

# RELATÓRIO ANUAL 2017

## Ouvidoria-Geral

*Sistema de Gestão de Ouvidoria -  
SIGO/DF*



Controladoria  
Geral



GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**



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-DF 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.

Um dos principais desafios desse exercício para a Ouvidoria-Geral do DF foi o de fortalecer as ouvidorias, de forma a qualificá-las como espaços de participação popular e instâncias de controle social, visando fomentar a gestão colaborativa e o elo entre a sociedade e o Estado. Com todos os passos dados no ano de 2017, avançamos no sentido de consolidar o processo de implantação do sistema de ouvidorias públicas no âmbito do Governo do Distrito Federal, instituído oficialmente em 2012 - Lei Distrital nº 4.896/2012.



Atualmente, a rede de Ouvidorias do Governo do Distrito Federal está estruturada e é percebida pela comunidade como o espaço de participação no Estado. A estrutura do SIGO-DF garante amplo acesso ao serviço por estar disponível em três canais de atendimento. A qualquer tempo via internet ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)), em horários bastante diversificados via Central 162 (segunda à sexta - 07h às 21h e finais de semana - 08h às 18h), e pessoalmente em todos os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal. No atendimento presencial o destaque é a existência de ouvidoria em todas as administrações regionais e todos os hospitais públicos. No atendimento telefônico a novidade de 2017 foi que a Central 162 passou a receber ligações realizadas de aparelhos celulares, de forma gratuita para o cidadão. Outra forma já implantada desde 2016 é a linha direta nas unidades do Na Hora – telefone disponibilizado em ambiente reservado para o cidadão registrar sua manifestação junto à Central 162.

Em 2017, o desempenho da rede foi bastante satisfatório, com a execução de mais de 80% das iniciativas previstas. Esse desempenho deve-se, em grande parte, ao modelo de gestão e execução colaborativa proposta no âmbito da Agenda Estratégica do SIGO-DF, onde projetos estruturantes são desenhados e conduzidos por grupos de trabalho temáticos, além de estruturas de monitoramento que contaram com a participação de diversos ouvidores e agentes de planejamento de órgãos seccionais, por intermédio da Equipe de Gestão da Estratégia—EGE e do Conselho de Gestão Estratégica—



A formação de ouvidores, equipes e servidores do governo também foi predominante nesse exercício, com o intuito de potencializar os conhecimentos e habilidades já desenvolvidos ao longo dos dois últimos anos. Com um total de 33 turmas e 641 servidores treinados, o objetivo foi de ampliação e fortalecimento do quadro de colaboradores da rede.

Com relação aos projetos desenvolvidos, com a proposta de facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos prestados, destacamos a Ouvidoria Itinerante e o Programa Carta de Serviços. O primeiro relaciona-se à participação das Ouvidorias em eventos públicos já programados, apresentando e disponibilizando o serviço de ouvidoria à sociedade. Já no âmbito do Programa da Carta de Serviços, iniciado em 2015, os esforços foram concentrados na qualificação das informações sobre os serviços, tornando-as mais claras e objetivas, bem como na disponibilização dos serviços em html, facilitando o acesso por meio de buscas na internet.

Diante dos desafios existentes e com uma proposta de trabalho bastante ousada, encerramos o exercício de 2017 com a certeza de que avançamos bastante no fortalecimento da participação cidadã no Governo. Contudo, a superação de alguns desafios ainda são necessários, como o atendimento por meio de whatsapp e a criação da sala do cidadão no anexo do Palácio do Buriti.

# FORÇA DE TRABALHO

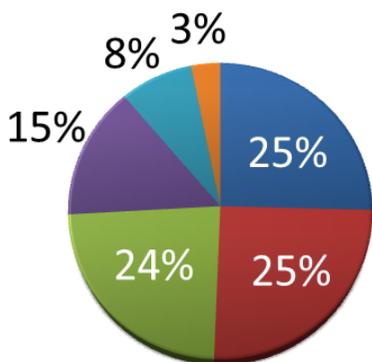
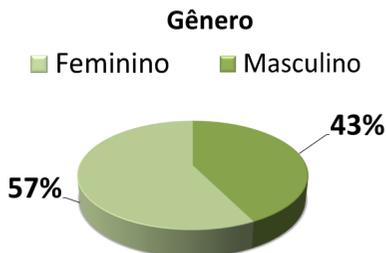
A Ouvidoria-Geral conta com uma equipe de 13 servidores e 03 estagiários, distribuídos da seguinte forma:

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

Tabela 1: Quadro de Servidores OGDF

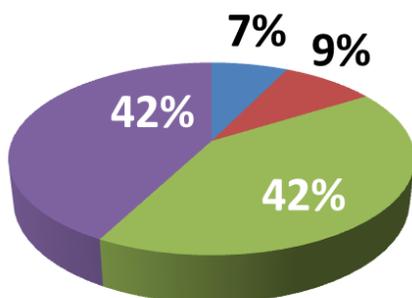
# PERFIL MANIFESTANTE

O perfil da maioria dos cidadãos que procuram o serviço de ouvidoria são pessoas do gênero feminino, com renda mensal de até 5 salários mínimos e ensino médio e superior completos.



## Renda

- ATÉ 1 SALÁRIO MÍNIMO
- 1 A 2 SALÁRIOS MÍNIMOS
- 2 A 5 SALÁRIOS MÍNIMOS
- 5 A 10 SALÁRIOS MÍNIMOS
- 10 A 20 SALÁRIOS MÍNIMOS
- 20 SALÁRIOS MÍNIMOS



## Formação

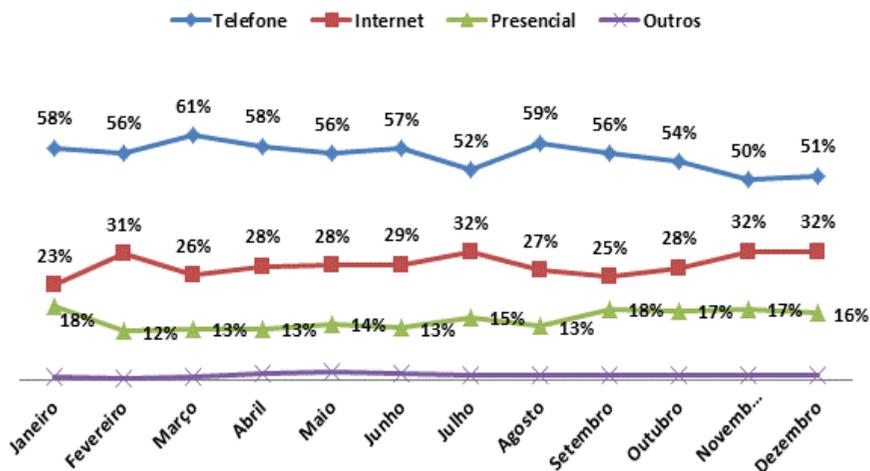
- NÃO ALFABETIZADO
- ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO
- ENSINO MÉDIO COMPLETO
- ENSINO SUPERIOR COMPLETO

# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

## 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 diferentes 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 mais procurados pela população.

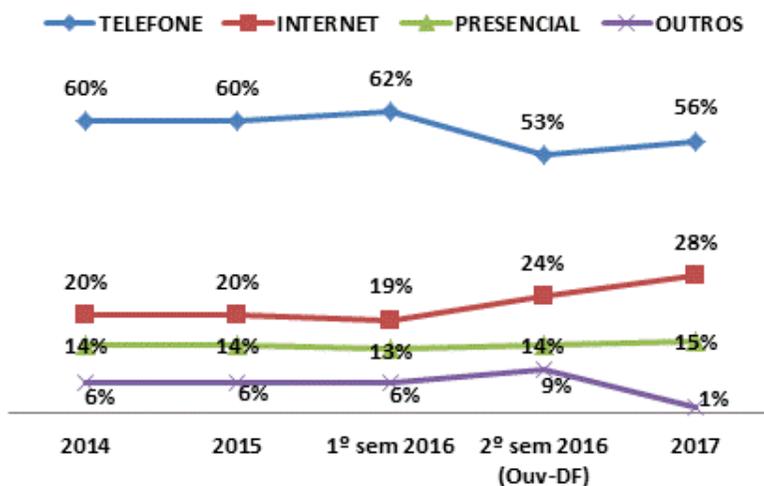
### Canais de entrada - 2017



# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A central 162, caracterizada como “telefone” no gráfico, é o canal mais utilizado pela população, com 56% das manifestações de Ouvidoria. Em 2017, a partir do 2º semestre, a Central de Atendimento 162 passou a aceitar ligações oriundas de aparelhos celulares, ampliando as opções de atendimento ao cidadão. Ainda, a “internet”, que representa as manifestações registradas diretamente no sistema [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br) tem apresentado um aumento desde o seu lançamento, no 2º semestre de 2016, crescendo aproximadamente 8% em relação ao sistema anterior.

## CANAIS DE ENTRADA



# 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.

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 atribuída às instituições seja na ordem de 35,84%, observamos uma melhora nessa avaliação ao longo do semestre, uma vez que o exercício de 2016 apresentou uma média de 29%.

## RESOLUTIVIDADE - CIDADÃO



3º QUADRIMESTRE 2016	1º QUADRIMESTRE 2017	2º QUADRIMESTRE 2017	3º QUADRIMESTRE
-------------------------	-------------------------	-------------------------	-----------------

# PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Percebe-se que a resolutividade das manifestações de ouvidoria, conferida pelo cidadão usuário dos serviços públicos no Distrito Federal, tem melhorado ao longo do exercício. Também percebe-se um número considerável de cidadãos que voltam para qualificar suas respostas e responder a pesquisa, conforme demonstrativo abaixo:



Atualmente temos os seguintes índices de participação nas avaliações:

⇒ Índice de qualificação das respostas: 18,4% (respostas qualificadas/total de manifestações registradas);

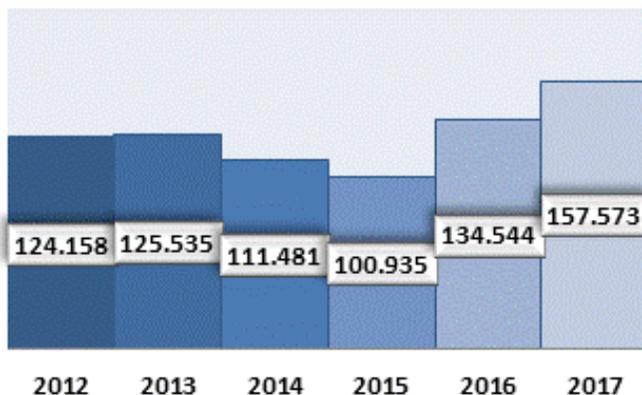
⇒ Índice de participação na pesquisa de satisfação: dos 18,4% que qualificam a resposta, 71% respondem a pesquisa.

# DADOS ESTATÍSTICOS

## Manifestações por tipologia

Em 2017, a Ouvidoria recebeu 157.573 manifestações, que representou um acréscimo de 17% de registros em relação ao exercício anterior. Tal efetivo comporta uma média de 13.100 registros por mês e de 432 por dia, demonstrando a relevância do serviço de Ouvidoria para a população do Distrito Federal e para o Governo de Brasília.

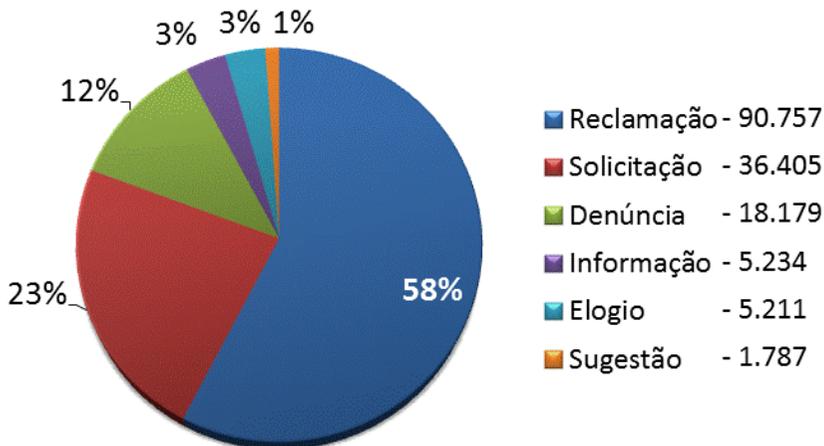
**Total de Manifestações por exercício**



# DADOS ESTATÍSTICOS

Do montante de manifestações registradas, 58% correspondem a Reclamações e 23% de Solicitações de serviços. Em 2016, tais percentuais correspondiam a 47% e 35%, respectivamente. Essa alteração foi ocasionada provavelmente pela troca de sistema informatizado e alteração de funcionalidades específicas, contudo, esta tese necessita de uma série histórica maior para sua confirmação.

## Manifestações por Tipologia 157.573



# DADOS ESTATÍSTICOS

## Ranking de 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	Servidor Público
3º	Atendimento em unidade de saúde pública	Corte total de árvore - erradicação	Construção Irregular em Área Pública
4º	Atendimento na Central 156	Funcionamento de poste de iluminação	Fiscalização em bares, lanchonetes e restaurantes
5º	Descumprimento da tabela horária de ônibus	Boca de lobo e bueiro	Fiscalização em comércio estabelecido com mercadorias ou equipamentos em área pública

	INFORMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO
1º	Agendamento de consultas	Servidor Público	Projetos e obras de infraestrutura urbana
2º	Agendamento de exames	Atendimento em unidade de saúde pública	Fluidez do trânsito nas vias públicas
3º	Agendamento de Cirurgias	Serviço prestado por órgão/ entidade do Governo de Brasília	Serviço prestado por órgão/ entidade do Governo de Brasília
4º	Concurso público no DF	Atendimento Médico	Atendimento na rede de Ouvidorias do Distrito Federal
5º	Programas habitacionais	Atendimento p/ doação de sangue	Linhas de ônibus

# DADOS ESTATÍSTICOS

## Ranking das instituições mais demandadas

INSTITUIÇÃO		
1º	DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal	19%
2º	SAÚDE - SES - Secretaria de Estado de Saúde	16%
3º	AGEFIS - Agência de Fiscalização do Distrito Federal	12%
4º	NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil	7%
5º	DETRAN - Departamento de Trânsito	6%
6º	SEMOB - Secretaria de Estado de Mobilidade	5%
7º	SEDF - Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal	4%
8º	SEDESTMIDH - Secretaria de Estado de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial	3%
9º	IBRAM - Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental	3%
10º	CEB - Companhia Energética de Brasília	3%

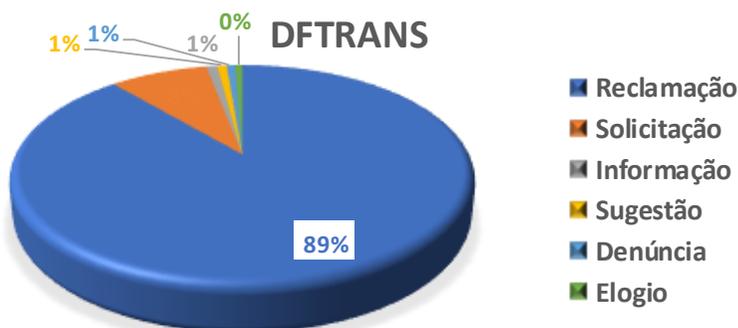
# DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

Com relação aos órgãos mais demandados, considerando o exercício de 2017 não foi diferente dos anteriores, mantendo a tendência de comportamento. Os cinco órgãos mais demandados representam 60% do total das demandas de Ouvidoria, por isso serão analisados de forma mais detalhada.

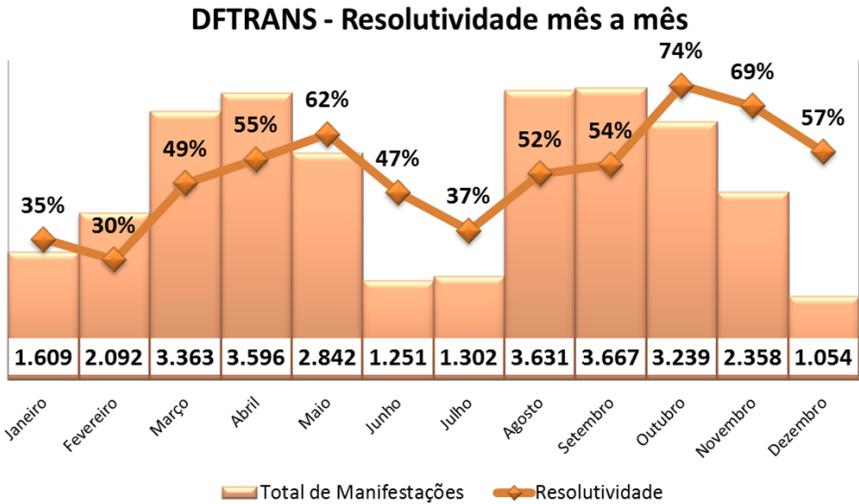
## DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal

Tipologia	Total
Reclamação	26.621
Solicitação	2.475
Informação	278
Sugestão	237
Denúncia	217
Elogio	176
<b>Total</b>	<b>30.004</b>

Responsável pela gestão do sistema de bilhetagem automática do Governo do Distrito Federal, o DFTrans foi responsável por 19% das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria, sendo mais de 70% de suas demandas relacionadas ao Passe Livre Estudantil.



A resolutividade observada para o semestre foi acima da média do SIGO/DF, na ordem de 54,04%, com picos em maio, outubro e novembro.



## Assuntos mais demandados

Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA	22.532	75%
Cartão Vale-Transporte - SBA	671	2%
Demora na confecção/agendamento da 1º via do Solicitação de Extrato de Cartão -DFTRANS	620	2%
Demora na confecção/agendamento da 2º via do Integração tarifária	576	2%
Cartão Cidadão - SBA	425	1%
Agendamento do cartão passe livre estudantil	353	1%
Falta de ônibus	316	1%
Site governamental	245	1%
	238	1%
	211	1%

# DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

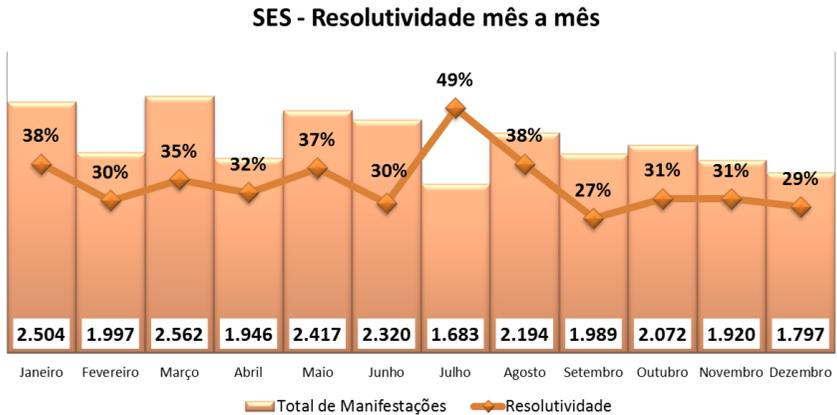
## SES - Secretaria de Estado de Saúde

Tipologia	Total
Reclamação	14.494
Informação	3.324
Solicitação	3.113
Elogio	2.645
Denúncia	1.682
Sugestão	143
<b>Total</b>	<b>25.401</b>

Responsável por 16% das manifestações de ouvidoria, a Secretaria de Saúde conta com 17 unidades de atendimento presenciais, sendo 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.



Com resolutividade média de 34%, observa-se um pico de avaliação positiva por parte do cidadão no mês de julho, provavelmente ligado ao desempenho do órgão nos meses de maio e junho.



## Assuntos mais demandados

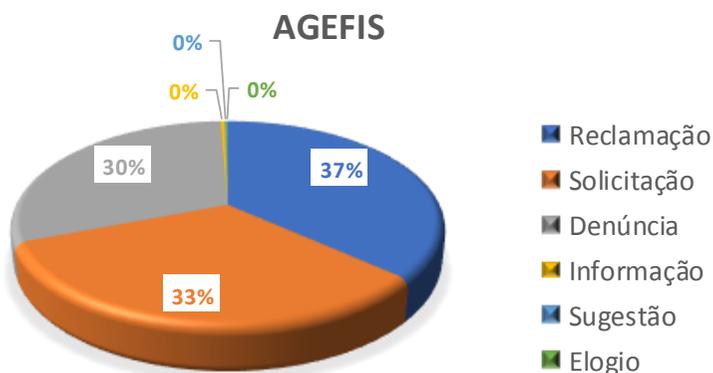
Atendimento em unidade de saúde pública	3.522	14%
Agendamento de Consultas	2.768	11%
Servidor Público	2.666	10%
Agendamento de Exames	1.936	8%
Agendamento de Cirurgias	1.372	5%
Atendimento médico	1.151	5%
Combate ao foco da dengue	883	3%
Falta de médicos	876	3%
Fiscalização vigilância sanitária	796	3%
Falta de material/insumos médico - hospitalar em unidade de	752	3%

# DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

## AGEFIS - Agência de Fiscalização do Distrito Federal

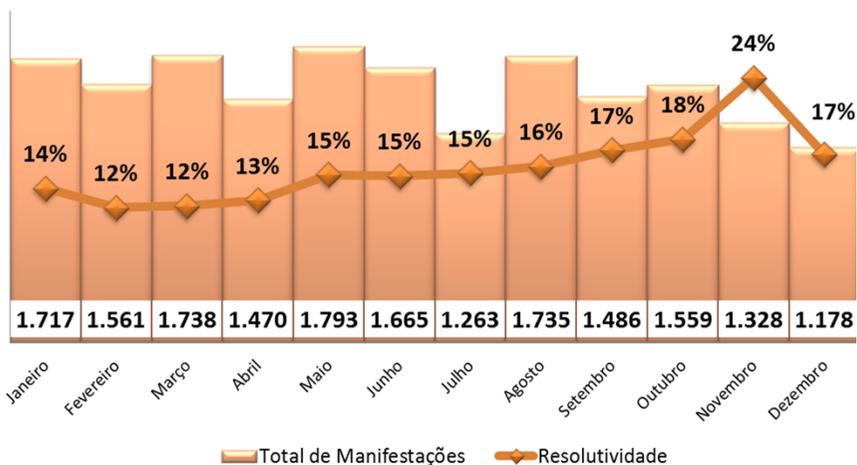
Tipologia	Total
Reclamação	6.762
Solicitação	6.022
Denúncia	5.592
Informação	66
Sugestão	27
Elogio	24
<b>Total</b>	<b>18.493</b>

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. 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 12% do total de registros dessa instituição.



Por tratar essencialmente de ações de fiscalização, que demandam certo sigilo e preparação por parte do Estado, a avaliação do cidadão reflete uma baixa resolutividade, na medida em que a atuação do órgão é pouco percebida por seu elemento surpresa. A resolutividade média da Agefis foi de 15,41%.

### AGEFIS - Resolutividade mês a mês



### Assuntos mais demandados

Construção irregular em área pública	1.512	8%
Fiscalização em bares, lanchonete e restaurante	1.125	6%
Fiscalização de obra privada	951	5%
Fiscalização em Obra em área pública residencial	734	4%
Invasão de Área Pública	715	4%
Invasão em área pública	687	4%
Alvará de funcionamento	637	3%
Perturbação do sossego	624	3%
Fiscalização em Comércio estabelecido com mercadorias/ equipamentos em área pública	593	3%
Fiscalização em Quiosque/trailer/food truck/similares	589	3%

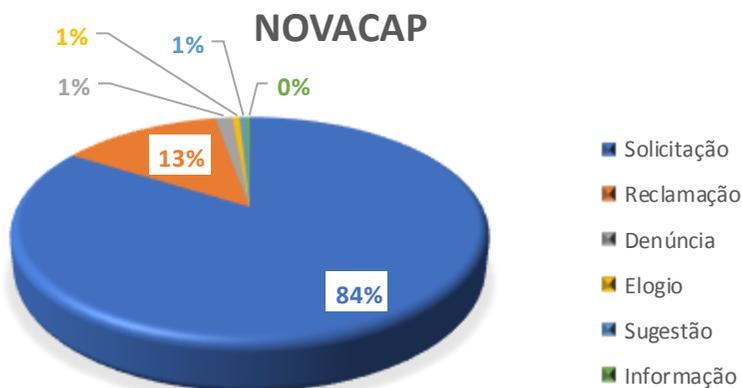
# DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

## NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova Capital

Tipologia	Total
Solicitação	9.205
Reclamação	1.453
Denúncia	157
Elogio	65
Sugestão	54
Informação	38
<b>Total</b>	<b>10.972</b>

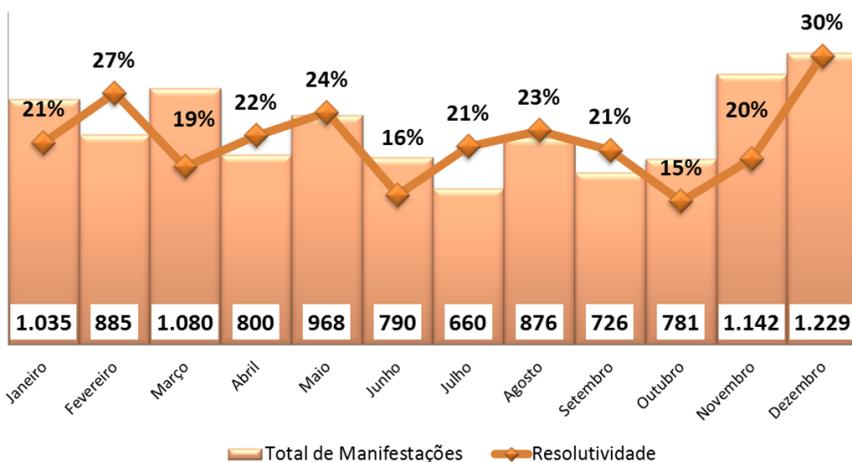
A Novacap, responsável pela manutenção das cidades, responde por 7% das manifestações, sendo a maioria Solicitações de Serviços. Os três assuntos principais voltadas são: poda e corte de árvores (aproximadamente 46%), limpeza de boca de lobo (10%) e manutenção de vias públicas – tapa buraco

(8%). Juntos, esses três temas correspondem à 64% das manifestação da empresa para o exercício.



Responsável pelas ações de zeladoria da cidade, a Novacap trabalha em constante parceria com as Administrações Regionais, no atendimento de demandas de cuidado das cidades. Sua resolutividade para o exercício foi de 22%.

### Novacap - Resolutividade mês a mês



## Assuntos mais demandados

Poda de Árvore	3.823	35%
Corte total da árvore - erradicação	1.192	11%
Boca de lobo e bueiro	1.148	10%
Tapa buraco - manutenção de vias públicas	880	8%
Roçagem de mato/capim	759	7%
Recolhimento de galhos e troncos de árvores	317	3%
Autorização para poda e corte de árvores	239	2%
Colocação de tampa na boca de lobo	198	2%
Poda de árvore em área pública	173	2%
Galeria de águas pluviais	169	2%

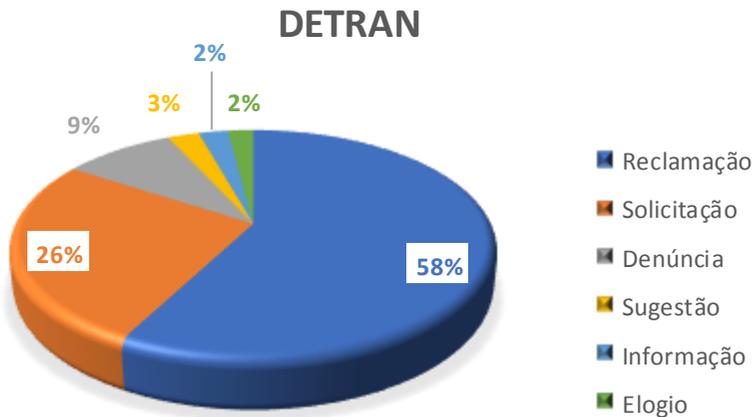
# DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

## DETRAN - Departamento de Trânsito

Tipologia	Total
Reclamação	5.357
Solicitação	2.454
Denúncia	828
Sugestão	234
Informação	218
Elogio	187
<b>Total</b>	<b>9278</b>

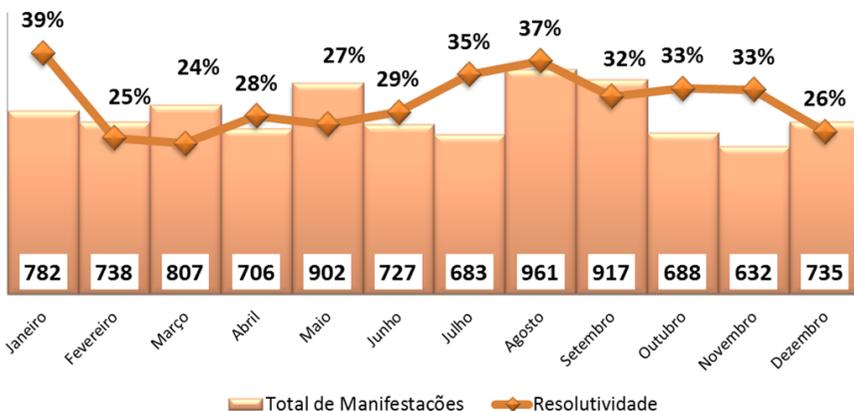
Quinta instituição mais demandada pela sociedade do DF, o Detran é responsável pelo gerenciamento do trânsito em Brasília, exercendo principalmente fiscalização e prestação de serviço. Diante dessa competência de atuação, suas manifestações estão concentradas em solicitações

de serviços e reclamações que normalmente geram ações de fiscalização.



Dentre os assuntos mais demandados, o tema –veículo estacionado em local irregular é o que tem mais registros, dada a sua complexidade, 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. A resolutividade média para 2017 foi de 31%.

### DETRAN - Resolutividade mês a mês



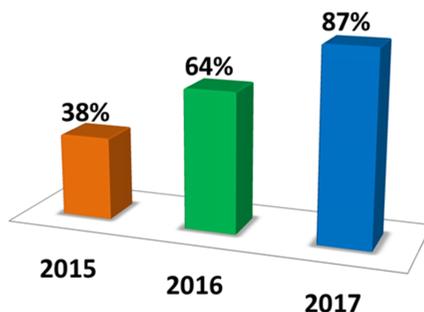
## Assuntos mais demandados

Veículo estacionado em local irregular	789	9%
Emissão do Licenciamento CRLV	473	5%
Sinalização de vias públicas	444	5%
Quebra-molas	418	5%
Servidor Público	357	4%
Fiscalização de trânsito em vias e ruas	317	3%
Veículo abandonado	300	3%
Emissão da CNH	290	3%
Site governamental	289	3%
Andamento de processo de multas trânsito	271	3%

# MELHORIAS NO SERVIÇO DE OUVIDORIA

## Prazo de resposta

O prazo de resposta ao cidadão melhorou ao longo desta gestão, o que representa efetividade na atuação dos servidores das ouvidorias, os quais apresentam comprometimento e profissionalismo.



Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo.

## Gestão de Riscos

Considerando que o prazo era tido como um risco extremo no contexto do projeto **Gestão de Riscos** implantado na Controladoria-Geral do DF, sendo assim a redução no prazo de resposta foi uma meta batalhada pela Ouvidoria-Geral no ano de 2017. O resultado alcançado confirma que as 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.

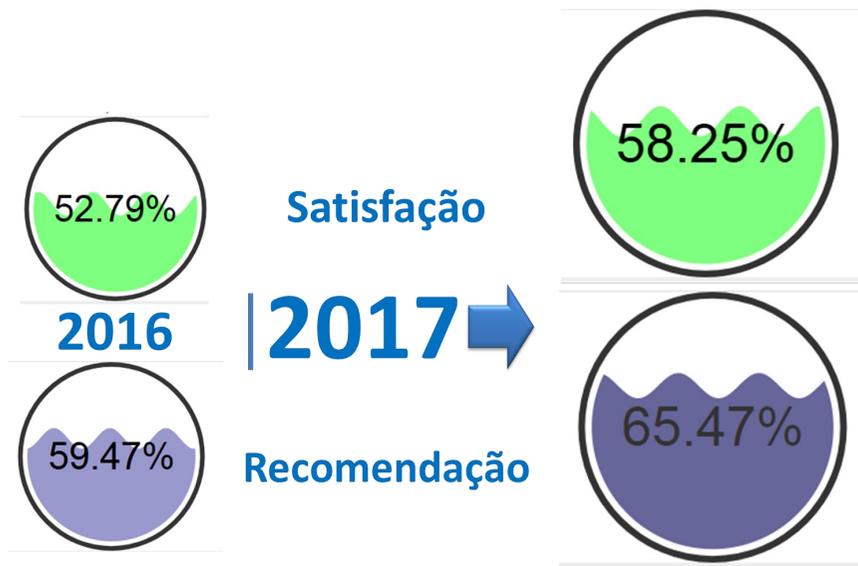
# FOCO NA QUALIDADE DA RESPOSTA

Em 2017, o foco do serviço de ouvidoria foi centrado no



aprimoramento da qualidade do diálogo com o cidadão.  
Para isso, foram trabalhadas a clareza e a objetividade apresentadas nas respostas enviadas, considerando a prática da “linguagem cidadã”.

Como a pesquisa de satisfação com o cidadão é efetuada automaticamente no sistema de ouvidoria, já é possível captar uma melhora sensível nos indicadores de qualidade utilizados, tais como a satisfação com o serviço de Ouvidoria e a recomendação do serviço a outros cidadãos, conforme abaixo.





# OUV-DF

## SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA

O Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal – Ouv-DF, desenvolvido pelas equipes da Controladoria Geral do Distrito Federal, recebeu duas premiações nacionais de inovação no setor público:

- \* 21º Concurso Inovação no Setor Público da Escola Nacional de Administração e no
- \* Prêmio Excelência em Governo Eletrônico, promovida pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação – Abep e pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

Ainda, é uma das iniciativas finalistas do I Concurso de BOAS PRÁTICAS - Rede de Ouvidorias, realizado pela Ouvidoria-Geral da União.

16ª Edição do Prêmio  
Excelência em  
Governo Eletrônico



21º Concurso  
Inovação  
no Setor Público





# OUV-DF

## SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA

Em 2017 também foram desenvolvidos relatórios gerenciais por meio do business intelligence - BI, ferramenta que possibilita o cruzamento de dados, gerando informações importantes para as tomadas de decisões. Com isso é criado uma oportunidade em todo o Governo para se pautar nas necessidades do cidadão para melhorar a prestações dos serviços e a execução das atividades administrativas.

Todos os dados gerados para este relatório foram extraídos da ferramenta *Microstrategy*, que é uma plataforma analítica para criar painéis visualmente amigáveis (*dashboards*) com as informações sobre as demandas do cidadão.

Esse avanço proporcionou às ouvidorias do Governo de Brasília uma visibilidade real de atuação como ferramenta de gestão.

### **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

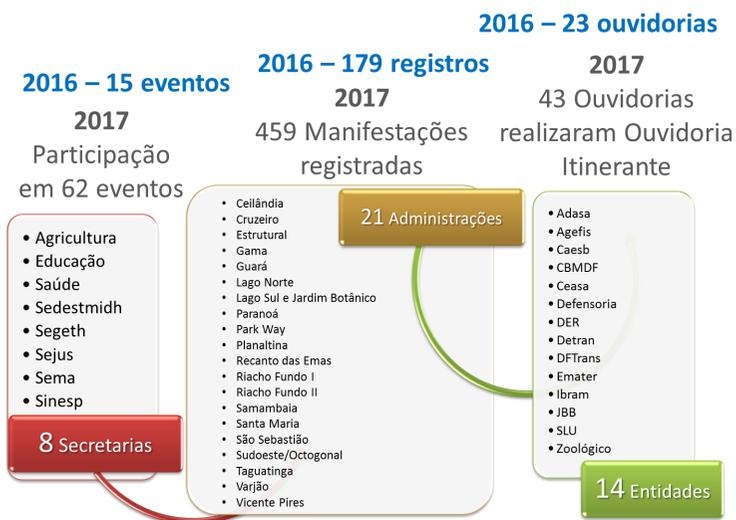
\*Acesso ao Ouv-DF pelo mesmo endereço [www.ouvidoria.gov.br](http://www.ouvidoria.gov.br), basta clicar em <Registre sua manifestação>.

# 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.

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

Em 2017, 43 unidades de ouvidoria participaram ao todo 62 Ouvidorias Itinerantes – o atendimento realizado em eventos externos já programados e realizados pelo governo e em equipamentos públicos, como restaurantes comunitários, cemitérios, postos de atendimento do Detran, dentre outros.



# REDE OUVIR-DF

Formalizado por protocolo de intenções para promover a atuação integrada das ouvidorias das instituições parceiras, representantes dos dois poderes do Governo de Brasília e do Poder Judiciário do Governo Federal.



Rede de Ouvidorias Públicas do Distrito Federal



Controladoria Geral



GOVERNO DE BRASÍLIA

Com a Rede Ouvir-DF, a proposta é oferecer maior qualidade e rapidez para a solução das demandas enviadas pelos cidadãos às ouvidorias. Além disso, a rede permitirá uma resposta mais completa para casos que envolvam mais de uma instituição. O protocolo foi firmado entre:

- \* Ouvidorias do Poder Executivo do Distrito Federal (85 unidades)
- \* Ministério Público do Distrito Federal e Territórios-MPDFT
- \* Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios-TJDFT
- \* Câmara Legislativa do Distrito Federal – CLDF
- \* Tribunal de Contas do Distrito Federal - TCDF

## Cessão do sistema Ouv-DF

Em 2017, o sistema informatizado Ouv-DF foi cedido sem custos para o MPDFT. A intenção é que todos os membros sejam usuários da mesma plataforma. Com a automatização da troca de informações entre a Rede, que hoje é realizada por meio de documento físico ou e-mail, o encaminhamento de demandas será mais ágil.



## 2º CONCURSO

# “MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA PÚBLICA”

Novamente realizado em parceria com o Conselho de Transparência e Controle Social – CTCS para reconhecimento das melhores práticas adotadas. Neste ano com uma novidade, as melhores ouvidorias foram premiadas pelo desempenho avaliado pelo próprio cidadão, que registra diretamente no sistema Ouv-DF se a demanda foi resolvida e responde a uma pesquisa de satisfação.

A avaliação das melhores ouvidorias foi dividida em três faixas com base na quantidade de manifestações recebidas. A primeira etapa foi feita com base naquelas que participaram de pelo menos 75% das convocações da Ouvidoria-Geral. Em seguida foram selecionados 3 por faixa, considerando a média simples dos índices de resolutividade, satisfação e recomendação do serviço de ouvidoria. A última etapa foi a avaliação da qualidade das respostas ao cidadão, elaboradas pelas 9 finalistas, aferida em conformidade com as diretrizes do Manual de Atendimento de Ouvidoria.

### **Melhores ouvidorias na percepção do cidadão - 2017**

- Fundação Hemocentro de Brasília - FHB
- Procuradoria-Geral do Distrito Federal - PGDF
- Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTrans

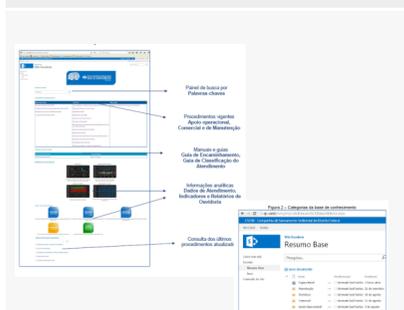
# 2º CONCURSO

## “MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA PÚBLICA”

As demais categorias premiadas dependiam de inscrição prévia, ao contrário da anterior. Em 2017 tiveram 15 iniciativas inscritas, sendo que em 2016 foram 10 inscritas, o que representa um aumento na realização de práticas em ouvidoria de referência.

### OUVIDORIAS PREMIADAS

#### Caesb



#### DFTrans



#### Bombeiros



#### Administrações Regionais



## MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA - 2017

CATEGORIA	OUVIDORIA PREMIADA	PRÁTICA
<b>OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO</b>	Ouvidoria do Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTrans	“Ciclo de Palestras para Instituições de Ensino”. Plano de ação junto às instituições de ensino do Distrito Federal para minimizar falhas no encaminhamento das informações estudantis ao DFTRANS.
<b>COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA</b>	Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal - CBMDF	“Mascote Ouvídio e vídeo institucional”. Tem o objetivo de personificar a Ouvidoria do Corpo de Bombeiros e aproximá-la do público interno e externo, com linguagem lúdica, clara e direta no vídeo foi apresentado o seu papel perante ao cidadão.
<b>PROJETOS DE OUVIDORIA</b>	Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - Caesb	“Wiki Ouvidoria”. Consiste na organização e na disponibilização das informações que dão suporte ao atendimento prestado ao cidadão de forma sistematizada, o que repercute no tempo de atendimento e na qualidade da resposta.
<b>CARTA DE SERVIÇOS</b>	Ouvidorias das regiões administrativas do Lago Norte, Santa Maria, Ceilândia, Cruzeiro, Gama, Guará, Paranoá, Samambaia, São Sebastião, Sudoeste/Octogonal	“Carta de Serviços comum das Administrações Regionais”. Trabalho elaborado em equipe com foco na uniformização das informações para dar mais clareza e objetividade ao conteúdo.



# FORMAÇÃO CONTINUADA DE OUVIDORES

A estruturação da rede teve foco intenso na capacitação de seus membros. Não há como trabalhar com procedimentos, normas e ferramentas em comum sem considerar o componente de capacitação e formação continuada. Tal estratégia, estruturada em 2015 e aprimorada ao longo dos exercícios, foi fundamental para fortalecer a cultura de ouvidor-gestor no âmbito da rede.

Em três anos, foram capacitados 936 servidores do complexo administrativo do Governo do Distrito Federal, nos mais diversos temas. A formação continuada é trabalhada em três níveis de formação (i) Curso de formação básico – obrigatório a todos os integrantes do SIGO/DF, (ii) Oficinas temáticas – abordagem mais específica e práticas em situações e problemas relacionados ao dia a dia da Ouvidoria e (iii) Cursos externos – cursos oferecidos por outras entidades, como a Ouvidoria-Geral da União, Ministério Público do Distrito Federal, Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO, entre outros.

Atualmente, com uma rede de ouvidores capacitada e formada, associada à capilaridade dos canais de atendimento no âmbito do Distrito Federal, identifica-se a ampliação da participação social, considerando as ações estruturantes já implantadas.



Ao longo do exercício foram realizados diversos cursos e oficinas temáticas, resultando em um esforço de capacitação de 641 servidores, nos temas abaixo:

- \* Curso de Formação em Ouvidoria
- \* Oficinas de Gestão do Atendimento, Linguagem Cidadã, Mediação de Conflitos, Carta de Serviços, Sistema Eletrônico de Informações, Lei de Acesso à Informação e Relatórios Gerenciais de Ouvidoria;
- \* Cursos para equipes de atendimento da Secretaria de Fazenda e Na Hora.



# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Em seu terceiro ano de implantação, o programa Carta de Serviços evoluiu para a disponibilização de informações em formato digital (html), de forma que a descrição dos serviços, seus requisitos e informações adicionais pudessem ser facilmente encontradas em buscas na internet, principalmente quando pesquisadas pelo Google.

Outro avanço em 2017 foi a revisão das Cartas em formato PDF, melhorando a clareza e a objetividade de forma a atender os requisitos de “linguagem cidadã”, conforme definido na cartilha do Programa nacional de Gestão Pública e Desburocratização.

## O Programa Carta de Serviços ao Cidadão

O programa da Carta de Serviços ao Cidadão, coordenado pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, foi desenhado a partir de uma série de

demandas dos cidadãos captadas no sistema informatizado de ouvidoria do Distrito Federal, o que reforçou a importância de disponibilizar na internet informações essenciais sobre os serviços públicos, com intuito de facilitar e simplificar o processo de solicitação e interação com os órgãos e entidades.



# REGULAMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA



## Manual de Atendimento em Ouvidoria

O objetivo do manual é aprimorar o atendimento ao cidadão que utiliza os serviços públicos do Distrito Federal e que demanda ações das ouvidorias, contribuindo para consolidar a participação social e fortalecer uma cultura organizacional voltada para o interesse público. O arquivo está disponível no Portal das Ouvidorias – [www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br),

## Instrução Normativa nº 01/2017 -

Define procedimentos, prazos, prerrogativas e atribuições dos Ouvidores no Governo do Distrito Federal. O arquivo está disponível no Portal das Ouvidorias – [www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br), no link: <https://goo.gl/ZYcHBr>



INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01, DE 05 DE MAIO DE 2017

Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

# AGENDA ESTRATÉGICA SIGO-DF

Com o foco nas metas definidas na Agenda Estratégica SIGO-DF, foram realizados importantes projetos como “Ouvindo os Ouvidores”, Ouvidoria itinerante, prêmio “Melhores práticas em Ouvidoria”, entre outros. Todas as realizações de 2017 foram viabilizadas por meio do trabalho colaborativo entre os servidores das ouvidorias, embasadas no modelo de gestão apresentado abaixo:



## Modelo de Gestão SIGO-DF



**Relações Institucionais**

# METAS SUPERADAS

Meta	Indicador	Medição
80% das manifestações respondidas dentro do prazo	Taxa de cumprimento do prazo de resposta	<b>87%</b>
30% das demandas avaliadas pelo cidadão como resolvidas	Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no Ouv-DF	<b>35,4%</b>
56% Satisfação com o serviço de ouvidoria	Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria	<b>58,2%</b>
Incremento de 6% no percentual de recomendação	Taxa de confiabilidade no serviço de ouvidoria	<b>Aumento de 6,47%</b>
Incremento de 6% no percentual de cidadãos que buscaram o mecanismo de ouvidoria	Índice de participação social no mecanismo de ouvidoria	<b>67% de aumento em relação ao 1º semestre/2017 (Não há histórico anual em 2016)</b>
55% das Cartas Resumidas publicadas	Taxa de adequação do conteúdo e requisitos das Cartas de Serviços	<b>67%</b>

# MODELO DE NEGÓCIOS

A superação das metas e os objetivos alcançados pelas ouvidorias do Governo de Brasília foi o resultado de um trabalho alinhado ao planejamento estratégico e modelo de negócios da Controladoria-Geral, que é o órgão superior do Sistema de Gestão de Ouvidorias-SIGO-DF.

O projeto Gestão de Riscos auxiliou na melhoria daqueles possíveis acontecimentos que se ocorressem atrapalhariam o desempenho do SIGO. O foco do trabalho da Ouvidoria-Geral em 2017 foi para reduzir o prazo de resposta ao cidadão, risco considerado extremo. Para 2018 está sendo desenvolvida metodologia para melhorar a qualidade das respostas.

O IA-CM é um modelo de incremento de capacidades de auditoria interna para o setor público desenvolvido pelo Instituto de Auditores Internos (*The Institute of Internal Auditors – IIA*). O SIGO-DF adotou esse modelo, podendo ser percebido ao alinhamento da Agenda Estratégica com o IACM na realização de ações e projetos como: Rede Ouvir-DF, que estreitar o relacionamento institucional com ouvidorias de outras esferas, banco de talentos e capacitação contínua como preparação para gestão por competências dos servidores que atuam no SIGO-DF, manual de atendimento de ouvidoria e atualização de normativos para uniformização do serviço de ouvidoria.



# 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.



**ouvidoria**  
www.ouvidoriadfgdf.gov.br

## VALORES

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





[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)



Controladoria  
Geral



GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**