



# Balanco de Resultados

## SIGO-DF

### 2021



*#Integrar para Entregar*

Controladoria-Geral do  
Distrito Federal





# Melhorias na Gestão do SIGO-DF

Para entregarmos um  
serviço com mais  
qualidade para o  
cidadão, precisamos  
cuidar da nossa  
integração e  
processos de  
trabalhos.





# Modelo de Maturidade em Ouvidoria

Fase 1

Apenas OGDF

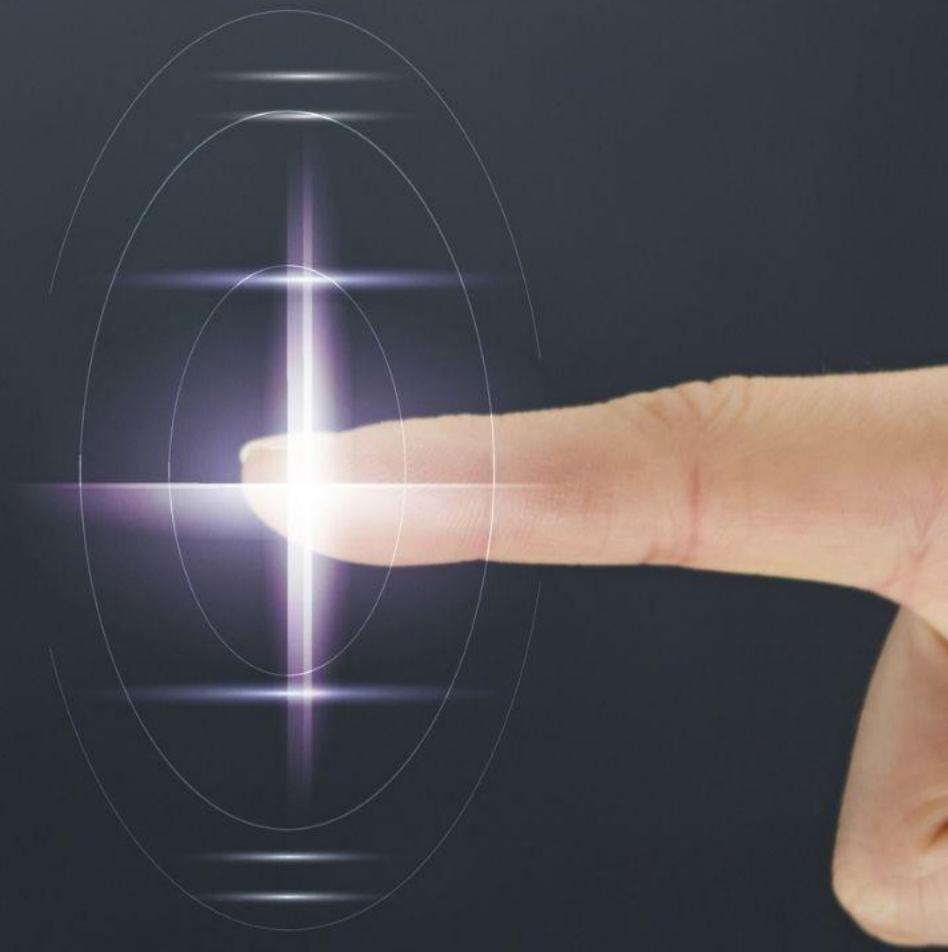
Nível Básico

Fase 2

Ouvidorias  
seccionais

*2022*





Gestão da informação



# **Ressignificação das “SITUAÇÕES GRAVES”**

Elaboração conjunta com a  
rede da Portaria 61/2021



## **Novo formato dos RELATÓRIOS DE GESTÃO**

Para organizar melhor as informações e entregar algo mais estruturado para os gestores tomarem suas decisões.



## Fluxo de DEMANDAS do cidadão junto ao MPDFT

Respeitando todas as possibilidades de forma de entrada, melhoramos o fluxo de recepção e resposta de demandas do MPDFT.

Em 2021 foram **247** manifestações recebidas e 204 (89,5%) já foram respondidas definitivamente.





Tecnologia e  
Inovação



# Inteligência Artificial

Auxilia na reclassificação da tipologia e do assunto das manifestações.

Ao perceber que o relato do cidadão não condiz com o que ele marcou no registro, a Iza sugere algumas opções de classificação mais adequada.

O nível de acerto da robô já está 84% para tipologia e 75% para assunto.

1ª FASE



I Z A





Integridade



## **Contratação da base de CPF e CNPJs**

O valor já está empenhado!

Validação dos CPFs e CNPJs para garantir a integridade dos dados do sistema Ouv-DF, evitando fraudes nos registros.





Aumento da Força de Trabalho





# Ouvidoria-Geral conta com mais 3 servidores

**Williana**

Controle  
de qualidade

**Mohara**

Atendimento, análise e  
triagem das denúncias

**Alyson**

Relatórios e  
gestão administrativa





Qualidade da  
resposta ao  
cidadão

# Construção conjunta de metodologia de avaliação

Grupo de Trabalho: Cleiton Oki  
(coordenador – OGDF)

1. Adriana de Matos - FEPECS
2. Alinne Moreira – SEJUS
3. Daniela Pacheco - PGDF
4. Fernanda Nogueira – FHB
5. Michelle Pinheiro – RA – X (Guará)
6. Gisele Carvalho – SEGOV
7. Fernanda Tavares – SETUR
8. João Batista – SES
9. Marcus Paulo – RA – XXII (Sudoeste/Octogonal)
- 10) Mauro Ribeiro – SEDUH
- 11) Ana Machado – SES
- 12) Raphael Damásio – SES
- 13) Thyerys Araruna – SES
- 14) Alyson Gonçalves – OGDF
- 15) Fernanda Oliveira - OGDF
- 16) Antônio Augusto – OGDF
- 17) Aline dos Anjos – OGDF
- 18) Litcya Coelho - OGDF



# **Curso no módulo Avançado**



Metodologia - linguagem simples  
adotada pela Rede nacional

Ministrado pela própria OGDF - não  
gerou custos adicionais para o GDF



# Curso no módulo Avançado

97

Servidores  
capacitados

47

Órgãos/  
entidades  
representados



# Resultado do indicador

1º trimestre: 46%  
2º trimestre: 45%  
3º Trimestre: 47%  
4º Trimestre: 49%



# Capacitação





# Reformulação da Formação Continuada

Trilha de aprendizagem

1. Módulos básico
  1. Ambientação -
  2. visitas técnicas – 63 visitas realizadas
  3. EADs -
2. Avançado
3. Atualização



# Reformulação da Formação Continuada

Metodologia construída em conjunto com a rede.

Grupo de Trabalho: Cecília Fonseca  
(Coordenadora - OGDF)

1. Alinne Moreira – SEJUS
2. Daniela Pacheco – PGDF
3. Fernanda Nogueira – FHB
4. Franklin Rocha – SEAGRI
5. Paulo Maurício – FJZB
6. Sérgio Gaze – C. CIVIL
7. Zoraia Carla – DETRAN
8. Valdir Pessoa – RA – Varjão
9. Aline dos Anjos – OGDF
10. Alyson Gonçalves – OGDF
11. Antônio Augusto – OGDF
12. Cleiton Oki – OGDF
13. Fernanda Oliveira - OGDF
14. Frederico Aragão – OGDF
15. Marlúcia Gonçalves - OGDF
16. Roberson Olivieri – OGDF





# Total de Servidores capacitados 2021





# Avaliação dos cursos realizados em 2021

## FORMAÇÃO CONTINUADA

107   
*Atendeu às expectativas*

24   
*Atendeu em parte*

\*132 respondentes





Qualidade do atendimento presencial

# Quando atendemos pessoalmente, o cidadão fica mais satisfeito

## Normal



## Atendimento Humano





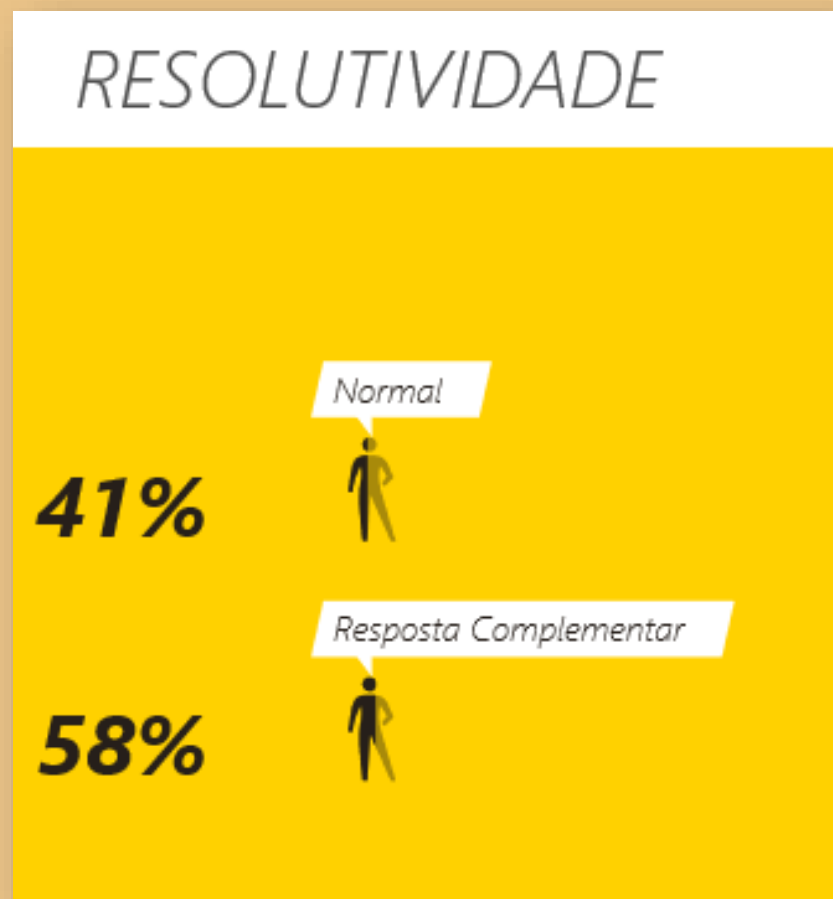
# Quando atendemos pessoalmente, o cidadão fica mais satisfeito

## Ouvidorias Itinerantes:

- Vice-Governadoria
- SSP
- SEJUS
- IBRAM



# Quando a instituição resolve, o cidadão fica satisfeito





A close-up photograph of a hand with a pink manicure moving a black chess pawn on a checkered board. The pawn is being lifted from its starting position. In the background, other chess pieces like a king and other pawns are visible but out of focus. The text 'Planejamento Estratégico' is overlaid on the right side of the image in a yellow-orange color.

# Planejamento Estratégico

## Construção conjunta

- Resolução da ONU 75/186
- Alinhamento com ODS





# Programa Ouvindo os OUVIDORES

---



# Bate-papo com as Ouvidorias

TERRACAP

IPREV



## 1º Bate-papo com a Ouvidoria

Que tal batermos um papo sobre o **papel da ouvidoria** e como a sua unidade pode contribuir para o fortalecimento da imagem da Terracap como uma empresa que **valoriza o cliente/cidadão**?!  
Pois esse dia já tem data marcada para acontecer, te esperamos no dia **14/10/21** às **10 horas**! Encontro virtual através do app "meet".

ABERTURA:

Cecília Fonseca  
Ouvidora - Geral do  
DF



APRESENTAÇÃO:

Cecília Magalhães  
Chefe da Ouvidoria da  
Terracap







# Café com a Ouvidoria

- IBRAM
- DF-LEGAL
- CAESB





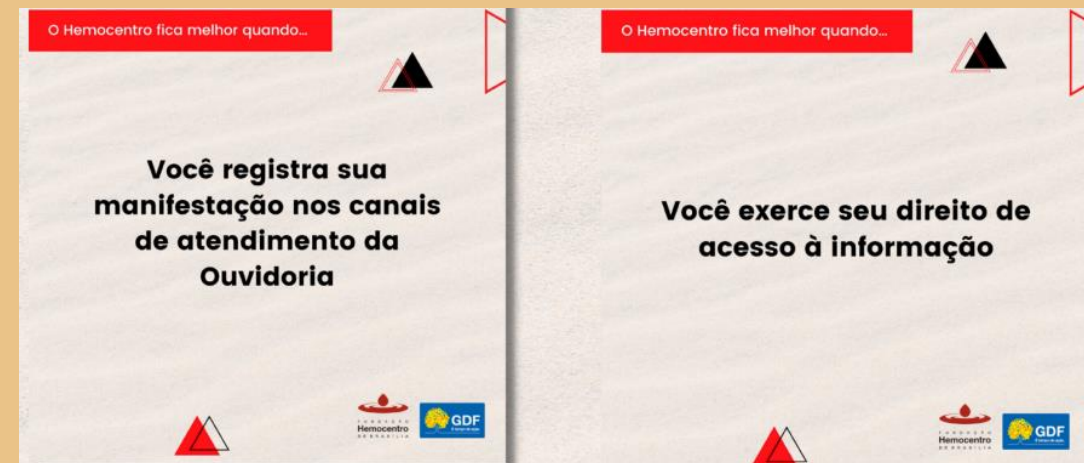


# Comunicação Interna

Emater



Hemocentro





# Ouvidoria em Números







Manifestações LGPD: 154

- Instituição da Ouvidoria como o canal oficial para acolhimento de demandas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados – dentro do Portal da LGPD/GDF ([www.lgpd.df.gov.br](http://www.lgpd.df.gov.br))

Denúncias Assédio Moral e Sexual: 172

- implantação de fluxo de recepção e resposta centralizado na Ouvidoria-Geral do DF – Decreto nº 41.536/2020



# A OUVIDORIA SÓ CRESCE

## PESSOAS



78.326 novos  
usuários



1.574 novos  
cnpj

## REGISTROS

246.151  
manifestações  
de ouvidoria

Crescimento de 14%  
de manifestações

8.474  
pedidos de  
informação

Prazo médio de  
resposta de 10 dias

OUVIDORIA

também é lugar de

ELOGIOS!





# Elogios foi a maior tipologia para o assunto “SERVIDOR PÚBLICO”

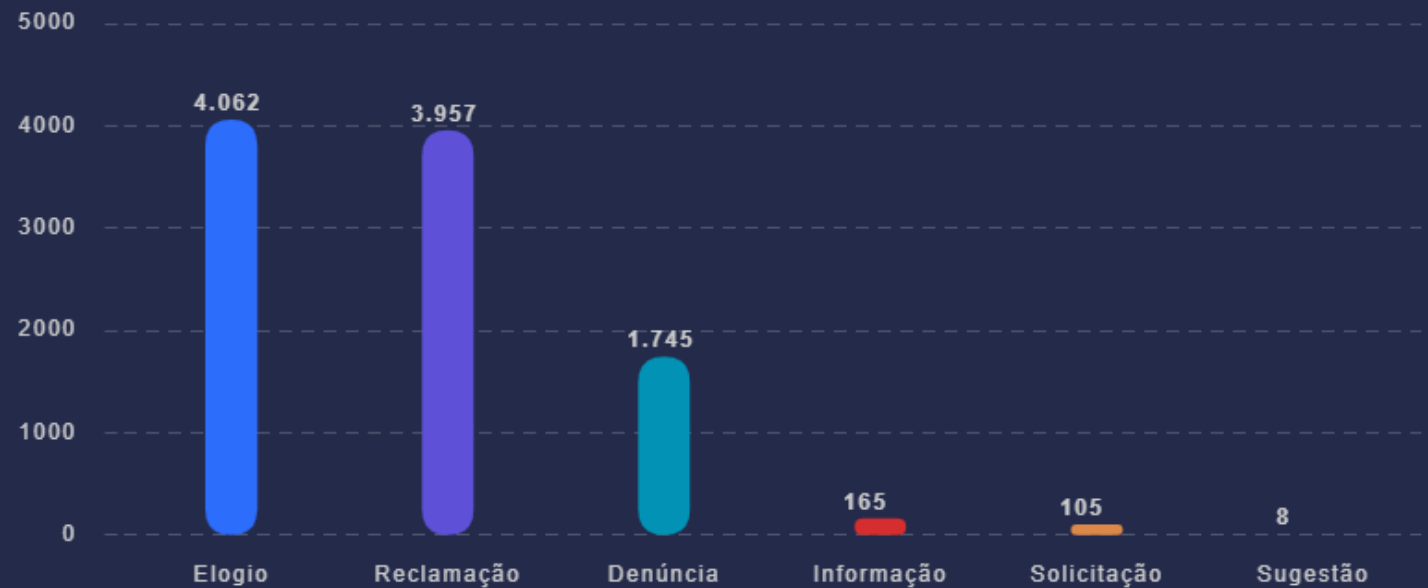
Isso mostra a nossa força!  
Mesmo em tempos de pandemia, nós,  
servidores públicos, fomos mais elogiados  
do que criticados.



Isso é resultado de muito comprometimento e trabalho árduo.

## CLASSIFICAÇÃO

ASSUNTO: servidor público



Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)  
01/01 a 16/11/2021



## CLASSIFICAÇÃO

ASSUNTO: Serviço Prestado por  
órgão/entidade do Governo do DF



Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)  
01/01 a 16/11/2021





P A I N E L  
**Ouvidoria**  
DISTRITO FEDERAL

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





*Obrigada por fazer parte do*  
**SIGO-DF**



*#Integrar para Entregar*

Controladoria-Geral do  
Distrito Federal

