

**Planejamento Estratégico do MPDFT 2010-2020**  
**Desdobramento da Estratégia**  
**Painel de Contribuição - Resultados de 2017**

**Unidade: Ouvidoria**

Objetivo Estratégico	Objetivo Tático (objetivo da Unidade)	Plano de ação para 2017	Resultados alcançados	IRF
Cidadania Fortalecida	Obter e sistematizar as informações a serem prestadas ao cidadão para o exercício de sua cidadania e sobre a atuação do MPDFT.	1. Participar das audiências públicas/coletivas, palestras, seminários e campanhas institucionais do MPDFT.	A Ouvidoria participou de 02 (duas) audiências, 05 (cinco) seminários e 02 (duas) campanhas institucionais.	<b>1</b>
		2. A cada 3 meses visitar comunidades carentes ou locais de difícil acesso, com o intuito de aproximar o Ministério Público do cidadão, por meio da Ouvidoria Itinerante.	Foram realizadas 02 (duas) visitas.	<b>1</b>
Aprimorar o relacionamento do MPDFT com a sociedade	Aprimoramento dos Serviços de Triagem nas Coordenadorias Administrativas das Cidades.	3. Visitar todos os 17 serviços de triagem e apurar as falhas, colher sugestões de melhorias.	Os 17 serviços de triagem foram visitados.	<b>1</b>
	Aprimorar o atendimento ao público.	4. Capacitação permanente dos integrantes da Ouvidoria como cursos voltados ao atendimento ao público.	Os servidores da Ouvidoria participaram de 20 (vinte) cursos.	<b>1</b>
		5. Capacitação dos servidores dos Serviços de Triagem das Coordenadorias (No mínimo, 17 servidores), por meio de cursos setoriais	Os servidores do Serviço de Triagem participaram de 02 (dois) cursos.	<b>1</b>
		6. Elaborar e publicar na página do MPDFT Carta de Serviços ao Cidadão sobre os serviços prestados pela Ouvidoria.	A carta de Serviços ao Cidadão foi publicada na página do MPDFT. Oficializada em 05/10/2017.	<b>1</b>
	Fomentar a participação dos alunos da rede pública do DF para o exercício da cidadania.	7. Em parceria com a Secretaria de Educação, elaborar o projeto-piloto Jovem Ouvidor. Participação do projeto-piloto 7 escolas da rede pública do DF.	Projeto implementado e concluído.	<b>1</b>
Fomentar a resolução de conflitos no âmbito de Ouvidoria	8. Capacitação de 6 servidores da Ouvidoria para o projeto de mediação e resolução pacífica de conflitos.	Não ocorreu.	<b>0</b>	
Aprimorar Comunicação Interna	Conscientização dos integrantes do MPDFT sobre o trabalho desenvolvido pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC/MPDFT	9. Elaborar em parceria com a Comunicação Social campanha de divulgação do trabalho desenvolvido pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC/MPDFT.	Integralmente realizado pela Gestão da Informação da Ouvidoria MPDFT.	<b>1</b>
	Fomentar utilização da Ouvidoria pelos servidores, membros, estagiários e terceirizados para melhoria o trabalho desenvolvido pelo MPDFT.	10. Escolher, mensalmente, um integrante do MPDFT, que se utilizou dos canais da Ouvidoria para registrar sua manifestação, para o evento denominado "Café com Ouvidor".	Foram realizados 04 (quatro) eventos "Café com o Ouvidor".	<b>1</b>
		11. Convidar, também, um membro do MPDFT que colaborou com a Ouvidoria, por intermédio de respostas às manifestações recebidas. O membro receberá o selo de "Promotor Parceiro da Ouvidoria".	Foram concedidos 09 (nove) selos de "promotor parceiro da Ouvidoria".	<b>1</b>
	Gestão dos dados produzidos pela Ouvidoria como instrumento de gestão.	12. Elaborar a cada trimestre o Boletim Informativo da Ouvidoria.	A Ouvidoria elaborou 03 (três) Boletins Informativos	<b>1</b>
13. Produzir súmulas trimestrais com os principais temas abordados nas manifestações registradas pelos usuários da Ouvidoria.		A Ouvidoria elaborou 03 (três) súmulas trimestrais.	<b>1</b>	
Buscar maior celeridade das rotinas operacionais		14. Solicitar a implementação da nova estrutura administrativa da Ouvidoria prevista no Diagnóstico de necessidades.	Não ocorreu.	<b>0</b>
		15. Solicitar substituição do sistema da Ouvidoria.	Memorando encaminhado solicitando novo sistema.	<b>1</b>
Desenvolver maior integração entre o MPDFT e órgãos estratégicos	Desenvolver maior integração entre a Ouvidoria do MPDFT e Ouvidorias Externas.	16. Convidar todos os ouvidores do DF (Ouvidorias TJDF, CLDF, TCDF, OGDF e MPDFT), para implementar de fato a rede de Ouvidorias, denominada "Rede Ouvir DF", por meio da assinatura do Protocolo de Intenções da rede.	Em andamento. Não implementado de fato.	<b>1</b>
<b>Total de Ações</b>		<b>Total de Ações Planejadas: 16</b>	<b>Total de Ações Realizadas: 14</b>	<b>total de iniciativas executadas/total de iniciativas planejadas 92,9%</b>