

PORTARIA Nº 21, DE 14 DE MARÇO DE 2017.

Aprova e Institui a AGENDA ESTRATÉGICA DO SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIAS - SIGO/DF.

O CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos I e III do parágrafo único do artigo 105 da Lei Orgânica do Distrito Federal, e considerando o Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, RESOLVE:

Art. 1º Aprovar e instituir a "AGENDA ESTRATÉGICA DO SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIAS - SIGO/DF", para o triênio 2017-2019, em consonância com as Diretrizes Estratégicas da Controladoria-Geral do Distrito Federal - GDF e com os dispositivos do Plano Plurianual e Planejamento Estratégico do Governo do Distrito Federal - GDF.

Art. 2º A identidade estratégica do SIGO/DF, a partir da construção da Agenda Estratégica, alicerça-se nos seguintes componentes:

I - Missão: Acolher o cidadão e promover a participação social na melhoria dos serviços públicos;

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

III - Atributos de valor para a sociedade:

a) Acolhimento - Receber o cidadão em um primeiro momento de contato com presteza e cordialidade, por meio de uma escuta atenciosa e qualificada, com intuito de compreender e dar prosseguimento à demanda apresentada mediante o ponto de vista do interessado.

b) Compromisso - Esforçamo-nos sempre para ir além das expectativas. Preocupamo-nos com o impacto do nosso trabalho na comunidade.

c) Confiabilidade - Encaramos os desafios dos nossos clientes - cidadãos como se fossem nossos, criando uma atmosfera de credibilidade.

d) Dinamismo - Atuar com agilidade e proatividade nos trabalhos desenvolvidos pelo Sistema.

e) Efetividade - Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.

f) Ética - Atuar segundo os padrões de conduta preconizados pelo princípio da moralidade.

g) Transparência - Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

h) Responsabilidade Social - Realizar a conscientização social, a fim de que o cidadão se sinta mais capacitado para falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções.

IV - Objetivos estratégicos.

Art. 3º Integram a Agenda Estratégica do SIGO/DF como documentos essenciais:

I - Atributos de Valor;

II - Mapa Estratégico, com respectivos indicadores e metas;

III - Carteira de Iniciativas Estratégicas, ações e projetos.

Art. 4º O Planejamento Estratégico, os projetos e demais iniciativas dele decorrentes e seus resultados serão sistematicamente monitorados e avaliados, com o fim de identificar e viabilizar ajustes e ações corretivas que levem ao atingimento dos objetivos estabelecidos.

Parágrafo único. O Planejamento Estratégico poderá ser revisto anualmente ou por ocasião de alterações na estrutura do SIGO/DF que impliquem modificações em suas competências.

Art. 5º A Ouvidoria Geral do Distrito Federal - OGDF responderá pela coordenação das ações afetas à consecução e ao monitoramento do Planejamento Estratégico, ficando delegada competência ao Ouvidor-Geral para expedir atos necessários à operacionalização do Planejamento Estratégico.

Art. 6º Fica criado o Conselho de Gestão Estratégica - CGE com o papel de assegurar o contínuo alinhamento das Iniciativas Estratégicas aos Objetivos Estratégicos previstos no planejamento do SIGO/DF.

§ 1º O Conselho de Gestão Estratégica - CGE é composto pelos seguintes representantes e correspondentes suplentes:

I - Controlador-Geral do Distrito Federal;

II - Ouvidor-Geral do Distrito Federal;

III - Ouvidor representante das Secretarias de Estado e dois suplentes;

IV - Ouvidor representante das Entidades Administrativas e dois suplentes;

V - Ouvidor representante das Administrações Regionais e suplente;

§ 2º Compete ao CGE:

I - Acompanhar e monitorar periodicamente a execução da estratégia, realizando correções de rumos, se necessário, com vistas à manutenção do foco estratégico previsto no planejamento;

II - Assegurar o contínuo desenvolvimento, comunicação e sustentação do Planejamento Estratégico;

III - Assegurar a transparência das Iniciativas Estratégicas e fomentar a confiabilidade das ações do SIGO/DF;

IV - Decidir sobre assuntos relacionados a avaliação da estratégia e retroalimentação no SIGO/DF; e

V - Aprovar revisões e alterações relativas ao Planejamento Estratégico.

§ 3º Será designado para cada objetivo estratégico um guardião dentre os membros da CGE que terá como atribuição definir metas, acompanhar ações, projetos, e iniciativas e articular ações para que o seu objetivo, alvo de salvaguarda, seja alcançado.

§ 3º Para apoiar o CGE na execução de suas atribuições, fica instituída Equipe de Gestão Estratégica - EGE, composta por ouvidores, servidores das Ouvidorias e Agentes de Planejamento, especificamente designados, com as seguintes atribuições:

I - Consolidar e sistematizar informações para a mensuração dos Indicadores e alcance de metas definidos na estratégia;

II - Elaborar relatórios que subsidiem a tomada de decisões sobre a estratégia;

III - acompanhar e monitorar a execução do Plano de Ação anual, assegurando o alinhamento dos mesmos com a estratégia do SIGO/DF;

IV - Padronizar a metodologia de gerenciamento de projetos e processos, bem como de gerenciamento do portfólio do SIGO/DF.

V - Gerar relatórios de gestão estratégica e balanço periódicos, com vistas à tomada de decisões pelo CGE.

§ 4º. Com vistas a apoiar a EGE em tarefas específicas, sobretudo para o fornecimento de informações, relatório, origem de dados, fica designado o ouvidor da seccional;

Art. 7º. O acompanhamento do desempenho da carteira de iniciativas estratégicas ocorrerá mensalmente, em conformidade ao Plano de Ação anual, com emissão de relatório mensal de execução de responsabilidade da OGDF, sendo o ouvidor, de acordo com o § 4º, o responsável pelo fornecimento dos dados necessários a elaboração do referido documento.

Art. 8º. O acompanhamento dos Objetivos Estratégicos, Indicadores, Metas e Iniciativas Estratégicas ocorrerá semestralmente na Reunião de Gestão da Estratégia - RGE, tendo como responsáveis e participantes os Ouvidores, EGE e CGE.

Art. 9º. A avaliação global da Agenda Estratégica - Mapa, Objetivos Estratégicos, Indicadores, Iniciativas Estratégicas e Resultados - ocorrerá anualmente na Reunião de Análise da Estratégia - RAE, com participação dos membros da EGE, CGE, ouvidores e equipes.

§ 1º Visando à consolidação dos dados de avaliação global, ocorrerá anualmente reunião preparatória, até 45 dias antes da Reunião de Análise da Estratégia.

§ 2º Trimestralmente a EGE apoiado pelos dados emitidos pelas unidades seccionais produzirá relatório de acompanhamento de iniciativas.

§ 3º No caso de os relatórios a que se referem o § 2º apontarem para uma criticidade superior a 50% das iniciativas em atraso ou estagnadas, a Ouvidoria Geral deverá promover reunião extraordinária junto a EGE e CGE, com vistas a emitir plano de ação visando corrigir os problemas encontrados.

§ 2º Os membros a que se referem os §1º a §4º do Art. 6º, serão designados, em ato próprio e complementar a esta portaria, pela Unidade Central do sistema.

Art. 10. Determinar ampla divulgação da Agenda Estratégica em todas as ouvidorias integrantes do SIGO/DF, órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, além da área de abrangência do plano.

Art. 11 A íntegra do Planejamento Estratégico será disponibilizada no portal do SIGO/DF, no endereço www.ouvidoria.df.gov.br.

Art. 12. Os casos omissos serão tratados pelo Conselho de Gestão Estratégica - CGE.

Art. 13. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

HENRIQUE MORAES ZILLER

Este texto não substitui o publicado no DODF nº 51, seção 1, 2 e 3 de 15/03/2017