



PLANO DE AÇÃO - 2022

ADMINISTRAÇÃO SCIA/ESTRUTURAL

 SUGESTÃO	QUEREMOS OUIR VOCÊ
 ELOGIO	 RECLAMAÇÃO
 DENÚNCIA	 SOLICITAÇÃO





Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do Distrito Federal

Paulo Wanderson Moreira

Ouvidora-Geral do Distrito Federal

Cecília Souza da Fonseca

Administradora Regional

Vânia Gurgel

Chefe da Ouvidoria

Clóvis Rodrigues do Nascimento



Sumário

1. Apresentação	5
2. Competências	6
3. Base Jurídica	7
4. Visão Estratégica.....	10
5. Diagnóstico	11
5.1 Ferramenta 5W2H.....	14
6. Ações Previstas Para 2022.....	15
7. Cronograma das Ações Para 2022	16
8. Considerações Finais.....	16



1. Apresentação

A Ouvidoria da ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL - RAXVII constitui em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e a pasta e de promoção do exercício do controle social e do acesso à informação, visando contribuir para a melhoria da eficiência da Administração Pública e melhor relação entre Governo e População.

Assim, em atendimento ao disposto no inciso II, do art. 2º, da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, a Ouvidoria da Administração Regional do SCIA/Estrutural apresenta o seu Plano de Ação Anual, referente ao exercício de 2022.

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 na Área Especial nº 05 setor central Estrutural, Brasília-DF, CEP - 71250050, mobiliário: 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.

A seccional, como parte da rede, é também responsável pelas manifestações solicitadas por meio dos canais: internet site www.ouv.df.gov.br, telefones 162 (para registro) e fone 61- 3686-2641 (orientações).

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 pela Chefe de Ouvidoria, Clovis Rodrigues do Nascimento, cedida do quadro da (SLU) serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal.

Informamos que as metas e indicadores previstos para o ano 2021 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.



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 ao 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.



3. Base Jurídica

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.

Lei nº 4.896/2012 - Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

Lei nº 4.990/2012 – Lei de Acesso à Informação 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 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 12.527/2011- 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 42.036/2021 - Dispõe sobre a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal e dá outras providências.

Decreto nº 41.536/2020 - Dispõe sobre os procedimentos de registro e apuração de casos de assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho dos órgãos e entidades do Governo 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 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 35.382/2014 - Regulamenta o art. 42, da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, dispõe sobre os procedimentos para credenciamento de segurança, sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento, institui o Comitê Gestor de Credenciamento de Segurança, e dá outras providências.

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.

Decreto nº 32.840/2011 - Dispõe sobre a supervisão técnica e a orientação normativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal sobre as unidades setoriais de Correição, Auditoria e Ouvidoria integradas às estruturas organizacionais da Administração Indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

Portarias:

Portaria CGDF nº 61/2021 - Dispõe sobre a caracterização de ocorrências ou situações graves em relação às demandas registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF.

Portaria CGDF 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 CGDF 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 CGDF nº 21/2017 - Aprova e Institui a AGENDA ESTRATÉGICA DO SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIAS - SIGO/DF.

Instruções Normativas:

Instrução Normativa nº 01/2021 – Regulamenta que os órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital poderão celebrar, nos casos de infração disciplinar de menor potencial ofensivo, o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

Instrução Normativa nº 05/2020 - Altera a Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que 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 ouvidoria e Áreas envolvidas.

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 03/2016 - Institui o Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta Administrativo – TAC como medida alternativa a incidentes disciplinares em situações de infração leve, evitando gastos desnecessários com a instauração de processo investigatório.

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.

Instrução Normativa nº 04/2012 - Disciplina a realização da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.



4. Visão Estratégica

Missão da Rede SIGO

Cuidar da população por meio de um atendimento personalizado, fazendo com que o cidadão sinta-se partedo Governo e ressaltando sempre a importância da participação do mesmo em âmbitos governamentais, busca, ainda, proteger a fauna e flora e com essa ação trazer o equilíbrio para o meio ambiente.

Missão da Ouvidoria SCIA/Estrutural - 2022

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



5. Diagnóstico

Em 2021 a Ouvidoria da Administração Regional SCIA / Estrutural registrou um crescimento de 79,5% % do total de manifestações registradas em relação a 2020. Cabe destacar que houve retorno das atividades presenciais com a queda dos índices da pandemia causada pelo coronavírus bem como o crescimento de números de vacinados 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-2020, 87% dos cidadãos estão satisfeitos com o atendimento prestado pela Ouvidoria da Administração SCIA/Estrutural, 82% estão satisfeitos com o serviço de ouvidoria, 80% recomendam a Ouvidoria da Administração SCIA e 87% estão satisfeitos com o Sistema OUV-DF. Já em 2021, vemos que 88% dos cidadãos estão satisfeitos com o atendimento prestado pela Ouvidoria/Administração SCIA/Estrutural, 96% estão satisfeitos com o serviço de ouvidoria, 86% recomendam a Ouvidoria/ Administração SCIA / Estrutural e 89% estão satisfeitos com o Sistema OUV-DF, havendo, dessa forma, aumento de satisfação em todos os percentuais.

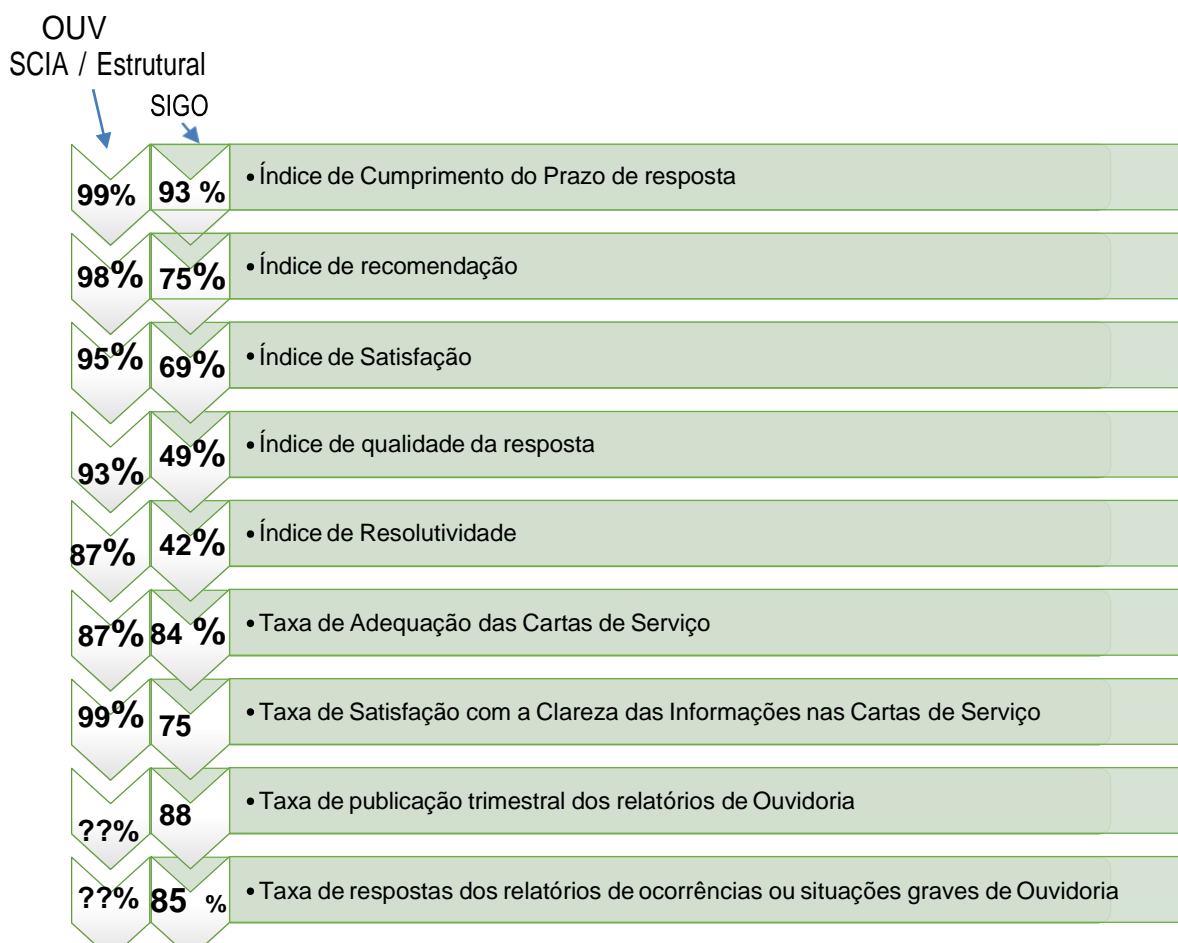
Em 2021 a Ouvidoria da Administração atingiu o índice de 95% de manifestações respondidas no prazo, com tempo médio de 05 (cinco) dias para resposta, o que representa uma melhoria do Índice de manifestações respondidas no prazo.

Em 2022 a Ouvidoria da Administração Regional do SCIA / Estrutural pretende:

- Incentivar pesquisa de satisfação
- Melhorar índice de satisfação com o atendimento (estrutura física)
- Manter 100% do Índice de Transparência Ativa (ITA)
- Manter a adequação da Carta de Serviços



QUADRO RESUMO DAS METAS PARA 2022

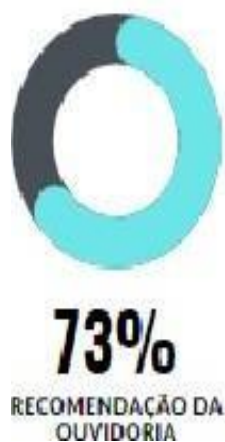


**Metas sujeitas a alterações por força das revisões no PPA, PEDF e PEI.*

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



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



	Prazo de Ouvidoria	Satisfação com o Atendimento	Recomendação da Ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
SIGO	93%	69%	75%	49%	42%
ADM. SCIA Estrutural	95%	97%	90%	85%	87%

Considerando a avaliação do cidadão (a), as taxas das manifestações resolvidas, refletem diretamente no índice de resolutividade, encerrando 2021 com 77%, 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 com o 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

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 2022 com as seguintes metas:

- 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
- 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

	Prazo de Ouvidoria	Satisfação com o Atendimento	Recomendação da Ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
SIGO	93%	69%	75%	49%	42%
ADM - SCIA (onde estou)	95%	87%	80%	71%	77%
ADM - SCIA (onde chegar)	99%	99%	99%	99%	85%

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 de 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 equipamentos e estrutura 	Construção Sede Parque de serviços.	Alta Gestão	De forma contínua	1.000.000,00
Aumentar o índice de satisfação com o atendimento	Visando aumentar índices quando utilização do serviço de ouvidoria comparados à população da Região Administrativa	Promovendo Ações de divulgação.	Nas mídias sociais	ASCOM e Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo

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 sítio eletrônico do órgão	Região Administrativa do SCIA	Equipe de	De forma contínua	Sem Ouvidoria 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 sítio eletrônico do órgão	Região Administrativa do SCIA	Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo

Ações

Aumentar o índice da pesquisa de satisfação
Melhorar o índice de satisfação com o atendimento (estrutura física)
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

Cronograma das Ações para 2022

Ações	Previsão de entrega - 2022											
	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 (estrutura física)												
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												

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.

NOSSOS MEDOS
Nelson Mandela

Nosso medo mais profundo não é o de sermos inadequados. Nosso medo mais profundo é que somos poderosos além de qualquer medida. É a nossa luz, não as nossas

trevas O que mais nos apavora. Nós nos perguntamos: Quem sou eu para ser Brillhante, Maravilhoso, Talentoso e Fabuloso? Na realidade, quem é você para não ser? Você é filho do Universo. Você se fazer de pequeno não ajuda o mundo. Não há

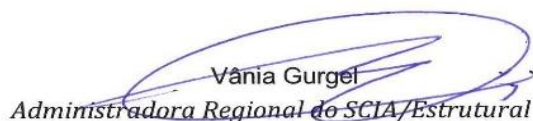
iluminação em se encolher, Para que os outros não se sintam inseguros quando estão perto de você. Nascemos para manifestar a glória do Universo que está dentro de nós. E conforme deixamos nossa própria luz brilhar, inconscientemente damos às outras pessoas permissão para fazer o mesmo. E conforme nos libertamos do nosso medo, nossa presença, automaticamente, liberta os outros.

Valores

Transparência, eficiência, agilidade e, sobretudo, respeito ao cidadão que utiliza os serviços da Ouvidoria do Distrito Federal.



Clóvis Rodrigues do Nascimento
Chefe de Ouvidoria
RA-XXV



Vânia Gurgel
Administradora Regional do SCIA/Estrutural