

Administração Regional de Ceilândia



PLANO ANUAL DE AÇÃO 2022



GOVERNADOR

IBANEIS ROCHA

CONTROLADOR-GERAL

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

OUVIDORA-GERAL

CECÍLIA SOUZA FONSECA

ADMINISTRADOR REGIONAL DE CEILÂNDIA

FERNANDO BATISTA FERNANDES

CHEFE DE GABINETE

ANTÔNIO JOSÉ DA SILVA

CHEFE DA OUVIDORIA

IVAN FELIPE



APRESENTAÇÃO

Em atendimento à Lei nº 4.896/2012 e Instrução Normativa nº 01, apresentamos o Plano de Ação Anual de Ouvidoria da Administração Regional de Ceilândia – RA-CEIL, referente ao exercício de 2022.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos pela Ouvidoria desta Administração Regional em parceria com o SIGO-DF, durante o ano de 2022, em consonância com o Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019-2023 e Plano Plurianual do DF – PPA 2020-2023.

Importante destacar que a Ouvidoria seccional é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria Geral do Distrito Federal, por meio da Rede SIGO-DF.

Por ser uma unidade governamental de monitoramento, avaliação e promoção do relacionamento com os cidadãos, a Rede SIGO-DF encontra-se em uma posição de “superioridade” informacional, devido ao amplo acesso às informações, sistemas e processos governamentais da mais diversa natureza.

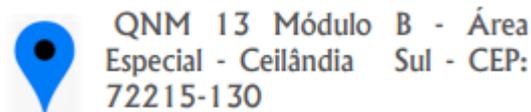
Dessa superioridade informacional surge uma janela de oportunidade, inovadora, do Estado atuar diretamente na construção e melhoria dos serviços e entregas públicas, colocando a perspectiva e a percepção do cidadão como elemento fundamental nas tomadas de decisão governamentais, sobretudo nos serviços públicos. O *locus* dessa interação Sociedade-Estado, trazendo para a realidade de Brasília, ocorre nas ouvidorias seccionais - presentes em todos os órgãos do complexo administrativo, com níveis de capacidades diferentes entre si. Por manterem um contato diário com os diversos grupos que interagem e usufruem das cidades, as ouvidorias se apresentam em uma

posição de “superioridade informacional” multitemática e de convergência de demandas, individuais, coletivas, públicas e privadas.

QUEM SOMOS



A Ouvidoria seccional da Administração Regional de Ceilândia está fisicamente instalada em sua sede, na QNM 13 Módulo B - Área Especial - Ceilândia Sul (ao lado do Atacadão Assaí), onde ocorre o atendimento presencial, de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00 as 12:00 horas e de 14:00 as 17:00 horas.



Esta Ouvidoria também recebe e trata as manifestações sob responsabilidade da Administração Regional e que foram registradas através dos seguintes canais:



Internet – www.ouv.df.gov.br



Telefone - 162

Compete à Ouvidoria - além do que está estabelecido no Regimento Interno da Administração Regional - o disposto no item II do artigo 2º da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017:

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;

RECURSOS HUMANOS



A Ouvidoria da Administração Regional de Ceilândia dispõe de três servidores para atender aos cidadãos e realizar as atividades que lhe competem, conforme Regimento Interno, IN CGDF nº 01/2017 e demais regulamentações em vigor.

- Ivan Felipe – Servidor efetivo (PPGG), Chefe da Ouvidoria
- Beatriz Guedes – Servidora efetiva (PPGG), e Substituta do Chefe em seus afastamentos legais
- Janieide Freitas – Servidora comissionada, Assessora da Ouvidoria



A sala da Ouvidoria é dividida em dois ambientes, sendo uma sala de atendimento e a sala do Chefe da Ouvidoria. Possui mobiliário adequado, computadores, telefones e a privacidade necessária para atendimento individualizado aos cidadãos.

OBJETIVOS



Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria seccional, serão prioritizadas neste Plano

de Ação relativo ao ano de 2022, as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor, com ações de sensibilização junto ao Gabinete e demais setores sobre a importância da Ouvidoria como porta de acesso dos cidadãos aos serviços públicos prestados pelo GDF.

Essas atividades se justificam principalmente pela realidade da Ouvidoria de Ceilândia, à qual representa a que mais recebe registros de manifestação pelo Sistema OUV-DF entre as Administrações Regionais, e mesmo assim não tem conseguido melhorar seus indicadores de satisfação junto à comunidade.

Por este motivo foram eleitas atividades voltadas para o alcance da excelência no atendimento às manifestações de ouvidoria, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria seccional de Ceilândia 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 de Resolutividade (43%), Satisfação com o Atendimento (70%), Recomendação da Ouvidoria (73%), Satisfação com a Resposta (48%);

✓ melhorar a comunicação entre a Ouvidoria e os demais setores da Administração Regional, promovendo reuniões e seminários internos entre os Coordenadores;

- ✓ acompanhar junto à DIROB a publicação do cronograma de obras no site da Administração Regional;
- ✓ implantar o pós-atendimento das manifestações de Ouvidoria, entrando em contato com o cidadão através do telefone, visando entender quais motivos possam leva-lo a avaliações insatisfatórias, bem como incentivar aqueles que não responderam à pesquisa de satisfação que o façam;
- ✓ promover a capacitação e/ou reciclagem do servidor da Ouvidoria seccional;
- ✓ Fazer com que as informações de ouvidoria sejam utilizadas para contribuir para a melhoria dos serviços prestados à comunidade.

Não pretendemos com essas ações esgotar todos os procedimentos necessários ao alcance da excelência no atendimento aos cidadãos. Desta forma, outras ações poderão ser incorporadas durante o ano de 2022, e elencadas em nossos relatórios trimestrais para uma análise de sua aplicabilidade e inclusão nos próximos planejamentos anuais.

BASE JURÍDICA



As Ouvidoria integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, tem como embasamento legal para sua 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. Regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepçiona 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 às 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 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.

ONDE ESTAMOS?

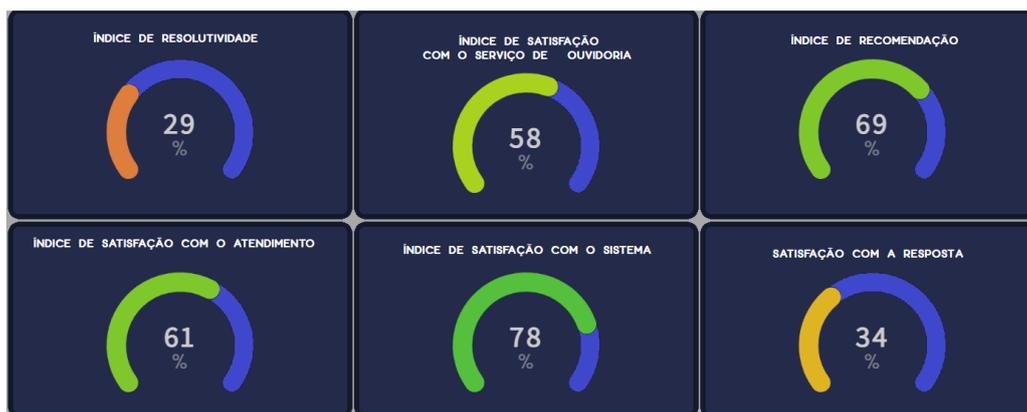


Como dito anteriormente, a Ouvidoria da Administração Regional de Ceilândia é a que mais recebe registros de manifestação pelo Sistema OUV-DF entre as Administrações Regionais.

Para se ter uma visão real da situação, entre 01/01/2021 e 29/12/2021 foram 1873 demandas. A Administração Regional de Taguatinga, que recebeu a segunda maior quantidade neste mesmo período teve 1380 registros, representando 73,67% das demandas de Ceilândia.

Neste contexto, os principais índices da seccional verificados no Painel de Ouvidoria em 2021 – comparados com 2020 – tiveram melhoras, com exceção do Índice de Resolutividade, como vemos abaixo:

2020



2021



Ao fazer esta análise, buscamos um comparativo entre nossa realidade atual (2021) e o que se deve buscar, com base nas metas do SIGO para 2022:

	CEILÂNDIA 2021	METAS SIGO 2022
→ Manifestações (até 29/12/2021)	= 1873	--
→ Índice de resolutividade	= 25%	43%
→ Índice de satisfação	= 62%	70%
→ Índice de recomendação	= 74%	73%
→ Qualidade da resposta =	39%	48%

Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos> - em 29/12/2021

Na avaliação individualizada das seccionais a partir das manifestações, processo de avaliação - que surgiu a partir da percepção da diversidade da rede

SIGO, em termos de estrutura, capacidades e serviços - foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

Neste escopo, a Ouvidoria da Administração Regional de Ceilândia se posicionou no Grupo 3 da Dimensão de Volume, ou seja:

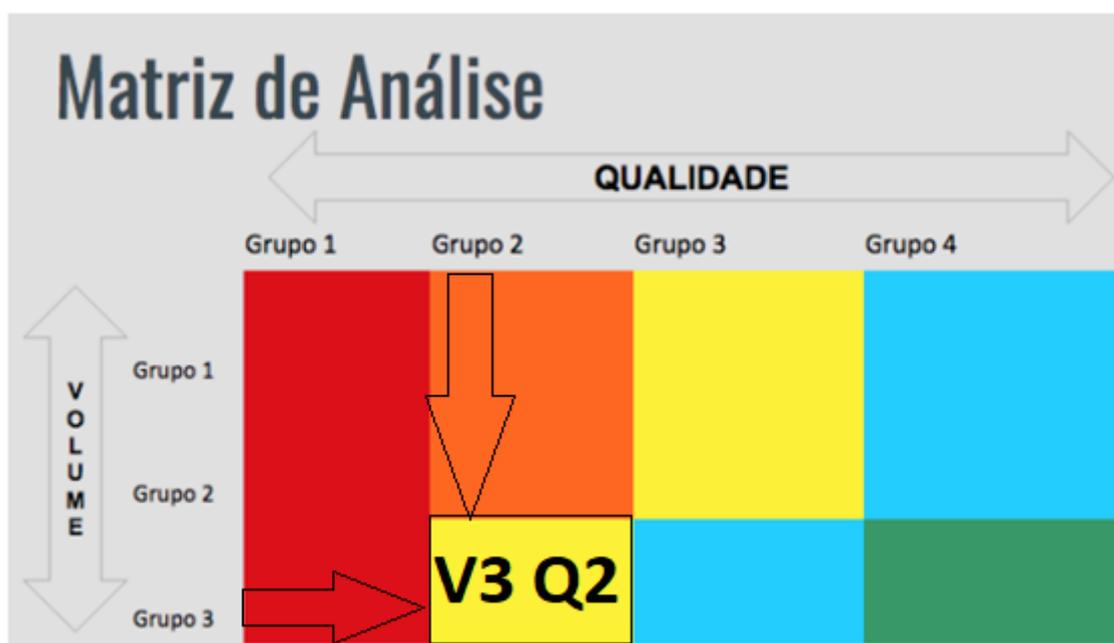
Grupo 3: órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.

Quanto à Dimensão de Qualidade, a Ouvidoria da Administração Regional de Ceilândia se posicionou entre os grupos 2 e 3, ou seja:

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO

A partir da análise dos elementos acima, observa-se que a Ouvidoria de Ceilândia se enquadra no grupo AMARELO (V3 e Q2) da Matriz de análise criada pela OGDF para identificação da realidade de cada seccional.



Em auditoria de gestão recente, o Tribunal de Contas do Distrito Federal pontuou a necessidade de as ouvidorias seccionais definirem planos de ação mais aderentes às suas realidades, com propostas efetivas de melhorias endereçadas aos problemas detectados nas demandas de ouvidoria.

Ainda, recomendou que os Relatórios trimestrais devam trazer informações acerca das ações previstas nos Planos de Ação, ao invés de apenas dados das demandas dos cidadãos.

Considerando a realidade da Ouvidoria seccional de Ceilândia, conforme acima exposto, e a recomendação do TCDF, o presente Plano Anual de Ação 2022 apresenta a seguinte expectativa de ONDE QUEREMOS CHEGAR!



O desempenho da Ouvidoria seccional da Administração Regional de Ceilândia tem uma realidade preocupante quando se trata da quantidade (volume) de demandas recebidas anualmente. Como relatado, trata-se da Região Administrativa com maior quantidade anual de manifestações, sendo que este volume aumenta substancialmente nos finais de ano (época das chuvas), devido aos buracos nas ruas, principal demanda da cidade.

Reduzir essa quantidade de manifestações não será o objetivo principal, uma vez que isso poderia representar o desinteresse dos cidadãos em buscar a atenção do Estado na solução de seus anseios, ao invés de representar algo

positivo, uma vez que não há possibilidade de se resolver os problemas ao ponto de não haver necessidade de os cidadãos se manifestarem.

Portanto, focaremos na melhoria dos índices de Qualidade, ou seja:

- ✓ Índice de satisfação;
- ✓ Qualidade das respostas;
- ✓ Índice de resolutividade.

Neste contexto, a Ouvidoria seccional da Administração Regional de Ceilândia terá os seguintes desafios:

OBJETIVO: ampliar a avaliação das demandas registradas.

Metas da seccional para 2022		
	CEILÂNDIA	METAS SIGO
Índice de resolutividade	35%	43%
Índice de satisfação	66%	70%
Índice de recomendação	74%	73%
Qualidade da resposta	42%	48%

Será necessário avaliar a estratégia de contato, visando entender principalmente a realidade relatada. Muitas vezes o cidadão escreve somente: “tapa buraco”, ou “buraco na minha porta”, não fornecendo maiores detalhes do fato: quantidade de buracos, localização exata, ponto de referência, etc.

As ações para o atingimento destes objetivos se prenderão às seguintes estratégias:

- Pré-atendimento – Contato com alguns cidadãos após o registro da manifestação.

- Pós-atendimento – Contato para pesquisa de satisfação após finalização do protocolo e mesmo após resposta complementar.
- Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão.
- Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação.
- Publicação do cronograma de obras – Semanalmente, no site da Administração Regional, acompanhando junto à DIROB o atendimento do que está agendado.

OBJETIVO: aumentar a satisfação e ampliar o nível de confiança com o serviço de ouvidoria.

- Pós-atendimento – Contato para pesquisa de satisfação após finalização do protocolo e mesmo após resposta complementar.
- Monitoramento mensal do indicador.

OBJETIVO: qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão

- Pré-atendimento – Contato com alguns cidadãos após o registro da manifestação, visando o assunto mais demandado (tapa buracos).
- Reuniões com área técnica para demandas mais recorrentes.
- Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão.
- Monitoramento mensal do indicador.

OBJETIVO: aprimorar a prestação dos serviços públicos

- Jornada do cidadão.
- Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão.
- Monitoramento mensal do indicador.

- ✓ Orientação sobre o uso do Painel de Ouvidoria, seguida de circular que reforça o uso dos dados do painel como insumos para tomada de decisão, com base no Art. 2º do Decreto nº 39.723/2019.

3. Análises periódicas dos assuntos mais demandados

Os assuntos mais demandados deverão ser fruto de análises periódicas, visando a definição de estratégias com foco nos resultados, ou seja:

- ✓ TAPA BURACOS
- ✓ COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE
- ✓ MANUTENÇÃO/CONSTRUÇÃO CALÇADAS
- ✓ MANUTENÇÃO DE BOCAS DE LOBO

4. Monitoramento das ações da Ouvidoria

- ✓ O chefe da Ouvidoria seccional, promoverá o monitoramento das ações da Ouvidoria, buscando identificar o que precisa ser cobrado junto aos demais setores, de forma a não permitir a queda dos índices.
- ✓ Uma colaboradora da seccional será deslocada para atuar diretamente no setor mais demandado (DIROB), de forma a acompanhar o atendimento às demandas da Ouvidoria de forma prioritária;
- ✓ Lançamento em planilha de controle de demandas, do resultado dos contatos pós-atendimento, para verificação do alcance ou mudança de procedimentos;
- ✓ Criação de textos para Respostas Preliminares, Definitivas e Complementares, que estimule a avaliação do atendimento pelos cidadãos;

- ✓ Procedimento de informação e cobrança de providências, por meio de processo SEI, a ser encaminhado ao Gabinete e setores envolvidos. A cobrança de providências se dará nos moldes dos relatórios encaminhados pela CGDF, informando o que precisa ser corrigido e quais as legislações afetadas ao assunto, bem como prováveis consequências pelo não atendimento da lei.

5. Cronograma de ações (com prazo final até 15/12/2022)

- ✓ Mês a mês: enviar relatório de ações
- ✓ Semanalmente: reunir com gerente de obras
- ✓ Quinzenalmente: ligar para determinado número de cidadãos/demandantes

6. Comunicação de resultados

- ✓ Criar processo SEI de comunicação ao gabinete e setores envolvidos para apresentar mensalmente os números da ouvidoria, incluindo o que foi feito a cada mês, o que foi solicitado via ouvidoria, etc.
- ✓ Sugerir evento com todos os servidores da administração para falar sobre ouvidoria, se possível com presença do Administrador Regional e representante da ouvidoria geral.
- ✓ Estimular entre os servidores da Administração Regional o acesso ao site da Administração, com o objetivo de colaborarem com a verificação de erros, atualizações, melhoria da Carta de Serviços, etc.



O processo de Planejamento será fundamental para a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria seccional da Administração Regional de Ceilândia.

Não se trata de uma decisão adotada por determinado gestor, mas de um planejamento a ser seguido pelo órgão, portanto, contínuo.

Diversas decisões visando melhorar os índices da seccional foram tomadas em reuniões, as quais não surtiram o efeito desejado. A partir do presente Plano Anual de Ação, mudanças de procedimentos, paradigmas e *modus operandi* terão que acontecer, visando principalmente a melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

Ao final de 2022, estaremos analisando o que foi feito, como foi feito, o que deverá ser mantido e o que não deverá. Neste período estaremos iniciando os trabalhos de preparação para Plano de Ação de 2023, e muito se terá aprendido este ano quanto à importância de se planejar, executar e controlar nossas ações, num aprendizado constante e contínuo.

É somente a ponta do *iceberg*.

Ceilândia, DF – 14 de janeiro de 2022