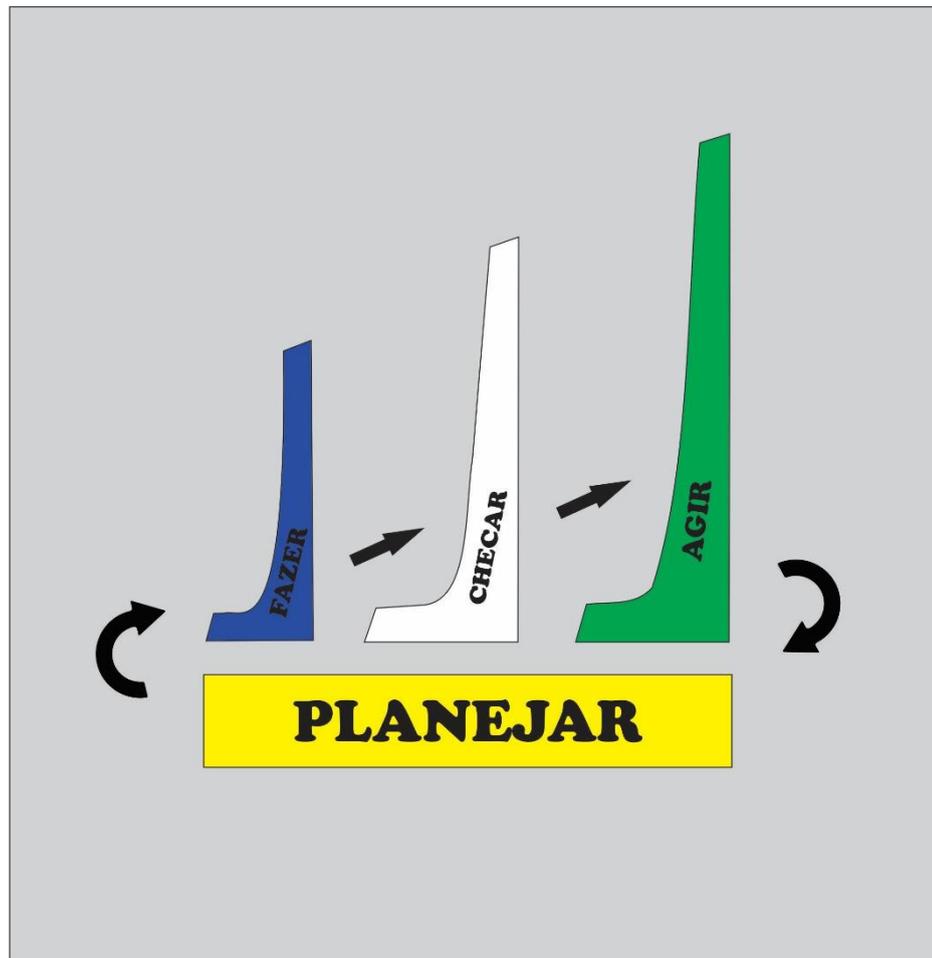




PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022.



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE BRAZLÂNDIA



PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



Governador

IBANEIS ROCHA

Contrador-Geral

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

Ouvidora-Geral

CECÍLIA SOUZA FONSECA

Administrador Regional de Brazlândia

JESIEL COSTA ROSA

Chefe da Ouvidoria

MIQUÉIAS DE OLIVEIRA MARTINS

Equipe da Ouvidoria

MARISTELA SANTOS PEREIRA



PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



SUMÁRIO

1. Apresentação	4
2. Orgonograma.....	5
3. Competência.....	5
4. Base Jurídica.....	6
5. Objetivo.....	8
6. Diagnóstico.....	9
7. Plano de Ação.....	10
8. Considerações Finais.....	12



PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



APRESENTAÇÃO

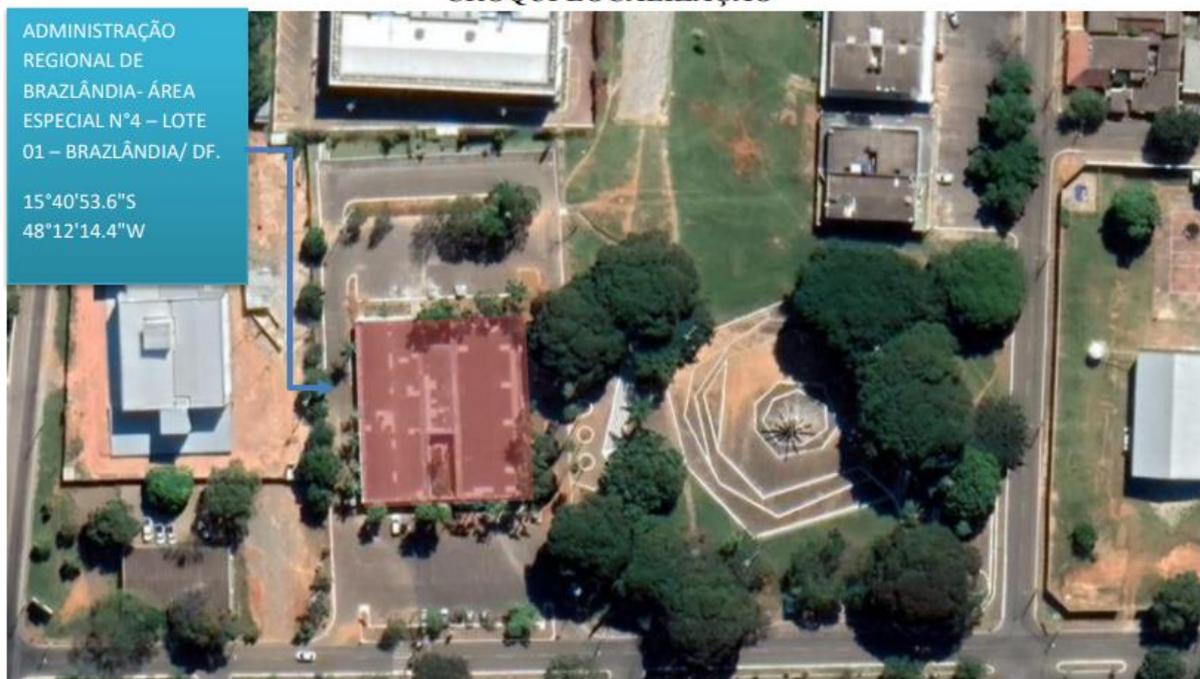
Em atendimento ao disposto nas legislações vigentes, em especial ao inciso II do art. 2º da Instrução Normativa nº 01/2017 CGDF, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Brazlândia.

As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da equipe desta Ouvidoria frente aos resultados obtidos no Sistema de Ouvidorias do Distrito Federal.

Esse plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos na Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia em parceria com o SIGO-DF durante o ano de 2021, em consonância com o Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019-2023 e o Plano Plurianual do DF – PPA 2020-2023.

Esta Ouvidoria seccional está fisicamente instalada na sala de nº 03 da Administração Regional de Brazlândia, localizada na Área Especial nº 04, lote 01, Brazlândia-DF.

CROQUI LOCALIZAÇÃO



O atendimento presencial funciona das 08h00min às 12h00min e das 14h00min às 18h00min. 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 dos telefones 162 e (61) 3550-6338, ramal 8001.

Na estrutura organizacional, a unidade Administrativa da Ouvidoria – OUV/RA-BRAZLÂNDIA – 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.

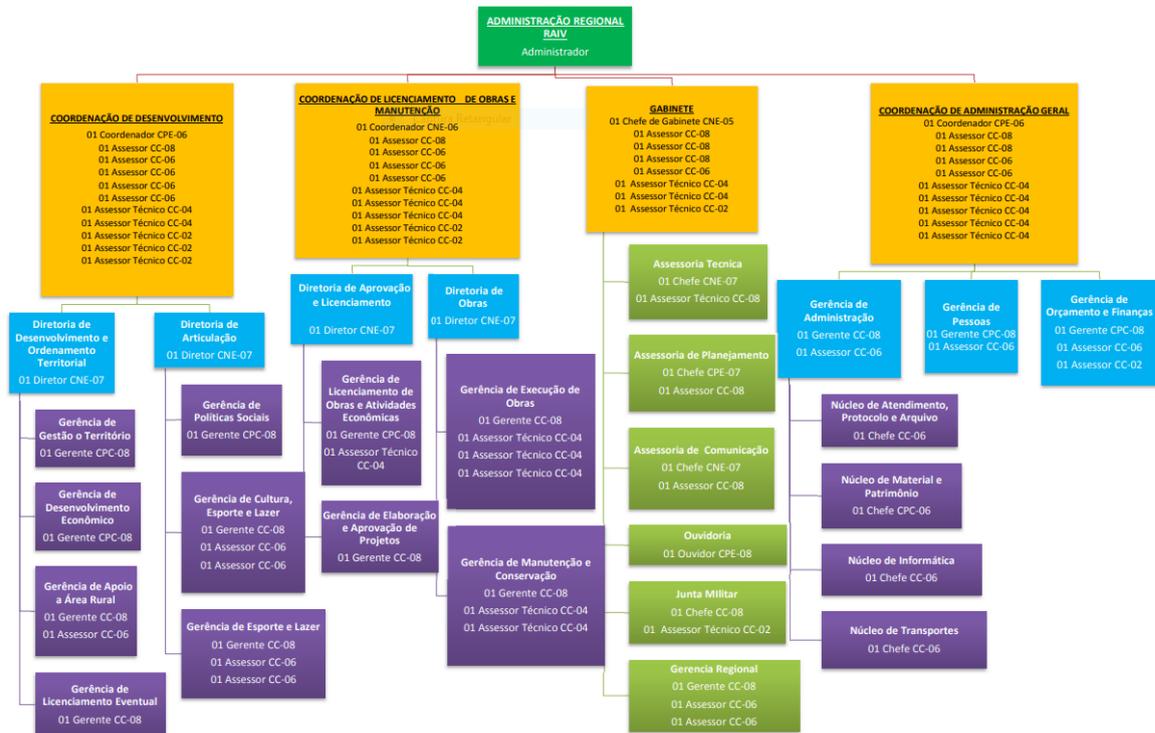


PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



A equipe é composta pelo Chefe da Ouvidoria e por um assessor, cedidos pelo Gabinete para realizar os trabalhos da seccional.

ORGANOGRAMA



COMPETÊNCIAS

Conforme disposto DECRETO Nº 38.094, DE 28 DE MARÇO DE 2017 (Alterado pelos Decreto nº 38.326, de 10/07/2017 e Decreto nº 39.467 de 21/11/2018), a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia tem as seguintes atribuições:

À Ouvidoria, unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, compete:

Art. 8º:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;
- II – atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar e responder as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior, após apreciação pela área competente do órgão;
- IV – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do sistema oficial de ouvidoria, com vistas ao aprimoramento do exercício das



PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



atividades que lhes são comuns;

V – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VI – manter atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VII – encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;

VIII – acompanhar, atualizar e manter informada a Ouvidoria-Geral, da Controladoria Geral do Distrito Federal, sobre a Carta de Serviços ao Cidadão;

IX – comunicar ao Administrador Regional as informações recebidas e encaminhadas ao órgão central de Ouvidoria;

X – exercer outras atividades que lhes forem atribuídas na sua área de atuação, em conformidade com normas publicadas pelos Órgãos Centrais competentes.

BASE JURÍDICA

A ouvidoria Seccional de Brazlândia, assim como as demais ouvidorias integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, tem como embasamento legal 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



PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



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.



PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



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.

OBJETIVOS

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria, serão priorizadas neste Plano de Ação, relativo ao ano de 2021, as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor, bem como ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência e das ações de fomento à transparência. Assim sendo, foram eleitas atividades que se voltam para o alcance da excelência no atendimento às demandas de ouvidoria, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria Seccional de Brazlândia seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social, quais sejam:

- Alcançar a meta estabelecida pela Ouvidoria Geral nos índices que dizem respeito à Resolutividade (42%), ao Prazo de Resposta (93%), à Satisfação com o Atendimento (69%), à Recomendação da Ouvidoria (75%) e à Satisfação com a Resposta (49%);
- Melhorar a comunicação entre a Ouvidoria e os demais setores da Administração Regional, promovendo reuniões e seminários internos entre os Coordenadores;
- Aprimorar o pós-atendimento das demandas de Ouvidoria, entrando em contato via telefone e/ou whatsapp com o cidadão;
- Promover anualmente a capacitação e/ou reciclagem dos Servidores da Ouvidoria;



PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



- Manter 100% do Índice de Transparência Ativa (ITA);
- Manter a adequação da Carta de Serviços.

DIAGNÓSTICO

Em 2020 a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia recebeu 830 manifestações e 885 em 2021, registrando um crescimento de 6,62%. Segue abaixo quadro com indicadores dos anos 2020, 2021 e as metas para 2022.

INDICADOR	EM 2020	EM 2021	META SIGO	META RA-BRAZ
PRAZO DE RESPOSTA	66%	86%	93%	93%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	95%	94%	69%	94%
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	96%	97%	75%	97%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	89%	91%	49%	91%
RESOLUTIVIDADE	92%	88%	42%	92%



PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022

PLANO DE AÇÃO.



1º Objetivo

Melhorar a comunicação entre a Ouvidoria e os demais setores da Administração Regional, promovendo reuniões e seminários internos entre os setores da Administração Regional de Brazlândia.

MOTIVAÇÃO: É necessário que se estabeleça uma boa comunicação com os setores fins, para que não haja atraso nas respostas solicitadas, bem como se estabeleça a cultura do atendimento prioritário das demandas de Ouvidoria. Reuniões periódicas possibilitam deixar em evidência assuntos relacionados com a Ouvidoria.

RESPONSÁVEL: Equipe Ouvidoria.

ETAPAS:

- Fazer levantamento quanto ao melhor dia e horário junto aos setores.
- Enviar circular via SEI convocando os setores responsáveis para reunião.
- Apresentar dados atualizados dos índices e da lista de demandas que não foram executadas até o momento.

2º Objetivo

Executar o pós-atendimento das demandas de Ouvidoria.

MOTIVAÇÃO: Realização de boa comunicação com o cidadão através de pesquisa de satisfação do usuário, visando intensificar contatos telefônicos com o cidadão para avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria ou informar o motivo pelo qual a solicitação não será atendida.

RESPONSÁVEL: Equipe Ouvidoria.

ETAPAS:

- Fazer levantamento das demandas que não obtiveram resposta do cidadão.
- Entrar em contato com o cidadão através de ligação telefônica ou Whatsapp.



PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



3º Objetivo

Promover anualmente a capacitação e/ou reciclagem dos Servidores da Ouvidoria

MOTIVAÇÃO: Faz-se necessário que os servidores lotados na Ouvidoria estejam capacitados para atender os diferentes perfis de cidadãos que buscam soluções aos seus anseios junto à Administração Pública, bem como que saibam lidar com as manifestações que chegam através do Sistema de Ouvidoria OUV-DF evitando tramitações equivocadas, respostas não objetivas e andamentos errados.

RESPONSÁVEL: Equipe Ouvidoria

ETAPAS

- Buscar junto a OG no site <https://ouvidoria.df.gov.br/cursos/> os cursos ecomendados para servidores da Ouvidoria.

4º Objetivo

Levar a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia para perto do cidadão por meio de ouvidoria itinerante em parceria com o projeto Administração nas Quadras que tem o objetivo de deixar a comunidade e a Administração Regional de Brazlândia mais próximas. Através de atendimentos mensais, o projeto procura facilitar a resolução de problemas da população junto ao Poder Público. Nas reuniões, a comunidade pode levar reclamações e sugestões diretamente e receber uma resposta para diversos questionamentos.

MOTIVAÇÃO: O objetivo desta iniciativa é promover a interação entre comunidade e os gestores públicos e buscar soluções para as demandas apresentadas pelos cidadãos.

RESPONSÁVEL: Equipe Ouvidoria.

ETAPAS:

- Fazer levantamento quanto ao melhor dia e horário junto aos setores para realizar a ouvidoria itinerante.
- Realizar encontros mensais nas quadras da cidade de Brazlândia/DF, através da ouvidoria itinerante.



PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Administração Regional de Brasília, como integrante do Sistema Integrado de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO, tem a finalidade de promover um atendimento de excelência ao cidadão, garantindo o direito de se manifestar ante o poder público por meio dos inúmeros canais de relacionamento.

Brasília, 01 de Setembro de 2021.

Miquéias de Oliveira Martins
Chefe da Ouvidoria – RA BRAZ

Jesiel Costa Rosa
Administrador Regional de Brasília – RA BRAZ

