

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida**

**Secretaria
de Economia**



Curso

Sistema OUV-DF para as administrações regionais

Apresentação

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Secretário de Economia do Distrito Federal

José Itamar Feitosa

Secretária Executiva de Valorização e Qualidade de Vida do Distrito Federal

Adriana Barbosa Rocha de Faria

Diretora-Executiva da Escola de Governo do Distrito Federal

Juliana Neves Braga Tolentino

Escola de Governo do Distrito Federal

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70610-610

Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

Curso

Sistema OUV-DF para as administrações regionais

Cleiton Gonçalves Oki de Brito

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



O que é uma ouvidoria pública?

Ouvidorias públicas são instrumentos da democracia, de controle social, que levam aos cidadãos a possibilidade de pleno exercício da participação. É a famosa ponte entre o cidadão e a Administração Pública.

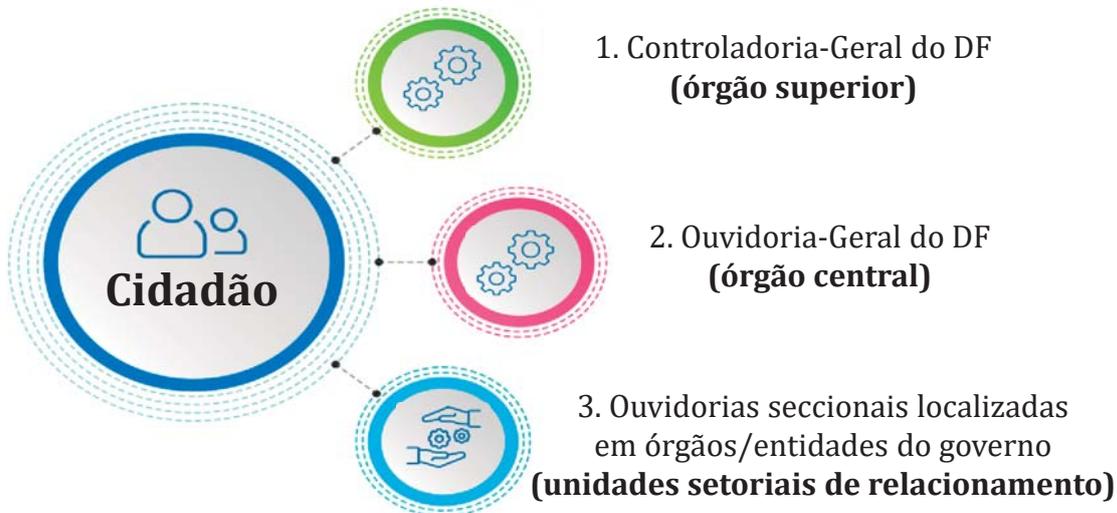
Canal de relacionamento que facilita o acesso do cidadão a qualquer unidade da Administração Pública.

Ferramenta de auxílio à melhoria dos serviços públicos.

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia



Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF)



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Pilares do SIGO-DF

Missão

- Acolher o cidadão e promover a participação social na melhoria dos serviços públicos.

Visão

- Ser reconhecido como sistema que promove o exercício da cidadania, a melhoria da gestão e dos serviços públicos do Distrito Federal.

Valores

- Acolhimento
- **Ética**
- Efetividade
- Compromisso
- **Confiabilidade**
- Dinamismo
- Inovação
- **Transparência**
- Responsabilidade social

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Indicadores do SIGO-DF



Resolutividade Indicador de Gestão

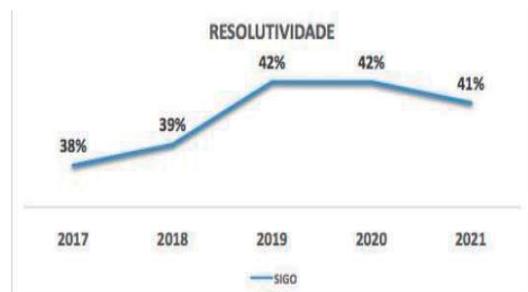
Na Ouvidoria do GDF, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo, informando se a demanda foi resolvida ou não resolvida.

Essa avaliação é feita apenas para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços e diretamente no sistema (autoatendimento).

Trata-se de um indicador dinâmico, que avalia a capacidade de entrega e/ou de atendimento do órgão. É influenciado pela expectativa inicial do cidadão, pelo prazo de atendimento e pelo atendimento em si.

Depende do desempenho das unidades de governança de serviços e das decisões de gestão, cabendo à ouvidoria a interface com o cidadão e a identificação de pontos de melhoria, a partir das demandas registradas.

Por extrapolar a capacidade de atuação da Ouvidoria, perfazendo diversas frentes de atuação, a resolutividade se coloca como um indicador de gestão e não específico do funcionamento da Ouvidoria.



O que o OUV-DF tem a ver com o meu trabalho?

- Consigo identificar oportunidades de melhoria em processos organizacionais e procedimentos da minha unidade e da instituição em que trabalho.
- Entendo melhor as necessidades do cidadão e posso pensar em entregar um serviço público mais adequado.
- Sou parte do processo, porque elaboro as informações que serão encaminhadas para resposta ao cidadão/servidor.
- Posso usar a Ouvidoria como canal de integridade, registrando denúncias de possíveis irregularidades e elogio aos colegas.

Acompanhe os assuntos mais demandados pelo Painel de Ouvidoria.

Leia os Relatórios da Ouvidoria da sua instituição e da Ouvidoria-Geral.



Adote linguagem simples.



Use a Ouvidoria como Canal de Integridade.

Quem pode fazer um registro?



Qualquer pessoa física (indivíduo, com certidão de nascimento e CPF) ou jurídica (empresa criada com uma finalidade específica), usuária dos serviços públicos prestados pelo Governo do Distrito Federal.

Canais de atendimento

Central 162 	www.ouv.df.gov.br 	Presencial 
---	---	--

Sistema de Ouvidoria (OUV-DF)

TRANSPARÊNCIA | OUVIDORIA | ACESSO À INFORMAÇÃO | CARTAS DE SERVIÇOS | PERGUNTAS FREQUENTES

OUV-DF

Entrar ▾



Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

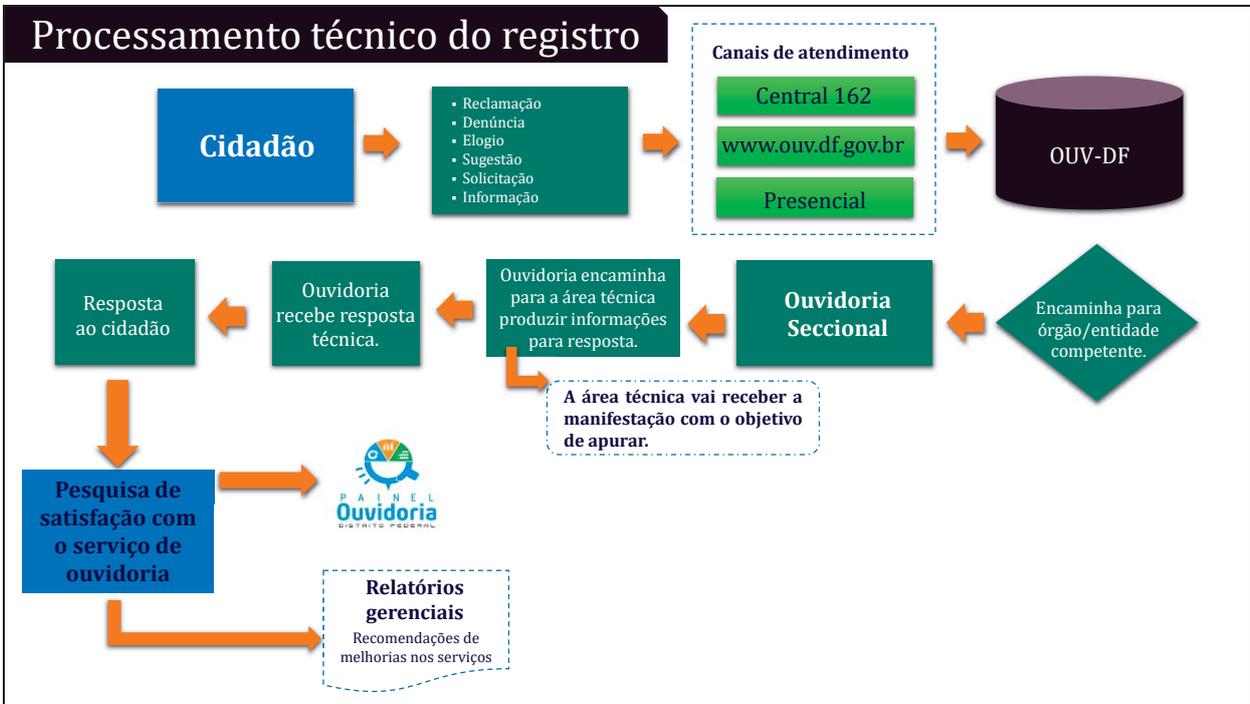
 Elogio	 Sugestão	 Solicitação
 Informação	 Reclamação	 Denúncia



Tipos de manifestações



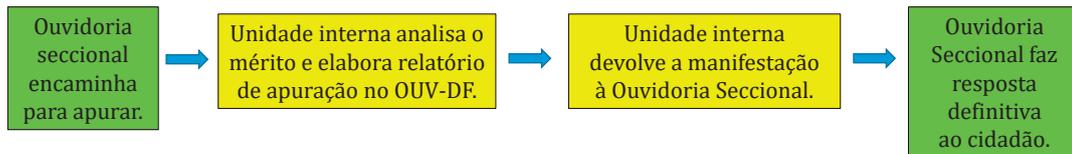
Processamento técnico do registro





Manifestação para apurar no OUV-DF

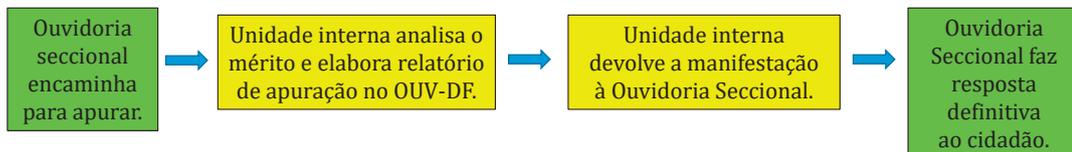
Consiste no encaminhamento do registro pela Ouvidoria à(s) unidade(s) interna(s) para análise do mérito e elaboração de relatório de apuração, contendo dados e informações adequadas para a formulação da resposta final ao cidadão.



Manifestação para apurar na caixa da unidade interna

Exemplo:

Protocolo	Abertura	Assunto	Situação	Localização	Prazo	Mercadores
So-123456/2022	30/12/2021 14:42:14	Servidor Público	Promovida	COLON	10 d	18/01/2022 15:47:22
So-123457/2022	13/01/2022 9:32:37	Servidor Público	Em Análise	COLON	4 d	21/01/2022 14:43:20
So-123458/2022	14/01/2022 12:30:44	Servidor Público	Em Análise	COLON	5 d	21/01/2022 09:38:38





Manifestação e marcadores

10/05/2020 Ocorrência da última visualização detalhada da manifestação

NGH Iniciais do nome do usuário que está detalhando a manifestação

A A manifestação é anônima

QSP A manifestação possui questionamento sem resposta

RP A manifestação possui Resposta Preliminar

RC A manifestação possui Resposta Complementar

COMP A manifestação possui complementação do manifestante

MV A manifestação possui uma manifestação vinculada

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida
Secretaria de Economia




Manifestação para apurar na caixa da unidade interna

Exemplo:

Ações ▾

- Imprimir
- Solicitar Informação Complementar
- Resposta Preliminar
- Registrar Providência
- Tramitar ←
- Invaldar Manifestação
- Reclassificar

→

Tramitar Protocolo De-296015/2021

Ação do Trâmite

Encaminhar Resposta de Apuração

Motivação

Cancelar Confirmar

```

graph LR
    A[Ouvidoria seccional encaminha para apurar.] --> B[Unidade interna analisa o mérito e elabora relatório de apuração no OUV-DF.]
    B --> C[Unidade interna devolve a manifestação à Ouvidoria Seccional.]
    C --> D[Ouvidoria Seccional faz resposta definitiva ao cidadão.]
    
```



Prazos de resposta ao cidadão

Resposta preliminar
10

Resposta definitiva
20

Prorrogação (válido apenas para denúncia)
20

Mediante justificativa!

Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida | Secretaria de Economia | GDF

Transparência ativa

Ato de divulgar dados e informações de forma ativa, sem a necessidade de pedido pelo cidadão, visando ao esclarecimento de dúvidas, divulgação de ações governamentais, prestação de contas etc.



AGÊNCIA BRASÍLIA

EconomiaDF

DF Rural

Transparência ativa no contexto de serviços



**CARTA DE
SERVIÇOS**

Instrumento de controle social que facilita a participação do cidadão nas ações e nos programas do GDF. Na Carta de Serviços, deverão constar informações claras e atualizadas sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade do governo.



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Cartas de Serviços

Por que Carta de Serviços

- Necessidade de disponibilizar informações relevantes aos cidadãos sobre os serviços prestados (ex.: acesso, documentos exigidos, etapas, prazos de atendimento, contato em caso de dúvidas).
- Necessidade de maior conhecimento dos serviços pelas próprias instituições governamentais, visando ao alinhamento e à padronização de orientações e procedimentos, para melhorar o relacionamento com o cidadão.



Normativos vigentes

- Decreto nº 36.419/2015 – Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.
- Lei nacional nº 13.460/2017 – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos.
- Lei distrital nº 6.519/2020 – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos.

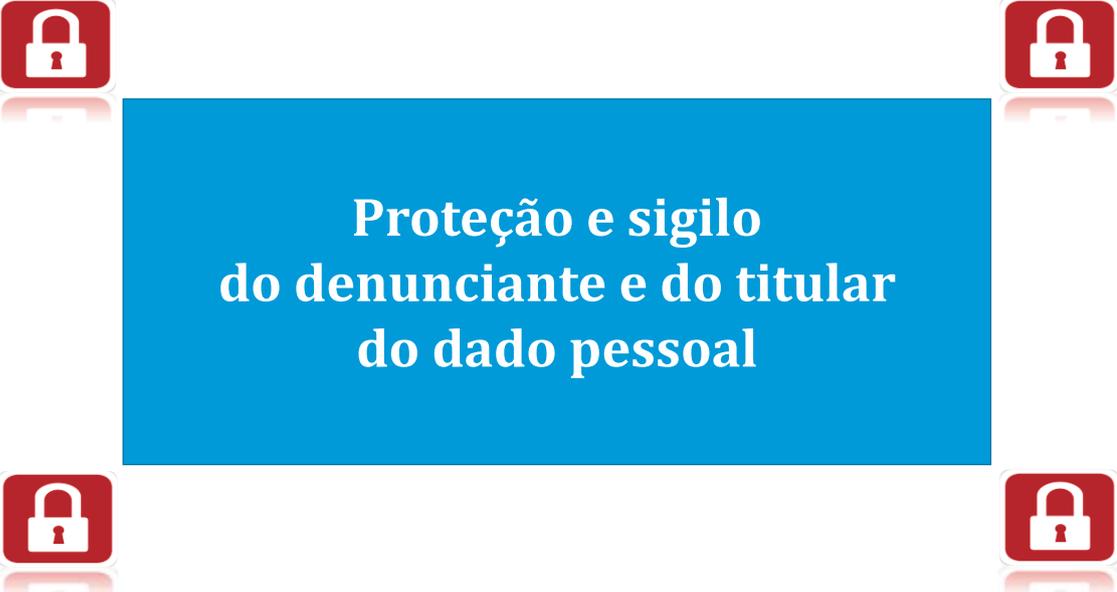
Oportunidade de aprimoramento dos serviços prestados.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia





Proteção e sigilo do denunciante e do titular do dado pessoal

Escola de Governo do Distrito Federal
 Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida
 Secretaria de Economia


Sigilo ≠ Anonimato



Sigilo de dados e informações

O sigilo dos dados do manifestante cabe somente para a Denúncia, conforme Decreto nº 36.462/2015:

Art. 23. As manifestações **classificadas como denúncias** seguirão os seguintes procedimentos:

- I. O registro das **denúncias** poderá ser realizado em cada unidade seccional e também na Ouvidoria-Geral, **devendo em todas as hipóteses ser respeitado o sigilo das informações recebidas, bem como o sigilo dos dados do denunciante**, sob pena de responder administrativamente, civilmente e penalmente, conforme dispõe o art. 181 e seguintes da Lei Complementar nº 840/2011;

Escola de Governo do Distrito Federal
 Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida
 Secretaria de Economia


Sigilo ≠ Anonimato



Anonimato

Decreto nº 36.462/2015 e IN nº 01/2017

- É permitido o registro anônimo somente para DENÚNCIA E RECLAMAÇÃO;
- Não é permitido o acompanhamento: essa medida serve para evitar o comprometimento ou o uso indevido das informações nelas contidas.

Salvaguardas e pseudonimização



1. Perfis de acesso;
2. Termo de confidencialidade e sigilo;
3. Triagem da denúncia centralizada na OGDF;
4. Delimitação dos assuntos para a tipologia Denúncia;
5. Não inclusão do nome do denunciante no relato nem na resposta;
6. *Default* – no sistema o nome do manifestante não consta na versão PDF (para todas as tipologias);
7. Processo no SEI sigiloso para tratamento interno;
8. Capacitação da rede SIGO-DF;
9. Normativos específicos;
10. Recomendação no Portal LGPD – para denúncias e reclamações que tratem sobre os seus próprios dados pessoais, é necessário que o registro seja identificado.

(Decreto nº 36.462/2015, Portaria nº 133/2017, Instrução Normativa nº 1/2017 e Instrução Normativa nº 02/2019 e nº 03/2020)

Finalidade do uso

O uso do serviço de Ouvidoria no Governo do Distrito Federal é realizado por meio da ferramenta informatizada (OUV-DF) e está condicionado à coleta de dados pessoais e pessoais sensíveis, com as seguintes finalidades:

1. Cadastro do(a) usuário(a): consiste na abertura de conta no sistema OUV-DF com o fornecimento de dados obrigatórios e opcionais.
2. Tratamento da manifestação: consiste no desenvolvimento das operações necessárias à solução do mérito apresentado na manifestação registrada (análise, triagem, uso compartilhado de dados e tomada de providências) em um ou mais órgãos/entidades responsáveis.
3. Custódia: consiste na guarda dos dados contidos nas manifestações registradas, para fins estatísticos envolvidos na construção e na definição de políticas públicas.

FINALIDADE DE USO

O uso do serviço de Ouvidoria no Governo do Distrito Federal é realizado por meio da ferramenta informatizada (OUV-DF) e está condicionado à coleta de dados pessoais e pessoais sensíveis com as seguintes finalidades:

- 1) Cadastro do(a) usuário(a): Consiste na abertura de conta no sistema OUV-DF com o fornecimento de dados obrigatórios e opcionais.
- 2) Tratamento da manifestação: Consiste no desenvolvimento das operações necessárias à solução do mérito apresentado na manifestação registrada (análise, triagem, uso compartilhado de dados e tomada de providências) em um ou mais órgãos / entidades responsáveis.
- 3) Custódia: Consiste na guarda dos dados contidos nas manifestações registradas para fins estatísticos envolvidos na construção e definição de políticas públicas.

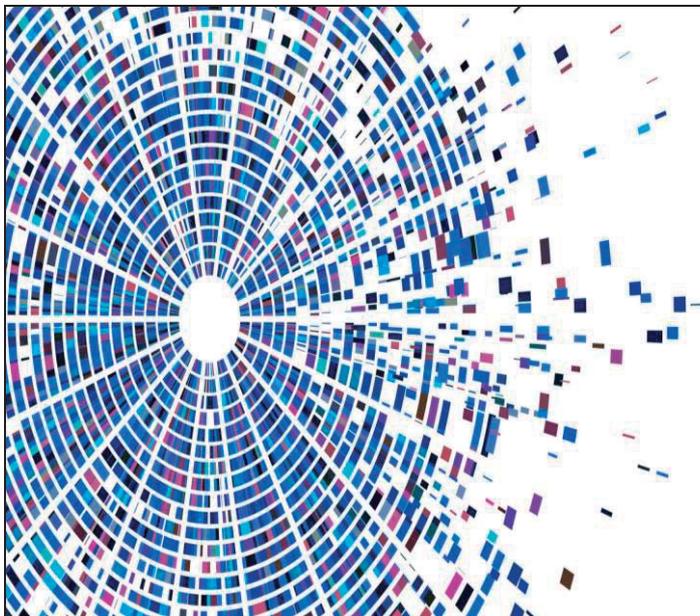
Cliente da finalidade de uso

ACESSAR

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



**Qualidade
da resposta
em ouvidoria**

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Relato

Solicita a recuperação da calçada entre o Anexo IV da Câmara e o Palácio do Itamaraty. Informa que a calçada está em péssimas condições, e cadeirantes não conseguem passar. Aguarda providências.

Resposta

Para podermos orçar reforma e/ou implantação de calçadas em concreto e/ou bloco intertravado bem como rampas, necessitamos do projeto básico com ART, onde consta o desenho ao longo do trecho a ser calçado/reformado, com todas as especificações técnicas, materiais, detalhamentos específicos, legenda através de hachuras e cores, cotas e dimensionamento, levantamento de interferências, faixa direcional e alerta, obedecendo à questão da acessibilidade. O projeto em questão deverá estar em cumprimento ao Código de Edificações do Distrito Federal e norma da ABNT 9050:2004 – Acessibilidade e ser submetido a aprovação ou visto na Administração Regional. Informamos, ainda, que imagens no Google Earth não substituem o projeto básico. Vale lembrar que existe um processo referente a implantação/reforma de calçadas para todo o Distrito Federal. O número do processo é 000.004.279/2016 e acaba de ser licitado. Sugerimos o encaminhamento deste à Administração para elaborar o referido projeto básico e, após a conclusão, iremos estimar o custo da obra. Atenciosamente, Metaverso Engenheira Civil CREA 0000-D.

Relato

Solicitei uma troca de lâmpada de um poste através do protocolo Re-055169/2018. Apesar de ele ainda não constar como respondido, foi atendido ontem. Questionei o profissional que efetuou a troca sobre a vida útil das lâmpadas utilizadas, e o porquê da não utilização de lâmpadas de LED, que proporcionam melhor iluminação, maior vida útil e menor consumo de energia em relação às lâmpadas tradicionais “mistas”. Segundo o profissional, não há previsão de uso de lâmpadas de LED em cidades satélites, apenas em regiões do Plano Piloto. Se essa informação é procedente, questiono aos responsáveis a razão de tal política estar sendo aplicada. Nós, moradores de cidades satélites, pagamos a mesma taxa de contribuição de iluminação pública, conseqüentemente garantimos o direito de ter os mesmos equipamentos utilizados na região do Plano Piloto.

Resposta

Serviço normalizado.

Qualidade da resposta em ouvidoria

2018 **Indicador Nacional de Alfabetismo Funcional (Inaf)**

Realizada pela [ONG Ação Educativa](#) e pelo [Instituto Paulo Montenegro](#)

Grupos	Escala de alfabetismo	Amostra
Analfabeto	Não consegue ler palavras e frases.	8%
Rudimentar	Consegue compreender textos bem simples.	22%
Elementar	Consegue ler textos de extensão média e identificar uma ou mais informações no texto.	34%
Intermediário	Interpreta e elabora a síntese de textos diversos, reconhece evidências e argumentos.	25%
Proficiente	Lê e elabora textos de maior complexidade.	12%
Analfabeto funcional	Analfabeto + Rudimentar.	30%

Critérios mínimos para a linguagem simples, clara e de fácil compreensão

- 1 Evite o uso de siglas, jargões e termos técnicos.
- 2 Evite o uso de termos que sejam pejorativos e discriminatórios bem como palavras estrangeiras.
- 3 Evite usar palavras "difíceis" para seu público.
- 4 Evite escrever frases com mais de 20 palavras.
- 5 Use marcadores de tópicos quando precisar separar informações dentro de um parágrafo.
- 6 Linguagem simples clara e de fácil compreensão.
- 7 Linguagem agressiva.
- 8 Use verbos que expressam ação direta.
- 9 Erros ortográficos e de concordância.

Níveis da informação – Pirâmide invertida



Esta organização está nos meios de comunicação tradicionais, especialmente no impresso, onde os primeiros parágrafos do texto contêm as respostas do *lead* (o que, quem, quando, como, onde e por que). O restante da matéria contém as informações adicionais, não tão essenciais na visão do jornalista que escreveu.

Fonte: <https://diariodeumalunoemcrise.wordpress.com/2018/03/12/niveis-de-informacoes-piramides-do-jornalismo/>. Acesso em: 15 jul. 2021.

E não esqueça:

Seu texto só estará pronto se ele permitir que os leitores...



- encontrem o que precisam.
- entendam o que encontraram.
- usem o que eles encontraram para atender às próprias necessidades.

Fonte: GESPÚBLICA

