

PLANO DE AÇÃO

Administração Regional do Recanto das Emas - 2022



Construindo a Ouvidoria que a Sociedade precisa....

Administração Regional do Recanto das Emas
Ouvidoria Geral do Distrito Federal
Governo do Distrito Federal

Governador IBANEIS ROCHA

**Controlador-Geral: PAULO WANDERSON
MOREIRA MARTINS**

Ouvidora-Geral: CECÍLIA SOUZA FONSECA

**Administrador Regional do Recanto das
Emas: Carlos Dalvan Soares**

**Chefe da Ouvidoria: Wendel Barros de
Medeiros**

As ouvidorias públicas são efetivos espaços institucionais de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania, de forma inclusiva, funcionando também como elemento de integridade, transparência e accountability. Traduzem-se em verdadeiras “pontes” de relacionamento com os cidadãos, e surgem como forma de contemporizar o desequilíbrio de poder entre os indivíduos e as instituições.

Considerando seu papel de ponte entre Estado e Cidadãos, as ouvidorias mantêm inúmeras relações com o ambiente externo, influenciando-o e sendo por ele influenciado. De um lado (endógeno), se apresentam dentro de suas organizações como a voz do cidadão, exercendo uma compatibilização entre as normas e a realidade fática da sociedade. De outro, em uma perspectiva exógena ao aparato estatal, os ouvidores abraçam um papel de “esponja”, absorvendo as mudanças societais e incorporando-as ao modo de pensar à ação estatal.

Não há como falar em mudanças sociais e desafios sem mencionar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS. Composto por 17 objetivos centrais e 169 metas de ação global, com proposta de alcance até 2030, abrange as dimensões ambiental, econômica e social do desenvolvimento sustentável, de forma integrada e inter-relacionada. Atuam como diretrizes centrais para que os países, de acordo com as suas circunstâncias, e as incorporem em suas políticas, programas e planos de governo.

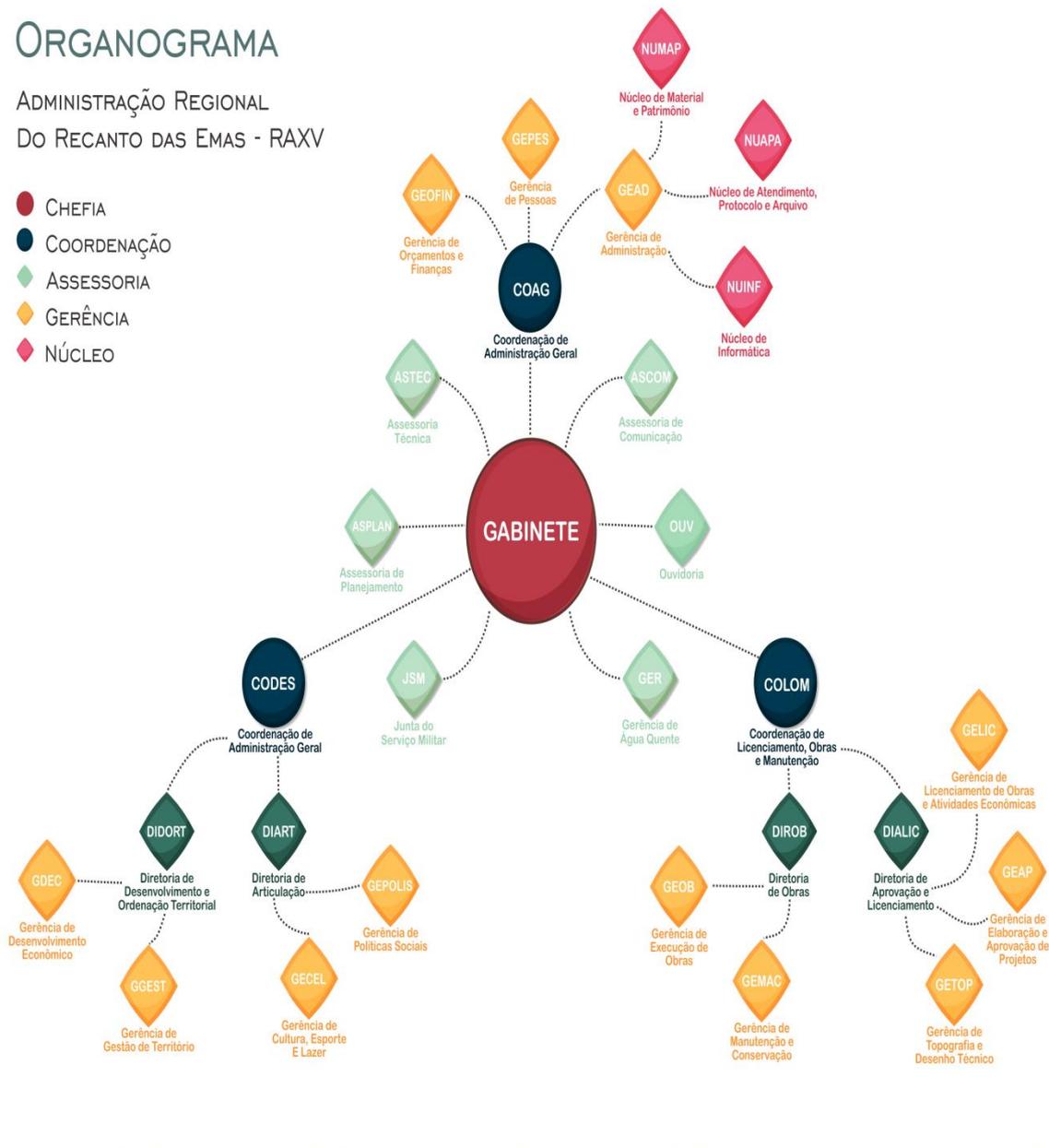
Igualmente importante, a chamada Agenda 2030 estabelece, dentre as diversas estratégias de alcance de metas, a territorialização municipal dos ODS, conferindo um papel de maior relevância aos entes subnacionais, colocando-os não apenas como executores de uma política nacional, numa perspectiva top-down, mas com um papel contributivo e determinante no próprio desenho das estratégias de desenvolvimento da ação pública. Aos governos locais compete, principalmente, trabalhar com a chamada indivisibilidade dos objetivos, conectando à ação pública comunidades e cidadãos.

2. Organograma

ORGANOGRAMA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL
DO RECANTO DAS EMAS - RAXV

- CHEFIA
- COORDENAÇÃO
- ASSESSORIA
- GERÊNCIA
- NÚCLEO



3. BASE JURÍDICA

A ouvidoria Seccional do Recanto das Emas, 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. 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 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.

4- DIAGNÓSTICO

A ouvidoria Seccional do Recanto das Emas, no ano de 2021, recebeu o total de 169(cento e sessenta e nove) manifestações, fechando o ano com 83% de resolutividade e com os demais índices também acima da meta estabelecida pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, exceto o índice de resposta dentro do prazo, e isso deu devido a participação do ouvidor, único servidor da equipe em atividade em diversas comissões sendo elas de licitação e de Processo Administrativo Disciplinar e conforme a Lei se ausentou para exercer as atividades de forma temporária, sendo inviável a sua atuação paralela. Vale ressaltar que os índices descritos abaixo (Quadro resumo de metas), refletem diretamente as 44(quarenta e quatro) avaliações realizadas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF o que representa 34,19% do total de manifestações recebidas no ano de 2021.

5- QUADRO RESUMO DE METAS e INDICADORES 2021

INDICADOR	META SIGO	RESULTADO OUVIDORIA SECCIONAL DO RECANTO DAS EMAS
-----------	-----------	---

RESOLUTIVIDADE	42%	83%
PRAZO DE RESPOSTA	93%	77%
SATISFAÇÃO COMO O ATENDIMENTO	69%	85%
SATISFAÇÃO SERVIÇO DA OUVIDORIA	75%	81%
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	75%	95%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	49%	65%

QUADRO 5W2H

5W					2H	
O que	Porque?	Onde?	Quem?	Quando?	Como?	Quanto Custa?
Criação de Equipe da Ouvidoria	Melhoria no acompanhamento e registros das demandas	Sede Administração do Recanto das Emas e Região Água Quente	2 servidores auxiliares	2022	Criação de cargos de auxiliares da Ouvidoria	cc-04 1.620,00 x 2 x 13= R\$ 42.120,00 anual
Melhoria da estrutura de Ouvidoria.	Para adequar a legislação de acessibilidade, tornar o ambiente ergonomicamente adequado ao profissional e adequar o ambiente laboral.	Sede Administração do Recanto das Emas e Região Água Quente	Ouvidoria da Administração do Recanto das Emas	2022	Criação da SEDE da Administração Regional e aquisição de mobiliário adequado.	R\$5.000.000,00 (cinco milhões de reais)
Valorização e adequação da ouvidoria seccional a rede	Para adequar a lei orgânica do Distrito Federal no Art. 34 onde informa não haver distinção de	Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Recanto das Emas	Governo do Distrito Federal	2022	Equiparação salarial com os demais ouvidores da rede SIGO.	R\$1556,00 x 13= 20.228,00 anual.

SIGO.	valores recebidos para funções equivalentes.					
Disponibilidade de verba para criação de identidade e visual e divulgação da Ouvidoria seccional.	Para auxiliar na divulgação dos serviços de ouvidoria seccional e elaboração de material para divulgação em eventos itinerantes.	Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Recanto das Emas e prestação de serviços itinerantes na cidade.	Governo do Distrito Federal	2022	Criação de banners, folders, tendas e divulgação qualificada nas redes sociais.	R\$6000,00

6. Objetivos, Metas e Ações a serem desenvolvidas e alcançadas

Objetivos	Ações	indicador	Meta	Cronograma	Resultado esperado
Reduzir o prazo de resposta da demanda	Realizar reuniões para alinhamento junto aos setores da RA.	Realização de reunião	4	Semestral	Acompanhamento de resposta respeitando o prazo para resposta
	Criação de quadro scrum e adequação junto ao gestor e setores	Implementação e atualização do quadro	70%	Semanal	
	Buscar a	Nomeação	0%	Mensal	

	adequação do quadro de funcionários da equipe junto ao gestor.	de auxiliares da ouvidoria.			
	Tornar o único servidor de ouvidoria menos demandado para assumir comissões.	Fazer o melhor acompanhamento das demandas	50%	Diário	
Ampliar a avaliação das demandas registradas.	Ampliar o Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	Entrar em contato com o demandante para melhor entender o conteúdo solicitado.	50%	Diário	Manter o contato com o demandante e avaliar o serviço prestado
	Ampliar o pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	Entrar em contato com o demandante para receber um feedback do serviço realizado ou não realizado.	50%	Diário	
	Promover junto aos setores a necessidade de atendimento da demanda dentro do prazo evitando o retrabalho em	Realização de reuniões, informativos e circulares.	4	trimestral	

	resposta complementar.				
Construir uma ouvidoria seccional acessível e inclusiva	Participação da equipe de Ouvidoria de capacitação permanente dos cursos voltados para a participação acessível e inclusiva.	Promover um ambiente acessível e acolhedor.	2	Semestral	Promover o acesso ao serviço público em especial as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida na Rede, seja na perspectiva interna (ouvidorias seccionais), seja como usuário dos serviços de Ouvidoria
Aprimorar a prestação dos serviços públicos	Solicitar junto aos setores demandados um relatório analítico de demandas avaliadas negativamente	Acompanhamento dos indicadores OUV	4	trimestral	Melhorar a prestação de serviço e empoderar o cidadão avaliando o serviço público.
	Divulgação dos canais de ouvidoria em cada setor promovendo	Acompanhar os a qualidade dos serviços prestados.	4	trimestral	

	a avaliação da prestação do serviço junto a Ouvidoria Seccional				
--	---	--	--	--	--

7- CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Administração Regional do Recanto das Emas, integra o sistema orgânico de ouvidorias públicas em rede (REDE SIGO) e tem a 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.