

2015

Realizações Ouvidoria-Geral



Controladoria
Geral



GOVERNO DE
BRASÍLIA



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

1. Apresentação

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF tem como principal objetivo fomentar a criação e/ou 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, viabilizando os princípios da ética, da eficiência, do controle social e da transparência nas relações do Estado com a sociedade.

Os dados das manifestações recebidas pela OGDF, unidade da Controladoria-Geral do Distrito Federal, possibilitam identificar demandas e necessidades sociais e proporcionam informações importantes para que o Governo possa promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados e a racionalização dos gastos públicos.

A Ouvidoria-Geral realiza controle diário das manifestações referentes às Secretarias de Estado, Administrações Regionais, Empresas Públicas, Autarquias, Fundações e demais órgãos que compõem o complexo administrativo do Governo do Distrito Federal.

2. Força de Trabalho da Ouvidoria Geral

Atualmente a Ouvidoria Geral conta com uma equipe de 12 servidores, 1 estagiário e 01 aprendiz do programa Jovem Candango distribuídos da seguinte forma:

Servidores	Atividade-Meio		Atividade-Fim		TOTAL
	Com cargo em comissão	Sem cargo em comissão	Com cargo em comissão	Sem cargo em comissão	
Quadro da Controladoria-Geral	01	-	05	-	06
Requisitados Órgãos do GDF	-	-	06	-	06
Servidores comissionados, sem vínculo efetivo	-	-	-	-	-
Jovens candangos	-	01	-	-	01
Estagiários	-	01	-	-	01
Subtotal (Força de Trabalho)	01	02	11	-	14
(+) Cedidos para outros órgãos	-	-	-	-	-
Total Geral	01	02	11	-	14

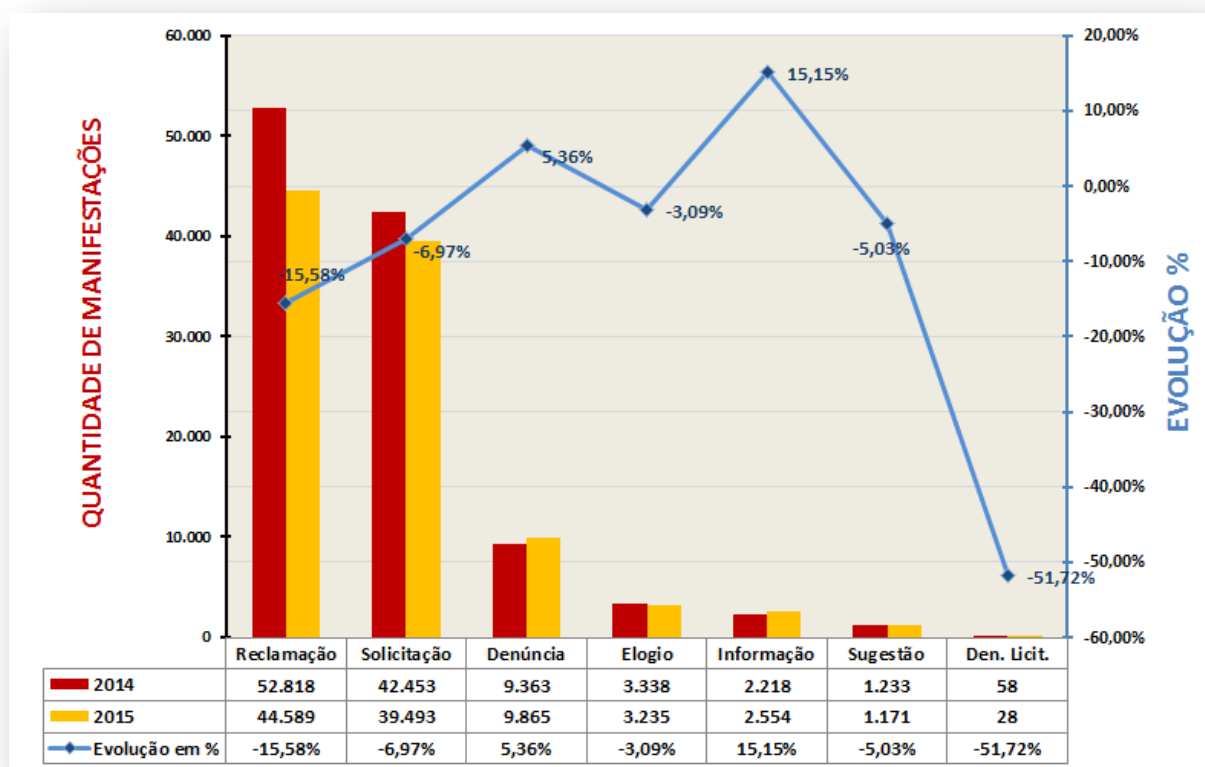
Obs: A distribuição pelas atividades foi feita segundo a atividade executada pelo servidor.



3. Dados estatísticos das manifestações de ouvidoria – Jan/Nov 2015

A rede de ouvidorias do Distrito Federal recebeu 100.935 (cem mil novecentos e trinta e cinco) manifestações, ou seja, 9,46% menos do que no mesmo período do ano anterior conforme demonstrado na tabela e no gráfico abaixo:

Tipologias	Período		Evolução em %
	2014	2015	
Reclamação	52.818	44.589	-15,58%
Solicitação	42.453	39.493	-6,97%
Denúncia	9.363	9.865	5,36%
Elogio	3.338	3.235	-3,09%
Informação	2.218	2.554	15,15%
Sugestão	1.233	1.171	-5,03%
Den. Licit.	58	28	-51,72%
Quantidade de Manifestações	111.481	100.935	-9,46%
Média Mensal de Manifestações	10.135	9.176	-9,46%





4. Plano de Ação OGDF - 2015 – Síntese das ações pactuadas

O Relatório de Atividades da Ouvidoria Geral do Governo do Distrito Federal apresenta os principais resultados decorrentes das prioridades definidas no Plano de Ação da Ouvidoria-Geral, executadas e em execução pelo Órgão Central e Seccionais do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF.

No referido Plano de Ação para 2015, com base no diagnóstico realizado, foram priorizados os seguintes objetivos:

- ✓ OBJETIVO 1: Consolidação do Sistema de Gestão de Ouvidoria SIGO-DF, instituído pela Lei no 4.896/2012
- ✓ OBJETIVO 2: Fortalecimento do SIGO-DF como ferramenta de Gestão para o Governo do Distrito Federal
- ✓ OBJETIVO 3: Consolidar o papel da Ouvidoria perante o cidadão.

Portanto, a atuação da Ouvidoria-Geral, no presente exercício, foi pautada no realinhamento do sistema de Gestão de Ouvidoria focado em quatro **PREMISSAS** fundamentais:



Essas premissas permearam e nortearam todas as ações elaboradas para solucionar os problemas encontrados, uma vez que são ações constantes, perenes e inerentes aos serviços de Ouvidoria pública.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Assim, para cada um dos objetivos, foi identificado um conjunto de ações que, de forma integrada, irão contribuir para o aprimoramento da ação das Ouvidorias e impactar diretamente na definição de políticas públicas estruturantes do governo, utilizando-se das ouvidorias como uma ferramenta de gestão. Segue abaixo, cronograma simplificado das ações definidas para o exercício de 2015:

Cronograma de Atividades		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
OBJETIVO 1	Ação 1.1 Diagnóstico do sistema de Atuação das Ouvidorias Seccionais												
	Ação 1.2 Estruturação das Ouvidorias Seccionais												
	Ação 1.3 Formação Continuada dos Servidores												
OBJETIVO 2	Ação 2.1 Aprimoramento do Sistema informatizado de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG)												
	Ação 2.2 - Desenvolvimento de Sistema Único de Ouvidoria integrado às ações correlatas da Controladoria-Geral e às demais ferramentas governamentais (Módulo de Integração com sistemas próprios)												
	Ação 2.3 – Transformar o Sistema Informatizado de Ouvidoria em uma ferramenta oficial do processo de Controle da ação pública (Balanço – Relatórios Instrumentais)												
OBJETIVO 3	Ação 3.1 Elaborar e implementar Plano de Comunicação												
	Ação 3.2: Articular junto ao Governo do Distrito Federal ações de esclarecimento e promoção do papel da Ouvidoria para o Estado e para o Cidadão.												
	Ação 3.3: Divulgar e acompanhar a implementação da "Carta de Serviços" dos órgãos do GDF.												

Neste sentido, a partir desta síntese das ações e prazos pactuados, relatamos, a seguir, as ações desenvolvidas até o presente momento.

5. Ações desenvolvidas por Objetivo

OBJETIVO 1: Consolidação do Sistema de Gestão de Ouvidoria SIGO-DF, instituído pela Lei no 4.896/2012

AÇÃO 1.1: Realizar Diagnóstico da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal

Ações implementadas:

- Parceria com Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA: primeira ação: a Pesquisa-Diagnóstico “Coleta OGDF”.
- Implantação da “Coleta OGDF”: Aplicada ao longo do mês de maio, visa levantar um diagnóstico atual acerca da rede de ouvidorias públicas do Distrito Federal, contemplando informações essenciais para a proposição de ações de



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

melhoria dos serviços de Ouvidoria. A pesquisa teve alcance de 90% da rede de ouvidorias, com 89 questionários respondidos eletronicamente. Estágio atual: aguardando a tabulação dos dados – atividade executada pelo IPEA – para a produção de relatório e proposta de ação.

AÇÃO 1.2: Estruturar as Ouvidorias Seccionais

Ações Implementadas:

- Formação Inicial: Treinamento de 100% dos novos ouvidores e das equipes.
 - ✓ **16 turmas;**
 - ✓ **377 servidores capacitados**
- Visitas técnicas às Ouvidorias Especializadas para orientações:
 - ✓ **55 ouvidorias visitadas em um total de 67 visitas:**

AÇÃO 1.3: Promover Formação Continuada dos Servidores

Ações Implementadas:

- Treinamento dos operadores e colaboradores do Controle de Qualidade da Central 162
- Parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal para implantação do curso “Formação de Ouvidores”
- Parceria com Instituto Legislativo Brasileiro – ILB: (Cursos de ouvidoria EAD certificados pela Escola de Governo do Distrito Federal)

OBJETIVO 2: Fortalecimento do SIGO-DF como ferramenta de Gestão para o Governo do Distrito Federal

AÇÃO 2.1: Aprimorar os Sistemas informatizados de Ouvidoria e Gestão Pública

Ações Implementadas:

- Elaboração e publicação do Decreto 36.462/2015, que regulamenta o sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

- Reuniões com a Subsecretaria de Tecnologia de Informação – SUTIC da Secretaria de Estado de Gestão Administrativa e Desburocratização – SEGAD e com a Codeplan, para proposta de redesenho e implementação de novo Sistema de Ouvidoria;
- Reunião com a Controladoria-Geral da União, para a viabilização de acordos voltados para a possibilidade de utilização do Portal de Monitoramento da União;
- Elaboração de Proposta de Termo de Compromisso de Gestão, visando à redução do passivo de manifestações pendentes no Sistema Informatizado de Ouvidoria. Segundo orientação da AJL o Termo deverá ser substituído por uma Instrução Normativa.

AÇÃO 2.2: Desenvolver Sistema Único de Ouvidoria integrado às ações correlatas da Controladoria-Geral e às demais ferramentas governamentais e um aplicativo móvel.

AÇÃO 2.3: Transformar o Sistema Informatizado de Ouvidoria em uma ferramenta oficial do processo de Controle da ação pública.

Ações Implementadas:

- Desenho dos requisitos do novo sistema informatizado de ouvidoria, contemplando as modificações e inovações levantadas nos diagnósticos realizados.
- A Subcontroladoria de Tecnologia e Informações Estratégicas já iniciou o desenvolvimento do sistema.

OBJETIVO 3: Consolidar o papel da Ouvidoria perante o cidadão.

AÇÃO 3.1: Elaborar e implementar Plano de Comunicação

Ações Implementadas:

- Plano de Comunicação elaborado em parceria com a assessoria de comunicação da CGDF;

Ações em Andamento:

- Elaboração do Projeto de Identidade Visual da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, em parceria com a equipe de comunicação do Governo do Distrito Federal;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

ACÇÃO 3.2: Articular junto ao Governo do Distrito Federal ações de esclarecimento e promoção do papel da Ouvidoria para o Estado e para o Cidadão.

Ações Implementadas:

- Reuniões com a equipe de Coordenação das Rodas de Conversa para a participação da Ouvidoria nos eventos;
- Participação da equipe de Ouvidoria na 1ª (Candangolândia); 2ª (Paranoá) e 3ª (Recanto das Emas) Roda de Conversa.

Ações em Andamento:

- Adequação do **Projeto da Ouvidoria Móvel**, visando à participação para as rodas de Conversas.

ACÇÃO 3.3: Divulgar e acompanhar a implementação da "Carta de Serviços" dos órgãos do GDF.

Ações Implementadas:

- Normativos e orientações elaborados:
 - Decreto nº 36.419/2015, que institui a Carta;
 - Instrução Normativa nº 001/2015-CGDF, que regulamenta o Decreto e institui o Guia Metodológico;
 - Guia Metodológico;
 - Cronograma da implantação da primeira etapa do Programa Carta de Serviços ao Cidadão.
- Ações de Sensibilização e orientação técnica:
 - Curso realizado na Escola de Governo com o intuito de sensibilizar e dar orientações gerais sobre a ferramenta (foram 14 turmas e cerca de 400 pessoas, entre elas servidores, empregados públicos e cidadãos);
 - Ciclo de Palestras
 1. Tribunal de Contas da União, trouxe os exemplos internacionais, orientações gerais e análise sobre os exemplos nacionais;
 2. Banco Central, para apresentar a experiência vivenciada por órgãos federais que aplicaram o instrumento: Banco Central (ampliar a compreensão de “cidadão” usuário dos serviços e interessados na



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Carta) e MDS (experiência do processo de construção e o resultado final).

3. Auditório Polícia Civil: Palestras sobre a importância dos indicadores de desempenho e governança; e avaliação de políticas públicas, com a presença do Auditor do TCU Leonardo Albernaz, Igor Vilas Boas Consultor do Senado e Conselheiro da Anatel, Esaú Sirqueira do MPOG dentre outros.

- Oficinas com representantes do Governo do Distrito Federal para orientar:
 - ✓ os membros da área de Comunicação Social dos órgãos e entidades do Distrito Federal (07/05);
 - ✓ os ouvidores, para auxiliá-los em seu papel como coordenadores dos processos internos; e
 - ✓ os agentes de planejamento para oficina de indicadores com o técnico do MPOG.

- Com os diversos grupos que realizam atividades relacionadas e/ou complementares, com o intuito de apresentar os principais problemas identificados após a avaliação de todas as cartas em bloco. Foram realizadas as seguintes reuniões:
 - ✓ Educação, Cultura e Esporte - 25/08
 - ✓ Social - 26/08
 - ✓ Meio Ambiente - 27/08
 - ✓ Desenvolvimento Econômico, Turismo, Trabalho - 28/08
 - ✓ Saúde - 31/08
 - ✓ Administrações Regionais e Empresas - 02/09
 - ✓ Segurança Pública - 03/09
 - ✓ Gestão, Informação e Articulação - 04/09
 - ✓ Mobilidade - 08/09

- Reunião, coordenada pelo Vice-Governador, com os Administradores Regionais e os dirigentes de entidades que prestam serviços e são intermediados pelas atribuições das Administrações Regionais sobre os seguintes pontos de discussão – urbanização, infraestrutura e ocupação do espaço público – com o intuito de dirimir duplicidade de atuação ou lacunas existentes.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

- 1º ESBOÇO: A equipe de Coordenação entendeu ser pertinente a solicitação de um primeiro esboço do que estaria sendo elaborado nos diversos órgãos e entidades, com a intenção de averiguar a aplicação da metodologia no processo de elaboração da Carta, bem como com a intenção de apresentar modelos, exemplos e outras informações pertinentes aos diversos serviços prestados. Foram elaboradas orientações específicas para alguns órgãos e orientações gerais a todos os órgãos, contendo exemplos de boas práticas com relação a apresentação dos serviços, observados nos diversos entes da federação. A solicitação deste primeiro esboço nos ajudou a corrigir o processo de elaboração em curso.
- Para que a Carta de Serviços não se resuma a um mero cardápio/catálogo/menu de serviços e corresponda a proposta original de instrumento de gestão, voltada para melhoria contínua da organização e com foco no cidadão, passamos, agora, a uma segunda etapa de sensibilização, orientação e oficinas práticas voltadas para a elaboração de indicadores e estruturação do processo de monitoramento dos compromissos assumidos. Para tal, solicitamos apoio novamente ao Governo Federal e confirmamos com o Sr. Joelson Vellozo, atual Coordenador-Geral do Programa Gespública, a realização de uma oficina que será coordenada pelo próprio Ministério do Planejamento (dada pelo Sr. Esaú Sirqueira) a qual ocorrerá na Escola de Governo aqui, do Distrito Federal. Quanto às orientações e sensibilização, solicitamos apoio à Codeplan (Companhia de Planejamento do Distrito Federal), cujo Presidente nos informou que por ocasião da elaboração dos indicadores governamentais, convidou ao Secretário do Ministério do Desenvolvimento Social, Paulo Jannuzzi, para ministrar uma palestra sobre elaboração de indicadores que ocorreu no dia 25/05, no Auditório da Codeplan, no âmbito do projeto “Quintas Codeplan”.
- Foram realizadas no dia 30/06 palestras com o Sr. Leonardo Albernaz, Secretário da Secretaria da Macro Avaliação Governamental do Tribunal de Contas da União e com o Sr. Igor Vilas Boas de Freitas, consultor do Senado e membro do Conselho Diretor da Anatel, sobre a elaboração de indicadores.
- Apoiamos a elaboração da Carta de Serviços do Tribunal de Contas do Distrito Federal, em regime de parceria, por solicitação da Ouvidoria dessa Egrégia Corte de Contas. Informamos que o Tribunal de Contas do Distrito Federal, apesar de não estar obrigado pelo Decreto, se comprometeu e está nos mantendo informados sobre a implantação do instrumento naquele órgão, na figura de seu ouvidor, Sr. André Luís;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

- **PROCESSO DE AVALIAÇÃO E VALIDAÇÃO DAS CARTAS APRESENTADAS:** A equipe de Coordenação procedeu à avaliação de forma individualizada, com a elaboração de fichas de avaliações específicas e realização de reuniões de apresentação dos principais “problemas encontrados” em bloco, por tema (Mobilidade, Infraestrutura, Educação Cultura e Esporte, etc.) Este foi um passo importante, porque após a avaliação de todas as cartas de serviços, foi possível identificar as inter-relações entre os diferentes órgãos nos mesmos serviços e entre os diferentes serviços a sua complementariedade. Para cada Carta apresentada foi elaborada uma ficha de Avaliação, contemplando os critérios estabelecidos tanto no Decreto quanto na Instrução Normativa, de forma a orientar os órgãos para a revisão.
- **PRORROGAÇÃO DE PRAZOS:** Considerando a demanda por diversos órgãos pela prorrogação dos prazos de entrega, a equipe de coordenação do Programa prorrogou o prazo para entrega das versões finais das Cartas de Serviços por 30 dias. Contudo, apesar da dilação de prazo concedida, os órgãos apresentaram muitas dificuldades em finalizar o documento e as entregas foram executadas predominantemente durante o mês de setembro e início de outubro.

Ações em Andamento:

- **FINALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES DE COORDENAÇÃO – 1ª FASE:** TODAS as Cartas de Serviços foram avaliadas pela equipe da Ouvidoria. Após a avaliação, o trabalho de Coordenação da equipe da Ouvidoria Geral junto aos demais órgãos do GDF se encerrou. A coordenação voltará a atuar após o lançamento das Cartas, com a formação das equipes de monitoramento dos compromissos da Carta, quando será iniciada a 2ª FASE. A primeira revisão está prevista para o 2º semestre de 2016.
- **CAPTAÇÃO DE RECURSOS:** Preparação de Proposta de Ação e Termo de Referência para apresentação de Projeto junto à equipe dos Diálogos Setoriais, do Ministério do Planejamento e União Europeia, visando à captação de recursos para ações voltadas para o monitoramento da Carta de Serviços.
- **PLANO DE COMUNICAÇÃO e ESTRATÉGIA DE DIVULGAÇÃO:** Esta atividade, coordenada pela equipe de comunicação do Governador (Publicidade Institucional e Interação Social), elencou as diretrizes e regras gerais para a publicação e divulgação das Cartas de Serviços. A equipe de coordenação da Ouvidoria esteve, ao longo do processo, em contato com a



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

equipe de comunicação do Governador, no sentido de orientar as equipes sobre a forma de apresentação e condução dos trabalhos de comunicação relacionados à Carta de Serviços. A estratégia de comunicação definida no Guia Metodológico foi mantida, e do processo da Carta de Serviços surgiram duas atividades centrais: (i) a criação de uma identidade visual a todos os produtos da Administração Direta (Administrações Regionais e Secretarias de Estado) e (ii) utilização dos dados constantes nas Cartas de Serviços para elaboração do novo Portal do Cidadão, que será baseado em oferta de Serviços. Todas as atividades aqui descritas, bem como a data de lançamento/divulgação da Carta estão sob a Coordenação da equipe da Governadoria.

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 – onde todas as Cartas estarão disponíveis.