

**SIGO-DF/2015-2018**

# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

**Ouvidoria-Geral  
do Distrito Federal**





## Relatório de Gestão / 2015 - 2018

### Ouvidoria-Geral do Distrito federal

#### REALIZAÇÕES POR PROGRAMA

#### PROGRAMA TEMÁTICO: 6203 – GESTÃO PARA RESULTADOS

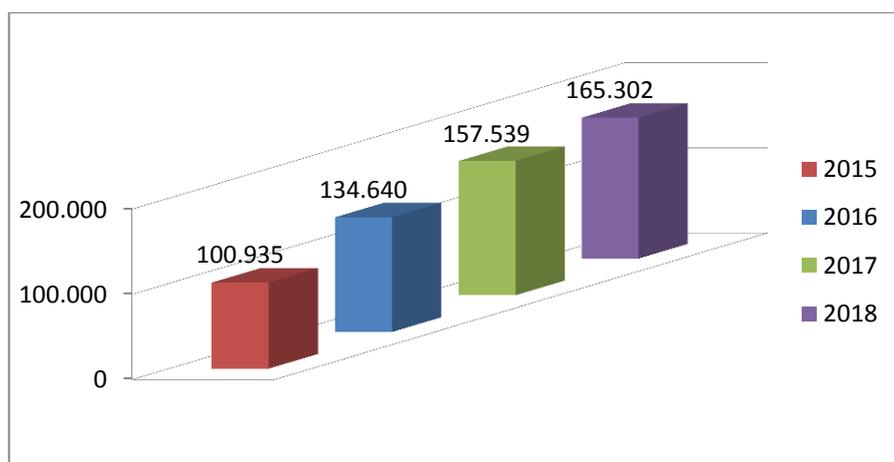
OBJETIVO GERAL: Promover a eficiência e eficácia da máquina administrativa, visando o equilíbrio fiscal, gestão eficiente de recursos financeiros, orçamentários, humanos e tecnológicos e assegurar transparência e controle social no processo de planejamento e implementação de políticas públicas e ações do Governo.

#### Indicadores:

| Denominação do Indicador                      | Unidade de Medida | Índice Mais Recente | Apurado em | Periodicidade de Apuração | Desejado em |        |        |        | Fonte/ UO Resp./ Obj. Esp.           |
|---|-------------------|---------------------|------------|---------------------------|-------------|--------|--------|--------|--------------------------------------|
|   |                   |                     |            |                           | 1º Ano      | 2º Ano | 3º Ano | 4º Ano |                                      |
| Taxa de satisfação das respostas de ouvidoria | %                 | 71                  | 31/10/2018 | Semestral                 | 55          | 56     | 58     | 60     | OUVIDORA GERAL/ CGDF/ UO 45101/ OE 1 |

A avaliação cidadã acerca das manifestações de Ouvidoria é feita de forma automática no Sistema Informatizado de Ouvidoria – OUV/DF, disponível em [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br), logo após o recebimento da resposta de sua demanda. O cidadão qualifica a resposta recebida como “resolvida” ou “não resolvida” avaliando a eficácia da ação do órgão ou entidade além poder preencher uma pesquisa de satisfação com relação aos serviços de ouvidoria prestados. Os dados apresentados são referentes ao período de janeiro a outubro de 2018.

O resultado alcançado aponta para o cumprimento da meta, pois o indicador foi superado em 18% para o período avaliado em 2018. Este resultado alcançado confirma as orientações repassadas por meio das capacitações e ações de sensibilização realizadas junto ao Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito federal – SIGO/DF, bem como a sinergia alcançada com alta gestão dos órgãos no que se refere ao valor da ouvidoria perante a sociedade. Ressalta-se ainda que este indicador avalia o grau de satisfação com os principais processos relacionados ao serviço de ouvidoria, ou seja, o atendimento, o sistema e a resposta recebida.



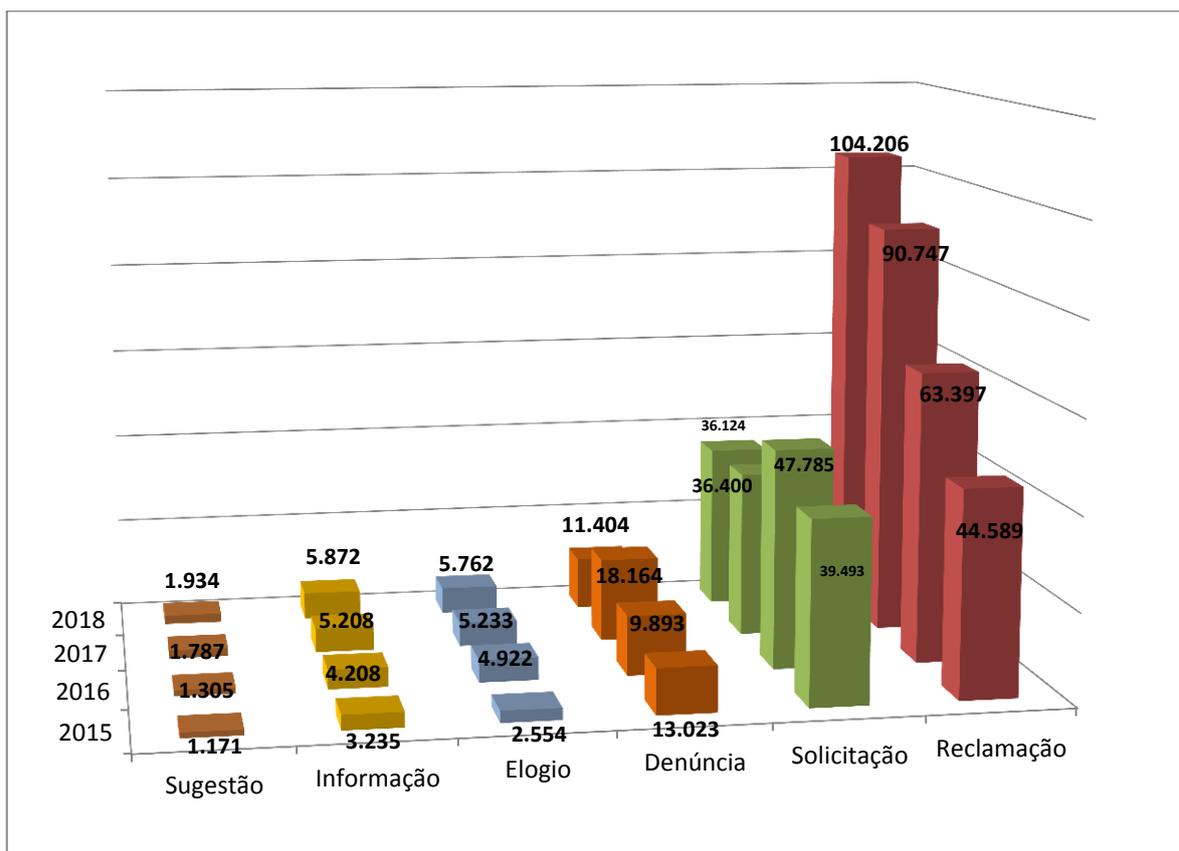
Evolução do total de registro de manifestações no Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF



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

Até 31 de outubro de 2018, a Ouvidoria recebeu 165.302 manifestações, o que já representa um acréscimo de 5% de registros em relação ao exercício anterior. Tal efetivo comporta uma média de 16.530 registros por mês e de 551 por dia, demonstrando a relevância do serviço de Ouvidoria para a população do Distrito Federal e para o Governo. Em relação ao primeiro ano da atual gestão (2015), verifica-se, já em outubro/18, um acréscimo de 64% do número total de registros de manifestações e um acréscimo de 97% na média mensal destes registros. Logo, creditamos este expressivo crescimento à credibilidade da ouvidoria endossada pelo Índice de Confiabilidade no Serviço de Ouvidoria, atualmente em 74% e o desenvolvimento do primeiro Sistema Informatizado de Ouvidoria – OUV/DF que contempla o efetivo controle social das demandas de ouvidoria, seja porque o cidadão é quem avalia a eficácia da manifestação (resolvida ou não resolvida) ou por integrar uma pesquisa de satisfação relativa ao serviço de ouvidoria prestado, dentre outras tantas atividades e relatos descritos neste relatório.

| Denominação do Indicador                         | Unidade de Medida | Índice Mais Recente | Apurado em | Periodicidade de Apuração | Desejado em |        |        |        | Fonte/ UO Resp./ Obj. Esp.            |
|--|-------------------|---------------------|------------|---------------------------|-------------|--------|--------|--------|---------------------------------------|
|  |                   |                     |            |                           | 1º Ano      | 2º Ano | 3º Ano | 4º Ano |                                       |
| Índice de Confiabilidade no Serviço de Ouvidoria | %                 | 74                  | 31/10/2018 | Semestral                 | 0           | 6      | 65     | 68     | OUVIDORIA GERAL/ CGDF/ UO 45101/ OE 7 |



Evolução total de registro de manifestações por suas classificações no Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF



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

Do montante de manifestações registradas em 2018, 63% correspondem a Reclamações, 22% de Solicitações de serviços e 7% de Denúncias. Em 2015, tais percentuais correspondiam a 44%, 39% e 10% respectivamente. Um dos motivos desta variação foi a troca do sistema informatizado com uma melhora das classificações dos assuntos no sistema de ouvidoria. Contudo, haja vista avaliar que durante o período, entre 2015 e 2018, o número de reclamações aumentou em 134%, enquanto Denúncias e Solicitações diminuíram 12% e 9% respectivamente. Apesar do número de Denúncias cair 12% no período, se olharmos para 2017 notamos uma queda mais expressiva nos registros dessas Denúncias na proporção de 59%, isso deve-se a implementação no sistema de ouvidorias, em 2018, da possibilidade do Controle de Qualidade da Ouvidoria “reclassificar” uma manifestação quando classificada errada pelo cidadão por não ter o conhecimento técnico dos conceitos das classificações das manifestações de ouvidoria descritas no Decreto 36.462/2015. Logo muitas das “Denúncias” registradas pelos cidadãos são reclassificadas como Reclamações. Sobre as outras tipologias de ouvidoria destacamos ainda um aumento de 125% no número de recebimento de Elogios e aumento em 65% e 81% nas Sugestões e Informações. Lembramos aqui que todas as variações percentuais ainda podem sofrer alterações em decorrência de neste relatório avaliarmos os dados de 2018 somente até 31/10/2018.

Em relação aos assuntos gerais mais demandados no sistema de ouvidoria temos a seguinte tabela abaixo:

| RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDAS |                                      |     |  |     |   |      |   |      |
|------------------------------------|--------------------------------------|-----|--|-----|---|------|---|------|
|                                    | 2015                                 | %   | 2016   | %   | 2017  | %    | 2018  | %    |
| 1º                                 | Poda de árvore                       | 3,0 | Tapa buraco                                    | 3,0 | Cartão Estudante -<br>Passe Livre Estudantil -<br>SBA | 14,4 | Cartão Estudante -<br>Passe Livre Estudantil -<br>SBA | 12,1 |
| 2º                                 | Tapa buraco                          | 3,0 | Solicitação de<br>combate ao foco da<br>dengue | 3,0 | Servidor Público                                      | 3,9  | Servidor Público                                      | 3,7  |
| 3º                                 | Conduta do<br>motorista de<br>ônibus | 2,0 | Poda de árvore                                 | 2,8 | Poda de Árvore  | 2,7  | Atendimento em<br>unidade de saúde<br>pública         | 2,9  |
| 4º                                 | Invasão em<br>área pública           | 2,0 | Demora na<br>confeção do cartão<br>SBA         | 2,2 | Atendimento em<br>unidade de saúde<br>pública         | 2,3  | Conduta do motorista<br>de ônibus                     | 2,7  |
| 5º                                 | Poluição<br>sonora                   | 2,0 | Poluição sonora                                | 2,2 | Tapa buraco   | 2,3  | Tapa buraco   | 2,5  |

Sobre a análise dos assuntos mais demandas ao sistema de ouvidoria pontuamos que a poda de árvore não aparece mais entre os cinco mais demandados em 2018 como aparecia na série histórica, no entanto ainda representa 2,2% das demandas. Destacamos o Cartão Estudante – Passe Livre Estudantil – SBA como a alteração mais significativa do ranking, pois surge em 1º lugar a partir de 2017, como consequência do descontrole nos processos de trabalho no sistema de bilhetagem automática do DF. Contudo, como a implementação do sistema OUV-DF trouxe a possibilidade de analisar o desempenho do SIGO-DF em tempo real, foi possível a ouvidoria acompanhar o crescimento do volume de manifestações e intervir no processo de trabalho dos órgãos envolvidos (DFTRANS e Secretaria de Estado de Educação do DF), para a melhoria deste serviço prestado para o cidadão, onde o indicador de resolutividade passou de 29% em Dezembro/2016 para atuais 65% (Outubro/2018).



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

| ASSUNTOS POR SUA CLASSIFICAÇÃO EM 2018 |   |   |   |                          |  |  |
|--|---|---|---|--------------------------|--|--|
|  | Reclamação                                      | Solicitação                               | Denúncia                                  | Informação               | Elogio   | Sugestão   |
| 1º                                     | Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA | Poda de árvore                            | Servidor Público                          | Agendamento de Consultas | Servidor Público   | Projetos e obras de infraestrutura urbana                  |
| 2º                                     | Conduta do motorista de ônibus                  | Tapa buraco                               | Perturbação do sossego                    | Agendamento de Exames    | Atendimento em unidade de saúde pública                    | Serviço prestado por órgão/entidade do Governo de Brasília |
| 3º                                     | Vagas para atendimento em unidade do CRAS       | Extrato de Cartão -DFTRANS                | Procedimento da Direção de Escola Pública | Agendamento de Cirurgias | Serviço prestado por órgão/entidade do Governo de Brasília | Linha de ônibus  |
| 4º                                     | Atendimento em unidade de saúde pública         | Corte total da árvore - erradicação       | Construção irregular em área pública      | Programas habitacionais  | Atendimento médico   | Quantidade de animais no Zoológico                         |
| 5º                                     | Descumprimento de tabela horária dos ônibus     | Coleta de entulho disposto irregularmente | Invasão de Área Pública                   | Concurso público no DF   | Atendimento p/doação de sangue                             | Atendimento em unidade de saúde pública                    |

Acima tabela demonstrando o comportamento dos cinco assuntos mais demandados em 2018 por sua classificação. Destacamos aqui dois paradoxos, um relativo às Denúncias e Elogios referentes ao assunto “Servidor Público” por ser tanto a assunto mais elogiado quanto o mais denunciado no sistema de ouvidoria pela população. Outro, relativo aos “atendimentos em unidade de saúde pública”, pois ocupa a segunda posição em relação aos elogios recebidos no sistema e a quarta posição entre as reclamações. Logo isso demonstra um efetivo controle social sobre os serviços prestados pelo Governo.

| RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDAS |                    |    |            |    |             |    |             |    |
|--|--------------------|----|------------|----|-------------|----|-------------|----|
|  | 2015               | %  | 2016       | %  | 2017        | %  | 2018        | %  |
| 1º                                     | SES - SAÚDE        | 23 | SES- SAÚDE | 22 | DFTRANS     | 19 | DFTRANS     | 22 |
| 2º                                     | AGEFIS             | 13 | AGEFIS     | 13 | SES - SAÚDE | 16 | SES - SAÚDE | 16 |
| 3º                                     | NOVACAP            | 9  | DFTRANS    | 9  | AGEFIS      | 12 | AGEFIS      | 10 |
| 4º                                     | SEMOB - MOBILIDADE | 8  | NOVACAP    | 8  | NOVACAP     | 7  | NOVACAP     | 7  |
| 5º                                     | DETRAN             | 6  | DETRAN     | 6  | DETRAN      | 6  | DETRAN      | 5  |

Em relação ao volume de manifestações recebidas pela ouvidoria, destacamos também as cinco instituições que mais receberam manifestações entre 2015 e 2018. Logo, mostra-se que a partir de 2017 o Transporte Urbano do DF – DFTRANS passou a ocupar a primeira posição entre as instituições mais demandadas pelo serviço de ouvidoria do DF em razão do aumento das reclamações referentes ao “Cartão Estudante – Passe Livre Estudantil-SBA” e à “conduta de motoristas de ônibus”. Sobre a “conduta de motoristas de ônibus” no DF destacamos a ação da ouvidoria do DFTRANS na melhora de 58% na resolutividade deste assunto que passou de 43% em 2016 para 68% atuais (outubro/2018). Essa melhora se deve ao incentivo na realização de projetos de ouvidoria dados pela OGDF inclusive pela criação em 2016 do “Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria”, cujo projeto “Mobilidade e Gentileza” inscrito pela ouvidoria do DFTRANS foi o vencedor da 2ª edição do concurso na categoria projetos de ouvidoria. Tal iniciativa balizou a melhora dos serviços prestados a população conforme demonstrado no aumento de sua resolutividade.

Essa resolutividade das ouvidorias do Distrito Federal é uma das principais inovações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, pois reflete a busca constante do governo pela participação do cidadão em todo o processo de atendimento. Neste contexto é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a manifestação foi ou não resolvida nos casos de ser uma Reclamação, Denúncia ou Solicitação de serviços, ou seja, este indicador avalia a eficácia do órgão em relação às demandas que entram pelo sistema de ouvidorias.

