



GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**



## **Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF 2015-2016 - Balanço e Perspectivas**

CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL  
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



- 2014/2015 - CONTEXTO
  - Conceitos: Ouvidoria como um instrumento de melhoria da gestão pública
  - Diagnóstico
    - Perfil dos Ouvidores
    - Qualidade das Ouvidorias
  - Sistema Informatizado de Ouvidoria
- 2015 - METAS ALCANÇADAS
  - Decreto nº 36.462/15 que regulamenta a Lei nº 4.896/2012
  - 1ª Fase da Carta de Serviços ao Cidadão
  - Vistorias
  - Treinamento de novos Ouvidores
- 2016 - NOVOS DESAFIOS
  - Formação e Qualificação dos Ouvidores
  - Revista Científica de Ouvidoria Pública
  - Novo Sistema e Aplicativo Móvel de Ouvidoria (TIC, crowdsourcing e Ouvidoria)
  - Prêmio Ouvidoria Cidadã
  - Rede de Ouvidorias Públicas do DF
  - Ouvidoria Móvel



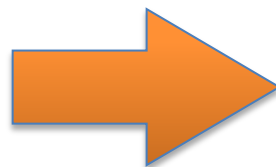
GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

- **Conceitos: Ouvidoria como um instrumento de melhoria da gestão pública**

TRANSPARÊNCIA

PARTICIPAÇÃO  
SOCIAL

EFICIÊNCIA



**GESTÃO**

[gestores e dirigentes políticos]

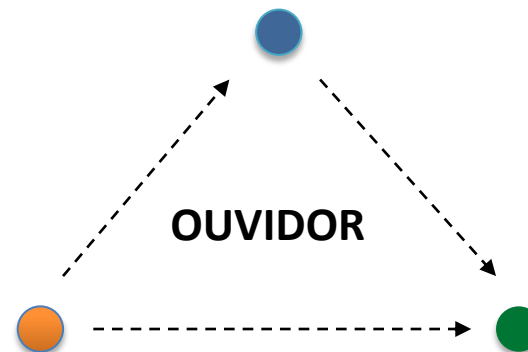
**OUVIDOR**

**PARTICIPAÇÃO**

[conselheiros, cidadãos,  
OSCs]

**CONTROLE**

[auditores, corregedores,  
analistas, etc]



- **Conceitos: Ouvidoria como um instrumento de melhoria da gestão pública**

As ouvidorias públicas são unidades de **controle** e **participação social**, responsáveis pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, **com vistas ao aprimoramento da gestão pública** (art. 2º, V, Decreto 8.243/14).





- **Conceitos: Ouvidoria como um instrumento de melhoria da gestão pública**



Todos os Estados do Brasil estão atualmente com Ouvidorias-Gerais instituídas, alguns com estruturas distintas (órgãos autônomos, ou associados à Controladoria ou Corregedoria), mas nenhuma delas supera a quantidade média de manifestações geridas pela Ouvidoria-Geral do DF. Atualmente, o sistema informatizado de ouvidoria **registra uma média de 9,3 mil manifestações mês, cerca de três vezes mais** que as demais unidades da federação (excetuando-se SP)

Agrega-se a esses números o quantitativo de 512 solicitações de e-sic por mês, média semelhante à nacional.



GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

- Conceitos: Ouvidoria como um instrumento de melhoria da gestão pública

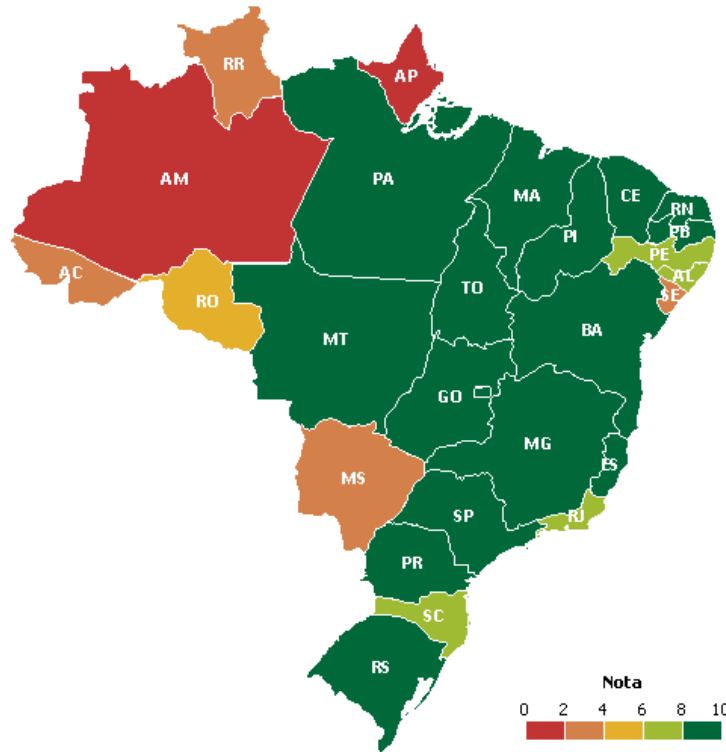
## Panorama dos Governos Estaduais

Escala Brasil Transparente

2.<sup>a</sup> avaliação

Posição	Estado	Nota	Varição <sup>1</sup>
1	Bahia	10,00 ▲	+1,67
	Distrito Federal	10,00 ▲	+1,11
	Espírito Santo	10,00 ▲	+1,25
	Goiás	10,00 ▲	+1,11
	Maranhão	10,00 ▲	+7,78
	Minas Gerais	10,00 ▲	+2,64
	São Paulo	10,00 =	0,00
8	Paraná	9,31 ▼	-0,41
9	Pará	9,03 ▲	+6,25
10	Rio Grande do Sul	8,89 ▼	-0,28
11	Paraíba	8,75 ▲	+0,97
12	Mato Grosso	8,61 ▲	+2,22
	Tocantins	8,61 =	0,00
14	Piauí	8,47 ▲	+1,80
15	Rio Grande do Norte	8,19 ▲	+8,19
16	Ceará	8,06 ▼	-1,94
17	Alagoas	7,92 ▲	+0,14
18	Rio de Janeiro	7,08 ▲	+3,75
19	Santa Catarina	6,94 ▼	-2,23
20	Pernambuco	6,67 ▼	-1,94
21	Rondônia	4,44 ▼	-1,12
22	Acre	3,33 ▼	-1,39
23	Mato Grosso do Sul	2,50 =	0,00
	Roraima	2,50 ▼	-2,36
25	Sergipe	2,08 ▼	-7,23
26	Amazonas	1,39 ▼	-1,39
27	Amapá	0,00 =	0,00

<sup>1</sup> Variação em relação à primeira avaliação da Escala Brasil Transparente



1.<sup>a</sup> avaliação



Nota  
0 2 4 6 8 10

Nota  
0 2 4 6 8 10







- **Conceitos: Ouvidoria como um instrumento de melhoria da gestão pública**

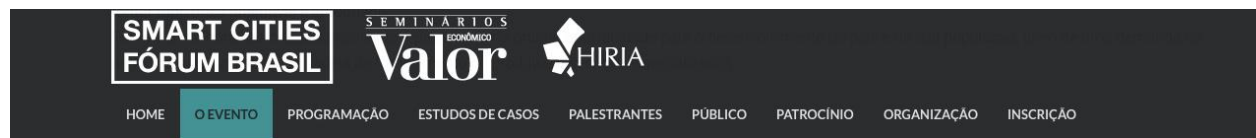


Dos 12 itens referentes à  
Transparência Passiva, só o que  
pode melhorar (ou piorar),  
refere-se à postura do  
Ouvidor



- ✓ Divulgação e acesso adequado;
- ✓ Respostas ao pedido no prazo legal;
- ✓ Respostas em conformidade com o solicitado...

- Conceitos: Ouvidoria como um instrumento de melhoria da gestão pública



## O QUE É UMA CIDADE INTELIGENTE

O uso de tecnologias em sistemas de atendimento ao cidadão são impulsionadores da percepção de cidadania, exemplos pelo mundo facilitam o atendimento a população, assim como impulsionam o diálogo com a população geral. De maneira análoga é importante frisar o papel central que a abertura de dados e a plena comunicação com a população tem na efetivação da gestão pública.







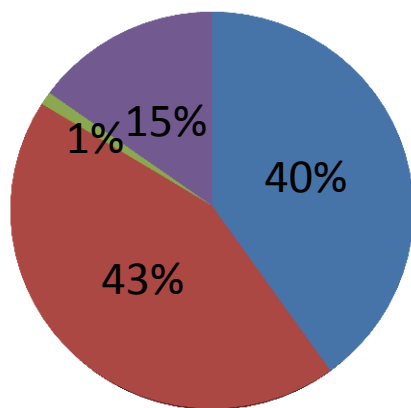
GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

- Diagnóstico
  - Perfil dos Ouvidores



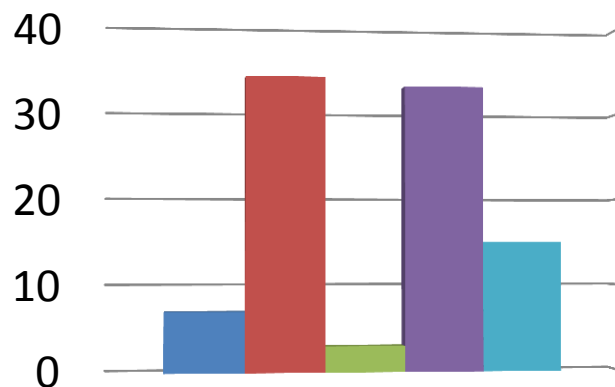
92 OUVIDORIAS  
CONVIDADAS  
80% DE RESPOSTAS  
VÁLIDAS

SEXO DOS OUVIDORES



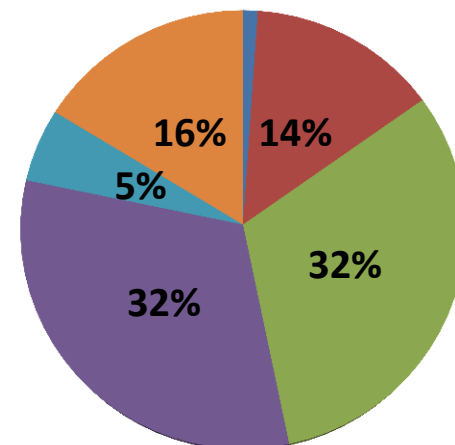
MASCULINO FEMININO N/A NR

ESCOLARIDADE



ENSINO MÉDIO GRADUAÇÃO  
MESTRADO PÓS-GRADUAÇÃO  
NR

FAIXA ETÁRIA  
1%



18 - 25 ANOS 26 - 35 ANOS 36 - 45 ANOS  
46 - 60 ANOS ACIMA DE 60 NR

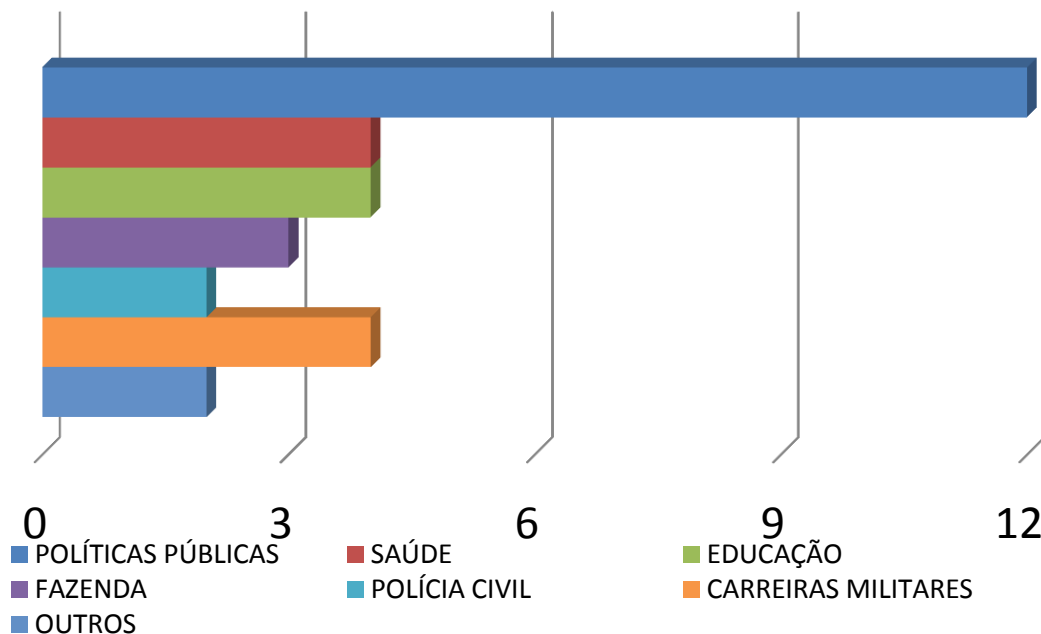
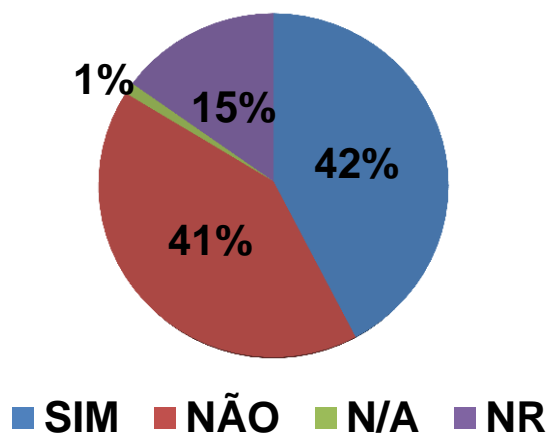


GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

- 2014/2015 - CONTEXTO
  - Diagnóstico
    - Perfil dos Ouvidores



## CONCURSADOS?



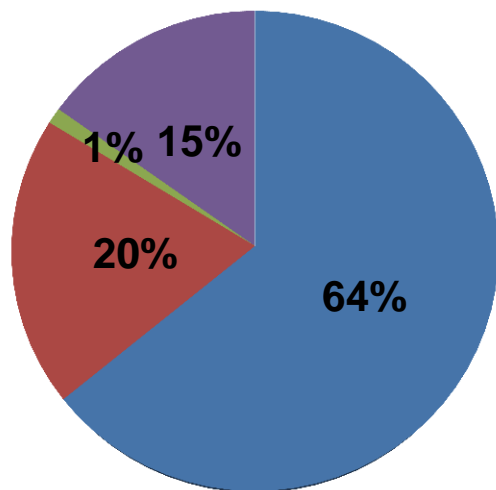


GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

- 2014/2015 - CONTEXTO
  - Diagnóstico
    - Perfil dos Ouvidores

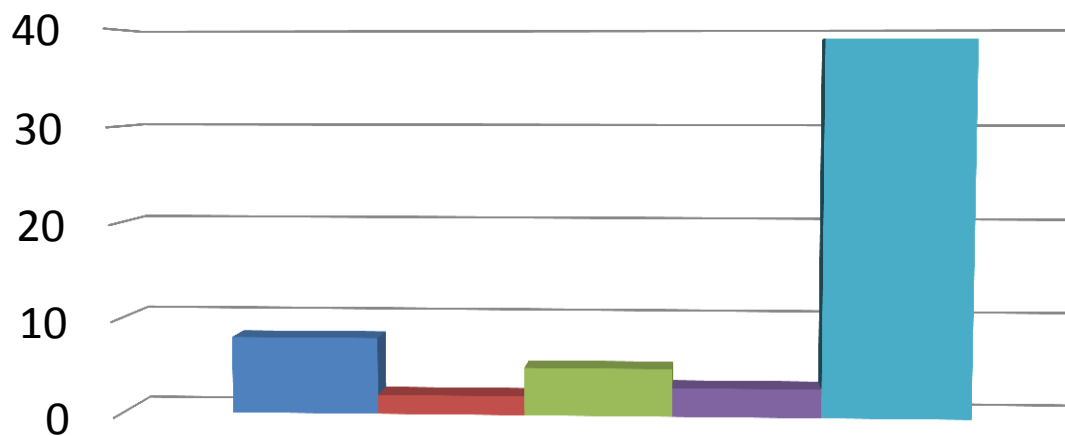


## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL



■ SIM ■ NÃO ■ N/A ■ NR

## Tempo de Experiência



■ 1 ANO ■ 2 ANOS ■ 3 ANOS ■ 4 ANOS ■ 5 ANOS OU MAIS



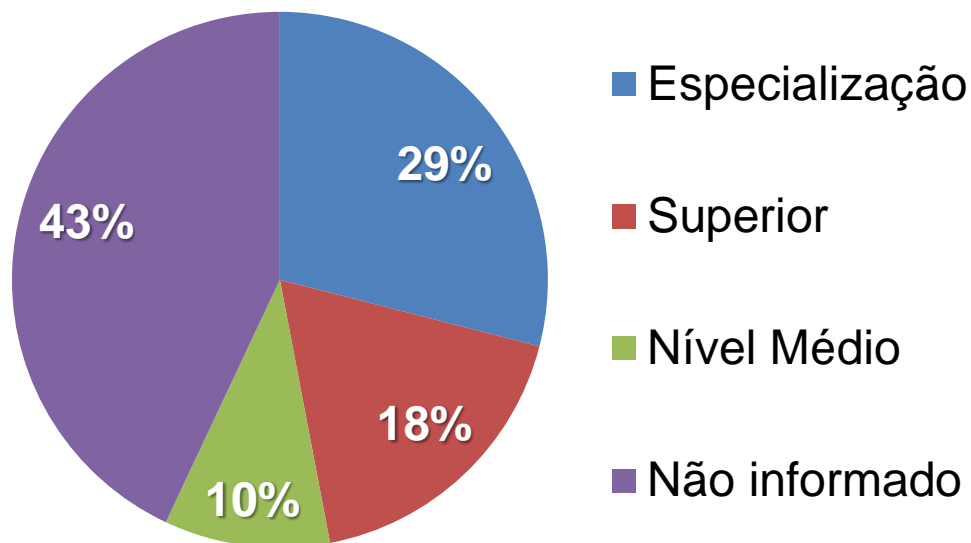
GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

- 2014/2015 - CONTEXTO
  - Diagnóstico
    - Perfil dos Ouvidores (Comparativo 2014)

**82% Comissionados**

**18% Com experiência  
em ouvidoria e  
atendimento**

## Escolaridade



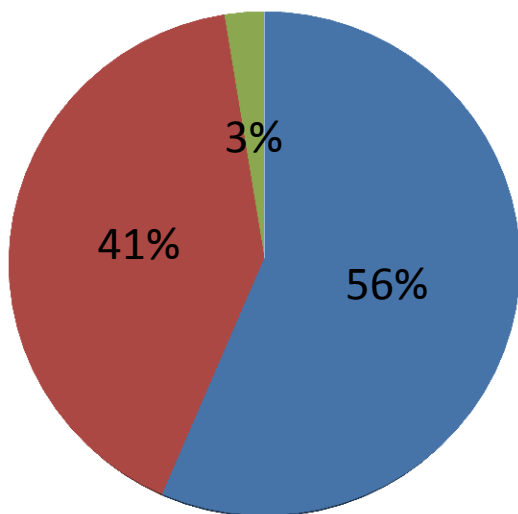


GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

- 2014/2015 - CONTEXTO
  - Diagnóstico
    - Qualidade das Ouvidorias

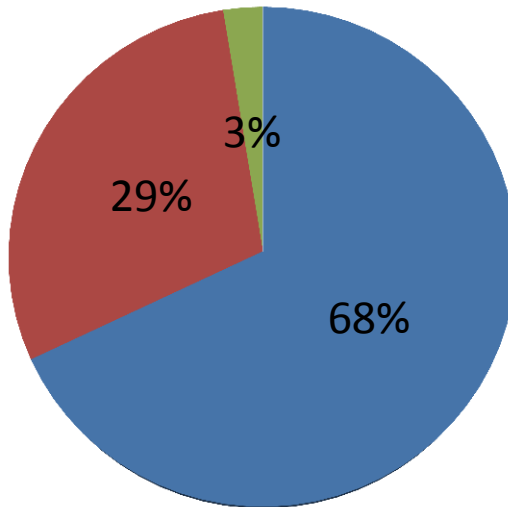


INDICADORES DE  
DESEMPENHO



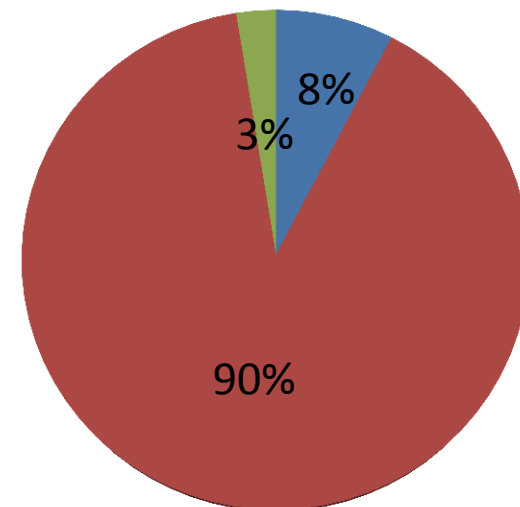
■ Sim ■ Não ■ N/A

PLANO DE TRABALHO



■ Sim ■ Não ■ N/A

DIVUL. DE RELATÓRIO



■ Sim ■ Não ■ N/A

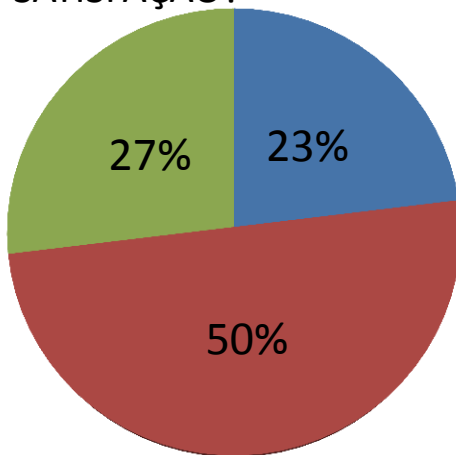




GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

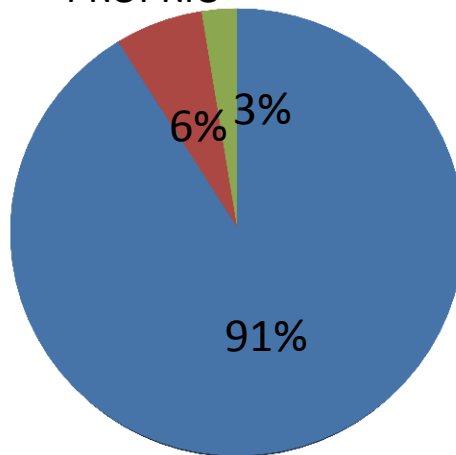
- 2014/2015 - CONTEXTO
  - Diagnóstico
    - Qualidade das Ouvidorias

OUV. MEDE  
SATISFAÇÃO?



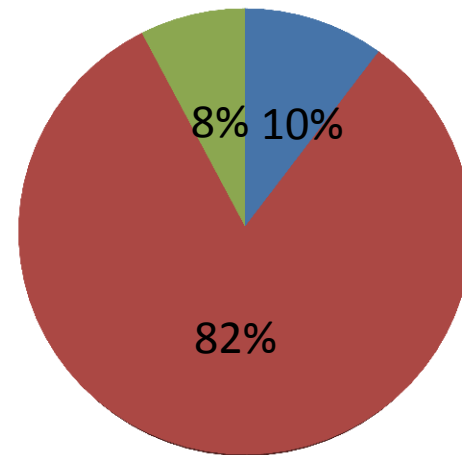
■ SIM ■ NÃO ■ N/A

ESPAÇO FÍSICO  
PRÓPRIO



■ SIM ■ NÃO ■ N/A

EMIÇÃO DE  
RECOMENDAÇÕES



■ SIM ■ NÃO ■ N/A



GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

- 2014/2015 - CONTEXTO
  - SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

109.824

99.692

2014

2015

### MANIFESTAÇÕES ENCERRADAS

80%

76%

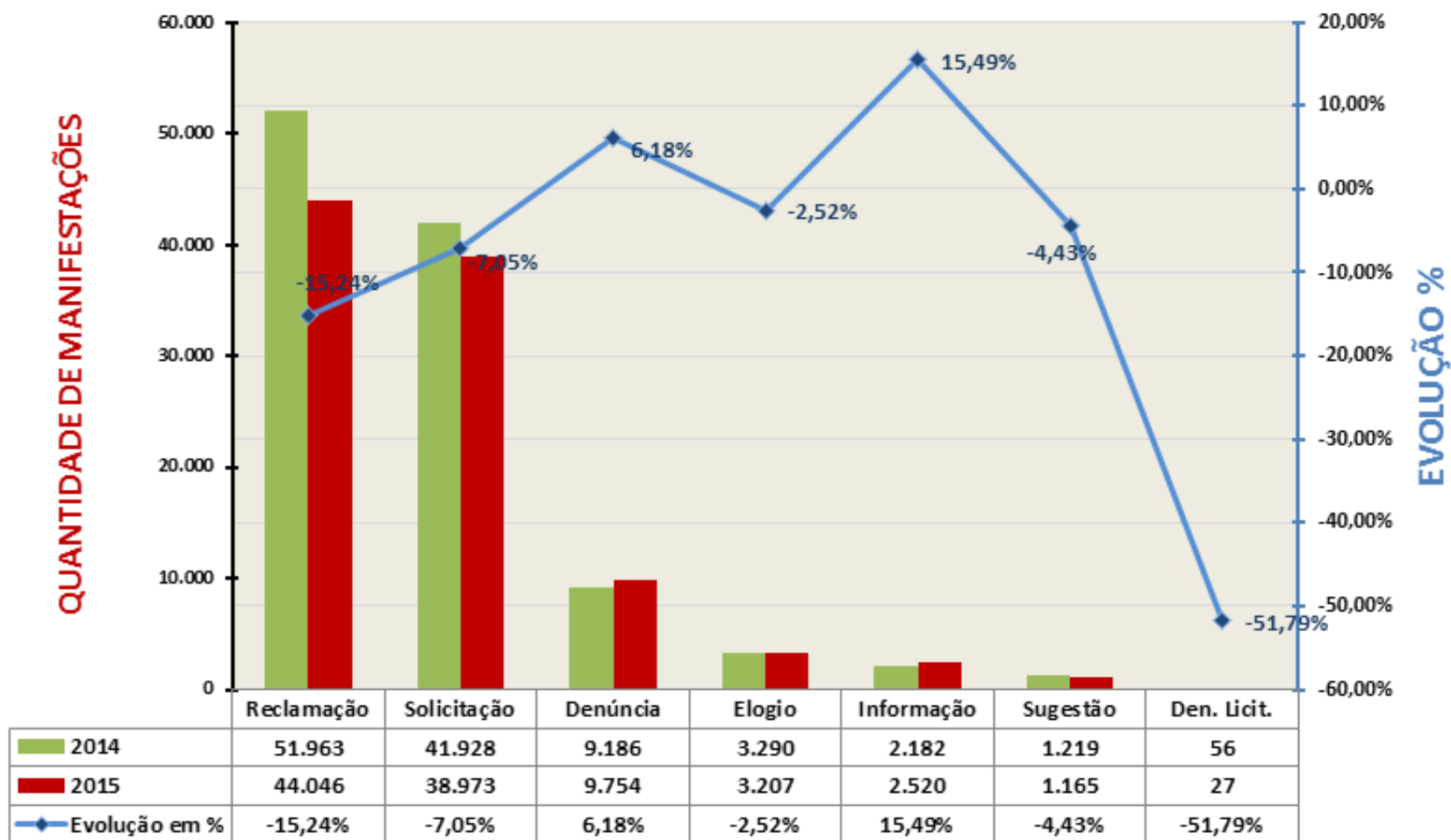
2014

2015



GOVERNO DE  
BRASÍLIA

- 2014/2015 - CONTEXTO
  - SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA

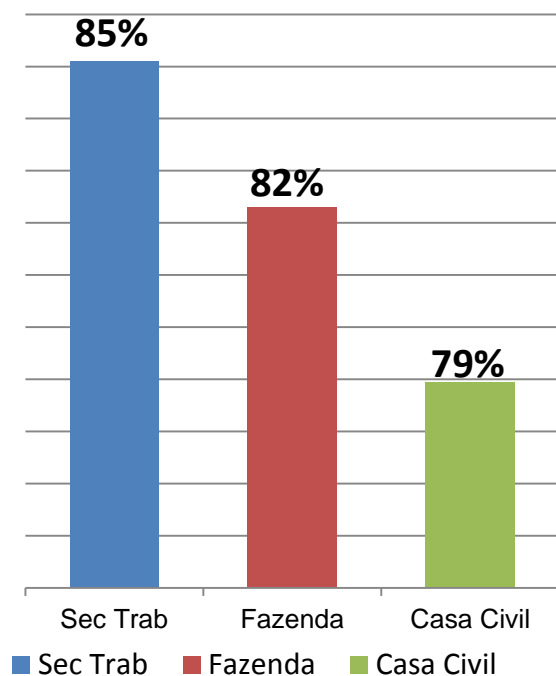




GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

- 2014/2015 - CONTEXTO
  - SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA

ENC. ADM DIRETA



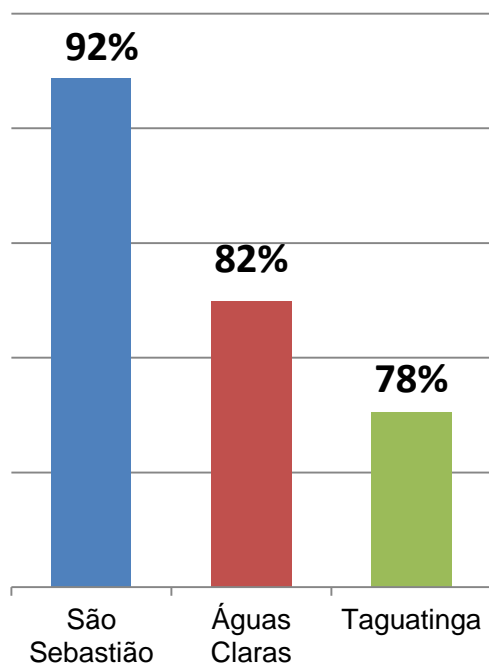
ADM DIRET	PEND	FORA DO PRAZO	NO PRAZO
SETRAB - TRABALHO	7,74%	7,16%	85,10%
SEF - FAZENDA	2,92%	14,78%	82,30%
CASA CIVIL	8,42%	12,63%	78,95%



GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

- **2014/2015 - CONTEXTO**
  - **SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA**

ENC RAs



RA's	PEND	FORA DO PRAZO	NO PRAZO
RA SÃO SEBASTIÃO	3,92%	3,92%	92,16%
RA ÁGUAS CLARAS	2,73%	14,81%	82,46%
RA TAGUATINGA	1,64%	24,59%	77,63%

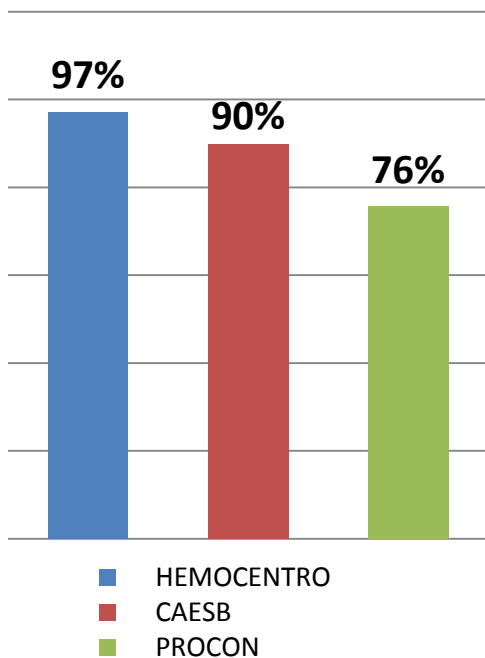




GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

- **2014/2015 - CONTEXTO**
  - **SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA**

ENC. ADM IND



ADM IND	PEND	FORA DO PRAZO	NO PRAZO
HEMOCENTRO	1,20%	1,60%	97,20%
CAESB	0,99%	9,10%	89,91%
PROCON	1,02%	23,22%	75,76%

- 2015 - METAS ALCANÇADAS
  - Decreto nº 36.462/15 que regulamenta a Lei nº 4.896/2012



- ✓ Contribuiu para a profissionalização do Cargo e o consequente fortalecimento da Rede de Ouvidorias Públicas do Distrito Federal; e
- ✓ Regulou os prazos e as formas de tratamento.

- 2015 - METAS ALCANÇADAS
  - 1ª Fase da Carta de Serviços ao Cidadão



## Atividades realizadas

### ✓ Cursos na Escola de Governo

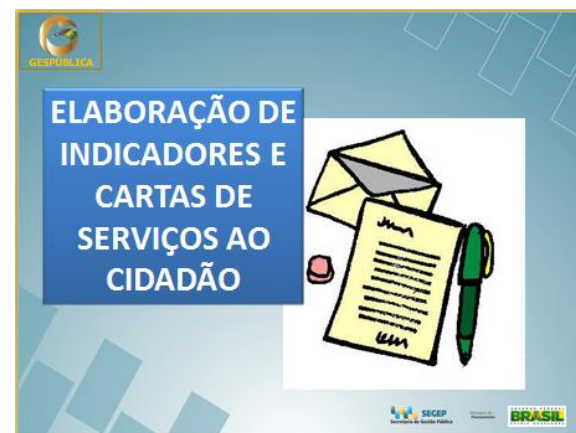
- 14 turmas oferecidas – sensibilização inicial;
- 2 turmas – indicadores
- 362 servidores, entre eles 10 cidadãos, participaram dos cursos.

- **2015 - METAS ALCANÇADAS**

- **1ª Fase da Carta de Serviços ao Cidadão**

- ✓ **Ciclo de Palestras**

- Experiência Tribunal de Contas da União - TCU
- Experiência Banco Central do Brasil - BACEN
- Experiência Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS
- Elaboração de Indicadores: TCU, ANATEL, MPOG, CODEPLAN e TERRACAP
- Quintas CODEPLAN



- **2015 - METAS ALCANÇADAS**

- **1ª Fase da Carta de Serviços ao Cidadão**

- ✓ **Rodadas de Reuniões Temáticas**: Com os diversos grupos que realizam atividades relacionadas e/ou complementares, com o intuito de alinhar os entendimentos acerca das informações e requisitos dos serviços informados nas respectivas cartas, tais como:

- ✓ **EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTE**
- ✓ **SOCIAL**
- ✓ **MEIO AMBIENTE**
- ✓ **DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, TURISMO, TRABALHO**
- ✓ **SAÚDE**
- ✓ **ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS E EMPRESAS**
- ✓ **SEGURANÇA PÚBLICA**
- ✓ **GESTÃO, INFORMAÇÃO E ARTICULAÇÃO**
- ✓ **MOBILIDADE**





- 2015 - METAS ALCANÇADAS
  - 1ª Fase da Carta de Serviços ao Cidadão

### AVANÇOS:

- ✓ **TODOS** os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal entregaram suas Cartas;
- ✓ Avaliação com recomendações específicas para cada Carta pela equipe de Coordenação de Planejamento da OGDF.
- ✓ Modelo para Administrações Regionais – informação padronizada
- ✓ Versão *on-line* será centralizada no Portal do GDF – todas as Cartas estarão disponíveis



- **2015 - METAS ALCANÇADAS**
  - **1ª Fase da Carta de Serviços ao Cidadão**

### **SITUAÇÃO ATUAL:**

- ✓ Necessidade urgente de encaminhamento à área de Comunicação do Governo
  - ✓ Administração Direta: Publicidade Institucional  
[leonardopublicidadegdf@gmail.com](mailto:leonardopublicidadegdf@gmail.com) e
  - ✓ Administração Indireta: Interação Social –  
[interacao.govdf@gmail.com](mailto:interacao.govdf@gmail.com)
- ✓ Aguardando lançamento oficial (Agenda do Governador)

### **PRÓXIMOS PASSOS (2016):**

- ✓ Início da Fase 2 – Monitoramento: Definição das equipes de Monitoramento das Cartas de Serviços
- ✓ Preparação do 1º Ciclo de revisão (2º semestre)



- 2015 - METAS ALCANÇADAS
  - Vistorias Técnicas 2015

**Total de ouvidorias visitadas 55**

**Total de visitas realizadas 67**

Principais achados:

- ✓ Equipe numericamente inadequada;
- ✓ Material de Divulgação deficitário;
- ✓ Acesso precário à internet;
- ✓ Demora nas respostas das áreas técnicas do mesmo e de outros órgãos.



- 2015 - METAS ALCANÇADAS
  - Treinamento de novos Ouvidores

## TREINAMENTO NOVOS OUVIDORES E EQUIPE DE OUVIDORIA:

- ✓ 16 turmas
- ✓ 321 servidores treinados (ORIENTAÇÕES / LEGISLAÇÃO / TAG/LAI / e-SIC)





GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

- **2016 - NOVOS DESAFIOS**

- Formação e Qualificação dos Ouvidores



- ✓ Realização, em parceria com a EGOV, de curso de Formação de Ouvidores com certificação em ouvidoria.
- ✓ Implementar Cursos EAD relacionados às atividades de Ouvidoria para os integrantes do SIGO



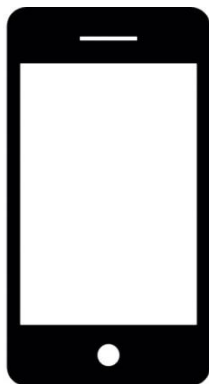


- **2016 - NOVOS DESAFIOS**

- Formação e Qualificação dos Ouvidores

CURSO FORMAÇÃO DE OUVIDORES		
Módulo	Tema	Instrutor
Módulo I	Fundamentos e atuação da Ouvidoria Pública	José dos Reis
Módulo II	Direitos do cidadão-usuário e participação social	Izabel Weber
Módulo III	A função do Ouvidor-Gestor	Fernanda Cortes
Módulo IV	Como estruturar a unidade de Ouvidoria	Rodrigo Vidal
Módulo V	Atendimento ao cidadão nas Ouvidorias Públicas	Cecília Fonseca
Módulo VI	Lei de Acesso à Informação - LAI	Roberson Olivieri
Módulo VII	Carta de Serviços ao Cidadão	Izabel Weber
Módulo VIII	Segurança da Informação	Luis Santos
Módulo IX	Registro e tramitação de denúncias	Luis Santos
Módulo X	Sistema Informatizado de Ouvidoria	Frederico Aragão
Módulo XI	Sistema de Informações ao Cidadão – e-SIC	Roberson Olivieri
Módulo XII	Instrumentos de gestão	José dos Reis

- 2016 - NOVOS DESAFIOS
  - Novo Sistema e Aplicativo Móvel de Ouvidoria (TIC, crowdsourcing e Ouvidoria)



BRASIL | Acesso à informação | Participe | Serviços | Legislação | Canais

**e-OUV**  
Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

Versão 1.0.7

quarta-feira, 25/11/2015  
Ambiente Oficial

Início | Ouvidorias.gov | Material de Apoio | Já sou Cadastrado | Cadastre-se

Qual tipo de manifestação você quer fazer?

Qual tipo de manifestação

Destinatário

Identificação e descrição

Conclusão

**DENÚNCIA**

**RECLAMAÇÃO**

**SOLICITAÇÃO**

**SUGESTÃO**

**ELOGIO**

**CONSULTE SUA MANIFESTAÇÃO**

**PERGUNTAS FREQUENTES**

Acesso à informação

Controladoria-Geral da União

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PÁTRIA EDUCADORA



GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

- 2016 - NOVOS DESAFIOS
  - Revista Científica de Ouvidoria Pública



### Diferencial:

- ✓ Parceria com a Codeplan
- ✓ Abrangência Temática e Territorial – Ouvidoria e Controle Social

- **2016 - NOVOS DESAFIOS**
  - **Rede de Ouvidorias Públicas do DF**



Seguindo a realidade de outras unidades da federação, que cada vez mais buscam fortalecer os espaços das ouvidorias públicas com o intuito de melhorar seus serviços pretendemos:



- ✓ Formalizar a criação da Rede de Ouvidorias Públicas do Distrito Federal
- ✓ Mapear a tramitação dos processos entre os membros da Rede
- ✓ Sistematizar a relação da Rede de Ouvidorias Públicas do Distrito Federal
- ✓ Realizar o Fórum semestral da Rede de Ouvidorias Públicas do DF



GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

- **2016 - NOVOS DESAFIOS**
  - **Prêmio Ouvidoria Cidadã**

Com o objetivo de melhorar os serviços de ouvidoria prestados, os próximos passos a serem seguidos são:



- ✓ Monitorar a implementação das recomendações da Ouvidoria-Geral aos integrantes do SIGO
- ✓ Aprimorar os mecanismos de responsabilização administrativa
- ✓ Identificar e multiplicar as melhores práticas
- ✓ Instituir o Prêmio de Qualidade

- 2016 - NOVOS DESAFIOS
  - Ouvidoria Móvel



- ✓ Trabalho em rede;
- ✓ Cooperação entre os órgãos e entidades;
- ✓ Proximidade com a sociedade civil organizada.



GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

# OBRIGADO!

**José dos Reis de Oliveira**

Ouvidor-Geral do DF

[ouvidoriageral@cg.df.gov.br](mailto:ouvidoriageral@cg.df.gov.br)

2108-3308

CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL  
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL