

PLANO DE AÇÃO

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE
SAMAMBAIA**

OUVIDORIA 2022



Governador

IBANEIS ROCHA

Controlador-Geral

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

Ouvidora-Geral

CECÍLIA SOUZA FONSECA

Administrador Regional de Taguatinga

GUSTAVO AIRES

Chefe da Ouvidoria

PAULO NERY

Equipe da Ouvidoria

MARILENE

NEIDE

RENATO

APRESENTAÇÃO

Em atendimento aos dispostos nas legislações vigentes, em especial ao inciso II do art. 2º da Instrução Normativa nº 01/2017 CGDF, apresentamos o Plano de Ação na Ouvidoria da Administração Regional de Samambaia.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidas na Ouvidoria da Administração Regional de Samambaia em conformidade com o SIGO-DF, durante o ano de 2022, em consonância com Plano Estratégico do Distrito Federal – Plano Plurianual do DF – PPA 2020-2023.

Importante destacar que a Ouvidoria é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Compete a Ouvidoria, além do que está estabelecido no Regimento Interno da Administração Regional (<https://www.samambaia.df.gov.br/category/sobre-a-ra/regimento-interno/>), o disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF; II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua; III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem; IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital; V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas; VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho; VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria; VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central; IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social; X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público; XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário; XII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos

serviços públicos; XIII - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos; XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal; XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos a ela compete.

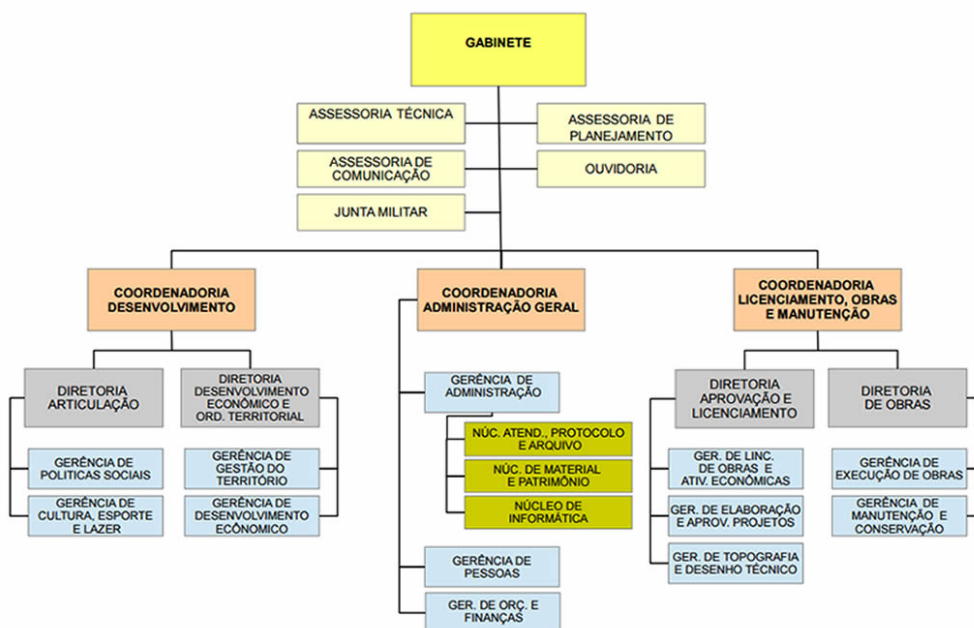
O atendimento presencial funciona das 08:00 às 12:00 e de 14:00 às 18:00. A equipe também é responsável pelas demandas solicitadas via internet, através do sistema OUV-DF, bem como por orientar os cidadãos que entram em contato através do telefone 3550-6230.

Na estrutura organizacional, a unidade da Ouvidoria – OUV/RA-SAMAMBAIA está subordinada diretamente ao Gabinete da Administração Regional, e possui apenas o cargo de Chefe da Ouvidoria, Símbolo CPE-08 em sua estrutura e lotação.

A equipe é composta pelo Chefe da Ouvidoria e 03 Servidores de 30 horas dividido em períodos matutino e vespertino, para realizar os trabalhos da seccional.

ORGANOGRAMA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAMAMBAIA - RA XII



BASE JURÍDICA

A ouvidoria Seccional de Samambaia, assim como as demais ouvidorias integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, tem como normas legais na atuação os seguintes normativos:

Constituição da República Federativa do Brasil, inciso I e II do parágrafo 3º do art. 37 – Fundamenta iniciativas de participação e controle social por meio, também, das Ouvidorias.

LEIS DISTRITAIS

Lei nº 6.519/2020 – Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepciona a Lei n. 13.460/2017 no âmbito no Distrito Federal.

Lei nº 4.896/2012 – Lei do SIGO/DF – Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

Lei nº 4.990/2012 – Lei de Acesso à Informações no DF – Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

LEIS FEDERAIS

Lei nº 13.460/2017 – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação Pública – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

DECRETOS

Decreto nº 35.565/2014 - Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal, que especifica e dá outras providências Decreto nº 39.723/2019 – Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

Decreto nº 36.462/2015 – Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

Decreto nº 36.419/2015 – Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.

Decreto nº 34.276/2013 – Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.

INSTRUÇÕES NORMATIVAS

Instrução Normativa nº 01/2018 – Regulamenta os procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da Lei nº 4.990/2012 regulamentada pelos decretos nº 34.276/2013, nº 35.382/2014 e nº 36.690/2015, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Distrital.

Instrução Normativa nº 01/2017 – Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

Instrução Normativa nº 02/2015 – Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores – internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF.

Instrução Normativa nº 01/2015 – Estabelece o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentador do Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015.

PORTARIAS

Portaria nº 341/2019 – Determina que todas as denúncias recebidas pelas Ouvidorias dos órgãos do DF devem ser analisadas pelas Unidades de Correição e de Controle Interno.

Portaria nº 342/2019 – regulamenta o Decreto nº 39.723/2019 na caracterização das ocorrências ou situações graves das manifestações recebidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF.

Portaria nº 133/2017 – Institui o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília.

Portaria nº 21/2017 – Aprova e institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF.

DIAGNÓSTICO

A ouvidoria Seccional de Samambaia, no ano de 2021, recebeu no total de 1.160 manifestações, fechando o ano com 93% de resolutividade e todos os outros índices acima da meta estabelecida pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal. De acordo com o sistema de satisfação sobre a Gestão de 2021, 90% dos usuários do sistema estão satisfeitos com o atendimento prestado pela ouvidoria, 94% recomendam as ouvidorias do Distrito Federal e 95% estão satisfeitos com o sistema Ouv-DF. Todos os índices tiveram melhoras significativas comparados ao ano de 2020, demonstrando a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem em relação ao sistema de ouvidoria.

A pandemia causada pelo vírus Covid-19 implicou em vários impactos e desafios ao trabalho das ouvidorias, sobretudo no que diz respeito ao atendimento presencial no ano de 2021. Embora, isto tenha dificultado o atendimento de alguns usuários que preferem este tipo de atendimento, este fato não gerou impactos nos resultados obtidos por esta Ouvidoria seccional. Outro desafio foi a atuação da ouvidoria por meio do tele trabalho, que exigiu uma adaptação na forma de atendimento ao cidadão e interlocução com as Coordenações demandadas, visando a construção da resposta a ser encaminhada ao manifestante.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos por esta Ouvidoria em parceria com os setores demandados desta Administração. Informamos que a metas e indicadores previstos para o ano de 2022 foram definidos com base no diagnóstico que está sendo apresentado, sendo o principal desafio para este ano ampliar o número de usuários que realizam a pesquisa de satisfação, principalmente no que diz respeito aos índices de resolutividade.

QUADRO RESUMO DE METAS

INDICADOR	2021	META SIGO
PRAZO DE RESPOSTA	97%	93%
INDICADOR	2021	META SIGO
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	90%	69%
INDICADOR	2021	META SIGO
SATISFAÇÃO SERVIÇO DA OUVIDORIA	95%	75%
INDICADOR	2021	META SIGO
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	94%	75%
INDICADOR	2021	META SIGO
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	84%	49%
INDICADOR	2021	META SIGO
RESOLUTIVIDADE	93%	42%

Objetivos e Ações a serem desenvolvidas

Objetivos	Ações	Responsáveis
Tornar visível ao cidadão a existência e a localização da Ouvidoria na Administração Regional do Jardim Botânico	<ul style="list-style-type: none"> • Confecção de cartazes e banners para fixação no Protocolo e Recepção da Administração e em eventos da Administração; 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • ASCOM • ASPLAN
Divulgar a Ouvidoria e suas realizações nos meios de comunicação digitais e visuais da Administração	<ul style="list-style-type: none"> • Post sobre a ouvidoria nas redes sociais da Administração e no site institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • ASCOM
Manter atualizado o Site Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização da aba Ouvidoria no site da Administração; 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • ASCOM • ASPLAN • COAG
Elaborar e divulgar os relatórios de gestão da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração trimestral dos relatórios de gestão • Elaboração do Relatório de Gestão Consolidado. • Divulgação no site institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • ASCOM
Participar de cursos de capacitação, visando aprimorar os conhecimentos relacionados a ouvidoria e afins	<ul style="list-style-type: none"> • Participação em cursos de capacitação presencial e à distância sobre os temas relacionados à Ouvidoria e afins; 	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria Geral • CGDF • EGOV • Escola Virtual de Governo • Outros
Manter atualizada a Carta de Serviço da Administração	<ul style="list-style-type: none"> • Análise, revisão e atualização da Carta de Serviço; 	<ul style="list-style-type: none"> • Comissão de monitoramento da Carta de Serviço
Realizar programas de Ouvidoria Itinerante	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento em eventos externos; 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • COLOM
Analisar e atualizar o Plano de Ação Anual	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração do Plano Anual de Ouvidoria 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria
Promover palestras para apresentar a Ouvidoria e os relatórios de gestão	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de palestras • Realização de reuniões com Gabinete, Coordenadores, Diretores, Gerentes e demais agentes públicos da Administração Regional 	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria Geral (parceria) • Ouvidores das Administrações e Secretarias (parceria) • Chefe de Ouvidoria
Tornar público as Manifestações de Elogio dirigidas à Administração, setores e servidores	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação em murais e locais visíveis da Administração os elogios e os nomes dos servidores citados nas manifestações; • Publicação nos canais de comunicação da Administração as manifestações de elogio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • ASCOM

ANÁLISE DOS DADOS

RISCO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA
Baixo índice de Participação popular no preenchimento da Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none">Alta complexidade de acesso do cidadão(a) ao formulário da pesquisa;Dados de contato no sistema OUV-DF desatualizados.	<ul style="list-style-type: none">✓ Baixa participação popular na avaliação dos serviços prestados;✓ Não percepção real do nível de satisfação do usuário.
Melhoria na estrutura física da sala da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none">Falta de conhecimento do serviço desempenhado pela Ouvidoria;Edifício da Administração Regionalito antigo, falta de manutenção.	<ul style="list-style-type: none">✓ Desconforto no atendimento ao cidadão(a);• Baixa procura pelo atendimento presencial;• Desmotivação na equipe, devido as instalações precárias não oferece qualidade de vida no trabalho.

METAS

Uma vez que a Ouvidoria Geral do Distrito Federal, órgão central da rede de ouvidorias do DF, órgão sob a qual está Ouvidoria Seccional está sob supervisão, atualmente presente em diversos instrumentos de planejamento da Administração Pública Distrital, visando contribuir para o aperfeiçoamento dos mecanismos de combate à corrupção, de integridade pública e de controle social no Distrito Federal, promovendo a melhoria efetiva dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal, apresentou como base de seu Plano de Ação instrumentos de planejamento do GDF nas partes que cabem a ouvidoria e após análise dos indicadores e metas estabelecidas neste Plano de Ação (<https://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-ACAO-2021-SIGO-DF.pdf>), está Ouvidoria Seccional destaca que todos os índices ali propostos já foram alcançados.

A relação entre o ambiente físico das organizações e as interações pessoais é percebida como uma forma de aumentar o desempenho e as inovações das organizações.

A ouvidoria seccional de Samambaia, No local atual, sala muito pequena, por muitas vezes somos questionados durante o atendimento, quanto ao calor e a falta de ventilação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Administração Regional de Samambaia, integra o sistema orgânico de ouvidorias públicas em conformidade com a Ouvidoria Geral através da rede SIGO, tendo como 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.

Brasília 14 de Janeiro de 2022

Paulo Nery

Chefe de Ouvidoria

