PLANO DE AÇÃO SIGO - 2022

Construindo a Ouvidoria que a Sociedade precisa….

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal
Controladoria Geral do Distrito Federal
Governo do Distrito Federal

1. Apresentação

Este Plano de Ação é fruto de temas e discussões realizadas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF, ao longo de 2021. É uma proposta diferenciada, que busca, de forma inédita, estabelecer estratégias para os três níveis da rede de Ouvidorias do Distrito Federal – ações transversais comuns a toda a rede, ações específicas para o órgão central (OGDF) e diretrizes para as seccionais.

A primeira parte, ONDE ESTAMOS, apresenta o pano de fundo em que as discussões foram endereçadas. Não há como, na atualidade, pensar em ação de Estado e não incorporar a este pensar temas tão caros à nossa sociedade, traduzidos na forma dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Como a Ouvidoria é, também, sociedade, esses temas devem também permear nossos sonhos. Ainda na primeira parte é apresentado o Diagnóstico da rede SIGO-DF, contendo elementos de diversos aspectos e ações.

A segunda parte – ONDE QUEREMOS CHEGAR - apresenta as intenções e projetos para 2022, de forma direcionada aos diferentes níveis da Rede. Sob a forma de Cadernos, traz as iniciativas, objetivos e metas para os três níveis da Rede - projetos transversais, para o órgão central e para as seccionais.

Ainda, a terceira parte – Avaliação e Monitoramento – apresenta as principais mudanças no monitoramento de desempenho da Rede, inclusive da OGDF e seccionais, contemplando uma perspectiva de avaliação de desempenho sistêmico. Por fim, um texto de conclusão acompanhado dos anexos, em especial os materiais utilizados para chegarmos neste plano (apresentação, questionários, principais respostas e um script para elaboração dos planos de ação das seccionais).

Esperamos que esta proposta possa iniciar uma nova metodologia de trabalho no âmbito da rede SIGO-DF, em um processo contínuo de construção e de inovação. Boa leitura!

Brasília, novembro de 2021.

PARTE 1 - ONDE ESTAMOS:

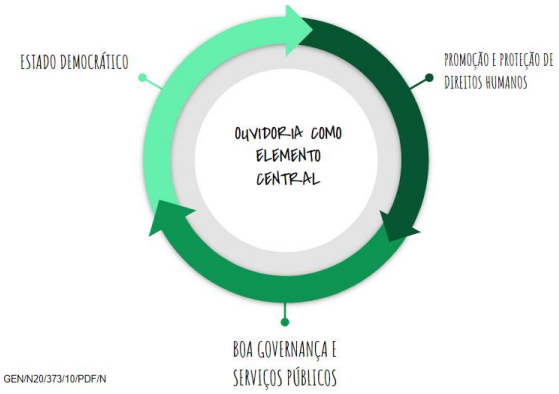
Construindo a Ouvidoria que a sociedade precisa...

Em 16 de Dezembro de 2020, a Assembléia Geral das Nações Unidas publicou a Resolução 75/186 destacando o papel central das ouvidorias públicas em três grandes frentes:

a) promoção do respeito pelos direitos humanos e garantias fundamentais

b) melhoria de serviços públicos, promovendo o Estado de direito, a boa governança, a transparência, a responsabilização e a equidade.

c) promoção da boa governança na Administração Pública e na melhoria das suas relações com os cidadãos.



As ouvidorias públicas são efetivos espaços institucionais de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania, de forma inclusiva, funcionando também como elemento de integridade, transparência e accountability. Traduzem-se em verdadeiras “pontes” de relacionamento com os cidadãos, e surgem como forma de contemporizar o desequilíbrio de poder entre os indivíduos e as instituições.

Considerando seu papel de ponte entre Estado e Cidadãos, as ouvidorias mantêm inúmeras relações com o ambiente externo, influenciando-o e sendo por ele influenciado. De um lado (endógeno), se apresentam dentro de suas organizações como a voz do cidadão, exercendo uma compatibilização entre as normas e a realidade fática da sociedade. De outro, em uma perspectiva exógena ao aparato estatal, os ouvidores abraçam um papel de “esponja”, absorvendo as mudanças societais e incorporando-as ao modo de pensar à ação estatal.

Não há como falar em mudanças societais e desafios sem mencionar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS. Composto por 17 objetivos centrais e 169 metas de ação global, com proposta de alcance até 2030, abrange as dimensões ambiental, econômica e social do

desenvolvimento sustentável, de forma integrada e inter-relacionada. Atuam como diretrizes centrais para que os países, de acordo com as suas circunstâncias, e as incorporem em suas políticas, programas e planos de governo.

Igualmente importante, a chamada Agenda 2030 estabelece, dentre as diversas estratégias de alcance de metas, a territorialização municipal dos ODS, conferindo um papel de maior relevância aos entes subnacionais, colocando-os não apenas como executores de uma política nacional, numa perspectiva top-down, mas com um papel contributivo e determinante no próprio desenho das estratégias de desenvolvimento da ação pública. Aos governos locais compete, principalmente, trabalhar com a chamada indivisibilidade dos objetivos, conectando à ação pública comunidades e cidadãos.

Acerca do Desenvolvimento Sustentável, no Brasil, destaca-se a recente Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil (Decreto nº 10.531/2020), Composta por 05 Eixos estruturantes - Econômico, Institucional, Infraestrutura, Ambiental e Social, incorpora ao processo de planejamento e ação públicos diretrizes e desafios para o período de 2020 a 2030.

Sua diretriz principal -"Elevar a renda e a qualidade de vida da população brasileira com redução das desigualdades sociais e regionais"- coloca o tratamento das desigualdades sociais como central na ação pública. Por sua vez, as desigualdades sociais são abordadas sobre uma estratégia multidimensional[1], envolvendo as dimensões de saúde, educação e padrões de vida. Ainda, o acesso aos serviços públicos é frequentemente desenhado a partir da percepção das agências estatais especializadas (secretarias de estado), bem como seus marcos regulatórios. No relacionamento diário, e, parafraseando Lipsky (2019; p. 57), as regras de acesso à serviços podem ser tão volumosas e contraditórias[2] entre si, além de constantemente complementadas para adequação às novas realidades, que sua aplicação estrita resultaria em sua inviabilidade.

Assim, pensar em ações de inclusão, redução de desigualdades, melhorias de serviços públicos, e no relacionamento com o cidadão requer ir além do atendimento a protocolos normativos, sendo necessário reprogramar a ação pública considerando a complexidade fática da realidade, que demanda, por muitas vezes, acomodações pragmáticas para a individualização da

[1] Segundo a metodologia do Índice Multidimensional da Pobreza - MPI (PNUD/OPHI), a privação de um indicador já significa estado de pobreza. A dimensão padrão de vida envolve acesso à água potável, energia, saneamento básico, moradia e bens primários de consumo (fogão, geladeira, etc).

[2] Considerando que, usualmente, as burocracias de nível da rua são o locus de convergência e operacionalização de normas e regulamentos. Esses, por sua vez, se originam de diversos clusters de inteligência regulatória, e nem sempre consideram as realidades vivenciadas no contato diário com a sociedade, tampouco as limitações e escassez de recursos. Neste sentido, Lipsky pontua que a tomada de decisões de burocratas se dá sob condições limitadas de tempo e informações.

provisão de serviços públicos. Aqui, novamente, o papel das Ouvidorias públicas ganha essencialidade. Seja sob a forma de disponibilidade e proximidade com a comunidade, seja sob a forma de acolhimento e provisão de soluções customizadas, as ouvidorias contribuem, de forma ativa e significativa, para a territorialização dos ODS, tema presente na chamada Agenda 2030.

O SIGO-DF: Rede multidisciplinar de Governança Pública em serviços

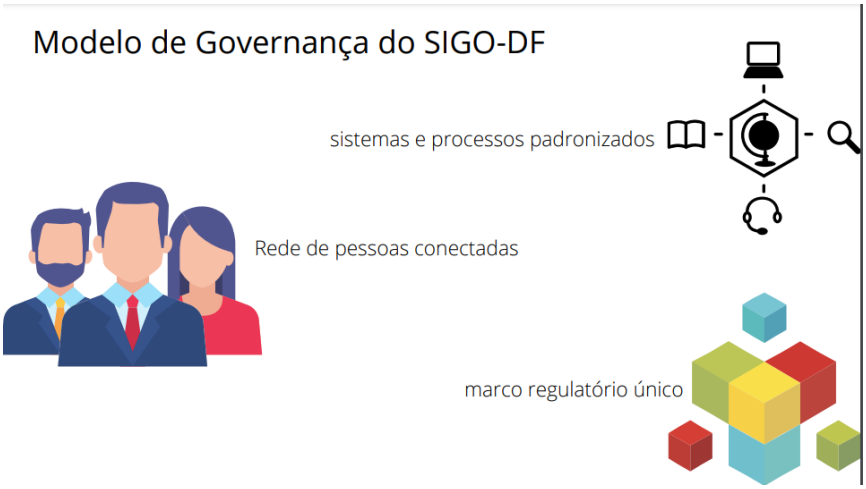
"O conceito de comunidade inteligente refere-se ao uso de tecnologias de informação e comunicação pelos governos locais e cidades para melhor interagir com seus cidadãos, aproveitando todos os dados disponíveis para resolver problemas importantes." Tradução

A interação da sociedade com o Estado é definida pelos múltiplos encontros que os cidadãos mantêm com as agências governamentais, sobretudo quando da utilização de serviços públicos. Ao retirar uma cédula de identidade, aplicar para um programa social ou solicitar uma melhoria na área pública, o cidadão encontra estruturas governamentais diversas e complexas, que nem sempre conversam entre si e que demandam do cidadão um grande esforço informacional e de acesso.

Neste desenho, ficam evidentes as necessidades de coordenação entre as diferentes áreas do Governo e principalmente, da incorporação da percepção dos usuários no processo de tomada de decisão pública, partindo do pressuposto que " uma das suposições básicas é que os governos locais conhecem melhor os seus cidadãos. Desta forma, quanto mais baixa a esfera de governo, mais bem ajustada às necessidades da população é a provisão dos bens públicos locais" (Boueri, 2012).

No Governo do Distrito Federal, iniciativas como o Registro e Licenciamento de Empresas Digital (RLE) e o Simplifica PJ elucidam essa perspectiva de redesenho de serviços públicos, influenciados a partir de demandas e contribuições de seus usuários, reforçando o entendimento de que é na esfera local em que o Estado se aproxima e capta os interesses da sociedade. Observa-se, nesse exemplo, que esses "usuários" são usualmente representados por grupos organizados e articulados, com força política para a proposição de adequações à ação pública.

No caso do cidadão, ou do conjunto de cidadãos, um enorme emaranhado de demandas, percepções e reclamações são proferidas diuturnamente, nas ouvidorias, colocando a Rede SIGO-DF em uma posição de unidade de inovação e ineditismo. Isso decorre, dentre diversos fatores, do modelo de governança adotado para o serviço de ouvidoria, que atua em rede, com marco regulatório e instrumental únicos, além de diversos mecanismos de coordenação interinstitucional, em contraponto ao arranjo departamentalizado da estrutura governamental, onde predomina a existência de centros especializados e autônomos, com pouca interdependência técnica entre si.



É neste contexto de especialização das agências governamentais que se estabelece fronteira de possibilidade de atuação da Ouvidoria como indutor de melhorias da gestão pública. Por ser uma unidade governamental de monitoramento, avaliação e promoção do relacionamento com os cidadãos, a Rede SIGO-DF encontra-se em uma posição de "superioridade" informacional, devido ao amplo acesso às informações, sistemas e processos governamentais da mais diversa natureza.

Dessa superioridade informacional surge uma janela de oportunidade, inovadora, do Estado atuar diretamente na construção e melhoria dos serviços e entregas públicas, colocando a perspectiva e a percepção do cidadão como elemento fundamental no *decision-making* governamental, sobretudo nos serviços públicos. O *locus* dessa interação Sociedade-Estado, trazendo para a realidade de Brasília, ocorre nas ouvidorias seccionais - presentes em todos os órgãos do complexo administrativo, com níveis de capacidades diferentes entre si. Por manterem um contato diário com os diversos grupos que interagem e usufruem das cidades, as ouvidorias se apresentam em uma posição de "superioridade informacional" multitemática e de convergência de demandas, individuais, coletivas, públicas e privadas.

No âmbito da Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil (Decreto nº 10.531/2020), o Eixo Institucional traz a Diretriz "Aprimorar a governança pública, com foco na entrega efetiva de serviços ao cidadão e na melhoria do ambiente de negócios, garantindo a soberania e promovendo os interesses nacionais". Coloca-se, novamente, um destaque na entrega efetiva de serviços ao cidadão, promovendo a governança pública, em consonância com os preceitos da Lei 13.460/2017, que confere às Ouvidorias um papel central na melhoria dos serviços públicos.

Assim, dada sua abordagem transversal e multitemática, as Ouvidorias são colocadas como instrumento fundamental de acesso e mitigação de desigualdades, contribuindo, de forma ativa, para o atingimento de metas de desenvolvimento sustentável. Ao instrumentalizar e fortalecer a

participação social, contribui tanto para uma perspectiva de redução de desigualdades como na lógica de fortalecimento dos mecanismos de governança e accountability públicos.

É com essa roupagem que iniciamos um processo de construção da nova Ouvidoria. Integrada ao contexto nacional, com foco no cidadão, não apenas para tratamento das demandas individualizadas, mas em um cenário propositivo e interativo, permeada por valores que apoiam o desenho de soluções para os grandes problemas societais da atualidade.

2. Diagnóstico SIGO-DF: Realidades, capacidades e principais desafios:

O mapeamento de necessidades da Rede SIGO nasce da conjugação de diferentes levantamentos, considerando seu alcance multitemático e sua capilaridade no âmbito do Governo do Distrito Federal. Em apertada síntese, constituíram-se como fontes de informação e principais achados os elementos do quadro abaixo:

1. Avaliação sistêmica - Decisão TCDF:

Composta pela avaliação externa sobre a atuação do órgão central (OGDF) e o desempenho das principais seccionais (mais demandadas), contemplando as oportunidades de melhorias. O ponto central e de alcance à toda rede é a relevância das informações de ouvidoria para a melhoria dos serviços prestados. Abaixo a síntese dos principais achados:

- Informações de ouvidoria devem contribuir para a melhoria de serviços
- Planos de ação devem conter diagnósticos à partir das informações de ouvidoria e estratégias para melhoria dos serviços
- Relatórios trimestrais com informações de ações e projetos para atender aos planos de ação
- Cartas de serviços com informações claras e precisas sobre a prestação dos serviços

- Capacitação como atividade inerente ao cargo - como convocação
- Atendimento das demandas no prazo legal
- Justificativas do Gestor titular sobre as providências adotadas acerca dos pontos recorrentes
- Divulgação das informações de ouvidoria ao gestor (manifestações, projetos, relatórios), subsidiando o processo de tomada de decisão.

