

# PLANO DE AÇÃO

## Ouvidoria-Geral do Distrito Federal



2019

**#SIGOMAI SFORTE**



Controladoria-Geral do  
Distrito Federal





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**Controladoria-Geral**  
**Ouvidoria-Geral**

## **EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL**

### **Gabinete do Ouvidor-Geral**

José dos Reis de Oliveira – Ouvidor-Geral do DF  
Frederico Aragão Veras – Assessor Especial  
Kamilla de Freitas de Lima – Assessora Técnica  
Gabriel Ferreira D'Ávila - Estagiário

### **Coordenação de Planejamento**

Rodrigo Vidal da Costa - Coordenador  
Mohara de Melo Guimarães - Diretora de Informações de Ouvidoria  
Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes - Diretora de Projetos e Mobilização Social

### **Coordenação de Articulação de Ouvidorias**

Cleiton Gonçalves Oki de Brito - Coordenador  
Aline dos Anjos Carneiro Cruz - Diretora de Acompanhamento de Ouvidorias das Áreas Social e Econômica  
Antônio Augusto Guterres Soares Filho - Diretor de Acompanhamento de Ouvidorias das Áreas de Governo e de Infraestrutura

### **Coordenação de Atendimento ao Cidadão**

Roberson Bruno Lobo Olivieri - Coordenador  
Janaína Alves Gonçalves - Diretora de Recebimento e Tratamento de Manifestações  
João Manoel de Moraes Leite - Diretor de Acompanhamento de Denúncias  
Fernanda da Silva Lima - Estagiária



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**Controladoria-Geral**  
**Ouvidoria-Geral**

## Sumário

Apresentação .....	4
Organograma .....	5
Recursos Humanos .....	5
.....	6
Mapa Estratégico 2016-2019 da CGDF .....	6
Indicadores e metas do PEI para 2019 .....	7
Diagnóstico .....	10
Análise SWOT .....	11
Matriz de Riscos .....	14
Matriz de Integridade da OGDF .....	16
Diretrizes para 2019 .....	19
Iniciativas para 2019 .....	21
Diretriz 1: Consolidar a utilização das informações de ouvidoria para a melhoria da gestão .....	22
Diretriz 2: Foco no fortalecimento das Ouvidorias .....	27
Diretriz 3: Documentação e publicação de artigos .....	31
Diretriz 4: Troca de boas práticas entre os membros do SIGO-DF .....	32
Diretriz 5: Programa Carta de serviços ao Cidadão .....	34
Diretriz 6: Transparência Ativa nas Ouvidorias .....	36
Diretriz 7: Ampliação dos Canais de Ouvidorias .....	38
Cronograma das Ações/Projetos para 2019 .....	43
Plano de Ação para mitigação de Riscos de Integridade da OGDF – 2019 .....	44
Outras Atividades de rotina a serem desempenhadas em 2019 .....	45
Considerações Finais .....	46
Anexo I - Demandas do OUV-DF a serem desenvolvidas em 2019 pela SUBTI .....	47
Anexo II – Cronograma de Cursos para a Certificação em Ouvidoria Pública do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – 2019 .....	50



## **Apresentação**

Em acordo com as competências regimentais e embasada pela Lei nº 4.896/2012, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria-Geral para o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF, exercício de 2019. A Ouvidoria-Geral como unidade orgânica da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF é o órgão central do sistema, responsável pela supervisão técnica de todas as unidades seccionais de ouvidoria do DF e gestora do Sistema Informatizado de Ouvidorias do DF, o Ouv-DF.

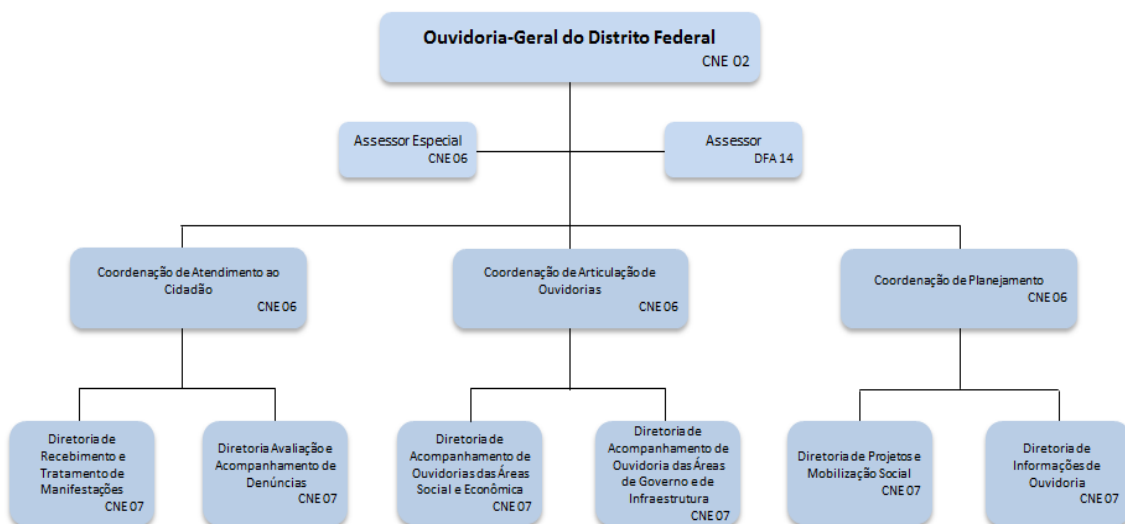
As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da equipe da Ouvidoria-Geral frente aos resultados obtidos por todo sistema de ouvidorias do Distrito Federal nos últimos anos, em especial os descritos no Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral - 2018 e Relatório Anual da Ouvidoria - 2018, ambos disponíveis no sítio da ouvidoria ([www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)).

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidas na Ouvidoria-Geral, para e em parcerias com SIGO-DF, durante o ano de 2019, em consonância com Plano Estratégico Institucional - PEI da CGDF 2016-2019, Plano Plurianual do DF e Acordo de Resultados vigentes. Para tanto foram traçadas sete diretrizes da OGDF para organização destas ações e projetos a serem executados durante o exercício. Além disso, formam este documento a análise SWOT, a Matriz de Riscos, o Plano de Ação para a Gestão de Riscos, a Matriz de Integridade e seu Plano de Ação e Indicadores de Metas do PEI para este ano, bem como outras informações relevantes ao plano.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**Controladoria-Geral**  
**Ouvidoria-Geral**

## Organograma

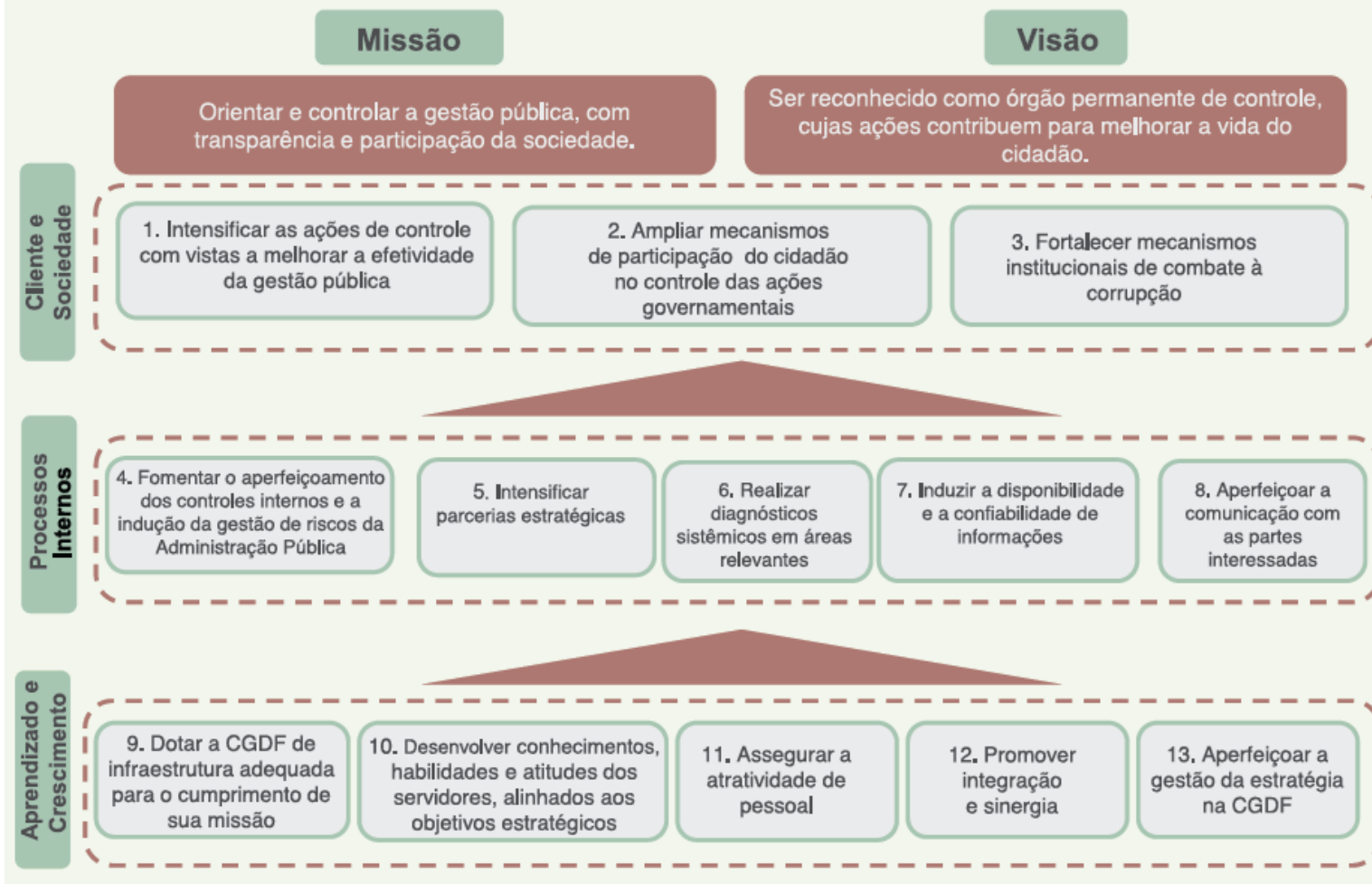


## Recursos Humanos

Servidores	Quantidade
Efetivos da CGDF	7
Efetivos cedidos do GDF	3
Comissionados	2
Estagiários	2
Menor Aprendiz	1
<b>Total</b>	<b>15</b>



## Mapa Estratégico 2016-2019 da CGDF





## Indicadores e metas do PEI para 2019

Índice de confiabilidade no serviço de ouvidoria	2016	2017	2018	2019
Metas	-	65%	68%	<b>70%</b>
Resultados	-	65%	74%	

*Nota: este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria do DF, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF.*

*Gestor do Indicador: Rodrigo Vidal*

Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria	2016	2017	2018	2019
Metas	55%	56%	58%	<b>60%</b>
Resultados	56%	58%	70%	

*Nota: este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria do DF, por meio de uma avaliação dos principais processos de trabalho das ouvidorias, o atendimento, o sistema e a resposta fornecida, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF.*

*Gestor do Indicador: Cleiton Oki*

Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	2016	2017	2018	2019
Metas	-	35%	37%	<b>37%</b>
Resultados	-	35%	37%	

*Nota: este indicador mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão, referindo-se ao desempenho dos órgãos, por meio da avaliação sobre a situação das manifestações como “resolvidas” ou “não resolvidas” nas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio de do sistema OUV-DF.*

*Gestor do Indicador: Rodrigo Vidal*



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
Controladoria-Geral  
Ouvidoria-Geral  
Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF

Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	2016	2017	2018	2019
Metas	-	80%	82%	<b>84%</b>
Resultados	-	87%	97%	

Nota: este indicador mede o percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro do prazo legal de até 20 dias conforme a Lei nº 4.896/2012.

Gestor do Indicador: Cleiton Oki

Taxa de Satisfação com as informações apresentadas nas Cartas de Serviços	2016	2017	2018	2019
Metas	55%	77%	82%	<b>85%</b>
Resultados	72%	89%	94%	

Nota: este indicador mede o percentual de clareza das informações constantes nas cartas de serviços do GDF, a partir da avaliação da carta de serviços disponível na própria carta, conforme o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação – GMEI destas, e da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF quando se tratar de solicitações de serviços aos órgãos e entidades do DF.

Gestor do Indicador: Rodrigo Vidal

Taxa de adequação do conteúdo e requisitos das cartas de serviços	2016	2017	2018	2019
Metas	20%	55%	70%	<b>70%</b>
Resultados	56%	64%	74%	

Nota: este indicador mede o percentual de adequação das cartas de serviços do GDF aos requisitos básicos constantes no Guia Metodológico e Estratégia de Implantação – GMEI destas.

Gestor do Indicador: Rodrigo Vidal





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
Controladoria-Geral  
Ouvidoria-Geral  
Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF

Média de Acesso às Cartas de Serviços digitais no Portal do Governo de Brasília	2016	2017	2018	2019
Metas	-	-	13.000	<b>15.000</b>
Resultados	-	-	497.585	

*Nota: este indicador mede a quantidade média de acessos por mês às cartas de serviços disponíveis em todos os sites do GDF.*

*Gestor do Indicador: Rodrigo Vidal*



## Diagnóstico

O Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF foi criado por meio da lei distrital nº 4.896/2012 com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Governo do DF.

Na perspectiva do Plano Plurianual, a Controladoria é responsável pelo Objetivo Específico 001 – GESTÃO TRANSPARENTE, ÉTICA E COLABORATIVA, que visa “tornar o cidadão protagonista do processo de transformação da sua realidade, instituindo a transparência das ações do governo, implementando e fortalecendo mecanismos para o engajamento do cidadão na formulação e controle das políticas públicas”. Nesta lógica, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal tem papel relevante no alcance das metas estipuladas, sobretudo as:

5. Fortalecer os mecanismos de transparência e controle social das ações do GDF (CGDF) – Ouv-DF, Ouvidoria itinerante, Carta de Serviços, LAI e Sic;
6. Aprimorar a integração do sistema de ouvidorias do GDF (CGDF): Ouv-DF, Formação Continuada de Ouvidores, Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria, Prêmio OGDF Projeto Ouvindo os Ouvidores;

Um dos principais desafios do exercício de 2018 para a Ouvidoria-Geral do DF – OGDF/CGDF foi o de institucionalizar a lógica do *Business Intelligence - BI* nas ouvidorias públicas para que tenham condições de, ao realizar o tratamento das manifestações, transforma-las em informação estratégica para os órgãos, com uma tecnologia confiável dentro do próprio sistema, capaz de processar a coleta, organização, compartilhamento e monitoramento de informações para o suporte da gestão do negócio público com os *Dashboards/Painéis* de Monitoramento da Ouvidoria desenvolvidos no Ouv-DF.

Diante do conceito de Inteligência Empresarial que muitas organizações de ponta utilizam atualmente para fornecer apoio para tomada de decisões estratégicas de forma inteligente, concentrando em uma ferramenta diversas informações e, escassez de recursos públicos para adquirir tal ferramenta que pudesse ser utilizada transversalmente pelos 85 órgãos e entidades do DF e suas 102 ouvidorias públicas, resolvemos desenvolver dentro desta lógica, vez que o Ouv-DF hoje já é um dos maiores sistema transversais de cadastro único dos cidadãos do DF com quase 200.000 cadastros e possui informações de todos esses órgãos e entidades, um *BI* em painéis dinâmicos para atender todas essas demandas.

Para que pudéssemos ter a perspectiva do cidadão foi necessário incluir no desenvolvimento do sistema uma pesquisa de satisfação onde fosse possível coletar a percepção do cidadão imediatamente após ele tomar ciência da resposta recebida pela ouvidoria. Ou seja, o empoderamento do cidadão proporcionado pela oportunidade de finalizar sua demanda e avaliar o serviço de ouvidoria como um todo logo após o recebimento da final da resposta, ainda com a possibilidade de alterá-la depois de uma resposta complementar mais completa, ou não, implantada neste exercício.

Com o sistema Ouv-DF e a primeira revisão da pesquisa de satisfação, a interação com o cidadão se tornou mais clara, amigável e objetiva, possibilitando agregar a maioria dos indicadores de medição de desempenho ao sistema SIGO-DF de forma automática e em tempo real. Estes indicadores foram desenvolvidos de forma a poder avaliar todos os processos internos de uma ouvidoria bem como a resolutividade do serviço prestado pelo órgão ou entidade pertencente ao



governo com critérios de gestão que podem empoderar a figura do “Ouvidor-Gestor” baseado em uma “consultoria gratuita do cidadão” dentro do conceito de Inteligência e Governança do Serviço de Ouvidoria.

Destacamos, ainda, um grande ganho para a sociedade por meio da prestação de serviços públicos de qualidade com a melhora dos indicadores, em especial o da resolutividade que mede a eficácia dos serviços prestados oriundos das manifestações de ouvidoria, além do sistema abranger todas as tratativas da Lei nº 13.460/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública) que passou a vigorar em junho/2018.

Nossas principais dificuldades estão elencadas em nossa análise *SWOT* e mapeadas em nossa matriz de riscos. Com o foco na superação destas ameaças e dos pontos fracos identificados na análise, também utilizada como insumo para a gestão de riscos do SIGO-DF, seguem também as nossas considerações que embasaram as diretrizes para 2019.

## Análise SWOT

AMBIENTE INTERNO	AMBIENTE EXTERNO
Forças	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"><li>I. Rede de ouvidorias instituída por normativo específico;</li><li>II. Equipe composta por servidores efetivos do quadro do governo do distrito federal, conferindo estabilidade e continuidade dos projetos iniciados;</li><li>III. Desenvolvido novo sistema informatizado de ouvidoria – Ouv-DF pela equipe da controladoria, que viabiliza o monitoramento e controle de qualidade na prestação do serviço de ouvidoria por meio de pesquisa de satisfação no próprio sistema;</li><li>IV. Coordenação do programa da carta de serviços ao cidadão, que fortalece o papel institucional da Ouvidoria-Geral e das ouvidorias seccionais;</li><li>V. Programa de Formação Continuada em Ouvidoria Pública - SIGO-DF na Egov, com vários módulos de aprendizagem e emissão da Certificação;</li><li>VI. Curso de formação em ouvidoria -</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>I. Estabelecimento da Rede Ouvir-DF, com ouvidorias de outros poderes, tanto do Distrito Federal, como do Governo Federal;</li><li>II. Participação crescente do cidadão evidenciada pelo aumento no número de registros no sistema informatizado de ouvidoria;</li><li>III. Possibilidade Programa de capacitação continuada dos membros da Rede Ouvir, com parcerias externas, que viabiliza a profissionalização dos ouvidores e equipes;</li><li>IV. Publicação das Cartas de Serviços ao cidadão em meio digital (<i>online</i>), o que auxilia na definição das competências dos órgãos do complexo administrativo do governo e facilita a vida do cidadão;</li><li>V. Vigência da Lei de Acesso à Informação – LAI como respaldo</li></ul>



<p>EAD em desenvolvimento, parceria com a Egov;</p> <p>VII. Diversidade de canais de atendimento – internet, telefone e presencial – que propiciam maior acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria;</p> <p>VIII. Sucesso do Projeto de Ouvidoria Itinerante, com inclusão deste no Programa Brasília Cidadã em 2018;</p> <p>IX. Criação de indicadores de desempenho na das ouvidorias;</p> <p>X. Desenvolvimento e Monitoramento das Ouvidorias por meio de ferramenta de <i>Business Intelligence</i> – BI no Ouv-DF;</p>	<p>para os processos de transparência ativa e passiva;</p> <p>VI. Termo de Ajustamento de Conduta – TAC instituído pela Instrução Normativa nº 1/2017, para adequação do desempenho dos ouvidores;</p> <p>VII. Medidas consensuais de resolução de conflito instituídas para os ouvidores, equipes e gestores através da Instrução Normativa nº 01/2017;</p> <p>VIII. Vigência da Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.</p>
---	---

## AMBIENTE INTERNO

Fraquezas	Considerações
Desatualização do Sistema de Informações ao Cidadão – e-Sic, com relação ao utilizado pelo Governo Federal, o que dificulta a produção de informações gerenciais e a própria gestão do sistema;	Esse problema, vivenciado nas ouvidorias seccionais do GDF - considerando que o serviço de informação ao cidadão é prestado no âmbito das ouvidorias, tem sido conduzido pela Subsecretaria de Transparência e Controle Social do Distrito Federal.
Falta de pessoal - equipe da Ouvidoria-Geral, bem como nas ouvidorias seccionais;	A proposta é manter o nível de capacitação e formação de ouvidores e equipes em alto nível, de forma que as equipes seccionais possam superar as dificuldades relacionadas à falta de pessoal. O sistema Ouv-DF também contribui para minimizar esta fraqueza, na medida em que detém uma performance superior ao sistema anterior, funcionando de maneira quase ininterrupta. Ainda, no âmbito do Programa de Valorização de Ouvidores e equipes, foram desenvolvidas diversas ações de sensibilização e motivação junto às equipes, essenciais para o bom desempenho.



## AMBIENTE EXTERNO

Ameaças	Considerações
Constantes alterações nas estruturas administrativas dos órgãos, o que impacta no desempenho da Rede como um todo;	Programa de formação continuada - A proposta é manter o nível de capacitação e formação de ouvidores e equipes em alto nível, de forma que as equipes seccionais possam superar as dificuldades relacionadas à falta de pessoal. Ainda, com o programa da carta de serviços ao cidadão, os processos relacionados aos serviços prestados ao cidadão foram mapeados e registrados, minimizando o impacto das trocas de pessoal e auxiliando na prestação de serviços propriamente dita.
Restrições orçamentárias, sobretudo para a realização de campanhas de divulgação do serviço de ouvidoria – Gráficas, certificações, peças de divulgação;	Ainda não possuímos orçamento para tais fins. No entanto, para produção de pequenas peças e eventos contamos com parcerias com o BRB, Detran e FIBRA.
Dificuldade dos órgãos em utilizar linguagem cidadã tanto no atendimento quanto nas publicações em sites institucionais;	A linguagem cidadã é um elemento fundamental para a efetividade da relação entre estado e sociedade. Neste sentido, os conceitos da linguagem foram incorporados ao curso de formação em ouvidoria.
Rotatividade de Ouvidores;	A Ouvidoria-Geral monitora os perfis de ouvidores nomeados, para averiguação de adequação à norma vigente, além de capacitar 100% dos ouvidores nomeados, com diretrizes gerais de trabalho. No entanto, essa rotatividade tem custo social e financeiro elevado e prejudicando os trabalhos e a população de forma geral.
Órgão ou entidade recebe a demanda através do sistema de ouvidoria, e no entanto, não resolve a demanda do cidadão no atendimento às solicitações, reclamações e denúncias.	A Ouvidoria-Geral monitora, por meio do BI, a resolutividade das demandas avaliadas pelos cidadãos e envia relatórios para as ouvidorias seccionais com a descrição do cidadão sobre o que o desagradou ou agradou, para que estes procedam uma avaliação junto aos gestores de seu órgão, com vistas a dar uma satisfação ao cidadão (resposta complementar) para que haja uma reavaliação da sua resolutividade. No entanto, este feedback ao cidadão ainda é pouco utilizado visando, de fato, resolver os problemas do cidadão em relação ao estado.



## Matriz de Riscos

Riscos Classificados como MÉDIO	
Risco	Considerações
Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria	Para mitigar o risco, intensificamos o Programa de formação continuada - A proposta é manter o nível de capacitação e formação de ouvidores e equipes em alto nível, de forma que as equipes seccionais possam efetivamente participar dos processos de melhorias dos serviços e das políticas públicas. Neste sentido criamos um Grupo de Trabalho para o desenvolvimento de mecanismos capazes de avaliar a qualidade das respostas. Ainda, com o programa da carta de serviços ao cidadão, os processos relacionados aos serviços prestados ao cidadão foram mapeados e desenhados com foco no cidadão, tanto para a adequação da linguagem como para o desenho do serviço. A proposta é que a ouvidoria auxilie na melhoria do serviço público de forma permanente e perene.
Dificuldade da população em acessar os serviços de ouvidoria.	Com vistas a mitigar esse risco, a principal ação executada foi o recebimento gratuito de ligações de celulares pela Central 162, iniciativa implantada em 2017. Ainda, foram realizadas 90 eventos de Ouvidoria itinerante de forma a aproximar o cidadão da Ouvidoria, além de divulgar o serviço em si.
Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional	Para mitigar o risco a OGDF possui parceria com a Secretaria de Comunicação, para ações conjuntas de sensibilização e capacitação junto às assessorias de comunicação com o intuito de aprimorar as ações de divulgação tanto da Ouvidoria, como de seus projetos. Foi efetuada a reformulação do site da ouvidoria e a sequência de resultados positivos quanto a indicadores relativos ao controle social e o aumento expressivo durante a gestão das quantidades de registros, bem como a confiabilidade no sistema de ouvidoria.
Nomeação de Ouvidores em seccionais sem atendimento aos requisitos da legislação	A Ouvidoria-Geral monitora os perfis de ouvidores nomeados, para averiguação de adequação à norma vigente, além de capacitar 100% dos ouvidores nomeados para o cargo, com as diretrizes de trabalho.
Deficiência no estabelecimento de processos integrados entre a Ouvidoria e demais unidades da Controladoria-Geral	Avanço no mapeamento e simplificação dos principais macroprocessos de ouvidoria em 2018: Gestão do Programa Cartas de Serviços; Capacitação e Desenvolvimento das Unidades Seccionais de Ouvidoria; Articulação, integração e comunicação com os integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF - SIGO/DF; Gestão do Sistema de Ouvidoria; e "Gestão do Serviço de Ouvidoria" ainda em 2017. (SIMPLIFIQUE)



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**Controladoria-Geral**  
**Ouvidoria-Geral**  
**Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF**

Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública.

Inserida a lógica do *Business Intelligence* nas ouvidorias públicas para que tenham condições de ao realizar o tratamento das manifestações, transformá-las em informação estratégica para os órgãos, com uma tecnologia confiável dentro do próprio sistema, capaz de processar a coleta, organização, compartilhamento e monitoramento de informações para o suporte da gestão do negócio público com os Painéis de Monitoramento de Ouvidoria desenvolvidos no Ouv-DF. Também houveram diversas ações voltadas para a institucionalização das Ouvidorias como fonte de informações para a tomada de decisão, melhorias dos serviços públicos e desenvolvimento de programas e políticas públicas, tais como a publicação de relatórios trimestrais; realização das Oficinas "Ouvidoria como Ferramenta de Gestão" e "Painel de Monitoramento de Ouvidoria (*Business Intelligence* no OUV-DF)"; projeto "Ouvindo os Ouvidores", com as ações de sensibilização interna, tais como "Bate-papo com a Ouvidoria" e ações de comunicação interna.

**Riscos Classificados como EXTREMO**

Risco	Considerações
Não atendimento dos prazos legais.	Risco mitigado com o Ouv-DF, capacitações e visitas técnicas. Destacamos o desenvolvimento do Sistema Informatizado de Ouvidoria promoveu o controle automático dos prazos com "bloqueio" das contas de ouvidorias com manifestações em atraso - as manifestações em atraso devem ser respondidas prioritariamente para que a caixa da ouvidoria do órgão seja desbloqueada. Além disso, foram realizadas 66 visitas técnicas em ouvidorias em 2018 e 307 durante esse quadriênio. Houve também o programa de formação continuada em ouvidoria além da criação do Índice de Cumprimento do Prazo Resposta da Ouvidoria como indicador do PEI e seu monitoramento através do Painel de Monitoramento dos Prazos de Respostas no Ouv-DF. Atualmente, este índice está em 97%, frente aos 37% no final da gestão passada (2014), pontuando uma melhora de 162% neste exercício. Ressaltamos que acompanhada a este indicador temos uma melhora expressiva do tempo médio de respostas da ouvidoria que passou de 142 dias em 2014 para atuais 12 dias, ou seja, uma melhora efetiva de 1.183%.





Reduzida capacidade institucional para gerir as redes sociais como canal de atendimento formal para acolhimento de demandas de ouvidoria.

Foi definida a resposta oficial encaminhando o cidadão para os canais formais de atendimentos de ouvidoria, além do envio de diretrizes aos órgãos e entidades com orientações para demandas de ouvidoria que possam entrar por redes sociais que será publicada pela comunicação do Governo conforme a necessidade. Ainda, foi publicado o Manual de Atendimento em Ouvidoria com orientações sobre as demandas que possam entrar por redes sociais. Além disso, a OGDF tem estudado a utilização de *Chatbots* nas redes sociais para viabilizar uma integração com o sistema Ouv-DF, o qual sua arquitetura já está preparada para integrações com outros sistemas e, uma proposta de reestruturação na OGDF para ter maior capacidade de absorção destas redes.

### *Matriz de Integridade da OGDF*

#### **Riscos NEGATIVOS de Integridade Classificados como BAIXO**

<b>Risco</b>	<b>Causas</b>	<b>Consequências</b>
Falha de postura ética nas atividades e nos relacionamentos interpessoais.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Ausência de conscientização dos servidores sobre o tema;</li><li>○ Ausência de ações institucionais de reconhecimento de boas práticas;</li><li>○ Percepção de ausência de sanção nos casos de ausência de postura ética do servidor;</li><li>○ Sensação de impunidade;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Clima organizacional desfavorável;</li><li>○ Aumento no número de situações de conflito e desgaste entre os profissionais;</li><li>○ Aumento na possibilidade de desvios;</li><li>○ Desmotivação da equipe;</li></ul>
Ausência de imparcialidade no cumprimento das leis e normas/regulamentares e comprometimento na execução do processo.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Ausência de profissionalismo na execução do processo;</li><li>○ Desconhecimento das leis e normativas vigentes;</li><li>○ Ausência de supervisão;</li><li>○ Ausência de adesão aos valores propostos pela Organização;</li><li>○ Sensação de impunidade;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Manifestações respondidas com vícios em função da ofensa ao princípio da imparcialidade;</li><li>○ Retrabalho;</li><li>○ Desmotivação da equipe;</li></ul>





### Riscos NEGATIVOS de Integridade Classificados como MÉDIO

Risco	Causas	Consequências
Quebra de sigilo e confidencialidade.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Ausência de adesão aos valores propostos pela Organização;</li><li>○ Ausência de supervisão;</li><li>○ Sensação de impunidade;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Perda de confiança das partes interessadas;</li><li>○ Exposição de informações sensíveis que possam comprometer os trabalhos da organização;</li><li>○ Imagem negativa da Ouvidoria perante a sociedade;</li><li>○ Ações Judiciais;</li></ul>
Solicitação ou recebimento de propina/pagamento indevido para intervenção em manifestações de ouvidoria.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Interesse de enriquecimento ilícito</li><li>○ Sensação de impunidade</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Imagem negativa da Organização</li><li>○ Prejuízo ao erário</li></ul>

### Riscos POSITIVOS de Integridade Classificados como MÉDIO

Risco	Causas	Consequências
Reconhecimento e divulgação das ações de integridade praticadas pelos servidores da OGDF.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Apoio institucional ao ProInt;</li><li>○ Valorização das ações de integridade como elemento chave para o alcance dos objetivos institucionais;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Estabelecimento de referências de comportamento ético na instituição;</li><li>○ Estímulo ao comportamento integrado aos valores institucionais;</li></ul>

### Riscos POSITIVOS de Integridade Classificados como ALTO

Risco	Causas	Consequências
Informar sobre desvios de Integridade.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Divulgação da existência do Ouv-DF como canal para manifestações internas na OGDF;</li><li>○ Compreensão pelos servidores do seu papel institucional de controle;</li><li>○ Segurança quanto à proteção ao sigilo do informante;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Maior possibilidade de identificação de desvios;</li><li>○ Diminuição da sensação de falta de supervisão;</li></ul>



### Riscos POSITIVOS de Integridade Classificados como EXTREMO

Risco	Causas	Consequências
Postura ética nas atividades e nos relacionamentos interpessoais.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Servidores com bom nível de compreensão dos valores institucionais;</li><li>○ Divulgação interna dos valores institucionais;</li><li>○ Exemplo de conduta da alta gestão;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Imagem institucional positiva;</li><li>○ Clima organizacional favorável à consecução dos objetivos;</li></ul>
Atenção e zelo na execução do processo de trabalho.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Supervisão adequada;</li><li>○ Conhecimento dos processos de trabalho pelos servidores;</li><li>○ Principais Processos de Trabalho da OGDF mapeados (simplifique);</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Clima organizacional favorável à consecução dos objetivos;</li><li>○ Imagem institucional positiva;</li><li>○ Trabalho de boa qualidade;</li></ul>



## Diretrizes para 2019

O Plano de ação para o exercício traz diretrizes construídas a partir da continuidade e melhoria dos programas e projetos em desenvolvimento no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO/DF, revisão de alguns e desenvolvimento de novas ações e projetos, após análise de todo o diagnóstico, estrutura organizacional e força de trabalho contidos neste documento, alinhados aos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal, bem como ao Plano Estratégico Institucional da CGDF. Para tanto foram traçadas sete diretrizes para orientar essas ações e projetos como iniciativas para 2019.

1. Consolidar a utilização das informações de ouvidoria para a melhoria da gestão: A proposta aqui é ampliar a utilização das informações de ouvidoria por parte dos órgãos do governo do Distrito Federal, sobretudo nas ações voltadas para a melhoria dos serviços públicos, tomadas de decisões e desenvolvimento de programas e políticas públicas. Para tanto vamos intensificar a análise e monitoramento de informações em tempo real, bem como diversas melhorias nos painéis de *Business Intelligence* – BI do sistema Ouv-DF. Também criaremos um perfil “Gestor Público” no sistema para dar amplo acesso ao BI da ouvidoria aos gestores dos órgãos e entidades do governo. Além disso, implementaremos a Pesquisa de Satisfação do Ouv-DF para que seja realizada via atendimento da Central 162, a fim que os cidadãos que utilizam o sistema de ouvidoria do DF por meio deste canal também responda a pesquisa e, em parceria com a Subcontroladoria de Tecnologia de Informações/CGDF será desenvolvido o *Data Warehouse* do projeto Ouv-DF para melhor aplicação e segurança do seu Banco de Dados. Ainda no que se refere às informações de ouvidoria teremos a partir de 2019 relatórios referentes à análise de sentimentos da pesquisa de satisfação realizada pelo do Ouv-DF utilizando ferramentas estatísticas por meio do Acordo de Cooperação Técnica firmado com a Codeplan e projetamos integrar o Sistema Eletrônico de Informações –SEI com o Ouv-DF.
2. Foco no fortalecimento das Ouvidorias: O fortalecimento das ouvidorias passa pela profissionalização dos ouvidores e equipes, além do aprimoramento dos processos de trabalho e será criado programa de integridade nas ouvidorias dos órgãos e entidades. Assim, essa diretriz visa à melhora e continuação do programa de formação continuada em ouvidoria com a ampliação das Certificações em Ouvidoria Pública em parceria da Escola de Governo – EGOV, além desenvolvimento do Curso de Formação em Ouvidoria – EAD, integração do sistema Ouv-DF com o SEI (Sistema Eletrônico de Informação) e desenvolvimento de um programa de Integridade para a Rede SIGO-DF.
3. Documentação e publicação de artigos: Considerando diversos avanços alcançados a partir da constituição do SIGO-DF, em 2012, é fundamental a documentação das ações implantadas e das informações de Ouvidoria, sobretudo para subsidiar o processo de planejamento governamental. A documentação das ações é importante inclusive para demonstrar a evolução e avanços obtidos no serviço de ouvidoria, ponderando a relevância deste serviço de utilidade pública e seu crescimento ao longo dos anos. Logo, continuaremos inscrevendo nossos projetos em concursos e premiações voltadas para iniciativas inovadoras dentro da gestão pública, além da produção de artigos, inclusive



aproveitando a criação da Revista de Gestão Pública/DF, pela EGOV em parceria com a SEPLAG.

4. Troca de boas práticas entre os membros do SIGO-DF: Na esteira de fortalecer a ouvidoria como ferramenta de gestão, é imprescindível o estabelecimento de parcerias entre os membros do SIGO-DF, bem como a troca de boas práticas entre ouvidorias para o estabelecimento de *Benchmarking*. Neste sentido teremos para 2019 o 4º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria e a 2ª edição do Prêmio OGDF de Melhor Desempenho – 2019.
5. Programa Carta de serviços ao Cidadão: para 2019 temos o objetivo de alcançar 70% das adequações das cartas de serviços em acordo com as novas diretrizes do Guia, diante da profunda transformação tecnológica voltada para um governo digital, antecipando assim às mudanças, inovando e se diferenciando, ao disponibilizar o acesso às informações e serviços pelo meio de comunicação mais frequentemente utilizada pelos cidadãos. Dentro dessa lógica, buscaremos recursos para a desenvolvimento de *Chatbot* de serviços aos cidadãos, gerado a partir de inteligência artificial com base nas Cartas de Serviços e com disponibilidade de acesso em todos os sites de órgãos e entidades do DF.
6. Transparência Ativa nas Ouvidorias: neste contexto, desenvolveremos um Portal de Transparência em Ouvidorias disponibilizando informações relacionadas ao sistema SIGO-DF, de fácil entendimento na página web da Ouvidoria-Geral, bem como uma reformulação na página inicial de transparência ativa do Ouv-DF, visando maior participação da população, com a criação de alguns painéis de monitoramento em Ouvidoria.
7. Ampliação dos Canais de Ouvidorias: destacamos aqui o projeto do App “Na Hora” que esta sendo desenvolvido a partir do Banco de Dados do Ouv-DF e que será um aplicativo destinado aos serviços do governo onde terá interface direta com Sistema Informatizado de Ouvidoria possibilitando ao cidadão que registre manifestações através do próprio App. Estuda-se também para que este mesmo aplicativo tenha interface de acesso às Cartas de Serviços do GDF. Considerando a ampliação dos canais de atendimento de ouvidoria temos o projeto de criação da “Sala do Cidadão” a ser criada na sede do Governo do Distrito Federal como um espaço destinado ao atendimento a todos os órgão e entidades do DF. Além disso, a OGDF tem estudado a utilização de *bots* nas redes sociais para viabilizar uma integração com o sistema Ouv-DF, o qual sua arquitetura já está preparada para integrações com outros sistemas e propor uma reestruturação organizacional para ter maior capacidade de absorção destas redes, viabilizando assim aumentar a conectividade das ouvidorias do DF com as redes sociais mais utilizadas.



## *Iniciativas para 2019*

Apresentamos, a seguir, os projetos e ações propostos para o exercício, com foco nas diretrizes gerais de trabalho.

As iniciativas aqui priorizadas são fruto de um processo de análise e discussão entre a equipe da Ouvidoria-Geral, com vistas à continuidade e melhora do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO-DF, em acordo com o Plano Estratégico Institucional da Controladoria-Geral do DF.

A execução destes projetos se dará pelos servidores da própria Ouvidoria-Geral em parceria com demais áreas da Controladoria-Geral e entre os membros da rede ou localmente, nas unidades seccionais, sempre com monitoramento desta OGDF.

Os resultados e correções ou intervenções propostas poderão serão deliberadas, discutidos ou revisados no âmbito da Ouvidoria-Geral, por suas áreas técnicas, com participações de titulares do SIGO-DF, para posterior aprovação pelo gestor da unidade central do sistema de ouvidorias, Ouvidor-Geral do DF, e, pelo gestor órgão superior do sistema, Controlador-Geral do DF.



## *Diretriz 1: Consolidar a utilização das informações de ouvidoria para a melhoria da gestão*

### **1 - AÇÃO/PROJETO: Implementar a Pesquisa de Satisfação do OUV-DF via atendimento na Central 162**

**Objetivo:** Que os cidadãos usuários do sistema Ouv-DF por meio do canal telefônico da Central de Atendimento 162, também possam responder a pesquisa de satisfação através deste mesmo canal.

**Justificativa:** Atualmente cidadãos que utilizam o sistema de ouvidoria somente através da central telefônica 162 não conseguem acessar e responder as avaliações do sistema bem como a pesquisa de satisfação existente, vez que as funcionalidades do sistema só permitem este acesso se o cidadão estiver *logado* em sua conta no próprio sistema. Logo, como ainda 50% dos usuários do sistema registram suas manifestações através da central 162, estimamos que seria bem maior a participação da sociedade nestas avaliações com a implementação desta ação, que deverá ser executada em parceria com a SUBTI e a demanda já se encontra priorizada para execução em 2019 conforme os critérios de priorização estipulados pelo Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação – COTIC da Controladoria-Geral do Distrito, e disponibilizado no Portal TI da CGDF.

*Demandas a serem desenvolvidas em 2019 - Anexo I.*

#### **Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais – Indicadores “Taxa de Satisfação com as informações apresentadas nas Cartas de Serviços” e “Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no Ouv-DF”;

OE nº 7 – Induzir a Disponibilidade e a Confiabilidade de Informações – Indicador “Índice de confiabilidade no serviço de ouvidoria”;

OE nº 8 - Aperfeiçoar a comunicação com as partes interessadas - Indicador "Taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria".

#### **Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

1 - Dificuldade da população em acessar os serviços de ouvidoria – MÉDIO.

2 - Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria - MÉDIO

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

**Período de Execução:** Ao longo do exercício de 2019.



## 2 - AÇÃO/PROJETO: Desenvolvimento do DATA MART Ouv-DF

**Objetivo:** Criar para o Ouv-DF banco de dados organizado para dar suporte à tomada de decisões estratégicas, dentro da lógica da *Data Warehouse*, resguardando a integração de dados e informações do sistema bem como preservação do histórico das informações.

**Justificativa:** Após a implantação das primeiras melhorias evolutivas do sistema Ouv-DF, a exemplo da nova pesquisa de satisfação com o cidadão, a correlação de dados foi prejudicada, necessitando de um esforço grande da área de banco de dados da CGDF para agregar informações iguais em tabelas diferentes. Assim, após conversas com a área de TI, decidiu-se que a concepção do DATA MART seria a ação mais efetiva para a demanda. A ação deve ser executada em parceria com a SUBTI e a demanda já se encontra priorizada para execução em 2019 conforme os critérios de priorização estipulados pelo Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação – COTIC da Controladoria-Geral do Distrito, e disponibilizado no Portal TI da CGDF.

*Demandas a serem desenvolvidas em 2019 - Anexo I.*

**Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:** OE nº 7 - Induzir a disponibilidade e a confiabilidade de informações – Indicador “Índice de confiabilidade no serviço de ouvidoria”.

**Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

**Período de Execução:** Ao longo do exercício de 2019.



### 3 - AÇÃO/PROJETO: Análise de sentimento da pesquisa de satisfação do Ouv-DF por meio do ACT entre a CGDF e a Codeplan

**Objetivo:** Realizar por meio de ferramentas estatísticas de análise de sentimento os dados da pesquisa de satisfação do Ouv-DF.

**Justificativa:** Apesar de utilizarmos ferramentas de *Business Intelligence* para o desenvolvimento e monitoramento de indicadores através dos dados da pesquisa de realizada dentro do próprio Ouv-DF, se faz necessário a análise de sentimentos capaz de extrair informações inclusive dos campos abertos da pesquisa. A realização destes levantamentos tem o intuito de balizar o desenho das políticas aliadas ao programa da Carta de Serviços ao Cidadão, o serviço de Ouvidoria, bem como outras políticas de governo.

**Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais – Indicadores “Taxa de Satisfação com as informações apresentadas nas Cartas de Serviços” e “Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF”;

OE nº 5 – Intensificar parcerias estratégicas.

**Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

2 - Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria - MÉDIO

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria e Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF

**Período de Execução:** Ao longo do exercício de 2019.





#### **4 - AÇÃO/PROJETO: Ampliar e melhorar o *Business Intelligence* da Ouvidoria - Dashboards**

**Objetivo:** Disponibilizar o acesso ao *BI* do Ouv-DF a gestores dos órgãos e entidades do DF, bem como melhorar os *Dashboards* existentes e criar novos.

**Justificativa:** Oferecer ferramentas para que as informações de ouvidoria possam ser utilizadas efetivamente como ferramenta de gestão para que as análises das unidades seccionais sejam mais tempestivas e assertivas em relação às demandas apresentadas em seus órgãos. A ação deve ser executada em parceria com a SUBTI e já constam várias demandas relacionadas à ação priorizadas para execução em 2019 conforme os critérios de priorização estipulados pelo Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação – COTIC da Controladoria-Geral do Distrito, e disponibilizado no Portal TI da CGDF.

*Demandas a serem desenvolvidas em 2019 - Anexo I.*

##### **Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 1 - Intensificar as ações de controle com vistas a melhorar a efetividade da gestão pública;  
OE nº 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais – Indicadores “Taxa de Satisfação com as informações apresentadas nas Cartas de Serviços” e “Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no Ouv-DF”;  
OE nº 6 - Realizar diagnósticos sistêmicos em áreas relevantes;  
OE nº 7 - Induzir a disponibilidade e a confiabilidade de informações;  
OE nº 8 - Aperfeiçoar a comunicação com as partes interessadas - Indicador “Taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria”.

##### **Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria; Taxa de Satisfação com as informações apresentadas nas Cartas de Serviços; Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no Ouv-DF.

**Período de Execução:** Ao longo do exercício de 2019.



## 5 - AÇÃO/PROJETO: Reformulação da pesquisa de Satisfação no Ouv-DF

**Objetivo:** Padronizar as questões de avaliação do cidadão para ampliar o escopo da influência das respostas no desenvolvimento dos indicadores de desempenho da ouvidoria.

**Justificativa:** Oferecer aos cidadãos maiores possibilidades de avaliações de seu contato com a ouvidoria em função do desempenho destas. A ação deve ser executada em parceria com a SUBTI e já consta relacionada para execução em 2019 conforme os critérios de priorização estipulados pelo Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação – COTIC da Controladoria-Geral do Distrito, e disponibilizado no Portal TI da CGDF.

*Demandas a serem desenvolvidas em 2019 - Anexo I.*

### **Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 1 - Intensificar as ações de controle com vistas a melhorar a efetividade da gestão pública;

OE nº 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais;

OE nº 6 - Realizar diagnósticos sistêmicos em áreas relevantes;

OE nº 7 – Induzir a Disponibilidade e a Confiabilidade de Informações – Indicador “Índice de confiabilidade no serviço de ouvidoria”;

OE nº 8 - Aperfeiçoar a comunicação com as partes interessadas - Indicador "Taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria".

### **Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

1 - Dificuldade da população em acessar os serviços de ouvidoria – MÉDIO.

2 - Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria - MÉDIO

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria;

**Período de Execução:** Ao longo do exercício de 2019.



## *Diretriz 2: Foco no fortalecimento das Ouvidorias*

### **6 - AÇÃO/PROJETO: Certificação em Ouvidoria Pública - SIGO-DF**

**Objetivo:** Dar continuidade ao Programa de Formação Continuada em Ouvidoria através da Certificação em Ouvidoria Pública em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal, com o intuito de formar uma equipe de ouvidorias adequada para o exercício do cargo.

**Justificativa:** As certificações em Ouvidorias disponíveis atualmente são as da Associação Brasileira de Ouvidores - ABO, que depende de recurso para o curso, diárias e passagens e da Ouvidoria Geral da União, que trata de realidade bem diversa da vivenciada na Ouvidoria pública do Governo do Distrito Federal. Assim, a OGDF buscará certificar seu quadro de Ouvidores, com um conjunto de cursos e oficinas temáticas realizadas ao longo dos exercícios, visando à profissionalização de sua rede de forma adequada à realidade do Distrito Federal.

*Cronograma de Cursos - Anexo II.*

#### **Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 8 - Aperfeiçoar a comunicação com as partes interessadas - Indicador "Taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria".

#### **Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

- 2 - Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria - MÉDIO
- 5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO
- 6 - Não atendimento dos prazos legais - EXTREMO
- 7 - Nomeação de Ouvidores em seccionais sem atendimento aos requisitos da legislação - MÉDIO

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Período de Execução:** Ao longo do exercício de 2019.



## 7 - AÇÃO/PROJETO: Curso de Formação em Ouvidoria - EAD

**Objetivo:** Elaborar e disponibilizar na plataforma EAD da Egov, um curso com as principais noções de ouvidoria pública dentro do contexto do Distrito Federal, sendo um ensino dinâmico e efetivo a distância para os servidores públicos de todo o governo, buscando atrair novos servidores para atuarem nas áreas das ouvidorias, bem como capacitar servidores de outras áreas técnicas que se relacionem com os serviços de ouvidorias além de facilitar o acesso a orientações e reciclagem para os que já atuam no sistema de ouvidorias do DF. Com isso, vislumbra-se também que o papel das ouvidorias sejam disseminados.

**Justificativa:** O quadro de servidores da Ouvidoria-Geral é reduzido para ministrar muitas turmas de curso de formação de forma presencial. Além de facilitar o acesso às informações sobre o funcionamento do serviço de ouvidoria para os servidores que não trabalham na área, mas desejam ter noções sobre o assunto. Com isso, o papel das ouvidorias é disseminado.

### **Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 8 - Aperfeiçoar a comunicação com as partes interessadas - Indicador "Taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria".

### **Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

- 2 - Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria - MÉDIO
- 5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO
- 6 - Não atendimento dos prazos legais - EXTREMO
- 7 - Nomeação de Ouvidores em seccionais sem atendimento aos requisitos da legislação - MÉDIO

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Período de Execução:** De março a dezembro de 2019.



## 8 - AÇÃO/PROJETO: Integrar o sistema Ouv-DF com o Sistema Eletrônico de Informações - SEI

**Objetivo:** Integrar o sistema Ouv-DF com o SEI para dinamizar os processos de trabalho das ouvidorias do sistema SIGO-DF.

**Justificativa:** Com a implantação do sistema SEI em todos os órgãos do DF se faz necessário que os dois sistemas se comuniquem para evitar o retrabalho de criar informações que devam circular em ambos sistemas a fim de gerar economicidade em todos os processos de trabalho relacionados a ouvidoria no DF. A ação deve ser executada em parceria com a SUBTI e a demanda já se encontra priorizada para execução em 2019 conforme os critérios de priorização estipulados pelo Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação – COTIC da Controladoria-Geral do Distrito, e disponibilizado no Portal TI da CGDF.

### Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:

OE nº 8 - Aperfeiçoar a comunicação com as partes interessadas - Indicador "Taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria".

### Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

6 - Não atendimento dos prazos legais - EXTREMO

8 - Deficiência no estabelecimento de processos integrados entre a Ouvidoria e demais unidades da Controladoria-Geral - MÉDIO

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Período de Execução:** Ao longo do exercício de 2019.



## 9 - AÇÃO/PROJETO: Programa de Integridade no Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO-DF

**Objetivo:** Estruturar mecanismos e procedimentos internos que visam a disseminar e solidificar, nas ouvidorias da rede SIGO-DF, uma cultura ética, moral e de integridade.

**Justificativa:** Integridade atualmente é algo inerente aos servidores que trabalham na Ouvidoria, pois norteia o comportamento esperado de um órgão cuja sua finalidade está ligada diretamente a sua confiabilidade perante seus *stakeholders*. Atividades desenvolvidas nas ouvidorias públicas, tais como recepção de denúncias e reclamações e pedidos de acesso a informações (LAI), dentre outras, exigem comportamentos inerentes a seus servidores baseados em princípios éticos e ao seu *complice*, sob pena de haver descrédito dos serviços prestados.

**Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 3 – Fortalecer mecanismos de combate à corrupção;

OE nº 7 – Induzir a Disponibilidade e a Confiabilidade de Informações – Indicador “Índice de confiabilidade no serviço de ouvidoria”.

**Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

2 - Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria - MÉDIO.

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Período de Execução:** Ao longo do exercício de 2019.



### *Diretriz 3: Documentação e publicação de artigos*

#### **10 - AÇÃO/PROJETO: Produzir artigos e realizar inscrições em concursos e premiações de acordo com as estratégias desenvolvidas na ouvidoria**

**Objetivo:** Inscrever os projetos desenvolvidos com bons resultados em concursos e premiações voltadas para iniciativas inovadoras dentro da gestão pública, além da produção de artigos com base nessas experiências.

**Justificativa:** A documentação de ações e projetos desenvolvidos é importante para registrar a evolução e avanços obtidos no serviço de ouvidoria, considerando que a relevância deste serviço de utilidade pública vem crescendo ao longo dos anos.

##### **Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 7 – Induzir a Disponibilidade e a Confiabilidade de Informações – Indicador “Índice de confiabilidade no serviço de ouvidoria”;

OE nº 8 - Aperfeiçoar a comunicação com as partes interessadas.

OE nº 10 – Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes dos servidores, alinhados aos objetivos estratégicos;

##### **Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

2 - Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria – MÉDIO.

4 - Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional – MÉDIO.

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Período de Execução:** Ao longo do exercício de 2019.



## *Diretriz 4: Troca de boas práticas entre os membros do SIGO-DF*

### **11 - AÇÃO/PROJETO: 4ª edição do Concurso “Melhores Práticas em Ouvidoria”**

**Objetivo:** Estimular, reconhecer, fortalecer e premiar iniciativas feitas pelas ouvidorias seccionais que compõem o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF promovendo maior difusão e intercâmbio de práticas e/ou iniciativas bem sucedidas no âmbito das ouvidorias buscando auxiliar na construção e manutenção de ambiente cooperativo em favor do aprimoramento da gestão pública.

**Justificativa:** Com base na necessidade de fortalecimento da rede de ouvidorias públicas do Distrito Federal, fazem-se necessárias ações que visem ao desenvolvimento do perfil de “ouvidor-gestor”, que, dentre as suas principais competências, destaca-se a de instrumentalizar o processo de tomada de decisão, seja por intermédio de ações corretivas, seja na formação de agenda positiva. Assim, o concurso figura como uma das ações voltadas para o fortalecimento da Rede de ouvidorias, buscando estimular a atuação dinâmica do Ouvidor para estabelecer um banco de boas práticas com replicabilidade e inovação com a troca destas práticas entre as ouvidorias a partir de técnicas de *Benchmarking* com a valorização de experiências inovadoras dos integrantes da rede, com foco na melhoria continuada dos serviços públicos.

**Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 5 – Intensificar parcerias estratégicas;

**Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Período de Execução:** De abril a dezembro de 2019.





## 12 - AÇÃO/PROJETO: 2ª Prêmio OGDF de Melhor Desempenho

**Objetivo:** estimular, reconhecer, fortalecer e premiar as ouvidorias que apresentarem o melhor desempenho, considerando também a percepção do cidadão. Serão avaliados vários indicadores de desempenho com base na legislação relacionada à ouvidoria e perspectiva do cidadão conforme pesquisa de satisfação respondida por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF.

**Justificativa:** Todo serviço prestado a população carece de ser avaliado. Com este instrumento busca-se avaliar de forma positiva, com o estabelecimento de um prêmio simbólico, o desempenho das ouvidorias públicas do DF a partir de critérios pré-estabelecidos em edital tais como a medição de indicadores de desempenho e atividades desempenhadas a partir das estratégias e planejamento da OGDF para o SIGO-DF, com foco na melhoria contínua dos serviços prestados a população do DF e monitoramento das atividades realizadas nas ouvidorias com melhor desempenho a fim de replica-las as demais.

### **Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 6 – Realizar diagnósticos sistemáticos em áreas relevantes;

OE nº 7 – Induzir a Disponibilidade e a Confiabilidade de Informações – Indicador “Índice de confiabilidade no serviço de ouvidoria”;

### **Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

6 - Não atendimento dos prazos legais - EXTREMO

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria; Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF.

**Período de Execução:** De abril a dezembro de 2019.



## *Diretriz 5: Programa Carta de serviços ao Cidadão*

### **13 - AÇÃO/PROJETO: Adequação das Cartas de Serviços Digitais ao novo Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviço**

**Objetivo:** Adequar as cartas de serviços digitais (*online*) ao novo Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviço.

**Justificativa:** Considerando a Lei Federal nº 13.460/2017 e o Decreto nº 36.419/2015, são apresentados no guia as orientações para os órgãos elaborarem passo a passo suas Cartas de serviços, assim como a adequação para o formato digital, acompanhadas de instrumentos que lhe garantam um controle social de fato e um monitoramento sobre a efetiva implementação dos serviços prometidos.

#### **Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais – Indicadores “Taxa de Satisfação com as informações apresentadas nas Cartas de Serviços” e “Taxa de adequação do conteúdo e requisitos das cartas de serviços”;

OE nº 7 - Induzir a disponibilidade e a confiabilidade de informações – Indicador “Taxa de adequação do conteúdo e requisitos das cartas de serviços”.

#### **Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

1 - Dificuldade da população em acessar os serviços de ouvidoria – MÉDIO.

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

#### **Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de adequação do conteúdo e requisitos das cartas de serviços; Média de Acesso às Cartas de Serviços digitais do Governo do Distrito Federal; Taxa de Satisfação com as informações apresentadas nas Cartas de Serviços.

**Período de Execução:** Ao longo do exercício de 2019.



#### 14 - AÇÃO/PROJETO: *Chatbot* de Serviços aos Cidadãos

**Objetivo:** permitir, através de uma *chabot* com uso de inteligência artificial, uma conversa com o cidadão, inclusive portador de necessidades especiais, capaz de conduzi-lo e orientá-lo ao serviço desejado de forma rápida, por meio das cartas de serviços aos cidadãos dos órgãos, ou ao atendimento no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – Ouv-DF.

**Justificativa:** desenvolver ou contratar *chatbot* com acessibilidade a pessoas portadoras de necessidades especiais, integrado ao Sistema de Ouvidoria – Ouv-DF, capaz de fornecer ligação natural entre pessoas e inteligência artificial, transformando interações complexas em conversas simples por meio de um atendimento personalizado e eficiente, com processamento de linguagem natural e *bots*, de forma transversal em todos os sítios dos órgãos tendo como base de dados as cartas de serviços ao cidadão. Justifica-se seu uso pelo alto nível de satisfação dos usuários que utilizam este serviço em outras organizações, disponibilidade dos serviços 24h além de economia na utilização de pessoal, dentre outros.

**Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais.

**Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

3 - Reduzida capacidade institucional para gerir as redes sociais como canal de atendimento formal para acolhimento de demandas de ouvidoria – EXTREMO.

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Período de Execução:** Ao longo do exercício de 2019.



## *Diretriz 6: Transparência Ativa nas Ouvidorias*

### **15 - AÇÃO/PROJETO: Portal de Transparência no Site da OGDF**

**Objetivo:** disponibilizar para o fácil entendimento da população as informações de ouvidoria, principalmente as relacionadas ao desempenho da rede SIGO-DF na página oficial da ouvidoria ([www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)).

**Justificativa:** disseminar o serviço de ouvidoria para a população do Distrito Federal e dar transparências no seu desempenho, para aumento do controle social.

#### **Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais – Indicador “Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no Ouv-DF”;

OE nº 7 – Induzir a Disponibilidade e a Confiabilidade de Informações – Indicador “Índice de confiabilidade no serviço de ouvidoria”;

OE nº 8 - Aperfeiçoar a comunicação com as partes interessadas - Indicador "Taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria";

#### **Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

4 - Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional - MÉDIO.

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

6 - Não atendimento dos prazos legais – EXTREMO.

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Período de Execução:** De fevereiro a dezembro de 2019.



## 16 - AÇÃO/PROJETO: Reformulação da Transparência Ativa na tela inicial do OUV-DF

**Objetivo:** remodelar a página inicial de acesso ao sistema Ouv-DF com informações mais relevantes ao controle social da administração pública.

**Justificativa:** disseminar o serviço de ouvidoria para a população do Distrito Federal e dar transparências no seu desempenho, para aumento do controle social, a partir da disponibilização de painéis de monitoramento baseados em *Business Intelligence* na tela inicial do Ouv-DF. A ação deve ser executada em parceria com a SUBTI e a demanda já se encontra priorizada para execução em 2019 conforme os critérios de priorização estipulados pelo Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação – COTIC da Controladoria-Geral do Distrito, e disponibilizado no Portal TI da CGDF.

*Demandas a serem desenvolvidas em 2019 - Anexo I.*

### **Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais – Indicador "Taxa de resolatividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF";

OE nº 7 – Induzir a Disponibilidade e a Confiabilidade de Informações – Indicador "Índice de confiabilidade no serviço de ouvidoria";

OE nº 8 - Aperfeiçoar a comunicação com as partes interessadas - Indicador "Taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria";

### **Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

4 - Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional - MÉDIO.

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

6 - Não atendimento dos prazos legais – EXTREMO.

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Período de Execução:** De abril a dezembro de 2019.



## *Diretriz 7: Ampliação dos Canais de Ouvidorias*

### **17 - AÇÃO/PROJETO: Atendimento no Sistema OUV-DF a partir do Facebook dos órgãos e entidades do GDF**

**Objetivo:** ampliar os canais de participação social e a capacidade institucional do SIGO-DF para gerir as redes sociais como canal de atendimento formal para acolhimento de demandas de ouvidoria, o projeto visa incorporar ao serviço de Ouvidoria do Distrito Federal ao canal do Facebook a partir de inteligência artificial por meio de um *chatbot* no *Messenger*.

**Justificativa:** o cidadão tem se manifestado nas mídias sociais acreditando ser um canal de atendimento oficial, e diante da insuficiência estrutural do SIGO, sua demanda fica sem resposta. Considerando a competência limitada do SIGO-DF para gerir as redes sociais do governo e a insuficiência de recursos humanos e materiais adequados para gerenciar novos canais de comunicação, sobretudo as informações relacionadas às mídias sociais, a proposta visa integrar o Facebook ao Ouv-DF a partir de registro de manifestações no *Messenger*, tornando-o um canal oficial de atendimento em ouvidoria.

#### **Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais;

#### **Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

2 - Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria – MÉDIO.

4 - Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional – MÉDIO.

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

**Período de Execução:** De abril a dezembro de 2019.



## 18 - AÇÃO/PROJETO: Atendimento da Ouvidoria por meio do App “Na Hora”

**Objetivo:** ampliar os canais de atendimento da ouvidoria e participação social para o registro de manifestações a partir do App “Na Hora” desenvolvido em parceria com a OGDF.

**Justificativa:** como o App “Na Hora” foi desenvolvido a partir da base de dados do sistema Ouv-DF e diante do crescimento do uso de aplicativos e das próprias redes sociais para que o cidadão se relacione com o Estado, torna-se estratégico que a ouvidoria amplie seus canais de atendimento nestes moldes.

**Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais;

**Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

2 - Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria – MÉDIO.

4 - Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional – MÉDIO.

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

**Período de Execução:** Ao longo do exercício de 2019.



## 19 - AÇÃO/PROJETO: Projeto Ouvidoria Itinerante

**Objetivo:** ampliar o canal de atendimento e registro de manifestação presencial e mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais a partir de um atendimento das ouvidorias dos órgãos e entidades do GDF fora de suas sedes locais.

**Justificativa:** facilitar a comunicação entre a sociedade e a administração pública distrital, percorrendo as Regiões Administrativas, participando de atividades, de eventos e se fazendo presente onde a população está. Este formato de atendimento possibilita novos meios de conhecer as necessidades locais e, a partir disso, traçar diagnósticos que impliquem na promoção de políticas públicas que atendam às necessidades sociais. Novo ciclo do projeto se justifica também pelos resultados alcançados nos anos anteriores.

**Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais;

**Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

- 1 - Dificuldade da população em acessar os serviços de ouvidoria – MÉDIO.
- 4 - Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional – MÉDIO.

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

**Período de Execução:** Ao longo do exercício de 2019.





## 20 - AÇÃO/PROJETO: Sala do Cidadão

**Objetivo:** constituir um espaço único de atendimento ao cidadão, no edifício anexo do Palácio do Buriti ou nova sede do governo, visando proporcionar ao cidadão um espaço mais acessível, adequado e com estrutura preparada para todos os cidadãos, inclusive aos portadores de necessidades especiais.

**Justificativa:** com o intuito de racionalizar recursos e garantir um maior acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria, proporcionando de forma mais eficiente o sigilo dos dados e manifestações, além da melhoria no atendimento presencial, o projeto visa centralizar no mesmo espaço físico o fornecimento de informações e serviços de forma ágil e eficiente aos usuários.

### Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:

OE nº 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais;

### Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:

1 - Dificuldade da população em acessar os serviços de ouvidoria – MÉDIO.

4 - Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional – MÉDIO.

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

**Período de Execução:** Ao longo do exercício de 2019.



## 21 - AÇÃO/PROJETO: Integração do OUV-DF com a API do *WhatsApp Business*

**Objetivo:** incorporar as notificações do Ouv-DF para o cidadão, como alerta de resposta e recebimento da demanda no sistema, à partir da integração do Ouv-DF com a API do *WhatsApp Business*.

**Justificativa:** o cidadão atualmente recebe as notificações do sistema com a possibilidade de acesso pelo e-mail, no entanto, atualmente a mídia mais utilizada pela população é o *whatsapp*, logo, essa integração visa aumentar a participação e o controle social no próprio Ouv-DF por meio desta maior interação com a população.

### **Alinhamento ao PEI 2016 – 2019:**

OE nº 2 - Ampliar mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais;

### **Alinhamento à matriz de riscos da Unidade:**

2 - Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria – MÉDIO.

4 - Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional – MÉDIO.

5 - Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública – MÉDIO.

**Alinhamento ao PPA:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Alinhamento ao Acordo de Resultados:** Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria.

**Período de Execução:** Ao longo do exercício de 2019.



## *Cronograma das Ações/Projetos para 2019*

Nº	AÇÃO/PROJETO	Período de Execução – Ano 2019											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	Implementar a Pesquisa de Satisfação do Ouv-DF via atendimento na Central 162												
2	Desenvolvimento do <i>DATA MART</i> Ouv-DF												
3	Análise de sentimento da pesquisa de satisfação do Ouv-DF por meio do ACT entre a CGDF e a Codeplan												
4	Ampliar e melhorar o <i>Business Intelligence</i> da Ouvidoria - <i>Dashboards</i>												
5	Reformulação da pesquisa de Satisfação no Ouv-DF												
6	Certificação em Ouvidoria Pública - SIGO-DF												
7	Curso de Formação em Ouvidoria - EAD												
8	Integrar o sistema Ouv-DF com o Sistema Eletrônico de Informações - SEI												
9	Programa de Integridade no Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO-DF												
10	Produzir artigos e realizar inscrições em concursos e premiações de acordo com as estratégias desenvolvidas na ouvidoria												
11	4ª edição do Concurso “Melhores Práticas em Ouvidoria”												
12	2ª Prêmio OGDF de Melhor Desempenho												
13	Adequação das Cartas de Serviços Digitais ao novo Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviço												
14	<i>Chatbot</i> de Serviços aos Cidadãos												
15	Portal de Transparência no Site da OGDF												
16	Reformulação da Transparência Ativa na tela inicial do Ouv-DF												
17	Atendimento no Sistema Ouv-DF a partir do <i>Facebook</i> dos órgãos e entidades do GDF												
18	Atendimento da Ouvidoria por meio do <i>App</i> “Na Hora”												
19	Projeto Ouvidoria Itinerante												
20	Sala do Cidadão												
21	Integração do Ouv-DF com a <i>API</i> do <i>WhatsApp Business</i>												



### Plano de Ação para mitigação de Riscos de Integridade da OGDF - 2019

Risco	Controle a ser implementado/ melhorado	Período de Execução – Ano 2019											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	C1.1 - Eventos de capacitação voltados para a Ética e Integridade na prática da Ouvidoria.												
	C1.3 - Formalização do processo para que o registro de manifestações oriundas do Comitê de Ética da instituição seja feito no sistema Ouv-DF.												
3	C3.2 - Desenvolvimento de Relatório de B.I. para o monitoramento do assunto "quebra de sigilo e confidencialidade na ouvidoria";												
4	C4.1 - Desenvolvimento de Relatório de B.I. para o monitoramento de manifestações invalidadas por operadores do sistema.												
5	C5.1 - Ampla divulgação da matriz de integridade da OGDF;												
	C5.2 - Criação de uma lista de condutas específicas para o servidor da OGDF;												



## **Outras Atividades de rotina a serem desempenhadas em 2019**

1. Visita técnica da Ouvidoria-Geral às unidades de ouvidoria;
2. Monitoramento da qualidade das respostas;
3. Monitoramento das triagens e encaminhamentos realizados pelo Controle de Qualidade;
4. Monitoramento das informações publicadas nas páginas das ouvidorias;
5. Atualização do Portal das Ouvidorias – [www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br);
6. Elaboração de relatórios de ouvidoria semestrais e anuais com base em análise de dados e estatísticas;
7. Monitoramento do Programa Cartas de Serviços ao Cidadão;
8. Emissão de recomendações e cobranças de conformidades da Ouvidoria-Geral às unidades seccionais, conforme a necessidade;
9. Atendimento presencial aos cidadãos
10. Tratamento e respostas de manifestações de competência da OGDF;
11. Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC;
12. Avaliação, triagem e acompanhamento de denúncias;
13. Supervisão e análise de desempenho das ouvidorias seccionais;
14. Desenvolver ações de sensibilização na rede de ouvidorias;
15. Atividades inerentes a Rede Ouvir;
16. Acompanhamento de outros projetos já em andamento na OGDF como “Ouvindo os Ouvidores”;
17. Organização de eventos voltados ao SIGO-DF;
18. Elaborar relatórios diversos para subsidiar ações, processos, projetos, auditorias, programas e toma de decisões na CGDF e demais órgãos e entidades da rede SIGO-DF;
19. Gestão do Sistema Integrado de Monitoramento e Gestão do DF;
20. Elaboração de documento e manuais relacionados à ouvidoria;
21. Mapeamento e simplificação de processos inerentes à ouvidoria;
22. Elaboração de Notas Técnicas e Acordos de Cooperação Técnicas referentes à ouvidoria;



## Considerações Finais

A Ouvidoria no Governo do Distrito Federal funciona como um sistema orgânico de ouvidorias públicas, em rede e tem a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania, aprimorando os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal, com foco na Gestão para resultados eficientes. Deste modo, esse plano de ação visa avançar na credibilidade do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO-DF frente à população do Distrito Federal, consolidando a participação e controle social em todo o governo.



## Anexo I - Demandas do OUV-DF a serem desenvolvidas em 2019 pela SUBTI

UNIDADE	DEMANDA	PRIOR %
OUV	Ouv-DF – Reformular pesquisa de satisfação.	100%
OUV	Ouv-DF – Criar a possibilidade do atendente do <i>Call Center</i> adicionar complementação nas manifestações e responder pesquisa de satisfação.	93,75%
OUV	Ouv-DF – Manter a formatação da escrita, um editor de texto e corretor ortográfico em todos os campos: relato, respostas, providências e etc; No painel alterar TEMA por ASSUNTOS na tela inicial do OUV-DF -(Mesmo acesso cidadão e servidor).	93,75%
OUV	Ouv-DF – Permitir que as ouvidorias consultem as manifestações cadastradas em suas unidades, incluindo também filtro para pesquisar quantas e quais demandas foram cadastradas ou tramitadas naquela unidade.	93,75%
OUV	Ouv-DF – Todas as informações sobre as respostas da pesquisa de satisfação e da resolatividade deverão constar na manifestação originária.	93,75%
OUV	Ouv-DF – Na página de criação de conta: a) abrir o campo de relato logo depois de indicadas informações iniciais b) utilizar somente uma página para coleta dos dados c) indicar claramente os campos ou dados obrigatórios	93,75%
OUV	Ouv-DF – Painel da pesquisa de satisfação.	87,50%
OUV	Ouv-DF – Extração de Relatório Dinâmicos/Painéis no OUV-DF – Permitir exportar todos os dados das manifestações em formato CSV, possibilitando a seleção e parametrização por classificação e assuntos.	87,50%
OUV	Ouv-DF – Painel Mapa de calor (Painel Visão Geral)	87,50%
OUV	Ouv-DF – Melhoria Painel Assuntos (trazer lista completa com as quantidades de manifestações em ordem decrescente dos órgãos / Setores que possuem manifestações com o assunto listado)	87,50%
OUV	Ouv-DF – Revisão da transparência ativa do OUV-DF. Painéis disponibilizados na transparência ativa do OUV, resguardando os devidos sigilos será disponibilizado ao cidadão; Estabelecer requisitos/filtros para o mapa. Ampliar as opções de pesquisas incluindo a opção de exercício anterior e parametrizar por datas inicial e final na tela	87,50%



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**Controladoria-Geral**  
**Ouvidoria-Geral**  
**Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF**

	inicial do Ouv-DF.	
OUV	Ouv-DF – Fazer integração do Ouv-DF com o SEI.	75,00%
OUV	Ouv-DF – Limpar “última visualização” após passar pela triagem (Controle de Qualidade, COACI e OGDF).	68,75%
OUV	Desenvolvimento do <i>DATA MART</i> Ouv-DF.	68,75%
OUV	Ouv-DF – Opção de listar e imprimir de uma só vez as manifestações listadas na caixa de entrada de acordo com o filtro utilizado.	68,75%
OUV	Ouv-DF – Criação de perfil exclusão do anexo.	68,75%
OUV	Ouv-DF – Criar filtros quais/quantas manifestações um determinado usuário registrou/respondeu; Criar comando para desativar usuários automaticamente que não acessam o sistema há mais de quarenta dias; Permitir a queda automática do sistema após 25 minutos logado sem atividade do usuário.	68,75%
OUV	Não encaminhar e-mails em todas as tramitações para os usuários.	62,50%
OUV	Aparecer o nome do órgão em que a unidade é vinculada (SIGLA), Ordenar as unidades em ordem alfabética, ao clicar na unidade aparecer as subunidade (modelo organograma), possibilitando visualizar os servidores vinculados a cada unidade.	62,50%
OUV	Na pesquisa do mapa para o local do fato na hipótese em falhar o endereçamento automático pelo ponto marcado, trazer boot para marcar pelo Lat. Long. Registrando assim na manifestação um Local do Fato Informado pelo cidadão e Local do fato recuperado pelo sistema.	56,25%
OUV	O teor da manifestação vinculadas deve ser apresentada na manifestação originária ou um link demanda original (visão cidadão).	56,25%
OUV	Realizar buscas independente da acentuação, letra maiúscula, minúscula em todos os campos onde existir buscas.	56,25%
OUV	Criar ícone de solicitação de complementação feito por ouvidores e equipe distinto da complementação do cidadão.	56,25%
OUV	Acrescentar formulários dinâmicos de linhas de ônibus, conforme banco de dados do DFTRANS.	56,25%
OUV	Permitir a todos os ouvidores a extração dos assuntos cadastrados e formulários no próprio sistema.	50,00%
OUV	Ao criar nova unidade, o ouvidor deve ser habilitado automaticamente nesta unidade e a equipe da Ouvidoria-Geral também.	43,75%





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**Controladoria-Geral**  
**Ouvidoria-Geral**  
**Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF**

OUV	Ouv-DF – Acrescentar informação da necessidade de 6 caracteres na ativação da conta e mensagem por e-mail (SENHA).	37,50%
OUV	Integração do Ouv-DF com o Sistema de Ouvidoria da Câmara Legislativa.	37,50%
OUV	Os assuntos no filtro devem ser listados em ordem alfabética.	37,50%

Fonte: <http://portalti/index.php/2018/06/22/demandas-a-serem-desenvolvidas-em-2019/>



## Anexo II - Cronograma de Cursos para a Certificação em Ouvidoria Pública do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - 2019

1º SEMESTRE - 2019		
Cursos / Oficinas	Mês	Datas
Curso de Formação em Ouvidoria – Turma 1	Março	11 a 15/03/2019
Módulo: Carta de Serviços - Turma 1	Março	27 e 28/03/2019
Módulo: Lei de Acesso à Informação para Ouvidorias - Turma 1	Abril	09 e 10/04/2019
Módulo: Gestão do Atendimento de Ouvidoria - Turma 1	Abril	24 e 25/04/2019
Módulo: Inteligência e Governança em Ouvidoria – Turma 1	Maio	14 e 15/05/2019
Curso de Formação em Ouvidoria – Turma 2	Maio	27 a 31/05/2019
Módulo: Carta de Serviços - Turma 2	Junho	05 e 06/06/2019
Curso de Formação em Ouvidoria – Módulo II – Turma 1	Junho	24 a 28/06/2019
<b>Total de Vagas no Semestre</b>	<b>228</b>	



2º Semestre		
Cursos / Oficinas	Mês	Datas
Curso de Formação em Ouvidoria – Turma 03	Agosto	05 a 09/08/2019
Módulo: Lei de Acesso à Informação para Ouvidorias - Turma 2	Agosto	21 e 22/08/2019
Módulo: Gestão do Atendimento de Ouvidoria - Turma 2	Agosto	28 e 29/08/2019
Módulo: Inteligência e Governança em Ouvidoria - Turma 2	Setembro	03 e 04/09/2019
Curso de Formação em Ouvidoria – Módulo II – Turma 2	Setembro	16 a 20/09/2019
Módulo: Inteligência e Governança em Ouvidoria - Turma 3	Outubro	01 e 02/10/2019
Módulo: Carta de Serviços – Turma 3	Outubro	17 e 18/10/2019
Módulo: Gestão do Atendimento de Ouvidoria - Turma 3	Outubro	23 e 24/10/2019
Módulo: Lei de Acesso à Informação para Ouvidorias - Turma 3	Novembro	05 e 06/11/2019
Módulo: Inteligência e Governança em Ouvidoria - Turma 4	Novembro	19 e 20/11/2019
Curso de Formação em Ouvidoria – Módulo II – Turma 3	Novembro	25 a 29/11/2019
<b>Total de Vagas no Semestre</b>	<b>258</b>	
<b>Total de Vagas no Ano</b>	<b>486</b>	