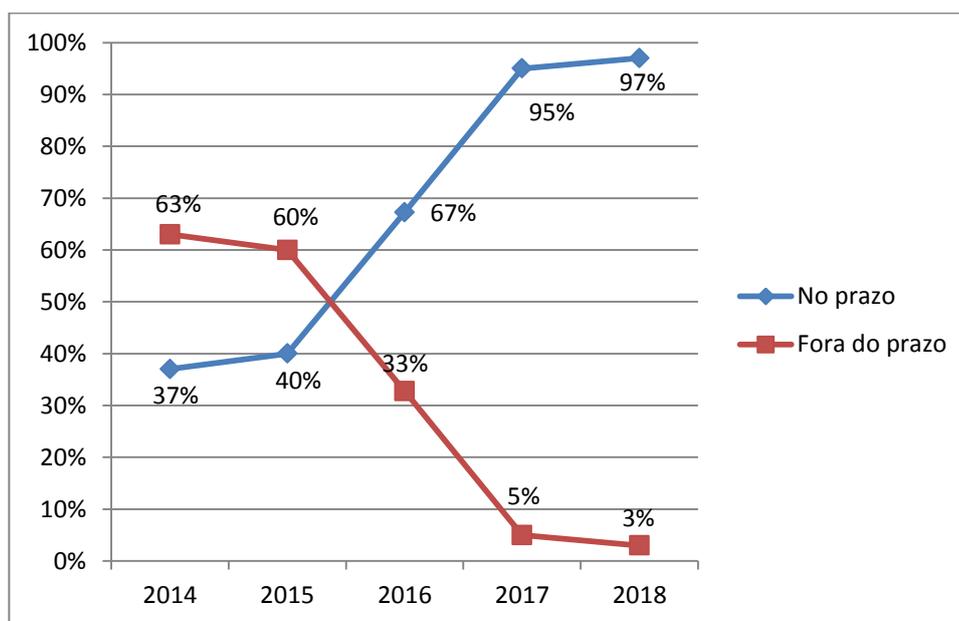


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**Controladoria-Geral do Distrito Federal**

| Denominação do Indicador   | Unidade de Medida | Índice Mais Recente | Apurado em | Periodicidade de Apuração | Desejado em |        |        |        | Fonte/ UO Resp./ Obj. Esp.            |
|--|-------------------|---------------------|------------|---------------------------|-------------|--------|--------|--------|---------------------------------------|
|  |                   |                     |            |                           | 1º Ano      | 2º Ano | 3º Ano | 4º Ano |                                       |
| Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF | %                 | 38                  | 31/10/2018 | Semestral                 | 0           | 0      | 30     | 37     | OUVIDORIA GERAL/ CGDF/ UO 45101/ OE 6 |

Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer ao Estado um retorno sobre a nossa atuação. Ainda que a média de resolutividade atribuída a todas as instituições do Governo do Distrito Federal esteja em 38%, observamos uma melhora de 31% nessa avaliação desde que essa ferramenta foi implementada (2016) e o índice passou a ser acompanhado, uma vez que o exercício de 2016 apresentou um índice de Resolutividade de 29%.

Também percebe-se um número considerável de cidadãos que voltam para qualificar suas respostas, sendo atualmente num percentual de 23% do universo das demandas do serviço de Ouvidoria do Distrito Federal passíveis dessa avaliação (Denúncias, Reclamações e Solicitações).



Evolução do Índice de Cumprimento do Prazo Legal no Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF

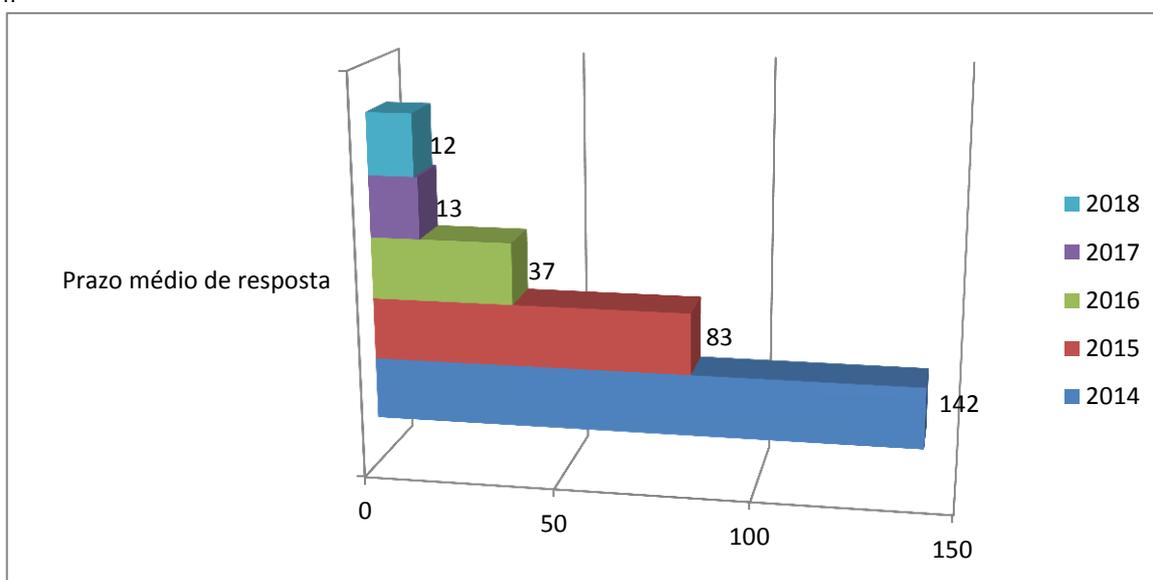
Sobre o cumprimento dos prazos de respostas de manifestações de ouvidoria destacamos a superação da meta para 2018 em 18%, atingindo um percentual de 97% de manifestações respondidas em 2018 dentro do prazo legal instituído pela Lei n 4.896/2012. Destaca-se ainda a significativa evolução deste indicador à partir de 2014 obtendo uma melhora de 162% em 2018. Dentre as ações realizadas pela Ouvidoria-Geral para obtenção deste resultado destaca-se a Gestão de Riscos onde foi mapeado o risco de “não atendimento dos prazos legais” e o avaliado como um risco extremo na matriz de riscos da OGDF. Com o desenvolvimento de diversas atividades relacionadas no plano de ação para gestão de riscos foi possível mitigar o risco. Dentre as atividades desenvolvidas destacamos as Visitas Técnicas realizadas nos órgãos e entidades do sistema e o programa de formação continuada em ouvidoria.



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

| Denominação do Indicador                             | Unidade de Medida | Índice Mais Recente | Apurado em | Periodicidade de Apuração | Desejado em |        |        |        | Fonte/ UO Resp./ Obj. Esp.           |
|--|-------------------|---------------------|------------|---------------------------|-------------|--------|--------|--------|--------------------------------------|
|  |                   |                     |            |                           | 1º Ano      | 2º Ano | 3º Ano | 4º Ano |                                      |
| Índice de Cumprimento do Prazo Resposta da Ouvidoria | %                 | 97                  | 31/10/2018 | Semestral                 | 0           | 78     | 80     | 82     | OUVIDORA GERAL/ CGDF/ UO 45101/ OE 2 |

Outra avaliação que fazemos sobre os prazos de respostas tange a redução do prazo médio de respostas que em 2014 era de 142 dias e atualmente de apenas 12 dias. Tal melhora em percentuais representa 1.183% frente ao ano de 2014.

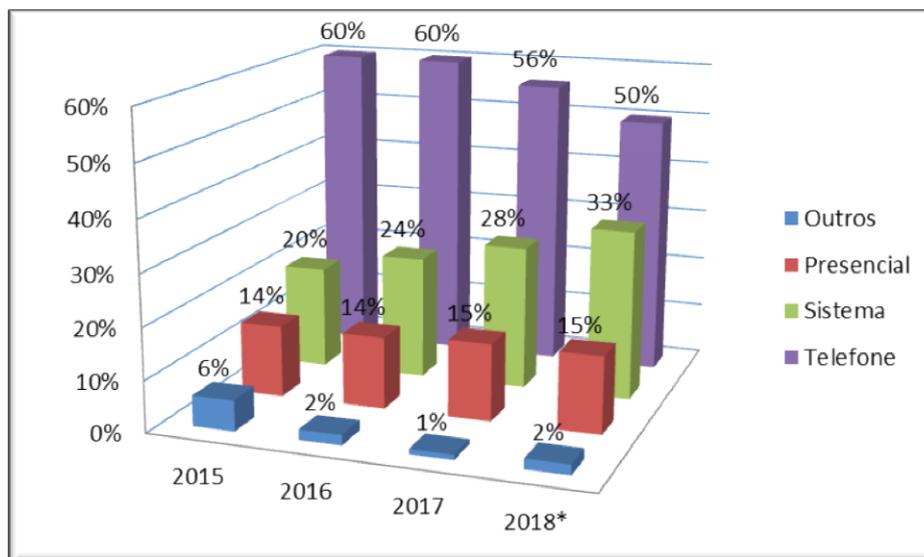


*Evolução do Prazo Médio de Resposta das Ouvidorias do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF*

Sobre os canais de acesso ao sistema de ouvidoria do DF pontuamos que após o lançamento do Sistema Informatizado de Ouvidoria do DF – OUV/DF, houve uma melhora na procura pelo registro de manifestações no próprio sistema na web devido a criação da conta única para o cidadão no sistema, melhora na interface com a população e confiabilidade do sistema, dentre outras inúmeras funcionalidades. Logo, os registros pelo sistema cresceram 173% no ano de 2018 comparado a 2015. Outro canal que merece destaque foi o aumento de 74% nos registros presenciais nas ouvidorias do DF, pois em 2018 foram registrados 24.620 manifestações presenciais frente a 14.131 em 2015. Destacamos também que em razão do aumento dos registros de manifestações via sistema terem aumentado, os atendimentos via telefone (Central 162) tem apresentado uma queda na sua representatividade de 20% perante os canais oficiais de registros na ouvidoria comparando 2015 com 2018.



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



*Evolução dos canais de entrada no Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF*

Sobre o Programa Cartas de Serviços ao Cidadão a Ouvidoria destaca a Taxa de adequação do Conteúdo e Requisitos das cartas onde a meta foi superada. No entanto, após a programação da meta baseada nos requisitos constantes na primeira edição do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação das Cartas de Serviços ao Cidadão – GMEI de março/2015, em setembro de 2018, após a medição semestral do indicador de acordo com o programado (74%), para que as cartas se adequassem ao novo modelo digital, foi lançado um novo Guia (GMEI 2º Ed. Setembro/2018), cujo alterou os requisitos das cartas em que estava baseada a fórmula de cálculo do indicador. Logo, para tal indicador só temos como validada a medição do 1º semestre de 2018 e reavaliaremos o indicador e meta para 2019.

| Denominação do Indicador  | Unidade de Medida | Índice Mais Recente | Apurado em | Periodicidade de Apuração | Desejado em |        |        |        | Fonte/ UO Resp./ Obj. Esp.           |
|---|-------------------|---------------------|------------|---------------------------|-------------|--------|--------|--------|--------------------------------------|
|   |                   |                     |            |                           | 1º Ano      | 2º Ano | 3º Ano | 4º Ano |                                      |
| Taxa de adequação do conteúdo e requisitos das cartas de serviços | %                 | 74                  | 31/10/2018 | Semestral                 | 0           | 0      | 55     | 70     | OUVIDORA GERAL/ CGDF/ UO 45101/ OE 7 |

Em relação à taxa de satisfação com as informações apresentadas nas cartas de serviços, também conhecida como a “taxa de clareza das cartas de serviços” destacamos além da superação da meta, as atividades desenvolvidas pela OGDF que viabilizaram a ampliação da pesquisa de satisfação que mede este indicador que, agora, além de estar disponível na própria carta de serviços (na aba “avaliar as cartas de serviços ao cidadão”), desde novembro de 2017 ao solicitar um serviço ao governo através do Sistema Informatizado de Ouvidoria – OUV/DF, também é possível que o cidadão avalie essas cartas. Logo, as pesquisas de satisfação das cartas de serviços realizadas através do OUV-DF representam em 2018 95% das respostas, aumentando em mais de 700% a participação dos cidadãos nas pesquisas para o cálculo deste indicador.



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

| Denominação do Indicador  | Unidade de Medida | Índice Mais Recente | Apurado em | Periodicidade de Apuração | Desejado em |        |        |        | Fonte/ UO Resp./ Obj. Esp.           |
|---|-------------------|---------------------|------------|---------------------------|-------------|--------|--------|--------|--------------------------------------|
|   |                   |                     |            |                           | 1º Ano      | 2º Ano | 3º Ano | 4º Ano |                                      |
| Taxa de satisfação com as informações apresentadas nas cartas de serviços | %                 | 94                  | 31/10/2018 | Semestral                 | 0           | 55     | 77     | 82     | OUVIDORA GERAL/ CGDF/ UO 45101/ OE 2 |

O Programa Cartas de Serviços ao Cidadão idealizado e implantado pela Ouvidoria-Geral do DF em 2015 com a publicação do Decreto 36.419/2015 que institui as Cartas de Serviços ao Cidadão no âmbito do DF, no ano de 2018 tem um total de acessos de 5.961.765 às cartas de serviços do Governo do Distrito Federal. A superação da meta do indicador da “média de acessos às cartas de serviços digitais no Governo” se deve principalmente a três fatores. O primeiro se refere à própria dinâmica do serviço prestado com a implantação das cartas de serviços digitais (on line) em quase 100% dos órgãos e entidades do governo, cujo o acesso aos serviços passa a ser facilitado principalmente pelos sites de buscas (ex. google). O segundo se reporta a mudança da fórmula de cálculo do indicador que, apesar de se referir as cartas de serviços, tinha em sua fórmula de cálculo apenas a contabilização do número de acessos aos serviços das cartas via o Portal do Governo de Brasília (<http://www.brasilia.df.gov.br/>) e atualmente, após revisão do indicador com a Seplag, contabiliza, de fato, todos os acessos às cartas de serviços dos diversos órgãos e entidades do GDF. Por fim, o terceiro fator se refere à parceria com a Secretaria de Estado de Comunicação na coleta destes acessos. Ressaltamos que estamos mapeando todo este processo de coleta para que possa ser replicado nas próximas medições deste indicador.

| Denominação do Indicador                                  | Unidade de Medida | Índice Mais Recente | Apurado em | Periodicidade de Apuração | Desejado em |        |        |        | Fonte/ UO Resp./ Obj. Esp.           |
|---|-------------------|---------------------|------------|---------------------------|-------------|--------|--------|--------|--------------------------------------|
|   |                   |                     |            |                           | 1º Ano      | 2º Ano | 3º Ano | 4º Ano |                                      |
| Média de acesso às cartas de serviços digitais no Governo | %                 | 596.176             | 31/10/2018 | Semestral                 | 0           |        | 14.000 | 13.000 | OUVIDORA GERAL/ CGDF/ UO 45101/ OE 2 |

## OUTRAS REALIZAÇÕES

a) Ouvidorias Itinerantes: Em 2018, 15 seccionais realizaram ao todo 13 Ouvidorias Itinerantes em eventos públicos com o registro de 527 manifestações pelo público – o atendimento realizado em eventos externos e em equipamentos públicos, como restaurantes comunitários, cemitérios, postos de atendimento do Detran, dentre outros, aproximando o governo do cidadão e disseminando o papel da ouvidoria como canal direto de diálogo. Ao todo, durante a gestão 2015-2018, foram realizados 90 eventos com o registro de 1.486 manifestações.

b) Melhorias no Ouv-DF: dentro do sistema informatizado de ouvidoria se destacam em 2018:

- Implantação do Business Intelligence do OUV-DF com a criação de 9 Dashboards / Painéis de Monitoramento com o objetivo de acompanhar e monitorar em tempo real todas as atividades do sistema;
- Reclassificação de Manifestações: funcionalidade que permite ao Controle de Qualidade após solicitação do Ouvidor do órgão ou entidade, desde que motivada e sob critérios técnicos estabelecidos no Decreto 36.462/2015, alterar a classificação originária da manifestação evitando assim distorções na avaliação do sistema;
- Resposta Complementar: foi criado no sistema a possibilidade da Ouvidoria enviar uma resposta complementar à resposta definitiva objetivando dar maior clareza ao cidadão, que por sua vez, pode inclusive, reavaliar a sua satisfação em relação à resposta recebida;



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

c) Programa Carta de Serviços ao Cidadão: em 2018 o foco do programa foi para a ampliação e melhora da Carta de Serviços *on line* (digital), bem como seu monitoramento e avaliação. Tal foco resultou no desenvolvimento da 2ª Edição do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação das Cartas de Serviços ao Cidadão – GMEI, publicado em setembro de 2018.

d) Serviço de Informações ao Cidadão – SIC: No âmbito do Distrito Federal, as ouvidorias atuam também como SIC, sendo a Ouvidoria-Geral responsável pela capacitação das equipes com intuito de orientar sobre as normas para registro e encaminhamento de pedido de acesso à informação. Isso amplia as possibilidades de participação social, uma vez que o cidadão pode registrar demandas diversificadas durante um mesmo atendimento presencial. A outra forma de registro do SIC é por meio da internet, [www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br). Só em 2018, a rede de ouvidorias do Distrito Federal já recebeu 7.215 pedidos de informações. Entre 2015 e 2018 foram até agora 26.487 pedidos com 99% destes pedidos respondidos.

e) Simplificação dos Processos de Ouvidoria: durante o exercício de 2018 foram mapeados, simplificados e institucionalizados os principais processos da Ouvidoria-Geral. São eles:

- 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;

f) Programas de capacitação e formação continuada: A estruturação da rede teve foco intenso na capacitação de seus membros. Não há como trabalhar com procedimentos, normas e ferramentas em comum sem considerar o componente de capacitação e formação continuada. Tal estratégia, estruturada em 2015 e aprimorada ao longo dos exercícios, foi fundamental para fortalecer a cultura de ouvidor-gestor no âmbito da rede e para o alcance dos resultados discutidos ao longo deste relatório.

Para o ano de 2018 foi criado pela OGDF o programa de Certificação em Ouvidoria Pública - SIGO-DF (OGDF em parceria com a EGOV). Este programa tem como foco a profissionalização dos ouvidores a partir da total conclusão do cronograma de formação continuada, ou seja, foram certificados 21 servidores que concluíram 100% dos cursos oferecidos. Ao todo foram capacitados pela OGDF 473 servidores em 16 turmas, só em 2018.

No período entre 2015 e 2018, foram capacitados 2.027 servidores do complexo administrativo do Governo do Distrito Federal, nos mais diversos temas relacionados à ouvidoria em 91 turmas.

Ao longo do exercício de 2018 foram realizados diversos cursos e oficinas temáticas nos temas abaixo:

- Curso de Formação em Ouvidoria;
- Oficina de Gestão do Atendimento;
- Oficina de Mediação de Conflitos;
- Oficina de Carta de Serviços;
- Oficina de Lei de Acesso à Informação;
- Oficina de Comunicação no Ambiente de Ouvidoria;
- Oficina da Qualidade de Respostas de Ouvidoria;
- Oficina de Painel de Monitoramento de Ouvidoria (Business Intelligence no OUV-DF).

g) Novo Site da Ouvidoria-Geral: em Maio de 2018 foi ao ar o novo site da ouvidoria na linguagem de WordPress. O site possui maior interatividade com o cidadão e foi desenvolvido a partir das orientações da Secretaria de Comunicação do Governo.



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

h) 3ª Edição do concurso “Melhores Práticas em Ouvidoria” – novamente realizado pela OGDF com base no Edital nº 01 de 03 de setembro de 2018 (DODF nº 169/2018) para reconhecimento das melhores práticas adotadas nas ouvidorias do sistema SIGO-DF. Tem por objetivo estabelecer um banco de boas práticas com replicabilidade e inovação a fim de fortalecer a importância do bom desempenho dos membros para a Rede. Busca-se, a partir da valorização de experiências inovadoras, incentivar a atuação proativa por parte dos integrantes da rede, com foco na melhoria continuada dos serviços públicos através do benchmarking com as melhores práticas. Vencedores de 2018:

| <b>3º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria - 2018</b>                                    |  |
|---|--|
| <b>Órgão/Entidade</b>   | <b>Iniciativa</b>  |
| Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTRANS<br>Secretaria de Estado de Educação - SEEDF | Ciclo de palestras acerca do benefício do passe livre estudantil (PLE)   |
| Administração Regional do Lago Sul - RA XVI   | Encontro com Ouvidores das Administrações Regionais e Ouvidores de Órgãos parceiros e Colaboradores do Governo do DF |
| Departamento de Trânsito do Distrito Federal - DETRAN/DF                                    | Parceria com a Ouvidoria - DETRAN-DF   |

i) Prêmio OGDF de “Melhor Desempenho - 2018” – lançado a partir do Edital nº 02, de 02 de outubro de 2018 (DODF nº 190/2018) com o objetivo de estimular, reconhecer, fortalecer e premiar as ouvidorias que apresentarem o melhor desempenho, considerando também a percepção do cidadão. As ouvidorias foram avaliadas conforme as categorias descritas no edital e com base em seus indicadores de desempenho e perspectiva do cidadão conforme pesquisa de satisfação respondida por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF. Neste prêmio foram também premiadas algumas ouvidorias destaques como previsto no edital. Vencedores de 2018:

| <b>Prêmio OGDF de Melhor Desempenho - 2018</b>   |   |
|--|---|
| <b>Órgão/Entidade</b>  | <b>Iniciativa</b>   |
| Sociedade de Transporte Coletivo de Brasília Ltda - TCB  | CATEGORIA 1: ouvidorias que receberam de 10 a 39 manifestações por mês, em média, entre 01/01/2018 e 31/10/2018;                          |
| Fundação Jardim Zoológico de Brasília - FJZB   | CATEGORIA 2: ouvidorias que receberam de 40 a 149 manifestações por mês, em média, entre 01/01/2018 e 31/10/2018;                         |
| Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTRANS  | CATEGORIA 3: ouvidorias que receberam a partir de 150 manifestações por mês, em média, entre 01/01/2018 e 31/10/2018.                     |
| Instituto de Previdência dos Servidores - IPREV/DF   | DESTAQUE 2018: melhor desempenho entre as ouvidorias que receberam até 10 manifestações por mês, em média, entre 01/01/2018 e 31/10/2018. |
| Secretaria de Estado do Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos do Distrito Federal - SEDESTMIDH | DESTAQUE 2018: Ouvidoria mais participativa no Projeto Ouvidoria Itinerante.  |
| Secretaria de Estado de Educação - SEEDF   | DESTAQUE 2018: Continuidade temporal da gestão dos serviços de ouvidoria.   |
| Administração Regional de Sobradinho - RA V  | DESTAQUE 2018: Melhor evolução do Índice de Resolutividade entre as Ouvidorias de Administração Regional (2016 = 50%; 2018 = 80%).        |



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

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

O Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal – Ouv-DF, desenvolvido pelas equipes da Controladoria Geral do Distrito Federal, recebeu duas premiações e foi finalista em outros três concursos nacionais relacionados a inovação no setor público:

| Prêmio  | Instituição  | Classificação | Ano  |
|---|--|---------------|------|
| 21º Concurso Inovação no Setor Público              | ENAP - Escola Nacional de Administração Pública  | Vencedor      | 2017 |
| 16º Prêmio E-Gov / Excelência em Governo Eletrônico | ABEPTIC - Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação | Vencedor      | 2017 |
| I Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias   | Ouvidoria-Geral da União/CGU   | Finalista     | 2017 |
| Prêmio Excelência em Competitividade 2018           | CLP - Centro de Liderança Pública  | Finalista     | 2018 |
| 22º Concurso Inovação no Setor Público              | ENAP - Escola Nacional de Administração Pública  | Finalista     | 2018 |

## DIAGNÓSTICO DO DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE

O Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF foi criado através 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 desse exercício para a Ouvidoria-Geral do DF – OGDF/CGDF foi o de institucionalizar a lógica do Business Intelligence 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,



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

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 sistemas transversais de cadastros únicos dos cidadãos do DF com 188.656 cadastros e possui informações de todos esses órgãos e entidades, um BI em Dashboards para atender todas essas demandas.

Para que pudéssemos ter a perspectiva do cidadão foi necessário implementar no desenvolvimento do sistema uma pesquisa de satisfação que pudesse ter coletada a percepção do cidadão imediatamente após ele tomar ciência da resposta recebida da ouvidoria. Ou seja, o empoderamento do cidadão proporcionado pela oportunidade de finalizar sua demanda e avaliar o serviço de ouvidoria como um todo imediatamente após o recebimento da resposta definitiva, ainda com a possibilidade de alterá-la mediante o recebimento de uma resposta complementar mais completa ou não, implementada neste exercício.

Com o sistema OUV-DF e a revisão da pesquisa de satisfação, a interação com o cidadão se tornou mais clara, amigável e objetiva, possibilitando agregar 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.

Assim, a Ouvidoria no governo do Distrito Federal funciona como um sistema orgânico de ouvidorias públicas 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 efetivos.

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 a seguir.

| <b>AMBIENTE INTERNO - Fraquezas</b>  |   |
|--|---|
| <b>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;</b> | 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.   |
| <b>Falta de pessoal - equipe da Ouvidoria-Geral bem como das seccionais;</b>   | 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 ao pessoal reduzido. O sistema OUV-DF também contribui para minimizar esta fraqueza, na medida em que detém um 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 das equipes. |
| <b>Descentralização da gestão do contrato da Central de Atendimento 162 e do Controle de Qualidade - CQ, sendo executado pela Seplag, o que dificulta a gestão do serviço;</b>                         | O Contrato passou a ser gerido pela Seplag, no entanto ainda há dificuldade por não ser a OGDF a executora do contrato, isso dificulta a gestão da Central 162. No entanto foram ampliadas as ações de monitoramento junto à Central 162, tais como orientações gerais e visitas técnicas. Ainda, as equipes de atendimento possuem um canal específico de contato com a equipe da OGDF, por whatsapp.  |



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

| <b>AMBIENTE EXTERNO - Ameaças</b>   |   |
|---|---|
| <b>Constantes alterações nas estruturas administrativas dos órgãos, o que impacta no desempenho da Rede como um todo;</b>                                       | 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 ao pessoal reduzido. 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. |
| <b>Restrições orçamentárias, sobretudo para a realização de campanhas de divulgação do serviço de ouvidoria – Gráficas, certificações, peças de divulgação;</b> | Ainda não possuímos orçamento para tais fins. No entanto, para produção de pequenas peças e eventos contamos com parcerias com o BRB, Detran e ASBRACO.   |
| <b>Dificuldade dos órgãos em utilizar linguagem cidadã tanto no atendimento quanto nas publicações em sites institucionais;</b>                                 | 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.   |
| <b>Turnover de Ouvidores;</b>   | 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 gerais de trabalho. No entanto, essa rotatividade prejudica os trabalhos e a população.  |

| <b>MATRIZ DE RISCOS</b>   |  |
|---|--|
| <b>RISCOS CLASSIFICADOS COMO MÉDIOS</b>   |  |
| <b>Ineficiência na execução de serviços ou de resposta conclusiva de ouvidoria</b>                  | 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. |
| <b>Dificuldade da população em acessar os serviços de ouvidoria.</b>                                | Para mitigar esse risco, a principal ação executada foi o recebimento de ligações de celulares pela Central 162, iniciativa implementada 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.   |
| <b>Não reconhecimento da ouvidoria como um serviço de utilidade pública no âmbito institucional</b> | 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. Ainda tivemos 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.  |
| <b>Nomeação de Ouvidores em seccionais sem atendimento aos requisitos da legislação</b>             | A Ouvidoria Geral monitora os perfis de ouvidores nomeados, para averiguação de adequação à norma vigente, além de capacitar   |



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

|  |  |
|--|--|
|  | 100% dos ouvidores nomeados para o cargo, com as diretrizes de trabalho.   |
| <b>Deficiência no estabelecimento de processos integrados entre a Ouvidoria e demais unidades da Controladoria-Geral</b>                         | 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)   |
| <b>Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública.</b>   | Inserida a lógica do Business Intelligence 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. Também houveram diversas ações voltadas para a institucionalização das Ouvidorias como fonte de informações para a tomada de decisão, melhorias do 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.  |
| <b>RISCOS CLASSIFICADOS COMO EXTREMOS</b>  |  |
| <b>Não atendimento dos prazos legais.</b>  | Risco mitigado pela esforço nas políticas da OGDF e reduzi-lo. Destacamos o desenvolvimento do Sistema Informatizado de Ouvidoria – OUV/DF, que promove 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 essa gestão. Houveram 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 dos Painel de Monitoramento dos Prazos de Respostas no OUV-DF. Atualmente, este índice em 97%, frente aos 37% no final da gestão passada (2014), pontuando uma melhora de 162 pontos percentuais 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%. |
| <b>Reduzida capacidade institucional para gerir as redes sociais como canal de atendimento formal para acolhimento de demandas de ouvidoria.</b> | Foi definida a resposta oficial encaminhando o cidadão para os canais de atendimentos de ouvidoria formais, 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 bots nas redes sociais para viabilizar uma integração com o sistema OUV-DF, cujo já é preparado em sua arquitetura para integrações com outros sistemas e propôs um reestruturação na OGDF para ter maior capacidade de absorção destas redes.   |



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

**Ouvidoria-Geral do Distrito Federal**

José dos Reis de Oliveira

**Ouvidor-Geral do Distrito Federal**

Janaina Alves Gonçalves

**Diretora de Recebimento e Tratamento de Manifestações**

Frederico Aragão Veras

**Assessor Especial**

João Manoel de Moraes Leite

**Diretor de Acompanhamento de Denúncias**

Nathália Araújo Pierri Almeida

**Assessora Técnica**

Cleiton Gonçalves Oki de Brito

**Coordenador de Articulação de Ouvidoria**

Rodrigo Vidal da Costa

**Coordenador de Planejamento**

Aline dos Anjos Carneiro Cruz

**Diretora de Acompanhamento de Ouvidorias das Áreas Social e Econômica**

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes

**Diretora de Projetos de Mobilização Social**

Antônio Augusto Guterres Soares Filho

**Diretor de Acompanhamento de Ouvidorias das Áreas de Governo e de Infraestrutura**

Mohara de Melo Guimarães

**Diretora de Informações de Ouvidoria**

Roberson Bruno Lobo Olivieri

**Coordenador de Atendimento ao Cidadão**