2. Auto Avaliação - Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), em parceria com a Ouvidoria-Geral da União

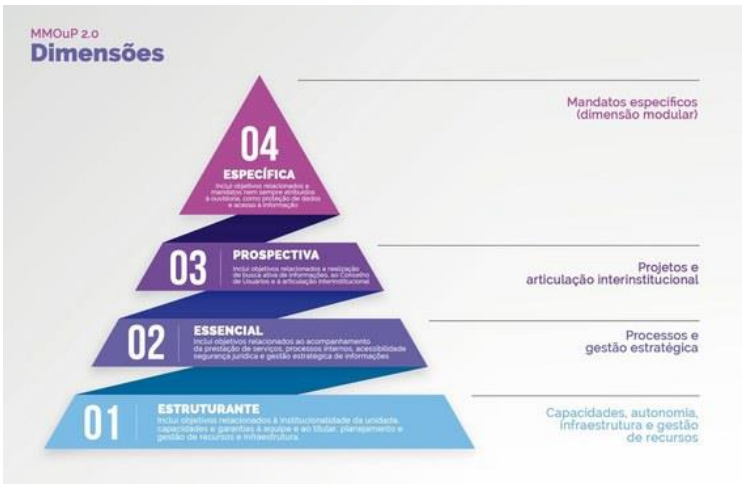
O MMOuP estabelece elementos necessários e essenciais para uma estratégia coordenada de desenvolvimento institucional de ouvidorias públicas. Desenvolvido a partir de diversos referenciais semelhantes (IA-CM, BPMM, CRC-MM), a Matriz do MMOuP é composta por 12 objetivos e 46 elementos, oferecendo um rico conjunto das competências e capacidades desejadas para as unidades de ouvidoria.

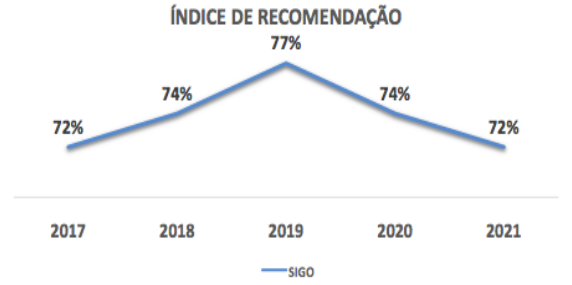
Após a realização do Auto Diagnóstico, a OGDF encontra-se no nível Básico de Maturidade (2º nível de 4), com a pontuação de 2,68, aplicada apenas no órgão central.

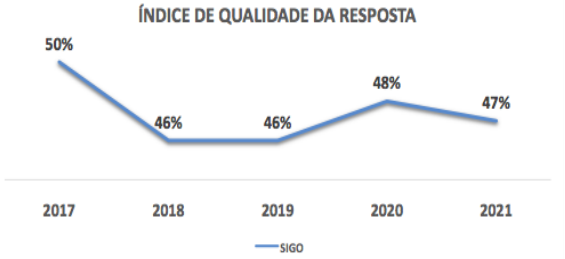
A realização deste processo de autoavaliação evidenciou um importante aspecto: a Ouvidoria-Geral tem concentrado seus esforços no desenvolvimento da Rede SIGO-DF, deixando o órgão central sem ações específicas e direcionadas à equipe e à Ouvidoria da Controladoria-Geral. Como resposta a esta constatação, surgiu a necessidade de definição de um Plano de Ação específico para a OGDF.

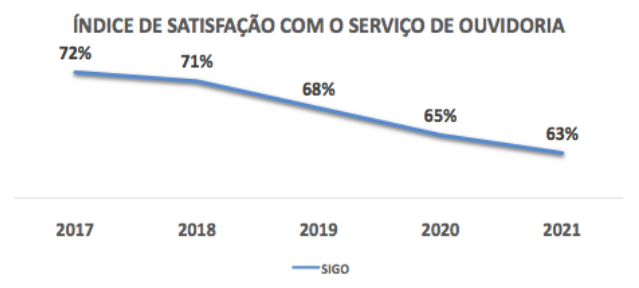
3. Avaliação Rede SIGO-DF no tempo:

Focada na análise dos nossos principais indicadores, em uma perspectiva temporal, considerando o período 2017-2021. Esta avaliação procurou identificar como está a percepção do cidadão frente ao serviço de ouvidoria e mapear quais ações devem ser priorizadas a partir das informações levantadas. Em apertada síntese, os indicadores apresentaram as seguintes curvas:









A partir dos indicadores apresentados, identificou-se a necessidade de priorização de ações voltadas para a melhoria da satisfação do cidadão com o serviço de ouvidoria, considerando que este foi o indicador com maior queda nos últimos anos. Tais ações estão dispersas em todos os cadernos deste Plano de Ação, e seu monitoramento será prioritário.

4. Avaliação individualizada das seccionais a partir das manifestações:

O processo de avaliação individualizada surge a partir da percepção da diversidade da rede SIGO, em termos de estrutura, capacidades e serviços. De certo, em processos de planejamento anteriores, a estratégia da Rede era transversal e unificada, desconsiderando as especificidades de cada membro.

A proposta para 2022 é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

DIMENSÃO VOLUME

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)

Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50)

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

DIMENSÃO QUALIDADE

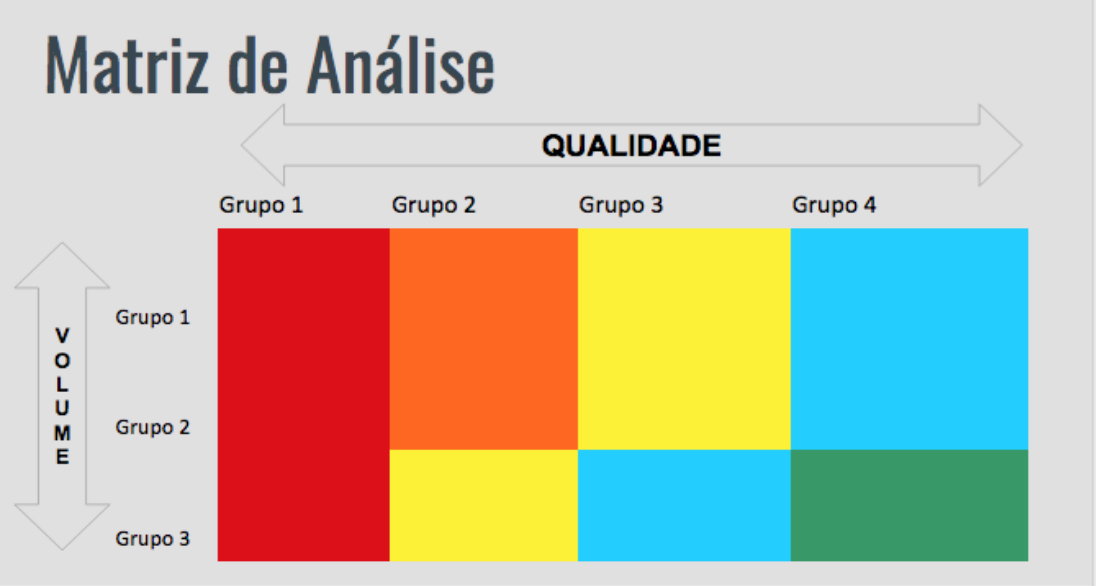
Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO

A partir da análise dos elementos acima, as ouvidorias seccionais foram categorizadas em 5 grandes Grupos, conforme a Matriz de análise apresentada:



Após a aplicação dos critérios em 76 seccionais, identificamos que 36% () das seccionais enquadram-se nas cores Amarelo, Laranja e Vermelho, demandando um esforço institucional mais customizado. Importante destacar que 43% das seccionais participantes encontram-se na categoria Azul, e 21% no grupo verde, demonstrando o bom desempenho da rede frente aos elementos estabelecidos.

A matriz de análise fornece subsídios para a definição de ações customizadas para cada categoria, identificadas no Caderno 3: Diretrizes de Ações das Seccionais - compromissos individuais com o desempenho da REDE.

Considerando o ineditismo da estratégia, optou-se por um conjunto de ações semelhantes, com diferenciação de metas estabelecidas. Ainda, partindo do pressuposto que as Ouvidorias categorizadas nas cores Vermelho. Laranja e Amarelo têm espaço para implantação de melhorias simples, a adesão aos indicadores no Caderno 3 é obrigatória, sendo opcional apenas para as categorias Azul e Verde.

PARTE 2 - ONDE QUEREMOS CHEGAR:

O processo de construção das prioridades (Objetivos e Resultados Chaves da Rede)

Construído em 04 grandes etapas, o Plano de ação para 2022 apresenta diversas mudanças estratégicas nos mecanismos de monitoramento e aferição de resultados da Rede SIGO-DF. A proposta de alteração nasce de um processo de maturidade da própria rede que, após diversos ciclos de atuação em rede, pode avançar em frentes diferenciadas.

Tendo como diretriz central os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e a necessidade das ouvidorias se inserirem nesta discussão de forma intensificada, a definição das prioridades e projetos para 2022 foi construída em quatro grandes etapas:

1º Etapa: Diagnóstico

2º Etapa: Discussão e trocas com as ouvidorias seccionais (semana de planejamento)

3ª Etapa: Discussão e priorização com a equipe OGDF

4ª Etapa: Consolidação da estratégia

As ações voltadas para a inclusão

Do processo de discussão coletiva, e partindo do pressuposto que a ouvidoria alcança as mais diversas interfaces relacionadas aos ODS e à Agenda 2030, surgiu a proposta de uma Estratégia ESG de Ouvidoria (ESG relacionado à tríade Responsabilidade Ambiental, Social e de Governança), que consiste na tradução dos ODS em ações institucionais, com ênfase na responsabilidade social, resultando em ações concretas de inclusão e acessibilidade. Tal estratégia está detalhada no Caderno 2: Plano de Ação do SIGO - Ações Transversais.

Com o referencial metodológico de planejamento a estratégia OKR - Objetivos e Resultados Chaves, o estabelecimento de prioridades, iniciativas e indicadores foi voltado para entregas de curto prazo (via de regra, trimestrais). Ainda, foram mapeados e identificados os **Indicadores de Performance Institucional (Key Performance Indicators - KPI)**, que, em síntese, representam a saúde operacional da Rede SIGO. Usualmente, os indicadores de performance são monitorados

como “Painel de bordo”, indicando o funcionamento adequado da Rede. Nosso painel de bordo é composto por:

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)

INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS

A decisão de classificar os indicadores de performance como KPI’s surge da maturidade da Rede, que após 05 anos de avaliação, oferece elementos suficientes para que possamos estabelecer estratégias diferenciadas a partir das diferentes realidades da Rede. Dada a diversidade da rede sob os mais diversos aspectos, faz-se necessário estabelecer estratégias de equalização entre os diferentes órgãos.

Aqui, a equalização pensada refere-se, principalmente, à contribuição das seccionais para o alcance das metas estabelecidas em cada um dos Indicadores de Performance. Assume-se, pela primeira vez, que a contribuição de cada seccional deva ser ajustada à capacidade real de sua realidade, ou seja, seu ponto de partida.

Por exemplo, órgãos com serviços muito relacionados à atividade de fiscalização (DFLEGAL, IBRAM, entre outros) tendem a ter uma avaliação mais crítica, considerando o lapso

de tempo necessário entre uma demanda do cidadão e a percepção do resultado - dadas as características típicas de ações desta natureza, como capacidade de recursos. De outro lado, órgãos com alta densidade de serviços (SAÚDE, EDUCAÇÃO, MOBILIDADE, entre outros), tendem a ser mais demandados, mas com maior celeridade no atendimento ao cidadão, sendo usualmente avaliados positivamente.

A proposta aqui apresentada centra-se no compromisso com a melhoria contínua, partindo do ponto onde cada seccional se encontra. Assim, assume-se que as diferenças são inerentes à rede, mas que cada melhoria contribui para o incremento da performance de todos, conferindo maior senso de pertencimento e capacidade de contribuição a todos os membros. Em última instância, trata-se de uma proposta que visa inserir mecanismos de equidade na avaliação do desempenho, imbuído no espírito de que uma pequena melhora de todos é mais aderente à missão da Rede SIGO.

Destaca-se que o estabelecimento de metas ousadas, mas factíveis e "alcançáveis" é um dos pressupostos da metodologia OKR. Ainda, que uma das estratégias centrais reside na necessidade de fortalecer a capacidade de planejamento, auto-organização e monitoramento da rede. O desenho deste Plano visa não apenas atender aos pressupostos do planejamento em si, mas de gerar transbordamentos positivos para toda rede.

Em auditoria de gestão recente, o Tribunal de Contas do Distrito Federal pontuou a necessidade das ouvidorias seccionais definirem planos de ação mais aderentes às suas realidades, com propostas efetivas de melhorias endereçadas aos problemas detectados nas demandas de ouvidoria. Ainda, recomendou que os Relatórios trimestrais devam trazer informações acerca das ações previstas nos Planos de Ação, ao invés de apenas dados das demandas dos cidadãos.

Em resposta às recomendações e dada à necessidade de atendimento das demandas da Rede, sobretudo as relacionadas à expectativa de atingimento de indicadores de uma forma transversal, surge a proposta deste Plano de Ação, com fracionamento da estratégia em 3 níveis (Cadernos): Rede SIGO (Estratégia ESG e Ações transversais), Plano de Ação OGDF (órgão central) e Diretrizes para as seccionais, com metas equalizadas e sugestões de propostas adequadas às realidades e capacidades de cada membro.

Caderno 1: Plano de Ação do SIGO/DF

Estratégia ESG e Ações Transversais

Consiste no conjunto de ações de cunho transversal, a serem executadas pela Rede SIGO-DF, sob a Coordenação da Ouvidoria-Geral. Trata-se de um conjunto de ações programáticas, com o objetivo central de qualificar e inserir o serviço de Ouvidoria na temática dos ODS, tendo como pano de fundo a melhoria dos serviços públicos e sua inter-relação com os ODS, a Agenda 2030 e a Nova Agenda Urbana.

Identificador	Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Indicador (Resultado Chave)	Meta (SUGESTÃO)	Medição	Resultado esperado
ESG.1	Construir uma rede de ouvidorias acessível e inclusiva	Estabelecer Diretrizes de Acessibilidade para a Rede - SIGO, em parceria com a SEPD-DF	Manual Ouvidoria Acessível	1	Ação (1º Semestre)	Maior participação de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida na Rede, seja na perspectiva interna (ouvidorias seccionais), seja como usuário dos serviços de Ouvidoria e como servidores do próprio SIGO-DF. Garantir o acesso irrestrito ao serviço de Ouvidoria no âmbito do Governo do Distrito Federal, qualificando a Rede de Ouvidorias nas suas perspectivas atitudinal, arquitetônica e educacional.
		Desenvolver uma campanha de conscientização e divulgação sobre acessibilidade (Acessibilidade atitudinal)	Campanha desenvolvida e disseminada	2	Ação (1º e 2º Semestres)	
		Avaliar a acessibilidade arquitetônica das Ouvidorias do SIGO	Diagnóstico de acessibilidade arquitetônica da Rede SIGO-DF	1	Diagnóstico (1º semestre)	
		Inclusão da categoria Ouvidoria Acessível e Inclusiva no Prêmio de boas práticas de Ouvidoria	nº de iniciativas inscritas de inclusão e acessibilidade implementadas	2	Ação (2º semestre)	
		Promover a acessibilidade metodológica dos cursos e materiais da Rede-SIGO	Curso EAD com opção de linguagem acessível	3	Ação (2º semestre)	
		Adequar o sistema OUV-DF e o Painel de Ouvidoria para garantir a acessibilidade tecnológica e digital	Sistema OUV-DF adequado conforme padrão E-MAG	1	Ação (2º semestre)	

Identificador	Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Indicador (Resultado Chave)	Meta (SUGESTÃO)	Medição	Resultado esperado
ESG.2	Disseminar o papel da Rede SIGO/DF no alcance das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS e da Agenda 2030	Implantar o Selo ODS de Ouvidoria do GDF	Parceria com o Escritório de Assuntos Internacionais (EAI) do GDF	Parceria estabelecida	1	Fomentar o desenvolvimento de ações de sustentabilidade na Rede SIGO, criando mecanismos de incentivo à adoção da estratégia ESG (Enviromental, Social and Governance) nas seccionais. Ainda, inserir a Ouvidoria na estratégia de monitoramento dos ODS, pela inclusão dos indicadores e ações da Rede SIGO-DF no Relatório de ações do ODS para o Governo do Distrito Federal.
			Carimbo ODS nos assuntos de Ouvidoria	100 (assuntos)	Semestral	
			Painel "Ouvidoria no ODS"	1 painel	Ação	

Identificador	Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Indicador (Resultado Chave)	Meta	Medição	Resultado esperado
ESG.3	Qualificar o Relacionamento do Estado com o cidadão	Plano de Formação Continuada para servidores do SIGO-DF	Plano de Formação Continuada elaborado	1	Ação (1º semestre)	Melhorar a performance de unidades com alta densidade de serviços públicos, inserindo as informações de ouvidoria no processo de tomada de decisão e de redesenho de serviços, disseminando o papel central das ouvidorias públicas como elemento essencial na governança de serviços, tendo em vista que se trata de ferramenta de gestão e mecanismo de indução de melhoria de serviços públicos.
		Mapeamento das iniciativas e providências com foco em melhoria de serviços (Top 10 instituições)	nº de recomendações de ouvidoria seccional (perspectiva interna) emitidos.	30	Trimestral	
		Definição do modelo de pós-atendimento do SIGO-DF	Projeto piloto implantado e modelo definido	1	Ação (1º trimestre)	
		Reformulação da Pesquisa de satisfação (Ouv-DF)	Pesquisa implantada	1	Ação (2º semestre)	
		Atualização das cartas de serviços, com foco na simplificação (redução de entraves e facilitação de acesso) - Foco em ações envolvendo a responsabilidade social (estratégia ESG)	Cartas de serviços atualizadas (dentre os órgãos mais demandados)	3	Serviços com Impacto social	
		Catalização da transformação digital de serviços	nº de serviços transformados na carta de serviços, com preparação para a digitalização	5	Serviços (2º semestre)	

Caderno 2: Plano de Ação da OGDF

Fortalecimento do Órgão Central

Aqui serão estabelecidas as metas para à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, de forma exclusiva. Trata-se de um conjunto de ações de fortalecimento institucional do órgão central, necessários para o fortalecimento da Rede. A estratégia aqui desenhada é decorrente da Auto-avaliação realizada no âmbito do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) da Ouvidoria-Geral da União, bem como outras demandas identificadas ao longo de 2021..

Identificador	Objetivo	Resultado Chave	Indicador (Resultado Chave)	Meta	Medição	Resultado esperado
OGDF.1	Capacitar a equipe OGDF para os novos desafios da Ouvidoria Pública	Plano de Formação Continuada para servidores da OGDF	Plano de formação, inclusive com mapeamento de necessidades orçamentárias - 2023	1	Ação (1º semestre)	Fortalecimento da equipe de trabalho do Órgão Central do SIGO/DF, visando tanto a capacidade de gestão da Rede em si, como aspectos relacionados à Gestão e Mediação de Conflitos, melhoria de serviços e Gestão de Riscos.
		Mapear e formatar fluxos de trabalho e procedimentos internos da OGDF	POP instituído	4	Ação (1º semestre)	
		Estabelecer estratégia de melhoria qualitativa da resposta em 2ª instância	Diagnóstico dos principais Gaps de informação	1	Ação (1º Semestre)	
OGDF.2	Avaliar a legitimidade do serviço de ouvidoria pela percepção do cidadão, utilizando as informações de avaliação da Rede SIGO (assunto)	Variação positiva dos indicadores de performance institucional do serviço de Ouvidoria (KPI), para os assuntos de competência da OGDF.	% de satisfação com o serviço de Ouvidoria	64%	Mensal	Monitoramento do desempenho da Rede SIGO-DF, a partir do monitoramento específico dos assuntos relacionados ao tema de atendimento da Rede (Rede de Ouvidorias, Central 162 e outros)
			% de recomendação do serviço de Ouvidoria	73%	Mensal	
			% de satisfação com a resposta de ouvidoria	48%	Mensal	
OGDF.3	Disseminar os serviços da CGDF para sociedade	Variação positiva do indicador de Resolutividade registrado no Ouv-DF - assuntos de competência da OGDF	% de resolutividade dos serviços públicos	41%	Mensal	Serviços e ações da CGDF disseminados, sob uma perspectiva interna e para a sociedade.
		Pesquisa (interna) de reconhecimento da OGDF e suas funções (Ouvidoria Interna)	Pesquisa realizada	2	Ação (1º e 4º tri)	
		Participar da Maratona em Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos	Projeto piloto	1	Ação (1º semestre - Junho)	
		Revisar Carta de Serviços da CGDF	Carta de Serviços revisada	1	Ação (2º semestre)	
		Estruturar a Ouvidoria seccional da CGDF	Ouvidoria seccional estruturada	1	Anual	

Identificador	Objetivo	Resultado Chave	Indicador (Resultado Chave)	Meta	Medição	Resultado esperado
OGDF.4	Fortalecer o relacionamento com os gestores e servidores da CGDF	Reuniões informais com cada unidade da CGDF	nº de eventos "Bate-Papo com a Ouvidoria-Geral"	6	trimestral	Ouvidoria-Geral reconhecida internamente por seus resultados e capacidades
		Promover reuniões de apresentação dos números/Resultados da Ouvidoria Seccional	nº de eventos realizados por seccionais	2	Ação (2º e 3º trimestres)	
OGDF.5	Evidenciar os benefícios financeiros e não financeiros da atuação da Ouvidoria	Instituir o "Caderno de Ouvidoria", contemplando casos de sucesso no atendimento ao cidadão	nº de publicações	1	Anual	Evidenciação dos benefícios da Ouvidoria-Geral no relacionamento com o cidadão como mecanismo de fortalecimento da Rede.
		Constituir, em parceria com escolas de governo e laboratórios de inovação, metodologia para coleta e evidenciação de benefícios financeiros e não financeiros da atuação da Ouvidoria	Metodologia desenhada	1	Ação (2º semestre)	
OGDF.6	Incrementar a Capacidade Institucional da OGDF	Avançar na Maturidade da Capacidade Institucional da OGDF, tendo como referencial o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União (MMOuP)	Alcançar o nível 3	3	Anual	Averiguação dos avanços alcançados tendo como referência o diagnóstico MMOUP
OGDF.7	Atualizar o Marco Regulatório e Modelo de Governança de Ouvidoria para incorporação dos desafios da legislação vigente	Atualização do Decreto que Regulamenta o SIGO-DF (Decreto nº 36.462/2015)	Decreto proposto	1	Ação (2º semestre)	Adequação do marco regulatório às competências das Ouvidorias, em especial as estabelecidas na Lei 13.460/2017.
		Definição do perfil técnico de Ouvidor (IN 05/2017)	Norma proposta (IN)	1	Ação (2º semestre)	
		Diagnóstico de segurança institucional e riscos das unidades de atendimento de Ouvidoria	Diagnóstico	1	Ação (2º trimestre)	
		Mapear e estabelecer fluxos de processos de resolução pacífica de conflitos (MMOUP) e de manifestações de 2ª instância	Manual de Gestão em Ouvidoria Pública – SIGO-DF elaborado	1	Ação (1º semestre)	
		Estudo sobre os possíveis fluxos institucionais de tratamento de manifestações de forma agregada (utilizando informações de manifestações similares e correlacionadas) - MMOUP	Estudo elaborado	1	Ação (2º semestre)	

Identificador	Objetivo	Resultado Chave	Indicador (Resultado Chave)	Meta	Medição	Resultado esperado
OGDF.8	Atualização do Prêmio de Boas Práticas de Ouvidoria, com inclusão de novas categorias temáticas	Inclusão da categoria "Ouvidoria Acessível e Inclusiva" no Prêmio de boas práticas de Ouvidoria	nº de iniciativas inscritas de inclusão e acessibilidade implementadas	2	Ação (2º semestre)	Fomento a ações inovadoras na Rede SIGO, pela criação de mecanismos de incentivo e reconhecimento
		Inclusão da categoria "Ouvidoria ESG" no Prêmio de boas práticas de Ouvidoria	nº de iniciativas inscritas de responsabilidade social e ambiental implementadas	4	Ação (2º semestre)	
		Inclusão da categoria "Simplificação e Melhoria de Serviços" no Prêmio de boas práticas de Ouvidoria	nº de iniciativas inscritas de simplificação e melhoria de serviços implementadas	5	Ação (2º semestre)	
OGDF.9	Fortalecer o papel das Ouvidorias Públicas enquanto ferramenta de gestão, reforçando seu papel central na melhoria de serviços públicos.	Aprimorar o modelo de governança do SIGO/DF, com uma estratégia de monitoramento do desempenho da Rede equalizada.	% de Planos de ação publicados	100%	janeiro	Capacidade de planejamento e de monitoramento da rede incrementada, disseminando a cultura de gestão por resultados e a efetiva melhoria de serviços públicos incorporando as informações de ouvidoria nos processos internos.
			% de relatórios trimestrais publicados	100%	trimestral	
			nº de relatórios trimestrais com recomendações relacionadas a melhorias dos serviços	20	semestral	
			Painel de Ouvidoria adequado	1 Painel	Ação (2º semestre)	
			% de cumprimento dos planos de ação	45%	Trimestral	
OGDF.10	Disseminar o papel da Rede SIGO/DF para as ações de Integridade e Compliance dos órgãos do GDF	Inserir o tema "conduta dos Ouvidores e servidores que atuam na Ouvidoria-geral e Ouvidorias seccionais" no Manual de Gestão do SIGO-DF.	Manual de Gestão em Ouvidoria Pública – SIGO-DF elaborado	1	Ação (1º semestre)	Fortalecimento da equipe de trabalho do Órgão Central, visando tanto a capacidade de gestão da Rede em si, como aspectos relacionados à Gestão e Mediação de Conflitos, melhoria de serviços e Gestão de Riscos.
		Plano de Formação Continuada para OGDF	Plano de formação, inclusive com mapeamento de necessidades orçamentárias	1	Ação (1º semestre)	

Caderno 3: Diretrizes de Ações das Seccionais - Compromissos individuais com o desempenho da REDE

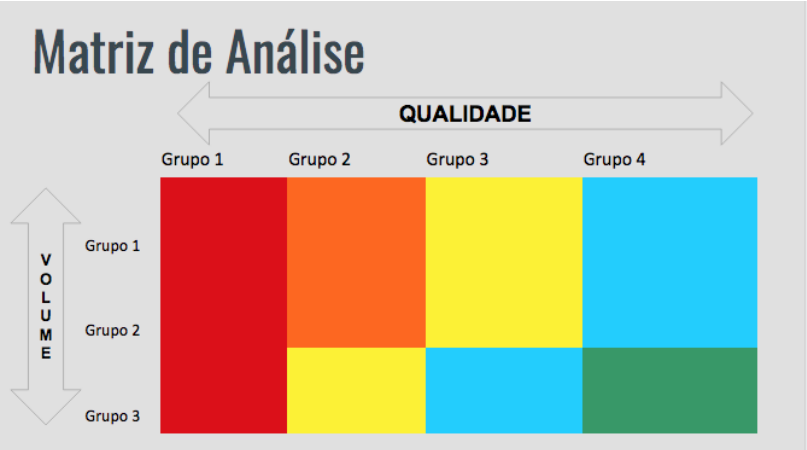
Aqui serão apresentadas as ações desenhadas para as seccionais. A intenção é que todas as ações aqui definidas constem nos Planos de Ação das seccionais. O referencial inicial é o diagnóstico rede (item 4. Avaliação individualizada das seccionais a partir das manifestações), que deverá constar em todos os Planos de Ação das seccionais. As ações foram definidas em duas categorias:

1) **Grupo 1 - seccionais nos Grupos Vermelho, Laranja e Amarelo**

   Indica um conjunto de ações destinadas a tratar dos principais aspectos relacionados às manifestações: **volume** e **qualidade.** Considerando o diagnóstico, estas unidades devem, obrigatoriamente, inserir as iniciativas aqui detalhadas em seus planos de ação, conforme a sua necessidade de foco (volume, qualidade ou ambos). Ainda, caso entendam ser possível, poderão ser definidas outras ações complementares. As ações são as mesmas e as metas variam de acordo com as cores.

2) **Grupo 2 - seccionais nos Grupos Azul e Verde.**

   Indica um conjunto de ações programáticas, com a intenção de complementar o trabalho destas seccionais, que já vem atendendo aos requisitos estabelecidos. Trata-se de um conjunto de ações que devem constar nos Planos de Ação (os indicadores de performance) e um conjunto indicativo de ações opcionais. Ainda, recomenda-se fortemente que as Ouvidorias seccionais desta categoria desenvolvam novos projetos e ações, independente das indicadas aqui.



Identificador	Aplicabilidade	Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Indicador (Resultado Chave)	Meta (SUGESTÃO)			Medição	Resultado esperado
SEC.1	VERMELHO/ AMARELO/LARANJA (foco no aumento de demandas registradas)	Aumentar o alcance da Ouvidoria seccional (número de demandas registradas para o órgão)	Realização de eventos de divulgação interna de ouvidoria (Programa Ouvindo os Ouvidores)	Evento realizado	4	3	2	cronograma	Aumento do Volume de Manifestações direcionadas ao órgão
			Campanha de simplificação ou sugestão (construção coletiva) de serviços públicos, com foco na coleta de informações pelo Ouv-DF (estilo consulta pública orçamento)	campanha realizada	4	3	2	cronograma	
			Campanhas de divulgação do serviço de Ouvidoria aliada a campanhas específicas do órgão	campanha realizada	2	1	1	cronograma	
			Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	100%	80%	70%	trimestral	
			Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	100%	80%	70%	trimestral	
			Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas	Aumento de demandas de ouvidoria para o orgão	80%	70%	70%	mensal	

Identificador	Aplicabilidade	Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Indicador (Resultado Chave)	Meta (SUGESTÃO)			Medição	Resultado esperado
SEC.2	VERMELHO/ AMARELO/LARANJA (foco no aumento de demandas avaliadas)	Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas)	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	80%	70%	60%	trimestral	Aumento do Volume de manifestações avaliadas
			Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	100%	80%	70%	trimestral	
			Jornada do cidadão (cidadão oculto) para serviços + demandados	serviço redesenhado	1	1	1	cronograma	
			Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	4	4	trimestral	
			Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)	Variação positiva de demandas avaliadas	50%	40%	30%	mensal	

Identificador	Aplicabilidade	Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Indicador (Resultado Chave)	Meta (SUGESTÃO)			Medição	Resultado esperado
SEC.3	VERMELHO/ AMARELO/LARANJA (foco na melhoria dos indicadores de performance)	Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	10%	5%	3%	trimestral	Melhora dos indicadores de Qualidade do serviço de Ouvidoria
			Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria	3%	2%	1%	trimestre	
		Ampliar o nível de confiança com o serviço de Ouvidoria	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	10%	5%	3%	trimestral	
			Jornada do cidadão (cidadão oculto) para 1 serviço (+ demandado)	serviço redesenhado	2	1	1	cronograma	
			Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria	3%	2%	1%	trimestre	
		Qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	30%	20%	10%	mensal	
			Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes	reunião realizada	10	8	6	mensal	
			Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	4	4	trimestral	
			Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de qualidade da resposta	1%	1%	1%	trimestral	

		Aprimorar a prestação dos serviços públicos	Jornada do cidadão (cidadão oculto) para 1 serviço (+ demandado)	serviço redesenhado	2	1	1	cronograma	
			Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	4	4	trimestral	
			Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de Resolutividade	1%	1%	1%	mensal	

PARTE 3 - AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

3. Avaliação de Desempenho Sistêmico:

Consiste no acompanhamento do desempenho da rede SIGO por ações planejadas e executadas, a partir de diretrizes estabelecidas pelo órgão central. Deixa de focar nos indicadores de desempenho institucional, passando a priorizar as ações efetivas de planejamento e monitoramento locais, com foco na análise qualitativa de informações publicadas.

Nesta lógica, os indicadores do SIGO - Qualidade da resposta, Satisfação com a Ouvidoria, Recomendação da Ouvidoria e Resolutividade passarão a ser monitorados como indicadores de performance da Rede (*KPI - Key performance indicators*), e não mais de forma individualizada. Ainda, serão compromissadas melhorias mínimas a serem alcançadas por cada membro da rede, de forma que cada membro possa se sentir pertencente ao processo de melhoria agregada.

A proposta de nova metodologia de medição de resultados parte do princípio que o planejamento, precedido de diagnóstico institucional, deve ser incorporado ao processo de trabalho das Ouvidorias. Trata-se de estratégia de monitoramento, aliada à estratégia de formação continuada em curso, para incorporar às rotinas de trabalho das ouvidorias uma cultura de planejamento e monitoramento de forma sistêmica.

Também responde aos princípios de accountability, controle social e transparência, na medida em que o monitoramento é feito a partir da publicação dos instrumentos (plano de ação e relatórios). Tem um foco operacional, visando atender ao marco regulatório de ouvidoria, bem como à decisão do TCDF.

Contudo, também têm um componente qualitativo, na medida em que visa monitorar o desempenho das ouvidorias seccionais com relação aos preceitos da legislação citada, sobretudo com relação às novas atribuições das ouvidorias públicas, especialmente as relacionadas à melhoria de serviços públicos.

Ainda, trabalha com compromissos transversais, para a Rede, onde serão inseridas iniciativas e ações afirmativas, de forma a alavancar a relevância das Ouvidorias na estrutura administrativa, considerando a necessidade de evidenciar o papel das ouvidorias na promoção de direitos humanos, justiça e de governança pública.

Abaixo apresentamos o esquema de monitoramento de desempenho da Rede:

4. Estratégia de Comunicação de Informações, Resultados, Accountability e Transparência

A comunicação dos resultados na rede será efetuada por meio de seis instrumentos, complementares entre si:

1) **Relatórios trimestrais de Gestão**, elaborado pelas seccionais, com base nos dados publicados no Painel de Ouvidoria (www.painel.ouv.df.gov.br), demonstrando os avanços alcançados no período em relação ao plano de ação proposto. Serão encaminhadas aos gestores, contendo recomendações e proposições relacionadas à melhoria dos serviços e/ou outros pontos relevantes relacionados às informações da Ouvidoria.
2) **Relatórios de monitoramento agregado**, com divulgação quadrimestral, elaborado pela OGDF, demonstrando o desempenho da Rede com relação aos indicadores de performance institucional (KPI) e ações relevantes, como o percentual de atendimento aos planos individuais, projetos relevantes e informações estratégicas.
3) **Relatórios pontuais de desempenho**, sempre que necessário, em virtude do comportamento das manifestações e das instituições.
4) Para as seccionais, é recomendado a apresentação de resultados em **reuniões de gestão**.
5) **Publicação de todos** os relatórios e planos nos sítios institucionais.

6) **Reunião trimestral com representantes da alta gestão dos órgãos e entidades (Gabinetes ou Comitês de Governança ou Ageps)** para orientação sobre o uso do Painel de Ouvidoria, seguida de circular que reforça o uso dos dados do painel como insumos para tomada de decisão, com base no Art. 2 º do Decreto nº 39.723/2019.

5. Conclusão

OFERECER ACOLHIMENTO E EQUIDADE, PROPORCIONANDO HUMANIZAÇÃO COM FOCO NA MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO PÚBLICO DISTRITAL.

Essa é nossa missão.

O Desafio é gigante e necessário. Acolhimento, como vetor da ouvidoria, é como um abraço. Abrimos os braços, recebemos, trocamos energia e empatia, luz, e saímos diferentes, melhores. A cada abraço (demanda), nossa troca: para quem pede, uma resposta, às vezes solução; para quem responde, engajamento com proatividade, que se traduz em Estado que aos poucos se inova, de forma silenciosa e ao mesmo tempo, gigante. (em roxo, nossos valores)

Esse movimento se traduz na nossa visão de futuro: *SER REFERÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO, VOLTANDO SUAS AÇÕES DE TRABALHO NA BUSCA DA EXCELÊNCIA ENTRE A DEMANDA E A EFETIVA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO*

Ouvidoria é, na sua essência, uma mistura de **informação, relacionamento e comunicação**. Encerramos esse plano com um belo texto de Nelson Mandela, para que nossa equipe, que nos ajudou a construir essa proposta.

NOSSOS MEDOS
Nelson Mandela

Nosso medo mais profundo não é o de sermos inadequados. Nosso medo mais profundo é que somos poderosos além de qualquer medida. É a nossa luz, não as nossas trevas O que mais nos apavora. Nós nos perguntamos: Quem sou eu para ser Brilhante, Maravilhoso, Talentoso e Fabuloso? Na realidade, quem é você para não ser? Você é filho do Universo. Você se fazer de pequeno não ajuda o mundo. Não há iluminação em se encolher, Para que os outros não se sintam inseguros quando estão perto de você. Nascemos para manifestar a glória do Universo que está dentro de nós. E conforme deixamos nossa própria luz brilhar, inconscientemente damos às outras pessoas permissão para fazer o mesmo. E conforme nos libertamos do nosso medo, nossa presença, automaticamente, liberta os outros.

Esse Plano de ação contou com a participação de muitas pessoas, de diferentes formas. Sem elas, seria mais um documento guia do que um plano. Nosso imensos agradecimentos a todos aqui mencionados.

Ibaneis Rocha
Governador do Distrito Federal

Paulo Wanderson Moreira Martins
Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal

Cecília Souza da Fonseca
Ouvidora-Geral do Distrito Federal

Coordenação dos Trabalhos
Maria Fernanda Cortes de Oliveira
Coordenadora de Planejamento

Co-elaboração (Equipe da Ouvidoria-Geral)

Gabinete da Ouvidora-Geral
Alyson Cavalcante Gonçalves – Assessor Especial
Lúcia Brasileiro de F Coimbra – Especialista em Saúde Pública

Coordenação de Planejamento
Maria Fernanda Cortes de Oliveira – Diretora de Informações de Ouvidoria interina
Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes - Diretora de Projetos e Mobilização Social
Beatriz Sampaio de Melo – estagiária

Coordenação de Articulação de Ouvidorias
Roberson Bruno Lobo Olivieri - Coordenador
Aline dos Anjos Carneiro Cruz - Diretora de Acomp. das Áreas Social e Econômica
Antônio Augusto Guterres Soares Filho - Diretor de Acomp. das Áreas de Governo e de Infraestrutura
Williana Jorge Oliveira - Assessora Técnica
Amanda Martins Costa Mello - estagiária
Geovana - estagiária
Geovana Gonzales Diniz - estagiária
Luiza Eineck Alcântara - estagiária
Samara de Lira Lima - estagiária

Coordenação de Atendimento ao Cidadão
Cleiton Gonçalves Oki de Brito - Coordenador
Litcya Coelho Alves de Oliveira - Diretora de Recebimento e Tratamento de Manifestações
João Manoel de Morais Leite - Diretor de Acompanhamento de Denúncias
Mohara de Melo Guimarães - Assessora Técnica

Co-elaboração (participantes da Semana de Planejamento – ouvidores titulares e equipes)

Fernanda Nogueira	Wilmaque Oliveira	Carlos Jose Lima Viana
Régia Marisol Hosana Silva Fernandes	Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro	Maria Auxiliadora Mendonça Paulino
Cley Gonçalves Dos Santos	Rosimeire Ferreira Dos Santos	Emerson Freitas De Oliveira
Sergio Gaze	José Wellington Pinheiro	Sidele De Jesus Silveira
Alan Blanco Cinnanti	José Ribeiro De Almeida Neto	Rafael Gauche
Adriana Moreira Dias	Ana Maria Moreira Da Silva	George Lopes
Marcelo Ribeiro Dos Santos	Franklin Rocha Lopes	Alan César Ferreira
Luana Cristina De Oliveira Barros	Luis Francisco Moraes Dos Santos	Antonia Flavia Lopes Do Nascimento
Thiago Viveiros Tibério	Polari Coelho Moura Júnior	Amphrisio Romeiro Filho
Eduardo Romualdo Soares	Thyerys Araruna Almeida	Miqueias De Oliveira Martins
Zoraia Carla Cardozo Da Silva	Miriam Inez Pessoa De França	Juliana Cavalcanti De Carvalho
Cátia Cilene Nery Oliveira Barbosa	Fernanda Tavares Linhares Alvarenga	Luciano De Jesus Dantas Oliveira
Fabiana Santos De Oliveira	Evelyne Maria M C Queiroz	Izaías Da Silva Rocha
Daniela Ribeiro Pacheco	José Carlos Bezerra	Israel Carrara De Pinna
Jovelino Ferreira De Oliveira	Mauro Ribeiro Barbosa Junior	Andrea Fonseca Moreira Pupe
Lucivane Dos Santos	Alinne Paula Fernandes Moreira	Clovis Rodrigues Do Nascimento
Nilva Oliveira Bastos	Kamila Vicenzi Andrade	Sayonara Pinheiro Sampaio
Gisele Carvalho	Leonardo Batista Vieira	Nelma Francisca Da Silva Gomes
Paulo Ribeiro Da Silva Nery	Anderson Brito	Juscimari Pinheiro De Carvalho
Valdir Alves Pessoa	Klei Donna	Zanata Gregório Da Silva
Clovis Rodrigues Do Nascimento	Roberto Imbroisi Oliveira	Luciana De Morais Souto
Juscimari Carvalho	Cecília Magalhães Camilo	Jorge Alves Machado
Ana Maria De Oliveira Melo	Orlando Paula Moreira Filho	Claudio Alves Cherici Nogueira
José Geraldo De Oliveira	Andyara Da Gama Wolney	Danielle Alaíde De Castro Alves
Patrícia Taís Santos Lopes Gama	Vaneska Freire Marques	Thiago Mendonça Chagas
Frederico Aragão Veras		

ANEXOS:

1) **Cronograma (s)**
2) **Apresentação - Semana de Planejamento**
3) **Formulário de intenções - Semana de Planejamento**
4) **Síntese das Respostas**
5) **Script para Seccionais (Guia orientativo para elaboração de Planos de Ação)**