

PLANO DE AÇÃO

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ
OUVIDORIA DO ITAPOÃ

2022



Governador

IBANEIS ROCHA

Controlador-Geral

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

Ouvidora-Geral

CECÍLIA SOUZA FONSECA

Administrador Regional do Itapoã

MARCUS VINÍCIUS COTRIM MENDES

Chefe da Ouvidoria

GEORGE LOPES DA COSTA

Equipe da Ouvidoria

QUEZIA CARVALHO DA SILVA

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 Itapoã.

As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da equipe desta 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 Itapoã 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.

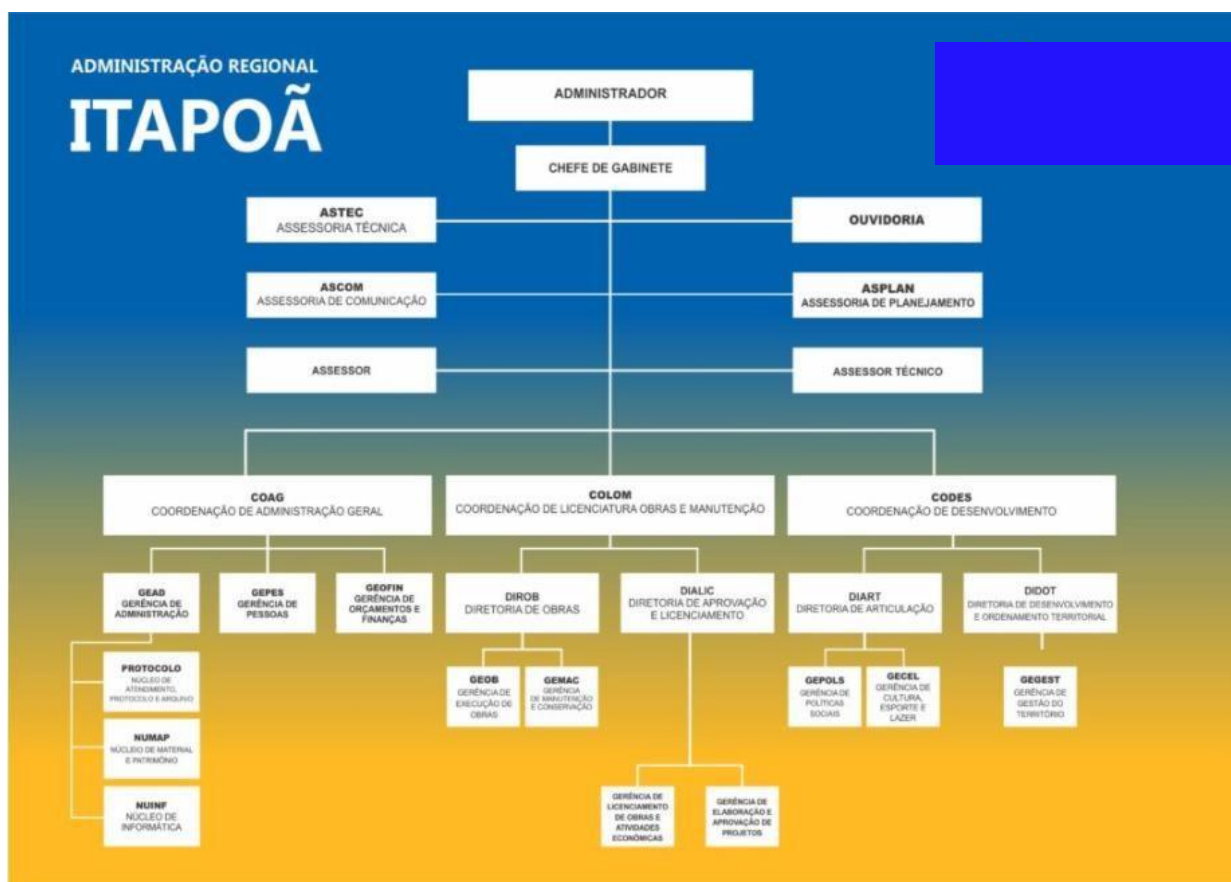
Esta Ouvidoria seccional está fisicamente instalada na sala nº 01 da Administração Regional do Itapoã, localizada na Qd. 378, Cj. A, AE 04, Del Lago.

O atendimento presencial funciona das 08:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00. A equipe também é responsável pelas demandas solicitadas via internet, e pelo 162, através do sistema OUV-DF, bem como por orientar os cidadãos que entram em contato através do telefone 3686-2898 ramal 9424.

Na estrutura organizacional, a unidade Administrativa da Ouvidoria – OUV/RA-ITAPOÃ 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 composta pelo Chefe da Ouvidoria e uma assessora, cedida pelo Gabinete, para realizar os trabalhos da seccional.

ORGANOGRAMA



BASE JURÍDICA

A ouvidoria Seccional do Itapoã, 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. Recepção 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 35.565/2014 - Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal, que especifica e dá outras providências 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 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.

DIAGNÓSTICO

A ouvidoria Seccional do Itapoã, no ano de 2021, recebeu o total de 553 manifestações, fechando o ano com 96% de resolatividade e todos os outros índices acima da meta estabelecida pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal. Vale ressaltar que os índices descritos abaixo (Quadro resumo de metas), refletem diretamente as 137 avaliações realizadas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF o que representa 24.7% do total de manifestações recebidas no ano de 2021.

QUADRO RESUMO DE METAS

INDICADOR	2021	META SIGO
PRAZO DE RESPOSTA	99%	93%

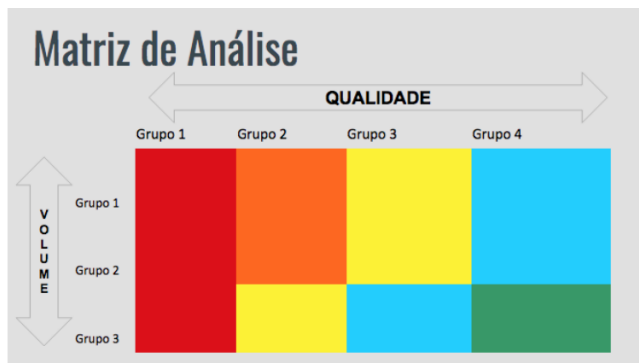
INDICADOR	2021	META SIGO
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	96%	69%
INDICADOR	2021	META SIGO
SATISFAÇÃO SERVIÇO DA OUVIDORIA	95%	75%

INDICADOR	2021	META SIGO
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	96%	75%

INDICADOR	2021	META SIGO
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	93%	49%

INDICADOR	2021	META SIGO
RESOLUTIVIDADE	96%	42%

MATRIZ DE ANÁLISE



- 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

Conforme Matriz de Análise apresentada acima a Ouvidoria Seccional do Itapoã se encontra no Grupo 2 na Dimensão de Volume, e no Grupo 4 na Dimensão de Qualidade.

ANÁLISE DOS DADOS

MATRIZ DE INTEGRIDADE

RISCO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA
Baixo índice de Participação popular no preenchimento da Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none">✓ Alta complexidade de acesso do cidadão(a) ao formulário da pesquisa;✓ Dados de contato no sistema OUV-DF desatualizados.	<ul style="list-style-type: none">✓ Baixa participação popular na avaliação dos serviços prestados;✓ Não percepção real do nível de satisfação do usuário.
Melhoria na estrutura física da sala da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none">✓ Falta de conhecimento por parte da população do serviço desempenhado pela Ouvidoria;✓ Prédio da Administração Regional muito antigo, a anos sem manutenção;✓ Sala sem privacidade para realização dos atendimentos.	<ul style="list-style-type: none">✓ Baixa procura pelo atendimento presencial;✓ Desconforto no atendimento ao cidadão(a);✓ Desmotivação na equipe, considerando que instalações precárias não oferece qualidade de vida no trabalho.

METAS

Tendo em vista o diagnóstico realizado, observou-se pontos que demonstram fragilidade e que impactam direta ou indiretamente na prestação do serviço à comunidade e no planejamento das ações do órgão.

A pesquisa de satisfação seja de uma instituição pública ou de uma instituição privada, tem como objetivo não só avaliar a eficiência e a eficácia da forma em que os serviços são prestados, como também entender realmente os anseios e preocupações do usuário do serviço, assim podendo traçar planos e metas que vão de encontro aos desejos reais e necessidades do contribuinte, evitando desta forma o gasto de forma desnecessária dos recursos ou não atendendo assim os anseios da comunidade de uma forma plena.

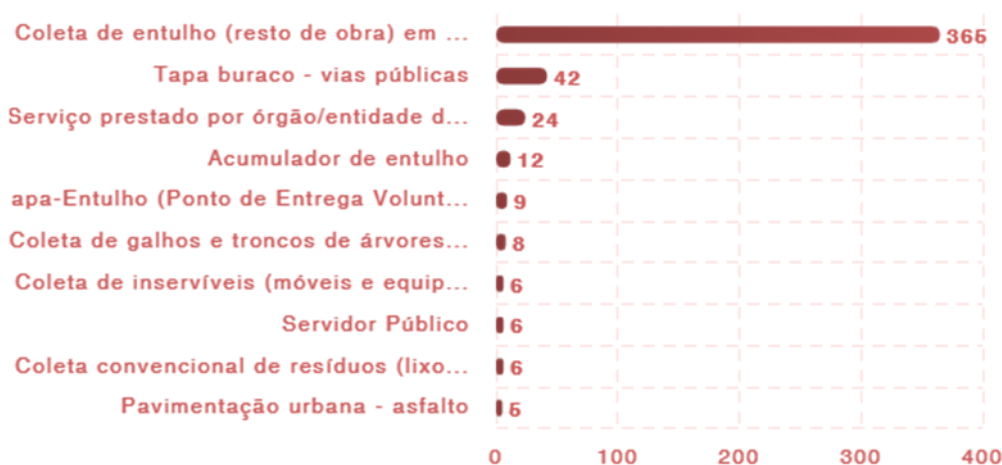
A ouvidoria seccional do Itapoã, por sua localização estratégica, recebe todos os dias um considerável número de pessoas. No local atual, sala pequena, por muitas vezes somos questionados, durante o atendimento, pela falta de privacidade.

PLANILHA 5W2H						
O QUE?	PORQUