

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA-2021



GOVERNADOR

IBANEIS ROCHA

CONTROLADOR-GERAL

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

OUVIDOR-GERAL

CECÍLIA SOUZA FONSECA

ADMINISTRADOR REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL

VÂNIA GURGEL

CHEFE DE OUVIDORIA DO SCIA/ESTRUTURAL

CLOVIS RODRIGUES DO NASCIMENTO

EQUIPE DA OUVIDORIA

ALESSANDRO ALVES MORAES – SUBSTITUTO

DOUGLAS DINIZ SANTOS - ESTAGIARIO

**CONTATOS DA OUVIDORIA DA ADMINISTRADOR REGIONAL DO
SCIA/ESTRUTURAL**

Telefone: (61) 3686.2641 RAMAIS: 210

Celular: (61) 99172.1827

E-mail: ouvidoria@scia.df.gov.br

Endereço: Setor Central Área especial nº 05 Estrutural

CEP: 71.255-050

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA.....	5
DIAGNÓSTICO	7
DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2020.....	8
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	9
OBJETIVOS PARA O ANO DE 2021	10
AÇÃO Nº 1 - CRIAR UM AMBIENTE ORGANIZACIONAL ADEQUADO.....	10
AÇÃO Nº 2 - SER MODELO DE EFICIÊNCIA NA GESTÃO DE OUVIDORIA.....	11
AÇÃO Nº 3 - CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Administração Regional do SCIA/Estrutural, é uma unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, cuja finalidade é a de garantir a participação popular, bem como contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

O Plano de Ação Anual visa cumprir a determinação prevista no art. 2º, inciso II da 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 e no Decreto nº 36.462/2015, bem como estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

2. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Administração Regional do SCIA/Estrutural controla a participação social e registra a tratativa das respostas referentes as reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações de serviços, recebidas de forma difusa, relativas às políticas públicas empregadas, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, tendo sua competência definida nos termos do artigo 9º, da Lei de nº 4896/2012, e o artigo 2º, da Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal, senão vejamos:

Art. 9º Compete às unidades seccionais:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV – responder às manifestações recebidas;
- V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – encaminhar ao órgão central dados consolidado e sistematizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

Art. 2º Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

- I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;
- II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;
- III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;
- IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;

- V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;
- VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;
- VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;
- VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;
- IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário;
- XII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- XIII - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.
- XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos. .

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.

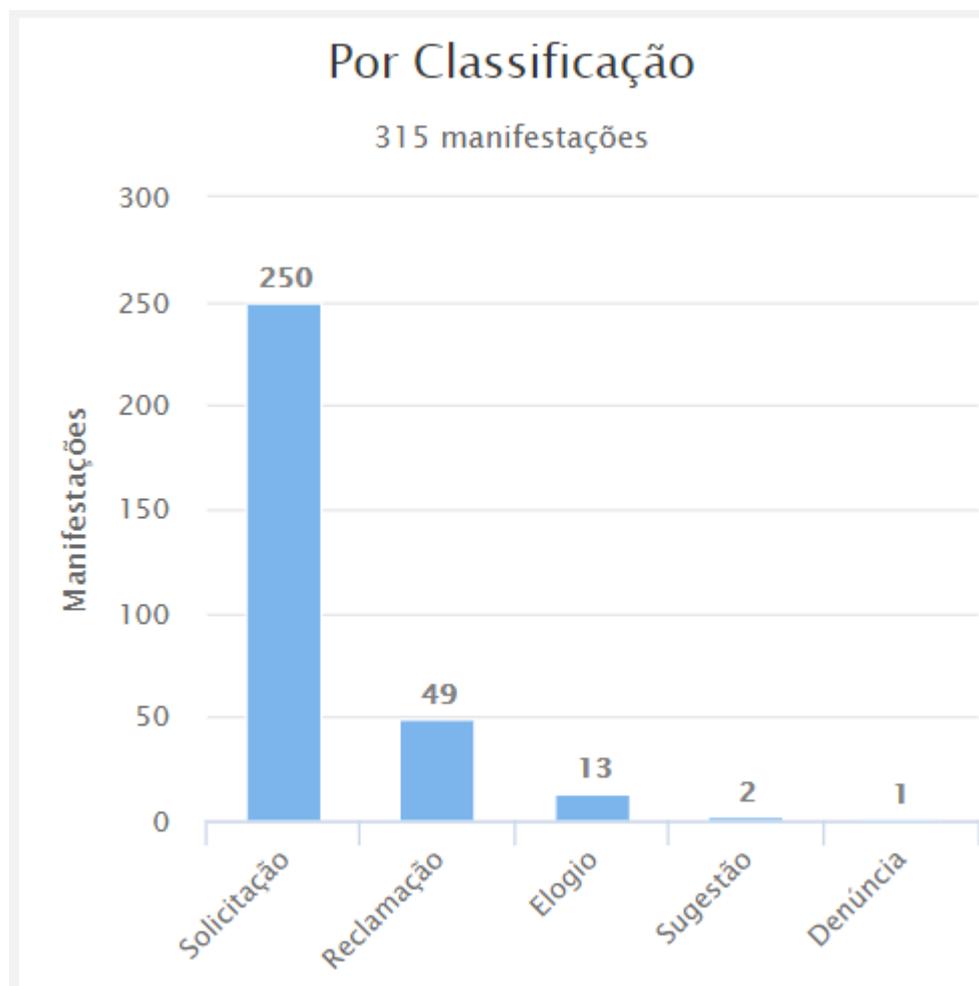
Outrossim, o Decreto Distrital de nº 39.558/2018, conforme o artigo 19 reforça a competência da Ouvidoria junto à Administração Regional do SCIA/Estrutural, senão vejamos:

Art. 19. À Ouvidoria Seccional, unidade orgânica de assessoramento, subordinada à Gabinete da Administração Regional do SCIA/Estrutural, compete:

- I. Facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria e promover o atendimento à Leide Acesso à Informação - LAI;
- II. Registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pela Controladoria Geral do Distrito Federal;
- III. Encaminhar as manifestações recebidas às unidades competentes do Instituto;
- IV. Notificar, acompanhar os prazos e indexar as respostas das manifestações recebidas nos canais oficiais do Governo do Distrito Federal;
- V. Participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Governo do Distrito Federal;
- VI. Prestar apoio às unidades do Instituto e ao órgão superior no exercício das atividades de ouvidoria;
- VII. Elaborar e encaminhar ao superior hierárquico relatórios consolidados e sistematizados do diagnóstico do trâmite de manifestações;
- VIII. Elaborar a carta de serviços da Administração Regional do SCIA/Estrutural, coordenando as atividades necessárias à descrição dos serviços prestados pela da Administração Regional;
- IX. Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicadores de níveis de satisfação dos usuários dos serviços da Administração; e
- X. Exercer outras atividades que lhe forem atribuídas.

3. DIAGNÓSTICO

A Ouvidoria da Administração Regional do SCIA/Estrutural, recebeu durante o ano de 2020 o total de 315 (trezentos e quinze) manifestações através do sistema OUVI/DF, significando um acréscimo de 4 % em relação ao ano de 2019, conforme Relatório Anual 2020 de Ouvidoria. Já, quanto ao Sistema de Informação ao Cidadão – e - SIC, foram 11 (onze) pedidos de informações efetuados em 2020. Vale ressaltar que, o acréscimo de 4% no comparativo entre 2019 e 2020, foi ocasionado pela pandemia de COVID19, que resultou no isolamento social no Distrito Federal. A seguir, demonstra-se o quadro de manifestações recebidas pela Ouvidoria do Administração Regional do SCIA/Estrutural, em 2020, conforme classificação:



Quanto ao prazo de resposta, durante o ano de 2020, todas as manifestações atendidas foram 100% respondidas dentro do prazo legal, determinado pela Lei Distrital de nº4.990/2012, num prazo médio de 11 (onze) dias.

Todavia, ao que pese o exíguo prazo de resposta cumprido, nesse mesmo período, a Administração Regional do SCIA/Estrutural, registrou um total de apenas 54% de resolutividade. Índice este, acima do mínimo exigido de 35%, estipulado pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

3.1 DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL, ANO DE 2020

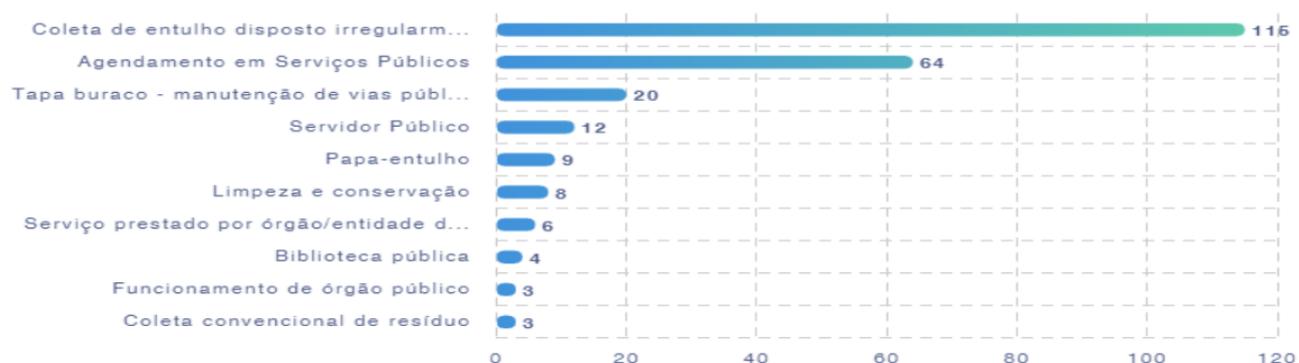
Diante da baixa resolutividade das manifestações de ouvidoria tratadas pela Administração Regional do SCIA/Estrutural, foi necessário verificar os principais motivos que impactaram esse resultado.

Assim, lista-se as principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria:

- Falta de e-mail pessoal no cadastro que não dá seguimento ao registro e ou não contabiliza a resolutividade;
- Falta de acesso à internet do manifestante que inviabiliza a pesquisa de satisfação e inviabiliza o comparecer pessoalmente à Administração para prestar informações.
- Perda de prazo de resposta técnica quando finalizada a tratativa das manifestações resolvidas pelas áreas técnicas;
- Falta de servidores e capacitação periódica dos mesmos;
- Ações informativas e educacionais, relacionadas às competências da Administração Regional do SCIA/Estrutural,

3.2 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Os assuntos “coleta de entulho disposto irregularmente” e “agendamento de serviços públicos”, foram os mais demandados nesta Ouvidoria Seccional em 2020, correspondendo a 57% de todas as manifestações direcionadas à Administração Regional do SCIA/Estrutural, somando total de 180 (cento e oitenta) manifestações, conforme o quadro abaixo:



Apesar do prazo de resposta ter sido cumprido com índice de 80%, a resolutividade foi de apenas 50%, conforme pesquisa de satisfação efetuada pelo usuário do sistema OUVI.

Diante do atual cenário, esta Ouvidoria entendeu pela necessidade de criar o presente plano de ação para 2021.

4. OBJETIVOS PARA O ANO DE 2021

A Ouvidoria da Administração Regional do SCIA/Estrutural, objetiva atingir, no mínimo, 45% do Índice de Resolutividade das manifestações recebidas para o 4º trimestre do ano de 2021, através das seguintes ações:

4.1 AÇÃO Nº 01 – CRIAR O AMBIENTE ORGANIZACIONAL ADEQUADO

- Promover a integração entre a Ouvidoria e demais áreas técnicas, estabelecendo um alinhamento sobre as tratativas de demandas quanto ao cumprimento do prazo e qualidade de resposta, para atendimento ao Decreto nº 36.462/2015, o qual estipula o período de vinte dias, afim de apurar e informar o resultado definitivo ao manifestante;
- Necessidade de adaptação dá uma sala de Ouvidoria Seccional para melhor atender o cidadão da comunidade com sigilo e privacidade em um ambiente aonde se pode ser ouvida as demandas da comunidade conforme a LGPD;
- Aprimorar o atendimento ao público interno e externo, prevenindo eventuais conflitos, bem como o acompanhamento das providências tomadas pelos setores, oriundas das manifestações recebidas pela Ouvidoria.
- Ter participação das reuniões que envolva assuntos pertinentes a ouvidorias no Gabinete da Administração Regional do SCIA/Estrutural, com o intuito de acompanhar as questões relevantes, de modo a promover o alinhamento técnico e a produção de informações essenciais para todas as unidades locais.

4.1.1 JUSTIFICATIVA

- É necessário que haja o alinhamento adequado entre as unidades, para promover a otimização dos serviços prestados pela Administração Regional do SCIA/Estrutural.

4.1.2 PERIODICIDADE

- Mensal

4.1.3 RESULTADO ESPERADO

- Promoção de melhoria contínua dos serviços prestados pela Administração Regional do SCIA/Estrutural;
- Melhoria dos indicadores da OUV/DF.

4.2 AÇÃO Nº 2 – SER MODELO DE EFICIÊNCIA NA GESTÃO DE OUVIDORIA

- Disponibilizar Relatórios Trimestrais de Gestão de Ouvidoria;
- Atualizar periodicamente os dados na página da Ouvidoria.
- Criar a Ouvidoria Itinerante para promover ações informativas e educacionais com o intuito de orientar o cidadão e divulgar os serviços e competências da Administração Regional do SCIA/Estrutural.
- Entrar em contato direto com o cidadão para incentivar sua participação na Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria OUV/DF, por meio eletrônico;
- Superar as metas estipuladas pela Ouvidoria Geral do DF frente aos indicadores: Índice de Satisfação com o serviço da Ouvidoria (meta: 70%) e Índice de Recomendação com o Serviço da Ouvidoria (meta: 70%).

4.2.1 JUSTIFICATIVA

- Essa ação irá ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria, levando o cidadão a conhecer os temas de competência da Administração Regional do SCIA/Estrutural, e os canais de atendimento da Ouvidoria, bem como atender as disposições da Lei Distrital de nº 4.990/2012.

4.2.2 PERIODICIDADE

- Ação Trimestral

4.2.3 RESULTADO ESPERADO

- Padronização na qualidade em atendimento e serviços;
- Melhora da imagem mais abrangente das funções da Administração Regional do SCIA/Estrutural junto à comunidade local e órgãos correlatos.

4.3 AÇÃO Nº 3 – CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

- Incentivar a participação dos servidores nos cursos de capacitação, oficinas e eventos criados pela Ouvidora-geral do Distrito Federal, bem como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados por esta Ouvidoria Seccional.

4.3.1 JUSTIFICATIVA

- A necessidade de capacitação periódica dos servidores é primordial para melhoria da gestão da Ouvidoria e ao atendimento ao cidadão.

4.3.2 PERIODICIDADE

- Ação Trimestral

4.3.3 RESULTADO ESPERADO

- Com a devida capacitação dos servidores na EGOV nos cursos de (Ouvidoria), (se usar), (acordo ortográfico) e outros, haverá aumento da qualidade de gestão da Ouvidoria e do serviço prestado pela Administração Regional do SCIA/Estrutural.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Administração Regional do SCIA/Estrutural, com base no presente Plano de Ação, visa atender todas as iniciativas propostas para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão.

Ademais, esta Ouvidoria Seccional, como gestora, tem como objetivo identificar os pontos recorrentes e possíveis falhas nos atos administrativos, buscando estratégias para redução destes, em parceria com as demais unidades, para disponibilizar um serviço público de excelência para o cidadão.

Brasília, 31 de agosto de 2021.

Clovis Rodrigues do Nascimento
Chefe de Ouvidoria