10%
4	Roçagem de mato/capim	9,02%	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	6,87%
5	Operação tapa buraco em vias/ruas	7,80%	Roçagem de mato/capim	3,65%

DADOS ESTATÍSTICOS

DETRAN - Departamento de Trânsito

Quinta instituição mais demandada pela sociedade do DF, o Detran é responsável pelo gerenciamento do trânsito em Brasília, exercendo principalmente fiscalização e prestação de serviço. Diante dessa competência de atuação, suas manifestações estão concentradas em solicitações de serviços e reclamações que normalmente geram ações de fiscalização.



DADOS ESTATÍSTICOS

DETRAN - Departamento de Trânsito

Dentre os assuntos mais demandados, o tema –veículo estacionado em local irregularll 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 desta autarquia, podendo envolver a atuação de outras instituições como: Administração Regional, SLU– Serviço de Limpeza Urbano e Secretaria de Saúde.

2016					
1º e 2º quadrimestres			3º quadrimestre		
Assuntos mais demandados					
1	Veículo estacionado em local irregular	10,59%		Veículo estacionado em local irregular	8,13%
2	Falta de fiscalização de trânsito em vias e ruas	6,16%		Sinalização de vias públicas	5,58%
3	Questionamento sobre autuação da notificação	3,78%		Quebra-molas	4,29%
4	Solicita fiscalização de veículos de som	2,42%		Fiscalização de trânsito em vias e ruas	4,21%
5	Solicitação de faixa de pedestre	2,38%		Emissão do Licenciamento CRLV	3,58%

DADOS ESTATÍSTICOS

Melhoria evolutiva do prazo de resposta

O prazo de resposta ao cidadão melhorou ao longo desta gestão, o que representa efetividade nas orientações repassadas por meio da capacitação. As ações de sensibilização realizadas junto à alta gestão, no que se refere à importância da ouvidoria perante à sociedade também contribuíram, bem como os mecanismos de controle de prazo implantados no novo sistema informatizado - Ouv-DF.

2015				2016				
1º semestre		2º semestre		1º semestre		Implantação novo sistema Ouv-DF (set. a dez.)		
TOTAL	56.329		55.027		71.591		43.350	
NO PRAZO	19.426	34%	23.233	42%	34.850	49%	33.720	78%
FORA DO PRAZO	36.903	66%	31.794	58%	36.741	51%	9.360	22%

FOCO NA QUALIDADE DA RESPOSTA

Como em 2016 houve melhoria representativa quanto ao prazo de resposta, para 2017 haverá grande esforço no aprimoramento da qualidade do diálogo com o cidadão. Para isso, serão trabalhadas a clareza e a objetividade apresentadas nas respostas enviadas, considerando a prática da linguagem cidadã.



O novo sistema informatizado Ouv-DF oferece duas possibilidades de avaliação por parte do cidadão:

1. logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se a sua demanda foi -resolvida ou -não resolvida; e
2. em seguida, é apresentado um questionário para avaliação do serviço de ouvidoria.

O preenchimento das duas consultas é opcional e pode ser feito a qualquer tempo em que o cidadão acessar o sistema.

Com base na satisfação do cidadão, tanto o serviço de ouvidoria quanto o serviço prestado poderão apresentar melhorias significativas.

Pesquisa de Satisfação com o serviço de Ouvidoria			Recomendação do serviço de Ouvidoria		
Satisfeito	1.925	53%	Recomenda	2.091	59%
Insatisfeito	1.733	47%	Não recomenda	1.436	41%
Total	3658		Total	3.527	

*Período: setembro a dezembro/2016.

REALIZAÇÕES



OUV-DF SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA

OUVIDORIA ITINERANTE



CARTA DE SERVIÇOS



FORMAÇÃO CONTINUADA



PRÊMIO "MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA PÚBLICA"

AGENDA ESTRATÉGICA SIGO-DF



REDE OUVIR-DF



OUV-DF

SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA

The screenshot displays the OUV-DF website interface. At the top, a dark navigation bar contains the text "OUV-DF" on the left and "Entrar" on the right. The main navigation menu includes links for "TRANSPARÊNCIA", "OUVIDORIA", "ACESSO À INFORMAÇÃO", "CARTAS DE SERVIÇOS", and "PERGUNTAS FREQUENTES". Below the navigation bar, the "ouvidoria" logo is visible on the left, and the text "Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal" is on the right. The central area features six service buttons: "Elogio" (thumbs up), "Sugestão" (speech bubble), "Solicitação" (mouse cursor), "Informação" (document), "Reclamação" (thumbs down), and "Denúncia" (megaphone). At the bottom, a statistics bar shows four metrics: 56059 (blue), 14,6 (green), 5603 (orange), and 86 (light blue).

Com intuito de modernizar e aprimorar o atendimento ao cidadão e com base em demanda do Conselho de Transparência e Controle Social, foi lançado o novo sistema de ouvidoria Ouv-DF, no dia 05 de setembro de 2016. Essa iniciativa estava prevista no Acordo de Resultados entre a Controladoria-Geral e o Governo com intuito de colaborar com o objetivo estratégico -Tornar o cidadão protagonista na formulação e controle das políticas públicas II



OUV-DF

SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA

No novo sistema o cadastro deve ser preenchido uma única vez, o que torna a ferramenta mais amigável e facilita a navegação. O acompanhamento das demandas e os novos registros podem ser realizados mediante CPF e senha, assim como funciona uma conta de e-mail. A solução apresenta versão para aparelhos móveis e o endereço de acesso pelo cidadão permanece o mesmo, isso reforça o uso do canal de atendimento via internet. Será possível, também, tirar uma foto do local ou da situação em questão, anexá-la no registro e enviar imediatamente.

A grande novidade é a transparência ativa, representada pela facilidade de acesso às informações referentes aos números de ouvidoria logo na página inicial, podendo ser consultadas de forma diversificada.

Benefícios do novo sistema

- Ferramenta mais amigável
- Funciona como uma conta de e-mail (fácil visualização do histórico de manifestações)
- Pesquisa de satisfação pós atendimento
- Georreferenciado – mapa com informações de cada Região Administrativa
- Transparência ativa – informações na 1ª tela

*Acesso ao Ouv-DF pelo mesmo endereço www.ouvidoria.gov.br, basta clicar em <Registre sua manifestação>.

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 segundo semestre foram realizados 15 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.



REDE OUVIR-DF

A Ouvidoria-Geral em 2016 investiu em integração e consolidação institucional enquanto principal interlocutor Estado sociedade. Nesse sentido assumiu a diretoria-executiva da rede Ouir DF, composta pelo Governo do Distrito Federal, Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, Tribunal de Contas do Distrito Federal, Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Câmara legislativa do Distrito Federal.



Crédito: Assessoria de Comunicação - MPDFT.

O foco da Rede Ouir-DF é atuar de forma integrada no que se refere às demandas da sociedade brasileira, que procura o Executivo, Legislativo, Judiciário para buscar resolver suas demandas. Para facilitar a integração, foi iniciada a discussão sobre a possibilidade de automatizar a troca de informações entre a Rede, que hoje é realizada por meio de documento físico.



FORMAÇÃO CONTINUADA DOS OUVIDORES



EGOV

Com base no Plano de Formação e Aperfeiçoamento, que tem por intuito proporcionar cursos aos servidores e demais colaboradores da rede de ouvidorias do Distrito Federal, que resultem em melhoria na prestação da atividade de ouvidoria e no desenvolvimento e aprimoramento dos servidores nas suas respectivas áreas de atuação, foram realizados, em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal, o curso —Acompanhamento dos Serviços de Ouvidoria, estruturado em três módulos, distribuídos em 09 turmas e capacitando a 230 servidores.

Módulo Básico (05 turmas) — composto por um treinamento inicial, voltado para a ambientação dos novos ouvidores e apresentação das ferramentas de trabalho, metodologias a serem utilizadas e normas aplicáveis.

Módulo Intermediário (02 turmas) — composto por um treinamento voltado para a prática, direcionado àqueles ouvidores ou membros das equipes de ouvidoria que já obtiveram um treinamento inicial.

Módulo Avançado (02 Turmas) — composto por um treinamento aprofundado das questões de ouvidoria, com relatos, trocas de experiências e convidados externos. Com o intuito de propiciar ao ouvidor instrumentos e ferramentas gerenciais que o qualifiquem a fornecer subsídios efetivos ao aprimoramento da gestão pública.

PRÊMIO “MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA PÚBLICA”

Visando valorizar e incentivar o desenvolvimento das melhores práticas na Gestão e Prestação dos serviços de Ouvidoria Pública no âmbito do Governo do Distrito Federal, a Controladoria-Geral do Distrito Federal, em parceria com o Conselho de Transparência e Controle Social – CTCS, instituiu, por intermédio da Portaria CGDF nº 225, de 11/11/2016, o 1º concurso – Melhores Práticas em Ouvidoria Pública. Tal iniciativa contribui para o fortalecimento e importância do papel das Ouvidorias enquanto mecanismo de participação e controle social, fortalecendo o papel de Ouvidoria Ativa na perspectiva dos órgãos e do Governo.

PREMIADAS



As práticas foram avaliadas segundo os critérios:

- Capacidade transformadora;
- Criatividade;
- Replicabilidade;
- Eficácia; e
- Comunicação.



CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços, instituída pelo Decreto nº 36.419/2015, trata-se de importante instrumento para organizar e disponibilizar informações sobre os serviços públicos prestados ao cidadão, de forma que em todos os sítios institucionais do Governo estejam publicadas a versão em PDF.

Em 2016, se consolidou enquanto Programa de Governo, sendo incorporada como instrumento de Transparência Ativa dos órgãos, incrementado o rol de informações disponibilizadas ao cidadão.

Como a perspectiva do programa é de longa duração, com avanços importantes a cada ano, a proposta para 2016 foi de finalização e revisão das informações apresentadas, além da divulgação à sociedade. Dentre as ações executadas neste exercício, merecem destaque:

- 83 Cartas de Serviços publicadas, tanto nos sítios governamentais como no Portal de Brasília – <http://df.gov.br/index.php/category/servicos/> ;
- Convergência entre as atribuições das Cartas de Serviços e o sistema informatizado de ouvidoria, sobretudo em se tratando de conflito de atribuições;
- Auxílio na melhoria de processos e procedimentos de trabalho;

CARTA DE SERVIÇOS

- Campanha Publicitária on-line no período de 17 a 22/12/2016 para incentivar a leitura. Durante o ano a média de acessos/mês ficou em 40.383;

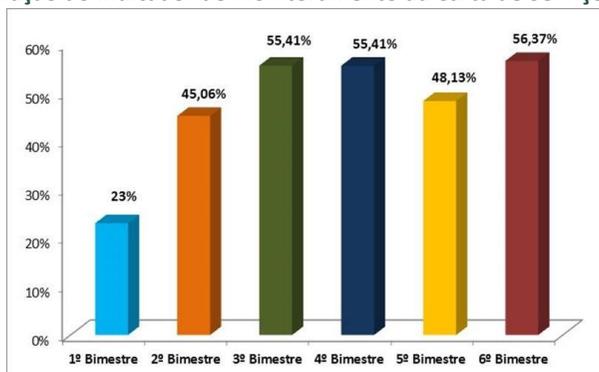
Explorador



*Fonte: Relatório do Google Analytics fornecido pela Subchefia de Interação Social da Governadoria.

- 06 ciclos de revisão e monitoramento das Cartas de Serviços ao longo do exercício. Além da revisão e recomendações iniciais realizadas em 2015. O indicador que verificou o conteúdo e a padronização de publicação ao longo superou a meta de 2016, que era 20%.

Evolução do Indicador de monitoramento da Carta de Serviços



Fonte: Coordenação de Planejamento - Ouvidoria-Geral do DF.

AGENDA ESTRATÉGICA SIGO-DF

Trata-se da construção de uma estratégia de fortalecimento do sistema de Gestão de Ouvidorias, alinhada ao Planejamento Estratégico do Governo e em consonância com os instrumentos de planejamento da Controladoria, especialmente o Planejamento Estratégico Institucional, o Internal Audit Capability Model (IA-CM) e a Gestão de Riscos da Controladoria.

O processo de elaboração da primeira Agenda Estratégica do SIGO/DF iniciou-se no mês de outubro de 2016, contemplando 04 (quatro) reuniões de trabalho com os membros da rede de ouvidoria, além de



representantes das áreas de Planejamento e de Comunicação. Os encontros ocorreram na Escola de Governo do DF e tiveram a participação de 57 ouvidores, 21 agentes de planejamento e 8 assessores de comunicação.

Tal ação baseou-se no diagnóstico situacional das ouvidoras do GDF e busca atender aos principais desafios enfrentados em termos do atendimento, análise das demandas, respostas dadas e satisfação do cliente cidadão. A Agenda Estratégica tem por objetivo orientar as ações prioritárias a serem desenvolvidas no período compreendido entre os anos de 2017 e 2019, além de integrar os planos, projetos e programas do SIGO/DF, de forma integrada ao Plano Estratégico do Governo do Distrito Federal.

AGENDA ESTRATÉGICA SIGO-DF

Assim, dessa proposta surgiu o Mapa Estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias para o período 2017-2019 (ver imagem abaixo), a Cartilha da Agenda Estratégica e o Caderno de Indicadores que podem ser consultados no portal das ouvidorias: www.ouvidoria.df.gov.br, no <Espaço do Ouvidor>.

MAPA ESTRATÉGICO DAS OUVIDORIAS DO GDF 2017 - 2019

MISSÃO

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

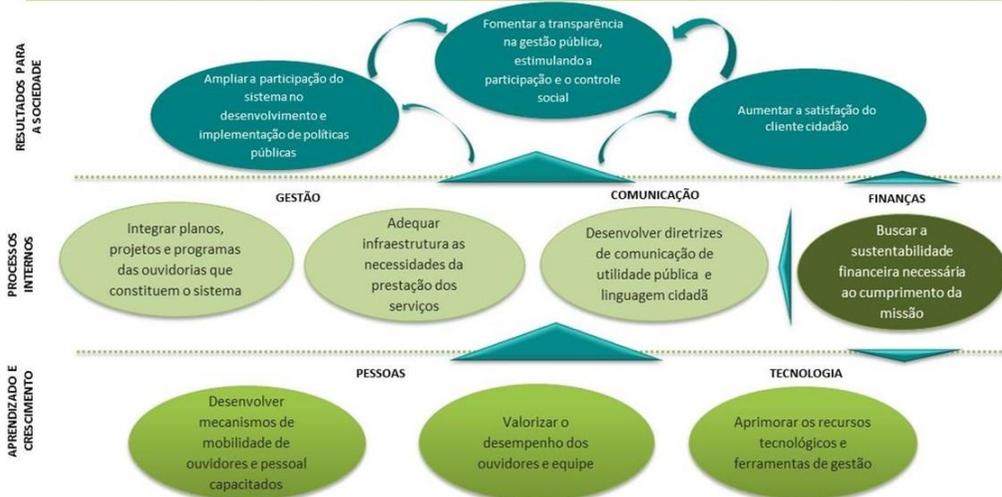


VISÃO

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

VALORES

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





www.ouvidoria.df.gov.br

