



PLANO DE AÇÃO – 2023





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL**



Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do Distrito Federal

Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral do Distrito Federal

Cecília Souza da Fonseca

Administrador Regional

Alceu Prestes Matos

Chefe da Ouvidoria

Clóvis Rodrigues do Nascimento



1. Apresentação

A Ouvidoria Seccional da Administração Regional do SCIA / Estrutural - RA-XXV constitui em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o Cidadão e o Governo de promoção do exercício do controle social e do acesso à informação, visando contribuir para a melhoria da eficiência da Administração Pública para melhorar a relação entre Governo e População.

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 de SCIA/Estrutural, exercício 2023.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos na Ouvidoria da Administração Regional do SCIA / Estrutural em conjunto com o SIGO-DF, em consonância com o Plano Estratégico do Distrito Federal (PEDF) 2019-2023 e Plano Plurianual do DF (PPA) 2020-2023.

Esta Ouvidoria Seccional está fisicamente instalada no setor central Área Especial nº 05 Estrutural, Brasília-DF, CEP - 71.250.050, tem mobiliário antigo: um ventilador, 02 (duas) mesas, 04 (quatro) cadeiras, 02 (dois) computadores e 02 (dois) armários. O atendimento presencial funciona das 09h 00 às 12h 00 e 14h às 17h. de segunda feira a sexta feira.

A Ouvidoria Seccional, como parte da rede de Ouvidorias do GDF, é também responsável pelas manifestações solicitadas por meio dos canais: internet site www.ouv.df.gov.br, telefones 162 (para registro) e telefone 61-3686-2641 e celular 61- 991721827 (orientações).

As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da Ouvidoria Seccional do SCIA / Estrutural, frente aos resultados obtidos no OUV – DF, Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, em 2022.

O Plano de Ação desta Ouvidoria Seccional, não é um instrumento rígido, sendo passível de alterações para aperfeiçoar e melhorar os serviços.

Destacamos que a Ouvidoria é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão (a), está subordinada ao Gabinete do Administrador e tecnicamente vinculada a Ouvidoria Geral do DF, na estrutura organizacional possui somente o cargo de Chefe da Ouvidoria, símbolo CPE-08.

A equipe é composta pelo Chefe de Ouvidoria e um menor aprendiz no período da tarde .

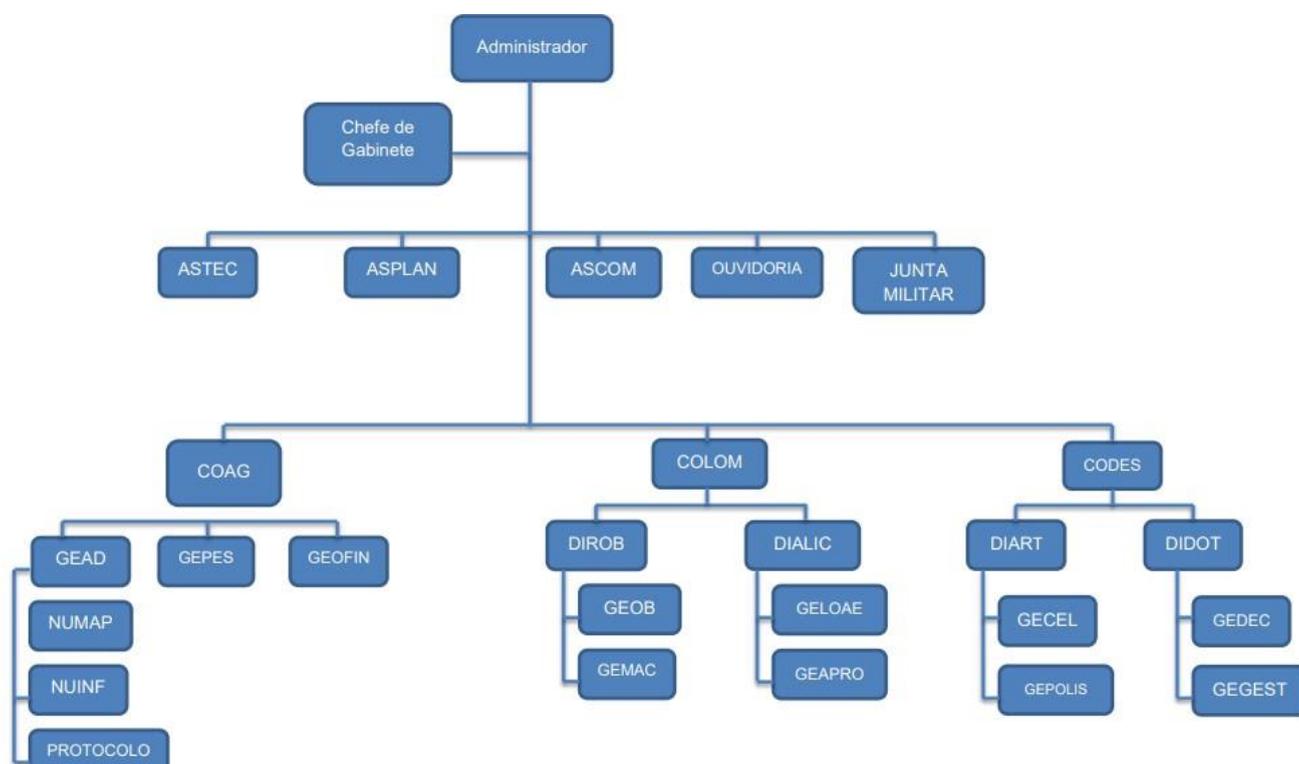
Informamos que as metas e indicadores previstos para o ano 2023 foram revisados com base na matriz de risco.

A metodologia utilizada foi a ferramenta 5W2H.

Por fim, destacamos que o contexto da pandemia COVID-19 foi considerado e incorporado nesse Plano.



Orgonograma - 2022





2. 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 do SCIA/Estrutural tem as seguintes atribuições:

À Ouvidoria, unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada a Administradora 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 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 Administradora 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.



Visão Estratégica Missão da Rede SIGO

Cuidar da população por meio de um atendimento personalizado, fazendo com que o cidadão sinta-se parte do Governo e ressaltando sempre a importância da participação do mesmo em âmbitos Governamentais.

Missão da Ouvidoria SCIA/Estrutural - 2023

Ser um meio de participação, transparência e controle social para o cidadão (a) e em sintonia com as demais áreas técnicas buscar um atendimento de excelência para a população, focando sempre em atendimento não só personalizado, como também humanizado, para que dessa forma a população sinta-se parte da Gestão Pública desta Administração.

Visão

Tornar-se de fato canal efetivo de ligação entre a Administração Regional do SCIA/Estrutural e o cidadão.

Valores

Os valores representam as crenças nas quais se acredita. Assim sendo, os valores da Ouvidoria da Administração Regional do SCIA/Estrutural, em consonância com a Unidade Administrativa são:

- POPULAÇÃO
- PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
- ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA
- QUALIDADE
- EFICIÊNCIA
- TRANSPARÊNCIA
- MEIO AMBIENTE EQUILIBRADO



Diagnóstico:

1. Coleta de Entulho disposto irregularmente, após vistoria *in loco* e analisadas de forma técnicas foram reduzidas significativamente. Deixando registrado, que a questão social e cultural da população desta Regional, “herdados” inclusive pelo “Lixão” da Estrutural e invasões constantes de terras públicas, conforme amplamente dito pela literatura (jornais, revistas, reportagens etc). Com essas razões ditas acima, a população desta Regional ainda deposita de forma irregular diversos entulhos, restos de obras e objetos diversos de reciclagem, geralmente em frente as residências,

2. Carta de Serviço da RA-SCIA/ESTRUTURAL, na qual salienta que não há realização de coleta de entulho de resto de obras em lotes particulares e/ou privado por parte desta RA-SCIA/ESTRUTURAL. Em 2022 a Ouvidoria da Administração Regional SCIA / Estrutural registrou um **decréscimo de 24.5%** do total de manifestações registradas de coleta de entulho em relação a 2021. com isso é possível constatar a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem no sistema de Ouvidoria. de acordo com os dados constantes do Relatório Anual de Gestão-2022, que 81% dos cidadãos estão satisfeitos com o atendimento prestado pela Ouvidoria da Administração SCIA/Estrutural, que 69% recomendam a Ouvidoria da Administração SCIA / Estrutural e 87% estão satisfeitos com o Sistema OUV-DF.

3. Já em 2021, vemos que 88% dos cidadãos estavam satisfeitos com o atendimento prestado pela Ouvidoria da Administração SCIA / Estrutural, e 96% estão satisfeitos com o serviço de ouvidoria, 86% recomendam a Ouvidoria da Administração SCIA / Estrutural e 89% estão satisfeitos com o Sistema OUV-DF. Satisfação em todos os percentuais. Em 2022 a Ouvidoria da Administração atingiu o índice de 79.% de manifestações respondidas no prazo, com tempo médio de 13 (treze) dias para resposta, o que representa uma melhoria do Índice de manifestações respondidas no prazo.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL



▶ **MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICO-SIC:**

Em 2022 houve 06 (seis) solicitações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão, o que nos leva a crer que o cumprimento das exigências na transparência ativa deixa o cidadão mais consciente das informações do Poder Público, reduzindo as solicitações de informações por transparência passiva e para isso, esta Ouvidoria Seccional adotou o monitoramento das informações prestadas de forma ativa no site institucional desta RA, o que favoreceu a não ha tantos pedidos de informações no e-SIC.

O Assunto mais recorrente

Em 2022 a coleta de entulho disposto irregularmente foi o serviço mais solicitado, e o Alistamento ao Serviço Militar **foi retirado a solicitação** pela Ouvidoria em fevereiro 2022,

Em 2021 o Alistamento ao serviço Militar foi o mais serviço mais solicitado.

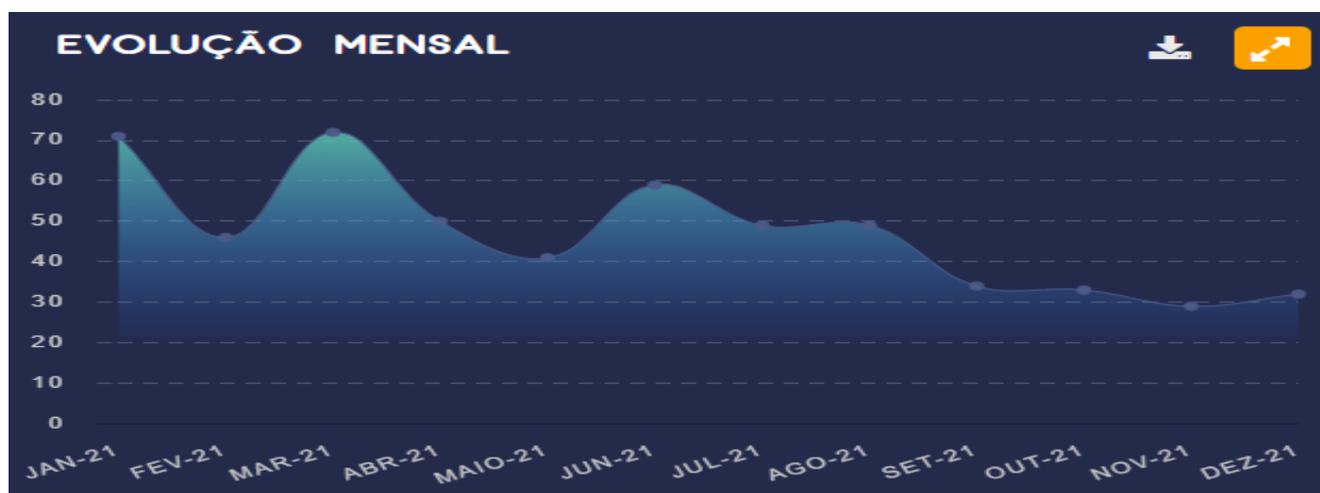
2021

2022



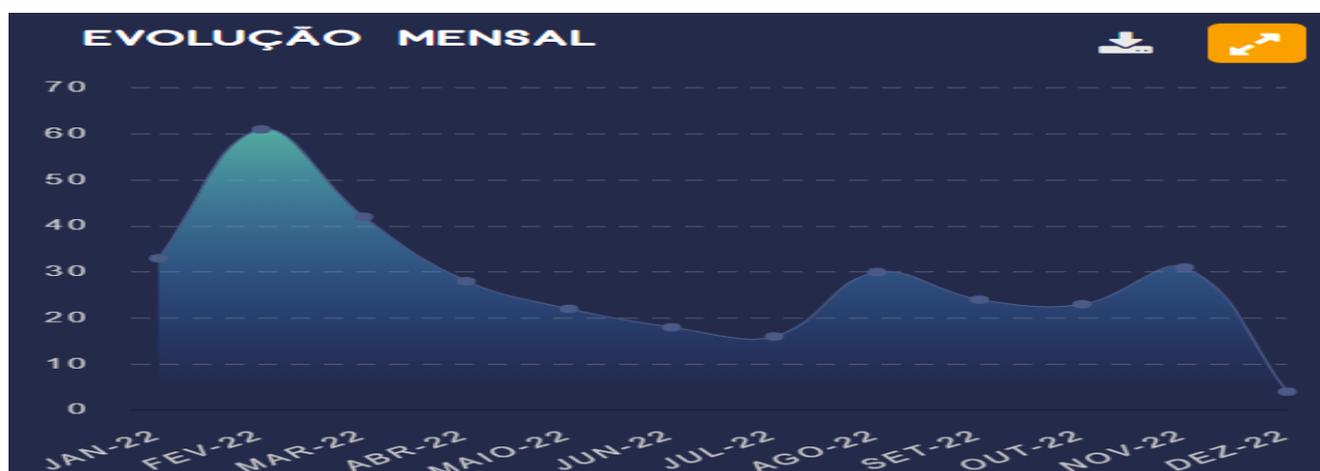
Evolução das manifestações - 2021

O gráfico abaixo demonstra a evolução mensal dos pedidos realizados à esta Ouvidoria seccional, onde se observa os picos de pedidos nos meses: janeiro, março, junho de 2021 com um total de **manifestação de 565**.



Evolução das manifestações - 2022

O gráfico abaixo demonstra a evolução mensal dos pedidos realizados à esta Ouvidoria seccional, onde se observa os picos de pedidos nos meses: fevereiro, agosto, novembro de 2022 com um **total de manifestação de 332**.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL**



Em 2023 a Ouvidoria da Administração Regional do SCIA / Estrutural pretende:

- Incentivar pesquisa de satisfação e Avaliação do cidadão.
- Melhorar índice de satisfação com o atendimento (estrutura física)
- Manter 100% do Índice de Transparência Ativa (ITA) e (SITE) Atualizado
- Manter a adequação da Carta de Serviços ao Cidadão

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL



Tipologias:

Quanto às tipologias de manifestações, foram recebidas 80.% de solicitações, 12.4% de reclamações, 1.% de sugestões, 5.1% de elogios, e 2.% de denúncias em **2021**.

Quanto às tipologias de manifestações, foram recebidas 76.2% de solicitações, 12.7 % de reclamações, 1.% de sugestões, 7.8 % de elogios, e 2.% de denúncias e, **2022**.

2021

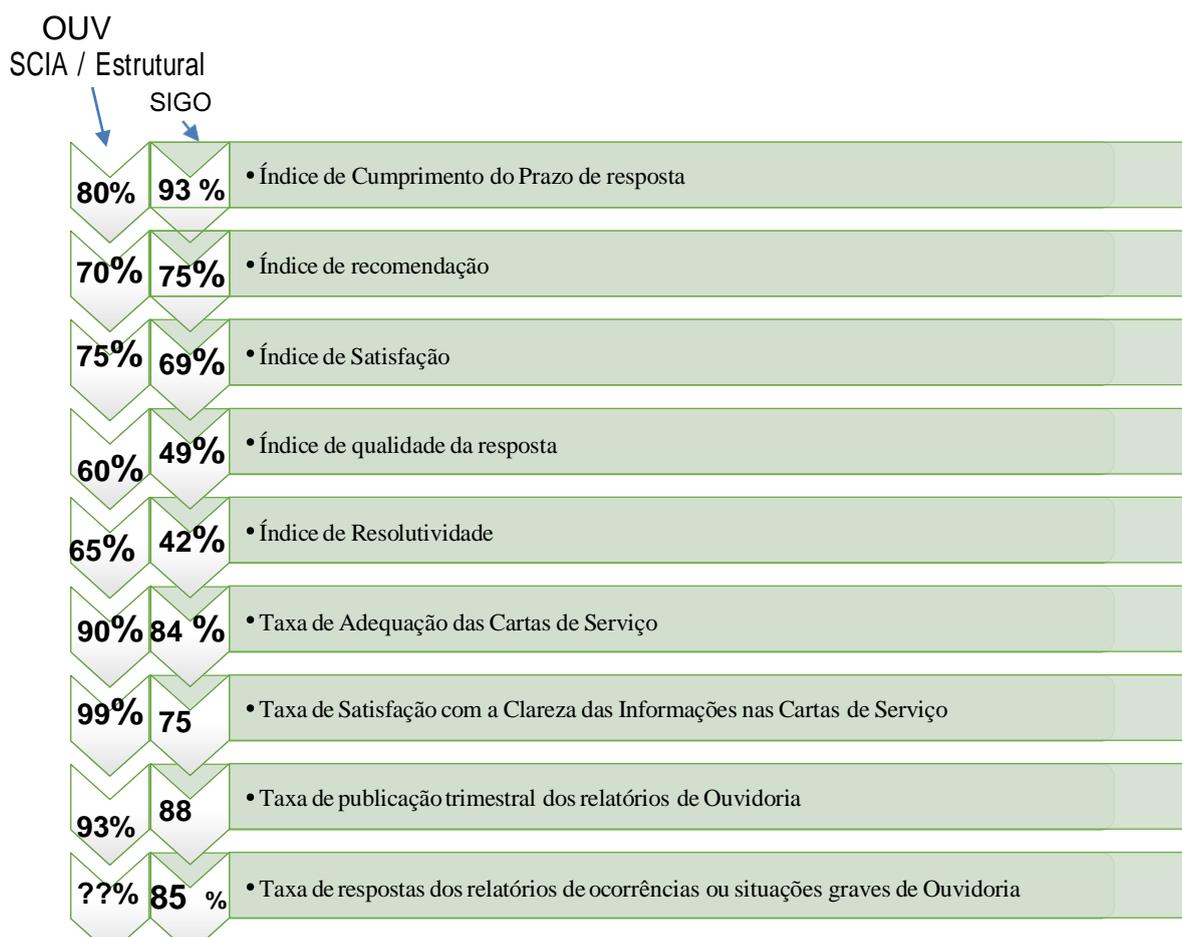
2022



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL



QUADRO RESUMO DAS METAS PARA 2023



**Metas sujeitas a alterações por força das revisões no PPA, PEDF e PEI.*

Fonte: Relatório SEI-GDF n.º 54/2021-CGDF/OGDF/COPLA/DIOUV



INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (metas para 2023)



73%
RECOMENDAÇÃO DA
OUVIDORIA

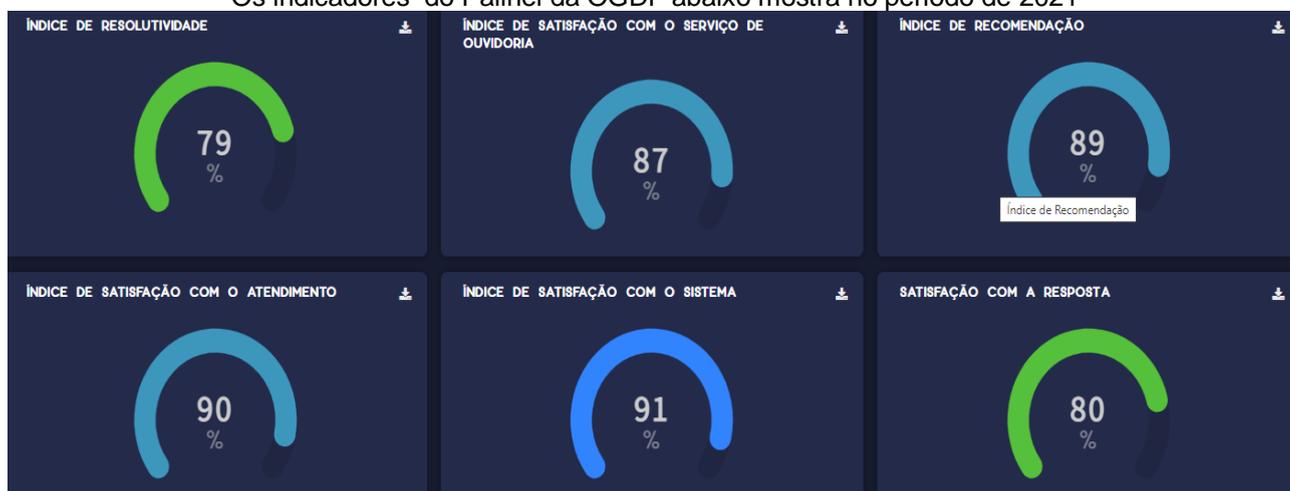


64%
SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE OUVIDORIA

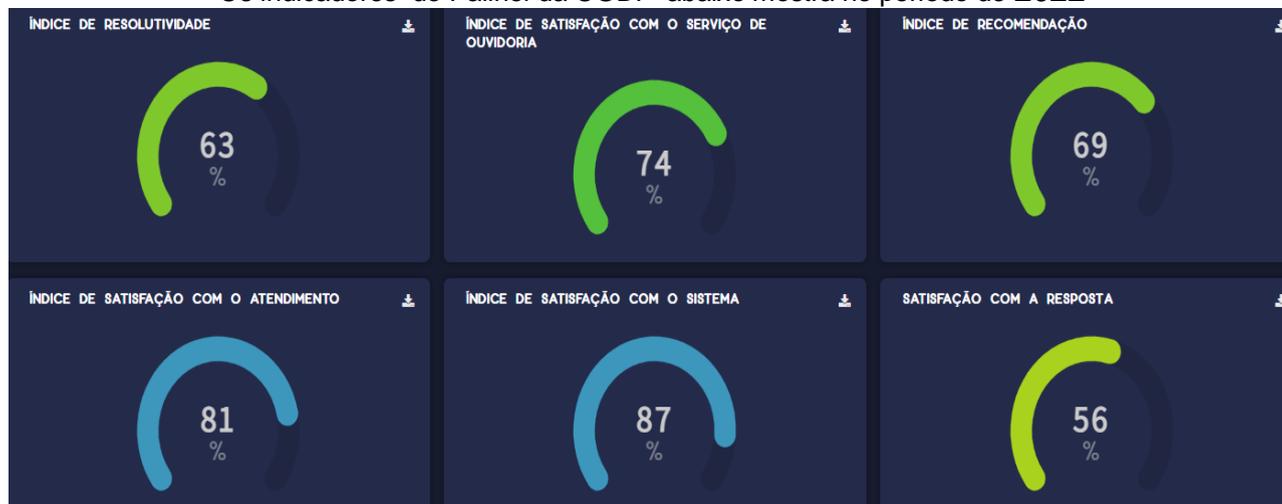


48%
QUALIDADE DA RESPOSTA

Os indicadores do Paineil da OGDF abaixo mostra no periodo de 2021



Os indicadores do Paineil da OGDF abaixo mostra no periodo de 2022



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL



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 2023:

	Prazo de Ouvidoria	Satisfação com o Atendimento	Recomendação da Ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
2022	79%	81%	69%	56%	63%
ADM. SCIA 2023	80%	82%	70%	60%	65%

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL**



Considerando a avaliação do cidadão (a), as taxas das manifestações resolvidas, refletem diretamente no índice encerrando 2022 com 63% de resolutividade, demonstrando assim que as ações desenvolvidas por essa Ouvidoria em parceria com os setores demandados demonstraram o comprometimento da Administração Regional do SCIA / Estrutural.

Para melhor demonstração e análise dos dados, optou-se pela formulação da Matriz de Integridade da Administração Regional do SCIA /Estrutural

Matriz de Integridade da Administração Regional do SCIA/Estrutural.

RISCO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA
Baixo índice da pesquisa de satisfação	<ul style="list-style-type: none"> - Alta complexidade de acesso do cidadão (a) ao formulário de pesquisa - Falta de habitualidade com o sistema de ouvidoria 	<ul style="list-style-type: none"> - Imprecisão dos índices de qualidade do serviço oferecido - Não identificação do nível de satisfação do usuário
Baixo índice de atendimento (estrutura física)	<ul style="list-style-type: none"> - Baixa procura pelo atendimento presencial - Falta de habitualidade com o sistema de Ouvidoria 	<ul style="list-style-type: none"> - Desconforto no atendimento ao cidadão (a)
Reduzido acesso ao Sítio oficial da SCIA/Estrutural por falta de adequação da Carta de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de atualizações pelas áreas técnicas - Falta de estímulo no monitoramento dos serviços, sem controle social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Autuação pelos Órgãos de Controle, pelo descumprimento do Decreto n.º 36.419/2015. - Aumento de Manifestações no E-sic - Descrédito do órgão



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL



Metas:

Tendo em vista o diagnóstico realizado, e entendendo que há uma necessidade da melhoria de prestação de serviço ofertado ao cidadão (a), a Ouvidoria Seccional apresenta o Plano de Ação de 2023 com as seguintes metas e ações:

- I) Ampliar o quantitativo de manifestações por meio da pesquisa de satisfação;
- II) Melhorar o índice de satisfação com o atendimento;
- III) Expandir a adesão de respostas às Pesquisas de satisfação,
- IV) Manter em 100% o ITA Atualização do sítio (site),
- V) Adequação da Carta de Serviços em 100%

- VI) Trabalhar para que cada vez mais possamos oferecer um atendimento humanizado e personalizado, considerando que atendimento personalizado no setor público cumpre princípios da transparência e da eficiência, pois uma gestão transparente criará na comunidade um sentimento de pertencimento e será eficiente ao atender aos anseios sociais; isso porque um cidadão participativo não será meramente usuário do serviço público, mas sim participante no planejamento ou execução de políticas públicas.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL



	Prazo de Ouvidoria	Satisfação com o Atendimento	Recomendação da Ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
2021	82%	90%	88%	79%	77%
ADM - SCIA (ond e estou)2022	79%	85%	82%	56%	63%
ADM - SCIA (ond e chega)2023	80%	90%	90%	60%	70%

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL



Para sistematizar os dados, e buscar as medidas de alcance das metas, foi utilizada a metodologia 5w2h (What? (o que?) Why? (porquê) Where? (onde?) Who? (quem?) When?(quando?) How?(como?) How much? (quanto?)

Planilha 5w2h

O que?	Porquê?	Como?	Onde?	Quem?	Quando?	Quanto?
Baixo índice da pesquisa de satisfação	Traça diagnóstico da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> Encaminhando vídeo explicativo de como responder a pesquisa, Estabelecer contato telefônico com o cidadão (a) 	Região Administrativa do SCIA / Estrutural.	Equipe Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo
Melhoria do índice de satisfação com o atendimento (estrutura física)	Proporcionar conforto ao cidadão (a) e servidores	<ul style="list-style-type: none"> Investimento em equipamento de estrutura 	Construção do Sede o Parque de serviços.	Alta Gestão	De forma contínua	
Aumentar o índice de satisfação com o atendimento	Visando aumentar índices quando utilização do serviço	Promovendo Ações de divulgação.	Nas mídias sociais	ASCOME e Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL

	de ouvidoria comparados à população da Região Administrativa					
Manter o Índice de Transparência Ativa (ITA) em 100%	Garantir ao cidadão acesso à informação, facilitando a participação no controle social, conforme Art. 19 da Declaração Universal de Direitos Humanos	Monitorando continuamente o site eletrônico do órgão	Região Administrativa do SCIA	Equipe de Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo
Aumentar, com orientação da Ouvidoria Geral, a adequação da Carta de Serviços em 70%	Ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular sua participação no monitoramento destes serviços	Monitorando continuamente o site eletrônico do órgão	Região Administrativa do SCIA	Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo



Matriz de Analise

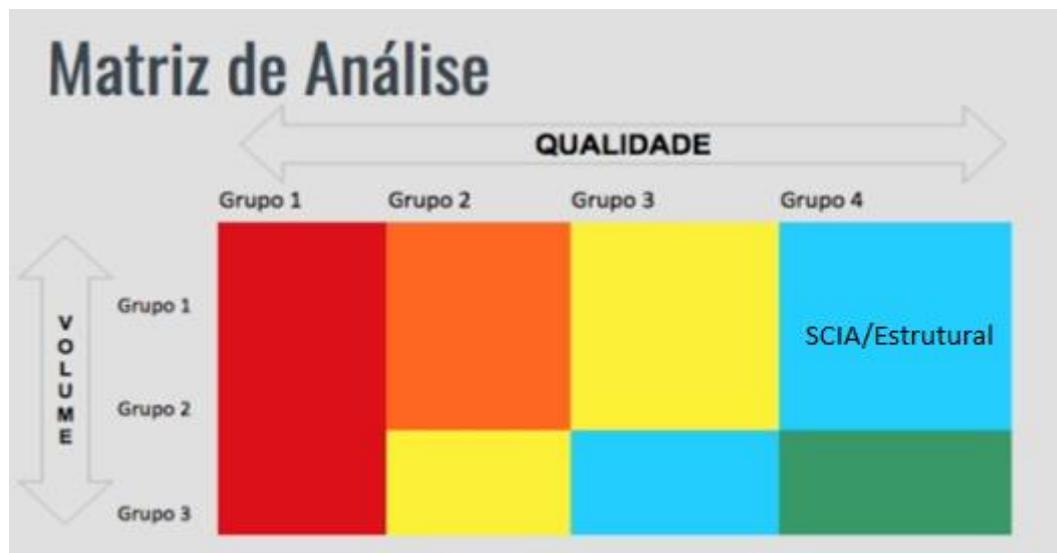
A proposta para 2023 da rede SIGO é a adequação das propostas de ação à realidade de cada Ouvidoria Seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

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



A Ouvidoria da Administração Regional do SCIA/Estrutural, encontra-se dentro da matriz de análise, no grupo azul, pois recebemos no ano de 2022, mais de 332 manifestações, enquadrando-se na dimensão volume, no Grupo (2), e tivemos todos os indicadores acima da meta estabelecida pelo SIGO, abrangendo na dimensão qualidadeo grupo 4, demonstrando o bom desempenho da Ouvidoria do SCIA/Estrutural, frente aos elementos estabelecidos.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL



Ações

Aumentar o índice da pesquisa de satisfação (entrar em contato com Cidadão)
Melhorar o índice de satisfação com o atendimento (estrutura física, sala da Ouvidoria)
Melhorar o índice de satisfação com o atendimento (Equipe da ADM 24hs)
Manter em 100% o ITA (site atualizado)
Manter a adequação da Carta de Serviços em 100%, de acordo com orientação da Ouvidoria Geral

Cronograma das Ações para 2023

Ações	Previsão de entrega - 2023											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Aumentar o índice da pesquisa de satisfação												
Melhorar o índice de satisfação com o atendimento												
Melhorar o índice de satisfação com o atendimento												
Manter em 100% o ITA												
Manter a adequação da Carta de Serviços em 100%, de acordo com orientação da Ouvidoria Geral												



Projetos e Ações

QUEM AMA, NÃO SUJA.

Este projeto tem diminuído significativamente as manifestações de solicitações e reclamações dos cidadãos da cidade estrutural, mostrando no painel da Ouvidoria.

1.141 x 1.280

A Política em Foco

FOI LANÇADA A CAMPANHA "QUEM AMA NÃO SUJA" NA CIDADE ESTRUTURAL - A POLÍTICA EM FOCO

Visitar

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL



A Cidade Estrutural foi oriunda de invações de catadores de lixos que se aglomeraram próximo ao lixão. fruto de crescimento desordenado e não regularizado foi se expandido de forma gradativa ao longo dos anos, sendo regularizada apenas a 17 anos.

Deste modo, a Cidade Estrutural culturalmente cultua ações de desordens urbanas que perduram pelo Tempo.

O problema do recolhimento de entulho disposto irregularmente e lixos reciclável armazenado e depositado de forma irregular e em frente dos lote e em áreas públicas e lotes vazios tem causado muitos transtornos para a nossa população da cidade Estrutural, não apenas pela falta de higiene mas, principalmente, por essa atitude inconsequente de alguns, que pode causar doenças como a DENGUE e todas as trazidas com proliferação do mosquitos, além de outros insetos como escorpionções, baratas, ratos e demais animais e insetos.

Além disso, os diversos tipos de lixo jogados pelas vias, fora dos locais apropriados, prejudica as bocas de lobo e bueiros, causando entupimentos e alagamentos no período chuvoso e extremo mau cheiro nas épocas mais secas de calor.

O GDF, por meio das suas estruturas físicas e operacionais, com o apoio direto da Novacap e SLU, além do apoio incansável das equipes da Administração Regional, tem feito de tudo para manter a cidade sempre limpa em todos os setores mas, para isso, precisamos da atitude de cada morador, nos ajudando a preservar o que foi limpo e seguir as orientações de horários de depósito de lixo para recolhimento pelo SLU.

O Administrador da Cidade, explica a razão e objetivos dessa Campanha:

“Aproveitando as comemorações dos 19 anos da Estrutural, tomamos a iniciativa de criar e lançar uma campanha de conscientização, esclarecimento e motivação junto aos nossos moradores, para que nos ajudem também a divulgar e fazer repercutir dentro das suas casas mas também com os parentes e amigos. Não queremos impor nada, mas sim, mostrar que sem qualquer tipo de lixo pelas ruas, a nossa população ganha mais qualidade de vida”.

E complementa: “tivemos a adesão de inúmeras lideranças sociais e culturais da Estrutural, além de Empresários, de todos os níveis e até servidores públicos que acompanham o nosso trabalho e se propuseram a dar os seus depoimentos para conquistarmos, juntos, uma cidade mais limpa, saudável e agradável de se viver”

QUEM AMA, NÃO SUJA.

Informações e denúncias, ligue 162.

GDF PRESENTE !

Link: <https://fb.watch/3hC2yUgodM/>

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL**



Considerações Finais

O presente Plano de Ação, alinhado aos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal, apresenta-se na perspectiva de promover a cidadania buscando melhorar os serviços prestados pela Ouvidoria da Administração Regional do SCIA / Estrutural.

Atenciosamente,

Clóvis Rodrigues do Nascimento
Chefe de Ouvidoria

Alceu Prestes Mattos
Administrador Regional do SCIA / Estrutural
RA - XXV

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL

