



GOVERNO DE
BRASÍLIA

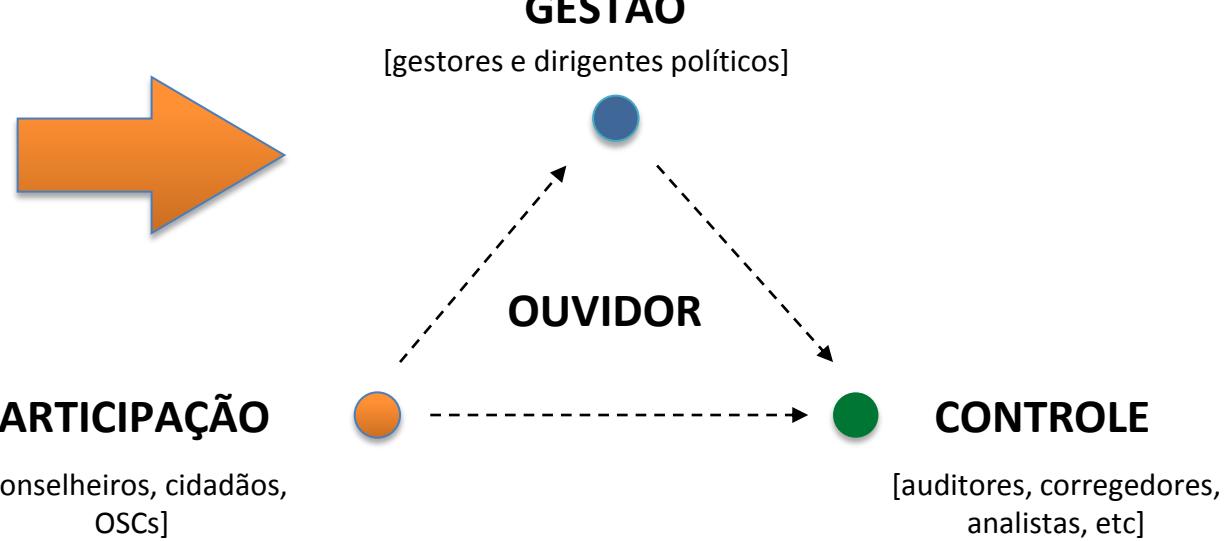


Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF 2015-2016 - Balanço e Perspectivas

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

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



- **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.

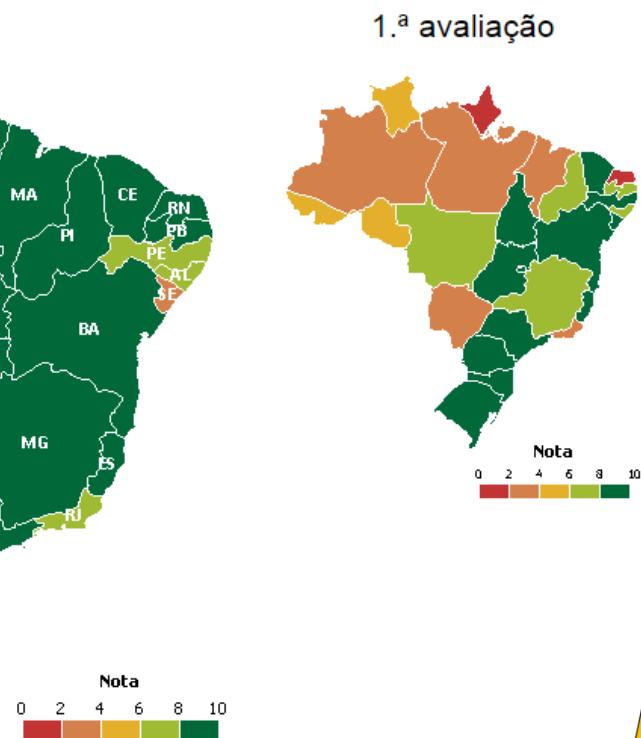
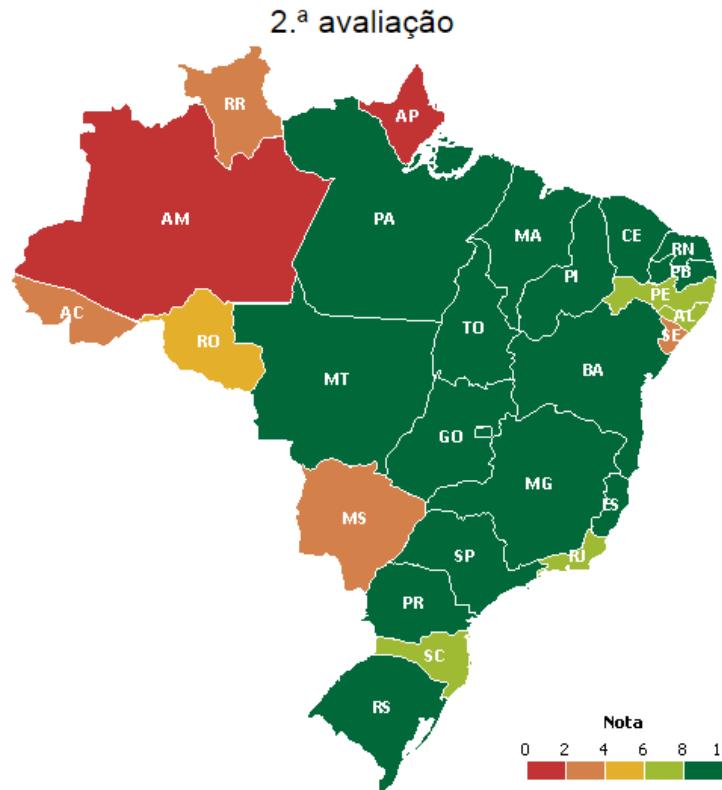
- Conceitos: Ouvidoria como um instrumento de melhoria da gestão pública

Panorama dos Governos Estaduais

Escala Brasil Transparente

Posição	Estado	Nota	Variação ¹
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

¹ Variação em relação à primeira avaliação da Escala Brasil Transparente



- 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...



