



# PLANO DE AÇÃO - 2022

## ADMINISTRAÇÃO SCIA/ESTRUTURAL

 SUGESTÃO	<b>QUEREMOS OUVIR VOCÊ</b>
 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](http://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.

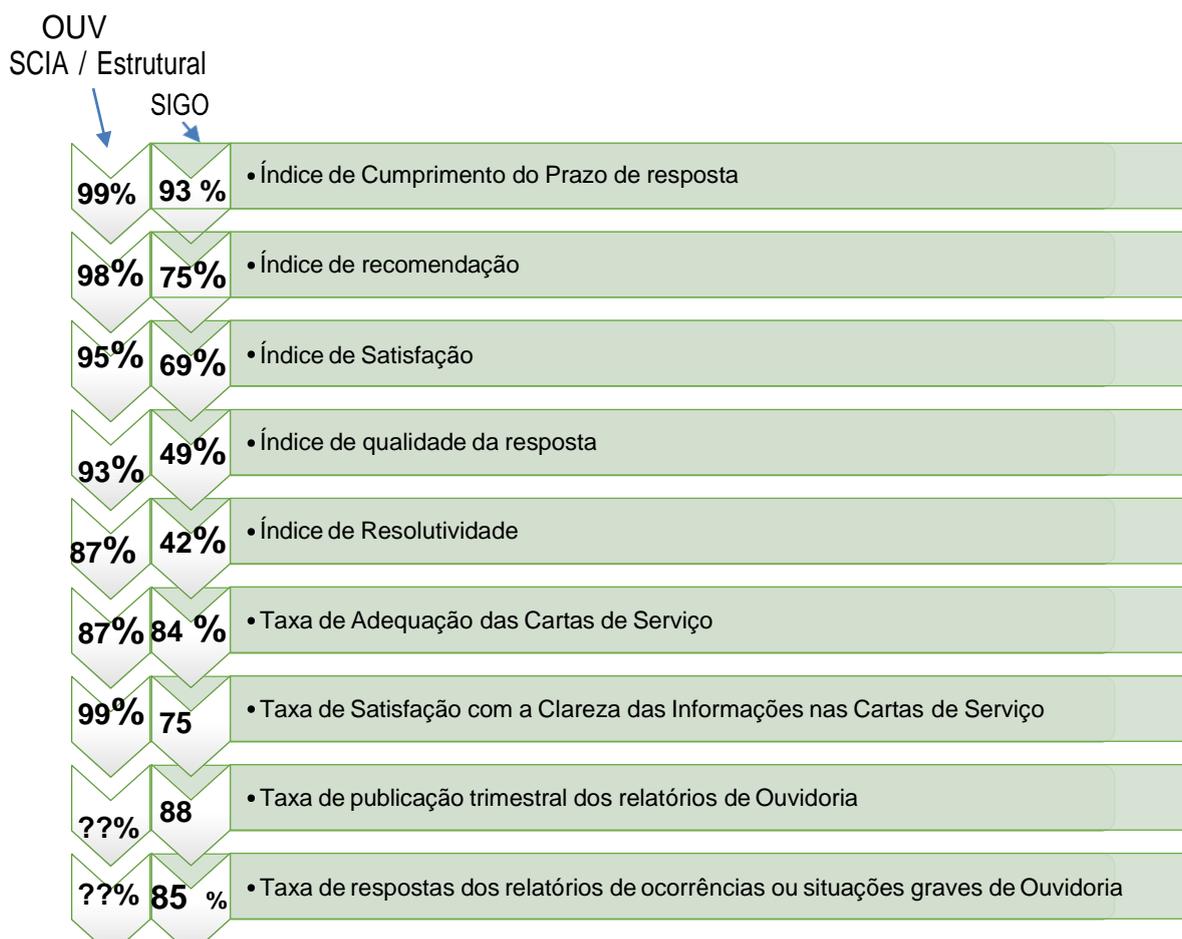
Em 2021 a Ouvidoria da Administração atingiu o índice de 95% de manifestações respondidas no prazo, com tempo médio de 05 (cinco) dias para resposta, o que representa uma melhoria do Índice de manifestações respondidas no prazo.

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

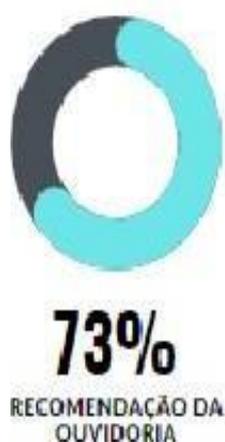


*\*Metas sujeitas a alterações por força das revisões no PPA, PEDF e PEI.*

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
<b>SIGO</b>	<b>93%</b>	<b>69%</b>	<b>75%</b>	<b>49%</b>	<b>42%</b>
<b>ADM. SCIA Estrutural</b>	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
<b>Baixo índice da pesquisa de satisfação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta complexidade de acesso do cidadão (a) ao formulário de pesquisa</li> <li>- Falta de habitualidade com o sistema de ouvidoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imprecisão dos índices de qualidade do serviço oferecido</li> <li>- Não identificação do nível de satisfação do usuário</li> </ul>
<b>Baixo índice de com o atendimento (estrutura física)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baixa procura pelo atendimento presencial</li> <li>- Falta de habitualidade com o sistema de Ouvidoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconforto no atendimento ao cidadão (a)</li> </ul>
<b>Reduzido acesso ao Sítio oficial da SCIA/Estrutural por falta de adequação da Carta de Serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de atualizações pelas áreas técnicas</li> <li>- Falta de estímulo no monitoramento dos serviços, sem controle social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autuação pelos Órgãos de Controle, pelo descumprimento do Decreto n.º 36.419/2015.</li> <li>- Aumento de Manifestações no E-sic</li> <li>- Descrédito do órgão</li> </ul>

### 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
<b>SIGO</b>	<b>93%</b>	<b>69%</b>	<b>75%</b>	<b>49%</b>	<b>42%</b>
<b>ADM - SCIA</b> (onde estou)	95%	87%	80%	71%	77%
<b>ADM - SCIA</b> (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?
<b>Baixo índice da pesquisa de satisfação</b>	Traça diagnóstico da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encaminhando vídeo explicativo de como responder a pesquisa,</li> <li>Estabelecer contato telefônico com o cidadão (a)</li> </ul>	Região Administrativa do SCIA / Estrutural.	Equipe de Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo
<b>Melhoria do índice de satisfação com o atendimento (estrutura física)</b>	Proporcionar conforto ao cidadão (a) e servidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investimento em equipamentos e estrutura</li> </ul>	Construção Sede Parque de serviços.	Alta Gestão	De forma contínua	1.000.000,00
<b>Aumentar o índice de satisfação com o atendimento</b>	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

<b>Manter o Índice de Transparência Ativa (ITA) em 100%</b>	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
<b>Aumentar, com orientação da Ouvidoria Geral, a adequação da Carta de Serviços em 70%</b>	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

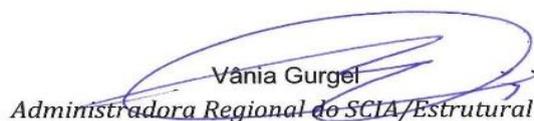
iluminação em se encolher, Para que os outros não se sintam inseguros quando estão perto de você. Nascemos para manifestar a glória do Universo que está dentro de nós. E conforme deixamos nossa própria luz brilhar, inconscientemente damos às outras pessoas permissão para fazer o mesmo. E conforme nos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