

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**

1. 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 da Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Recanto das Emas. As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões dessa Ouvidoria frente aos resultados obtidos no sistema de ouvidorias do Distrito Federal. Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidas na Ouvidoria da Administração Regional do Recanto das Emas em parceria com o SIGO-DF, durante o ano de 2022, em consonância com Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019-2023 e Plano Plurianual do DF – PPA 2020-2023. Esta Ouvidoria seccional está fisicamente instalada na Administração Regional do Recanto das Emas, localizada na entre quadra 206/300 Avenida Recanto das Emas área especial lote 01



Fonte: Google maps

O atendimento presencial funciona das 08:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00. A ouvidoria seccional também é responsável pelas demandas solicitadas via internet, através do sistema OUV-DF.

Na estrutura organizacional, a unidade Administrativa da Ouvidoria – OUV/RA-REC 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 formada apenas pelo Chefe da Ouvidoria e na sua ausência legal é substituído por outro servidor do quadro.

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 sociais 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.

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 43.191, DE 05 DE ABRIL DE 2022 Cria o Programa Administração Regional Digital 24 Horas no âmbito das Administrações Regionais do Distrito Federal.

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 35.565/2014 - Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal, que especifica 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

4.1 Volume: A ouvidoria Seccional do Recanto das Emas, no ano de 2021, recebeu um total de 169(cento e sessenta e nove) manifestações, fechando o ano com 84% (oitenta e quatro por cento)de resolutividade e com os demais índices também acima da meta estabelecida pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, 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 da Administração Regional do Recanto das Emas o que representa 34%(trinta e quatro por cento) do total de manifestações recebidas no ano de 2021.

4.2 Assunto: Quanto a representatividade de assunto podemos acompanhar que os assuntos mais demandados são:

Assunto	Volume	qualidade
Tapa buracos	77	58.3%
Coleta de entulhos	10	7.6%
Servidor público	10	7.6%
Serviço prestado por órgãos	7	5.3
Quadra de esporte	6	4.5%

INDICADOR	META SIGO	RESULTADO OUIDORIA SECCIONAL DO RECANTO DAS EMAS	Proposta 2022
RESOLUTIVIDADE	42%	84%	84%
SATISFAÇÃO SERVIÇO DA OUIDORIA	75%	81%	81%
RECOMENDAÇÃO DA OUIDORIA	75%	95%	95%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	49%	65%	65%

4.3 QUADRO RESUMO DE METAS e INDICADORES 2021

4.4 **Matriz De Análise** A proposta para 2022 da Rede SIGO é a adequação das propostas de ação à realidade de cada Ouvidoria Seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

DIMENSÃO VOLUME

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)

Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50)

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

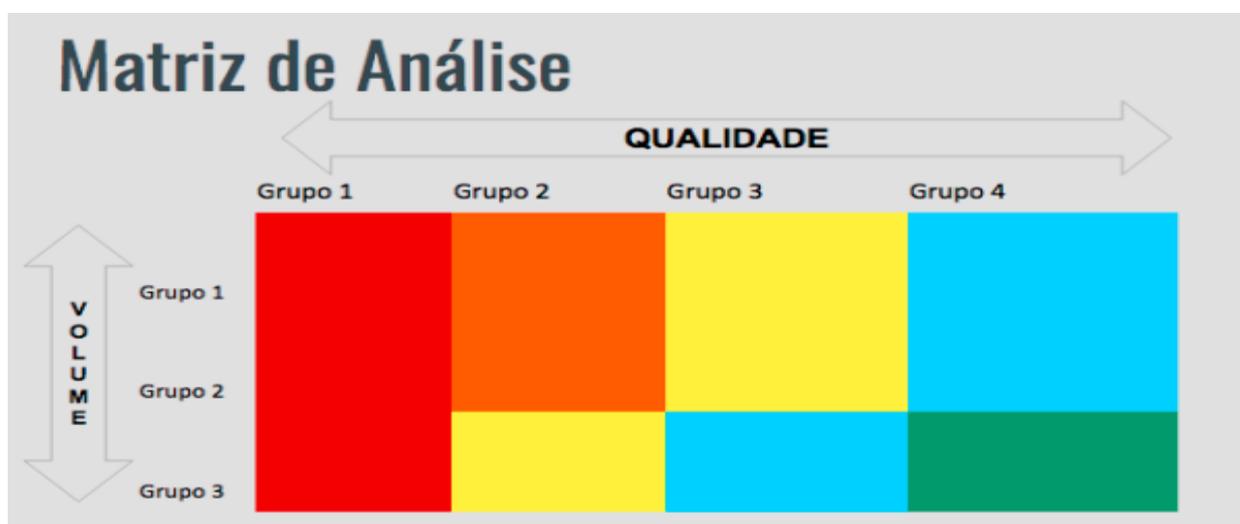
DIMENSÃO QUALIDADE

Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

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

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO

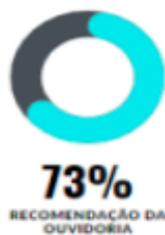


No que diz respeito a matriz de análise a Administração Regional está posicionada na **cor azul**, sendo que estamos posicionados no volume grupo 1 e na qualidade no grupo 4, demonstrando boa avaliação na matriz de análise.

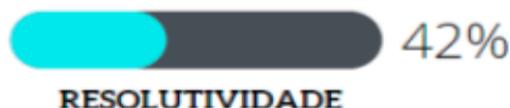
5– ONDE QUEREMOS CHEGAR – OBJETIVOS, METAS E AÇÕES:

O referencial metodológico de planejamento e estratégia definidos na semana de planejamento de toda rede SIGO, será o método OKR - Objetivos e Resultados Chaves, com estabelecimento de prioridades, iniciativas e indicadores voltado para entregas de curto prazo (trimestrais). Foram mapeados e identificados os Indicadores de Performance Institucional (Key Performance Indicators - KPI), que, em síntese, representam a saúde operacional da Rede SIGO de Ouvidorias, e o Indicador de Performance em serviços, que representa a saúde operacional do órgão, com metas para 2022:

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



A Ouvidoria da Administração do Recanto das Emas definiu através do método de planejamento OKR, 3 Objetivos para o ano de 2022.

O primeiro objetivo é manter os indicadores acima da meta estabelecida pela Ouvidoria Geral/OGDF para o ano de 2022, pactuados nos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal (PEI 2020-2023, PPA e PEDF), visto que de acordo com a matriz de análise, no elemento qualidade e volume, a partir dos indicadores apresentados, demonstram que esta Ouvidoria tem sido bem avaliada pelos usuários do sistema nos quesitos propostos pela Rede.

O Segundo objetivo é a melhora do atendimento da demanda tipo tapa buraco, sendo que no ano de 2021 foi o serviço mais demandado e que interfere diretamente nos índices de qualidade do serviço. Deste modo a meta é aumentar a Resolutividade apesar de os índices já estarem bem superior a meta estabelecida da rede de 42%.

Já o terceiro objetivo decorre de um possível aumento de demandas que será

decorrente da implantação de um novo projeto da Secretaria de Governo do Distrito Federal para o primeiro trimestre de 2022, chamado Administração 24 horas, que vai abranger todas as ouvidorias seccionais das Administrações Regionais, na qual serão incluídos vários serviços que eram solicitados por formulários nos protocolos dos RAs, e o cidadão solicitará através do sistema de Ouvidoria, ocorrendo provavelmente um aumento das demandas solicitadas, sendo necessário mais servidores capacitados para atendimento na equipe de Ouvidoria, que atualmente já possui uma grande quantidade de demandas, e é composta apenas pela Chefe de Ouvidoria. Sendo assim o objetivo desse ano, é aumentar no mínimo mais 2 servidores na equipe e promover a capacitação do(s) assessor(es) no programa de formação continuada da Rede SIGO-DF.

6. OBJETIVOS, METAS E AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS E ALCANÇADAS

Objetivos	Ações	indicador	Meta	Atores envolvidos	Resultado esperado
	Realizar reuniões de alinhamento junto aos setores da RA.	Elaborar fluxo de demandas e acompanhamento direcionado aos setores de atividade finalística.	Construir política de alinhamento semanal para que seja avaliado constantemente a realização das demandas.	OUVIDORIA SECCIONAL, REPRESENTANTES COLOM, CODES, COAG e GABINETE E DIRETORIAS INDICADAS.	
Melhorar índices de qualidade nas avaliações das demandas	Melhoria na gestão de projetos	Capacitação Implementação de gestão de projetos e implementação de quadro scrum	Ouvidoria seccional capacitada atuando de forma ágil em gestão de projetos junto aos setores da Administração Regional.	Equipe de Ouvidoria e REPRESENTANTES COLOM, CODES, COAG e GABINETE E DIRETORIAS INDICADAS	Melhoria na qualidade da prestação de serviço atuando de forma ágil, respeitando o prazo de 20 dias.
Adequar a legislação do Distrito Federal quanto ao atendimento de Ouvidoria.	Buscar a adequação do quadro de funcionários Art 3º ,IV Decreto 43.191/2022 e Instrução Normativa 01/2017 CGDF	Remanejamento de 3 auxiliares para atuar na ouvidoria.	Compor quadro com base na legislação.	Ouvidoria Seccional, Administrador Regional, Chefe de Gabinete.	
	Dar exclusividade ao ouvidor para atuar apenas na Ouvidoria Seccional. Art 11 Decreto 43.191/2022 .	Remanejar o ouvidor atual das formações das comissões e trabalhos não vinculados a ouvidoria.	Elaborar uma ouvidoria seccional mais dedicada a gestão governamental com base na Ouvidoria.	Ouvidoria Seccional, Administrador Regional, Chefe de Gabinete.	Adequar a Legislação e melhorar a prestação do serviço de Ouvidoria.

atendimento												
Ampliar o pós atendimento e pesquisa de satisfação												
acessibilidade ao espaço da ouvidoria												
Melhorar a divulgação dos serviços de ouvidoria da Adm. Regional.												
adequação do quadro de funcionários												
exclusividade ao ouvidor para atuar apenas na Ouvidoria Seccional.												
Apresentação de resultados em reuniões de gestão, com áreas finalísticas												
Relatórios trimestrais de Gestão e apresentação ao Administrador Regional, Chefe de Gabinete e Asplan												

7- COMUNICAÇÃO

A comunicação dos resultados da Ouvidoria será efetuada por meio dos instrumentos abaixo listados, complementares entre si:

1. Relatórios trimestrais de Gestão, com base nos dados publicados no Painel de Ouvidoria (www.painel.ouv.df.gov.br), demonstrando os avanços alcançados no período em relação ao plano de ação proposto.
2. A apresentação de resultados em reuniões de gestão, mensal com as áreas finalísticas e trimestralmente com a autoridade máxima do órgão.
3. Publicação de todos os relatórios e planos nos sítios institucionais.

8- 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.

9- ELABORAÇÃO

Wendel Barros de Medeiros

Chefe de Ouvidoria da Administração Regional do Recanto das Emas