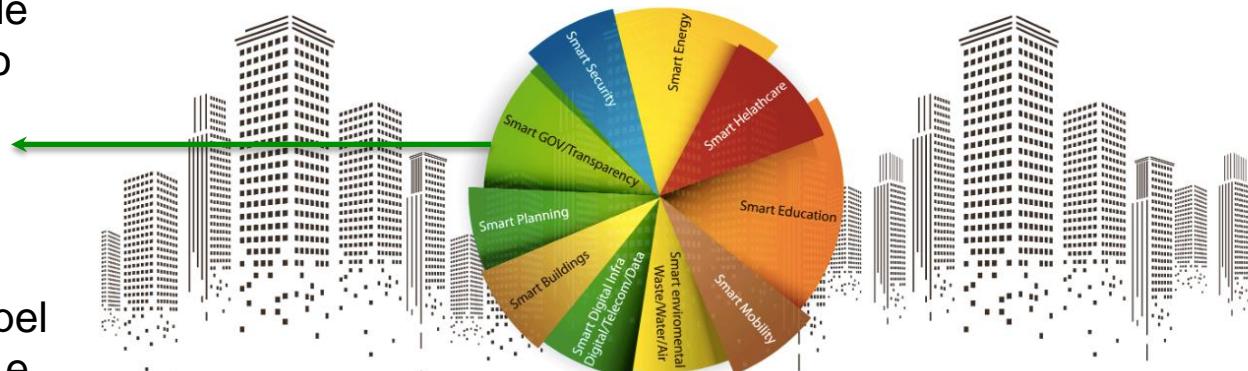
O uso de tecnologias em sistemas de atendimento ao cidadão são impulsionadores da percepção de cidadania, exemplos pelo mundo facilitam o atendimento a população, assim como impulsionam o diálogo com a população geral. De maneira análoga é importante frisar o papel central que a abertura de dados e a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

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



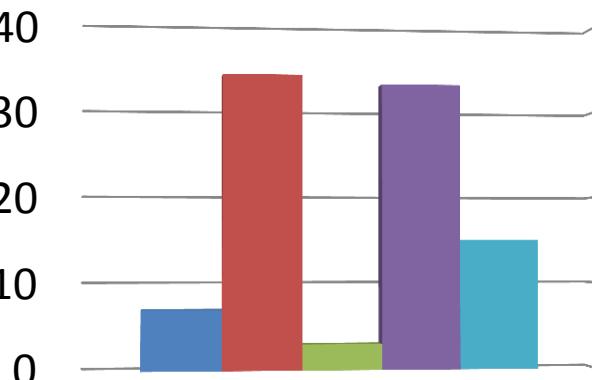
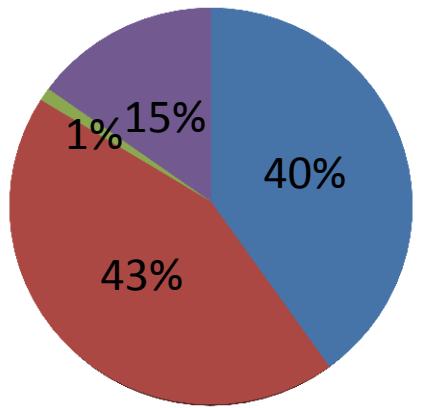
The screenshot shows the homepage of the Smart Cities Forum Brasil. It features the event logo with 'SMART CITIES FÓRUM BRASIL' and 'SEMINÁRIOS ECONÔMICO Valor HIRIA'. Below the logo are navigation links: HOME, O EVENTO (highlighted in blue), PROGRAMAÇÃO, ESTUDOS DE CASOS, PALESTRANTES, PÚBLICO, PATROCÍNIO, ORGANIZAÇÃO, and INSCRIÇÃO.

O QUE É UMA CIDADE INTELIGENTE



- Diagnóstico
 - Perfil dos Ouvidores

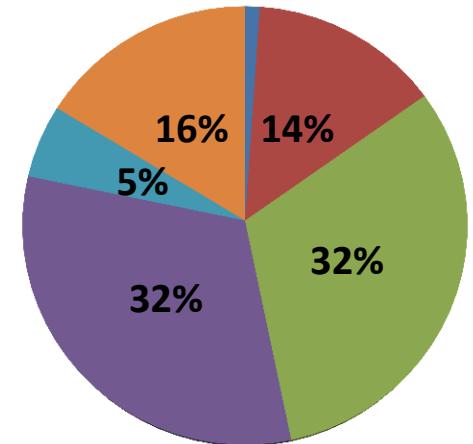
SEXO DOS OUVIDORES



■ ENSINO MÉDIO ■ GRADUAÇÃO
■ MESTRADO ■ PÓS-GRADUAÇÃO
■ NR

92 OUVIDORIAS
CONVIDADAS
80% DE RESPOSTAS
VÁLIDAS

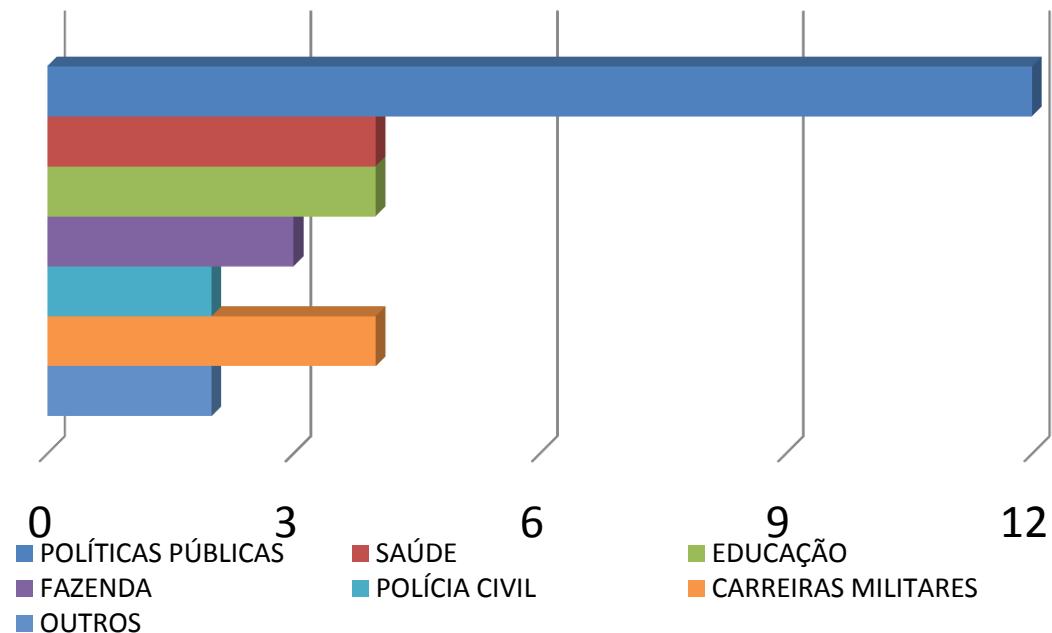
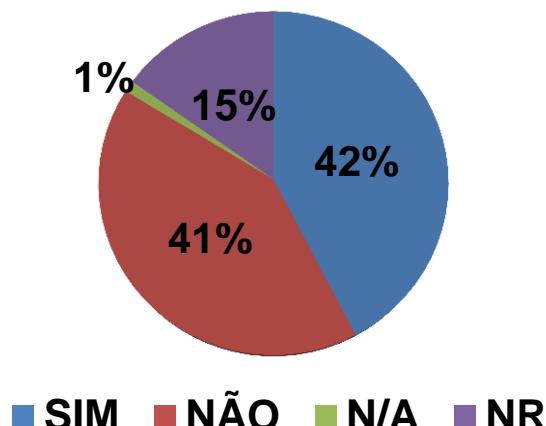
FAIXA ETÁRIA
1%



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

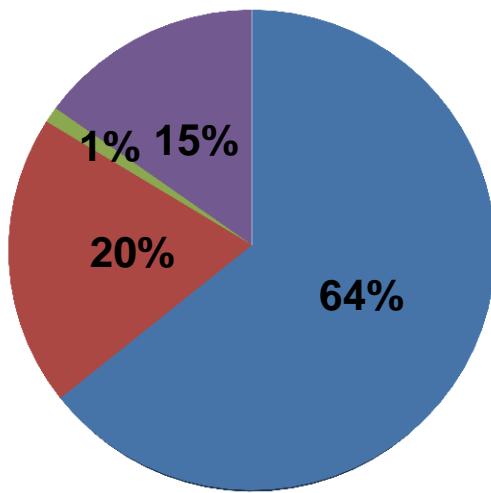
- 2014/2015 - CONTEXTO
 - Diagnóstico
 - Perfil dos Ouvidores

CONCURSADOS?



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

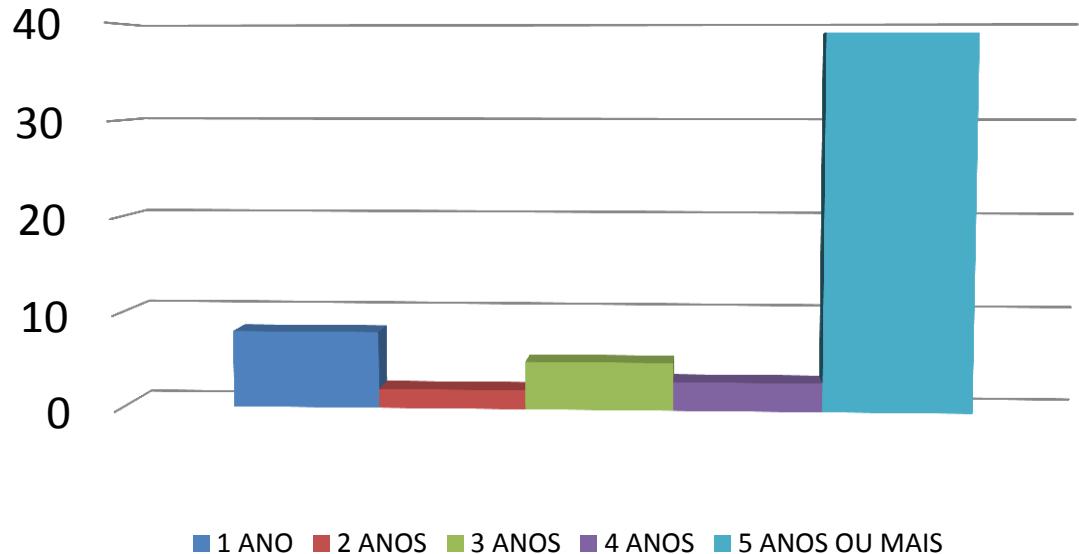
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL



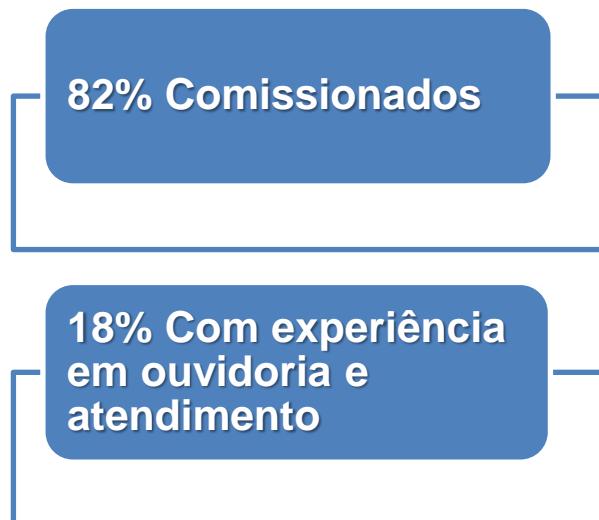
■ SIM ■ NÃO ■ N/A ■ NR



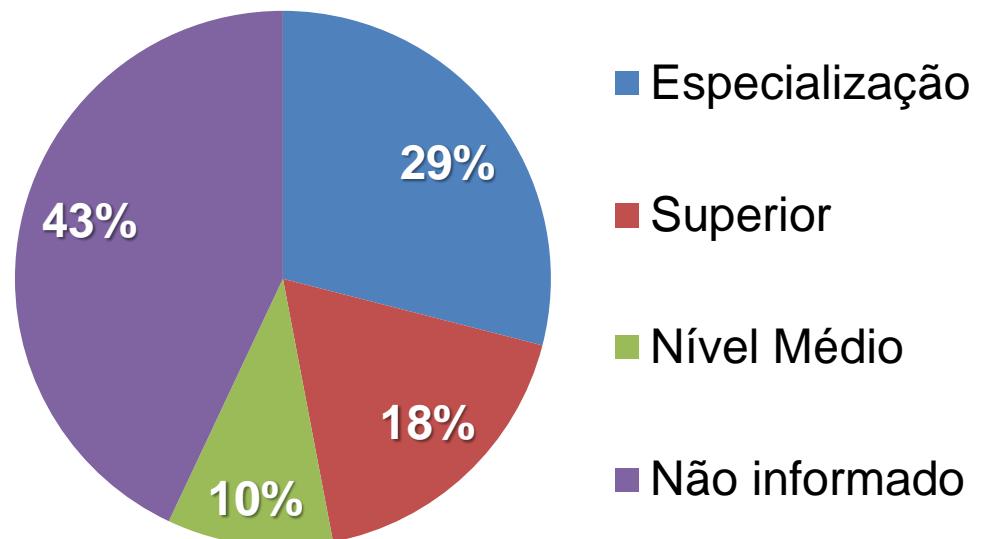
Tempo de Experiência



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

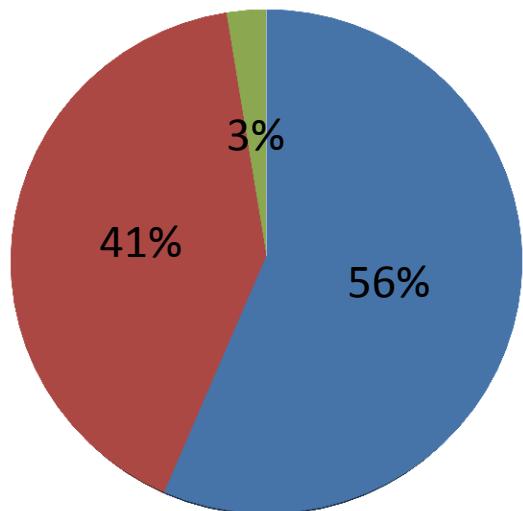


Escolaridade

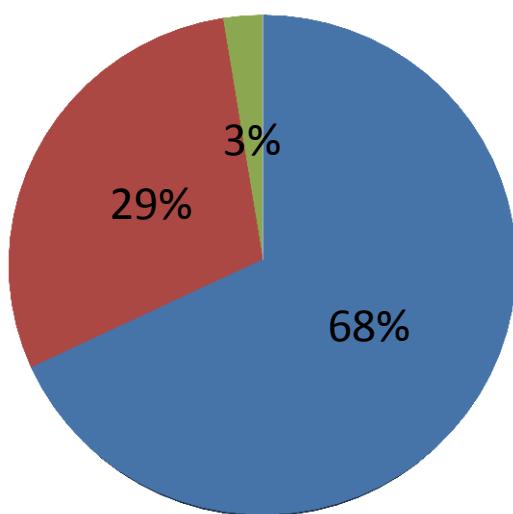


- 2014/2015 - CONTEXTO
 - Diagnóstico
 - Qualidade das Ouvidorias

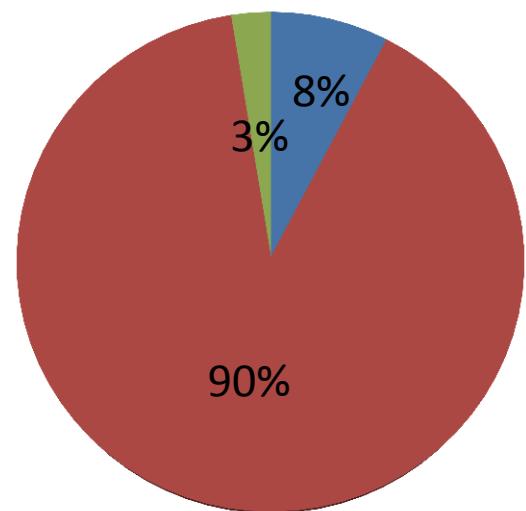
INDICADORES DE
DESEMPENHO



PLANO DE TRABALHO



DIVUL. DE RELATÓRIO

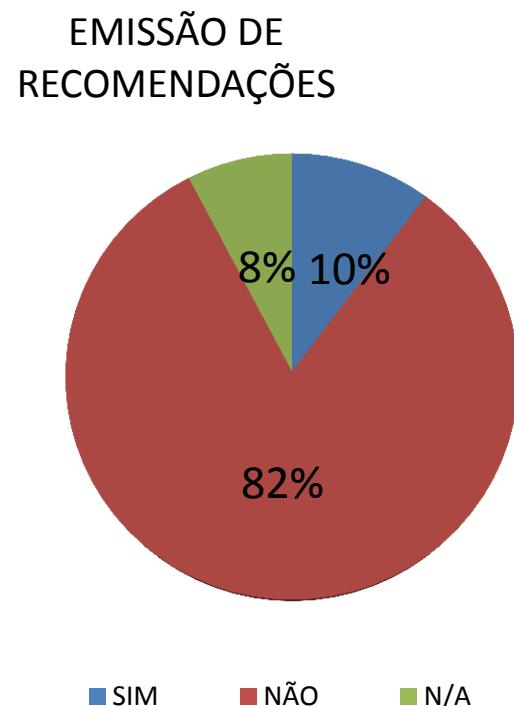
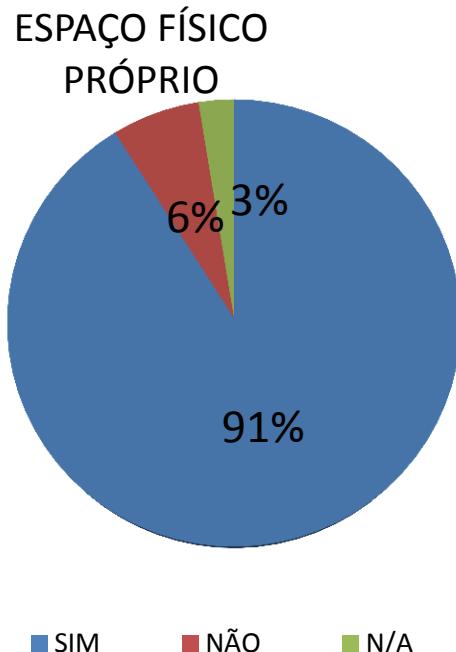
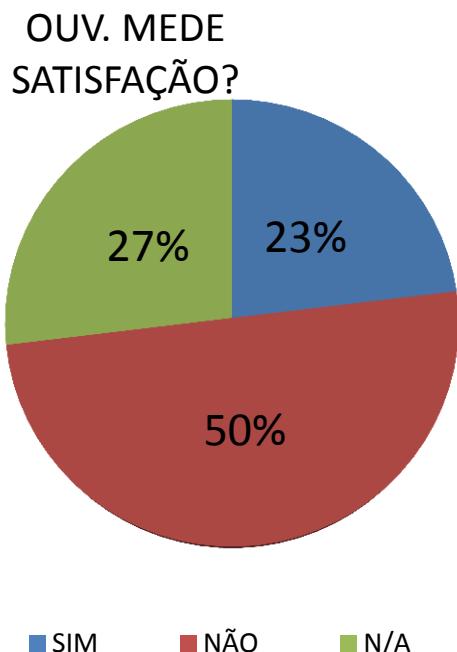


■ Sim ■ Não ■ N/A

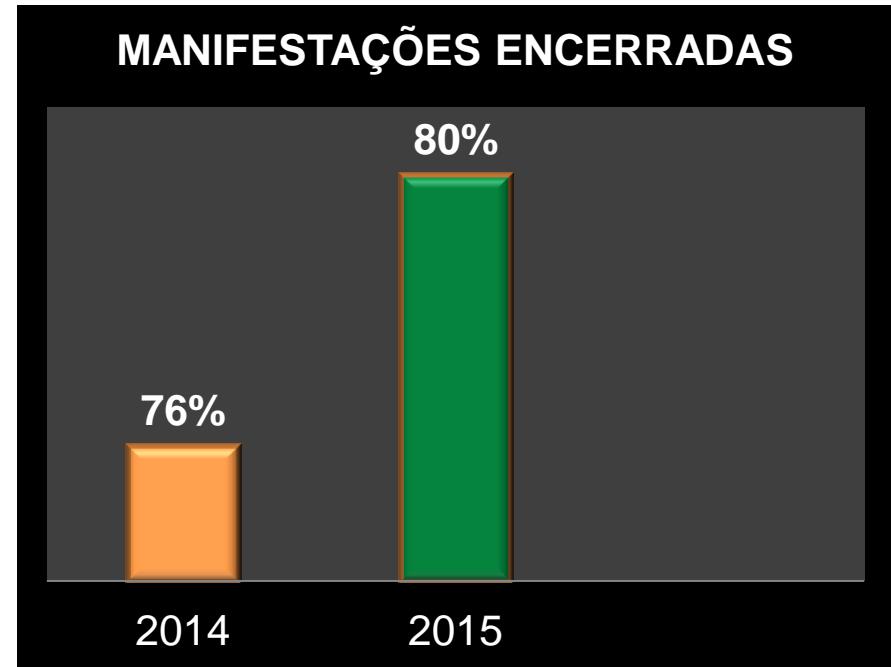
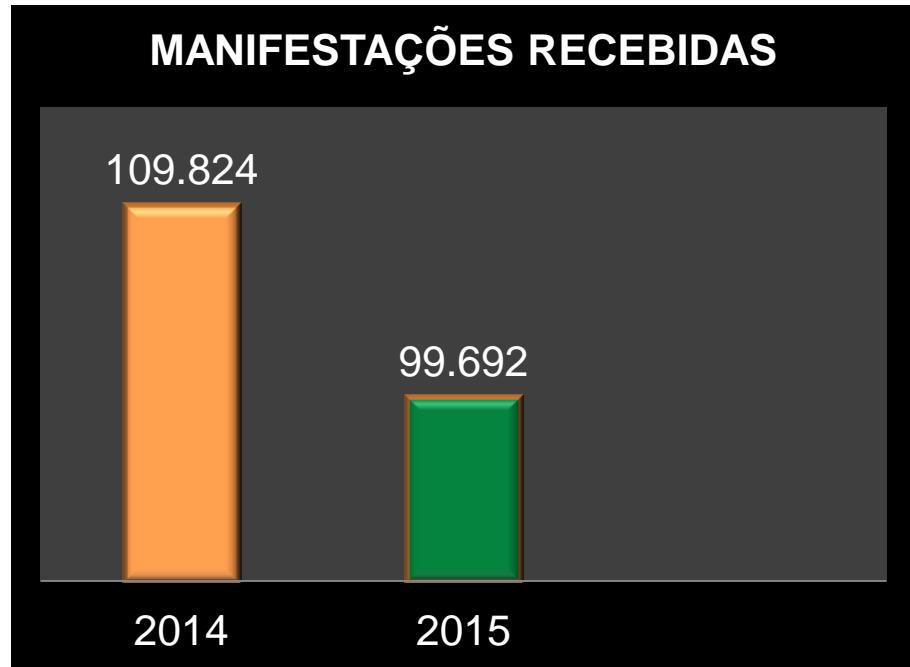
■ Sim ■ Não ■ N/A

■ Sim ■ Não ■ N/A

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

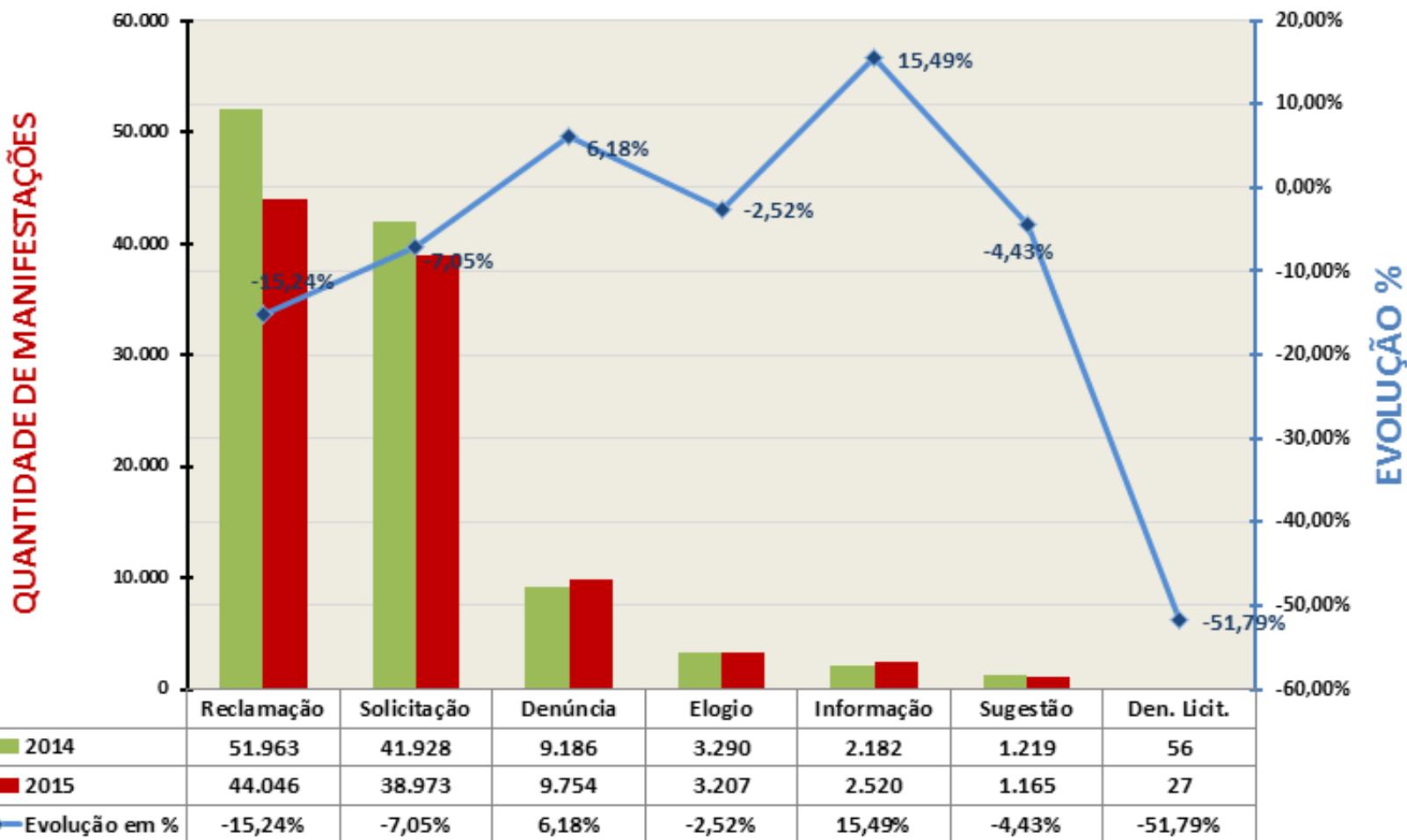


- 2014/2015 - CONTEXTO
 - SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA



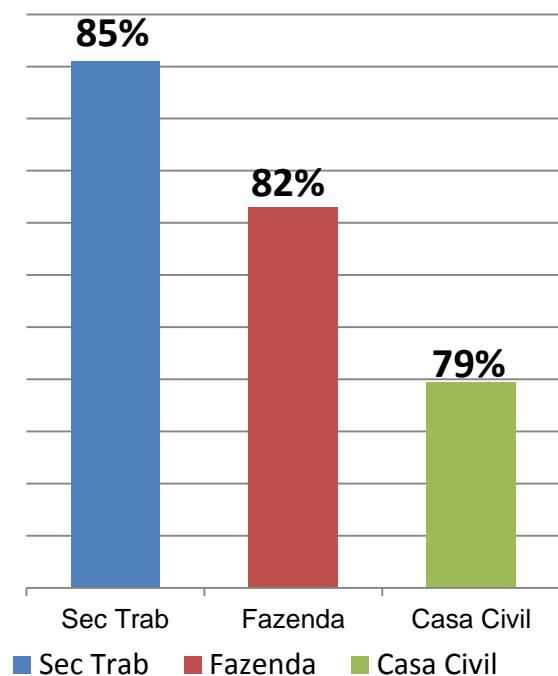


- 2014/2015 - CONTEXTO
 - SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA



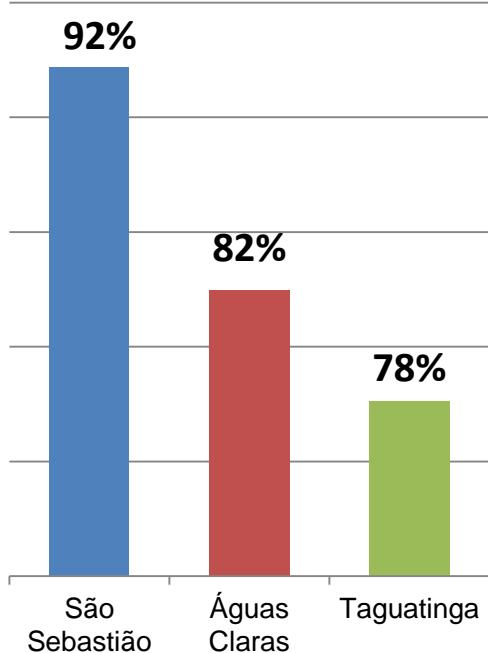
- 2014/2015 - CONTEXTO
 - SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA

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%

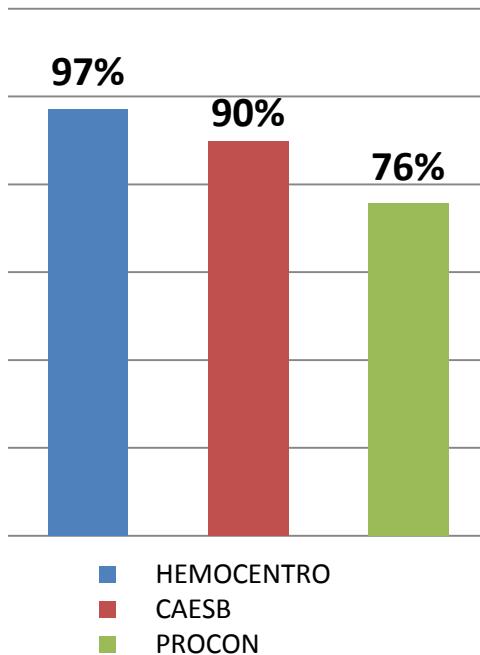
- 2014/2015 - CONTEXTO
 - SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA
- ENC RAs



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%

- 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

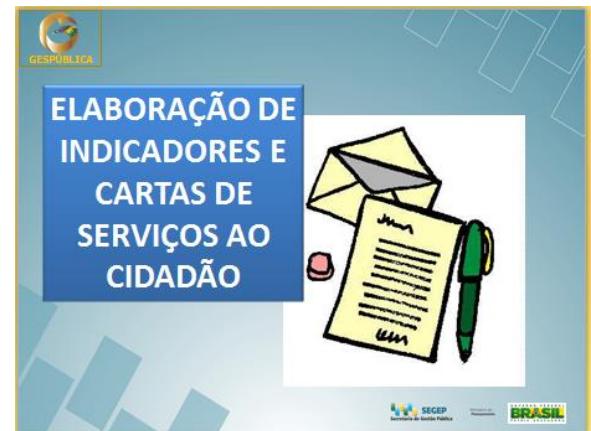
✓ Cursos na Escola de Governo

- 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 e
 - ✓ Administração Indireta: Interação Social – 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)



Monitoramento e Avaliação
no Setor Público

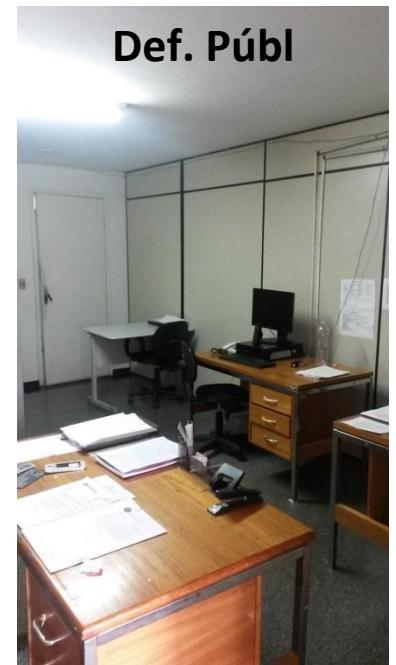
- 2015 - METAS ALCANÇADAS
 - Vistorias Técnicas 2015

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.

Total de ouvidorias visitadas 55

Total de visitas realizadas 67



- 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)



- **2016 - NOVOS DESAFIOS**
 - Formação e Qualificação dos Ouvidores



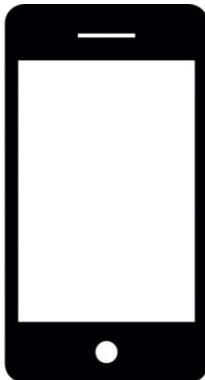
- ✓ Realização, em parceria com a EGOV, de curso de Formação de Ouvidores com certificação em ouvidoria.
- ✓ Implementar Cursos EAD relacionados às atividades de Ouvidoria para os integrantes do SIGO

- **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 Versão 1.0.7 quarta-feira, 25/11/2015 Ambiente Oficial

e-OUV

Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

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

► Tipo de manifestação Destinatário Identificação e descrição Conclusão

Qual tipo de manifestação você quer fazer?

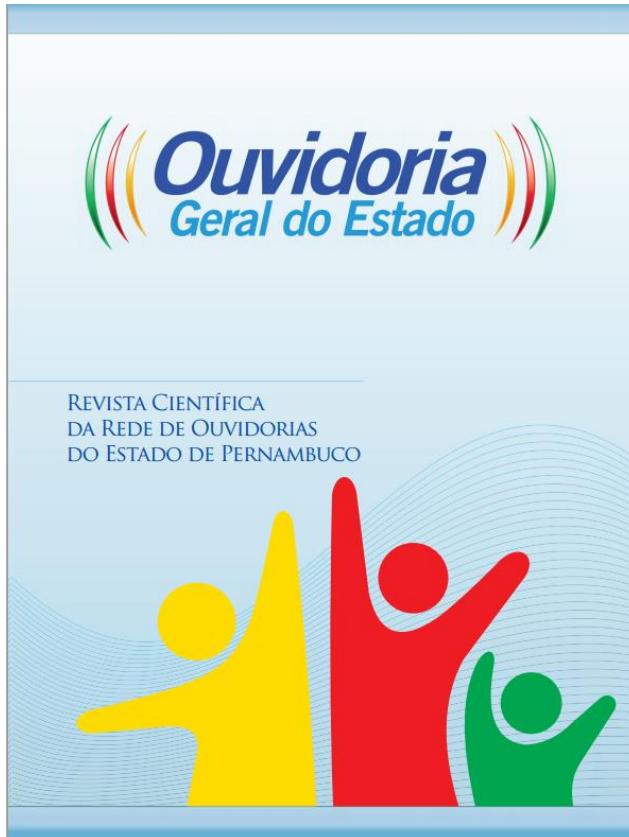
DENÚNCIA RECLAMAÇÃO SOLICITAÇÃO SUGESTÃO ELOGIO

CONSULTE SUA MANIFESTAÇÃO PERGUNTAS FREQUENTES

Acesso à Informação

Controladoria-Geral da União GOVERNO FEDERAL BRASIL PÁTRIA EDUCADORA

- 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

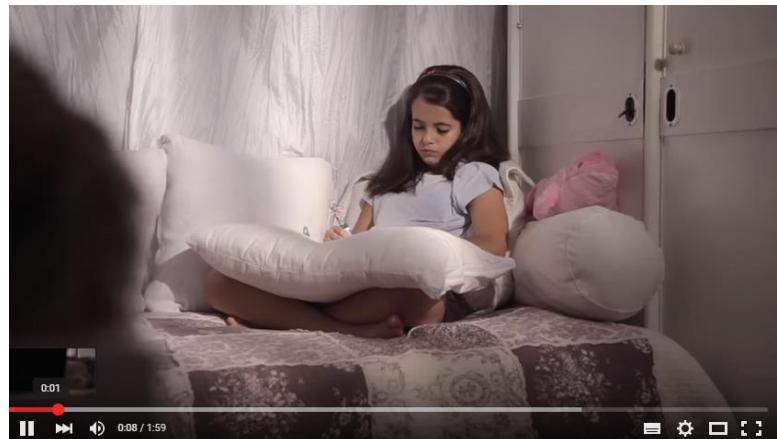
- **2016 - NOVOS DESAFIOS**
 - Prêmio Ouvidoria Cidadã

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

2108-3308

CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL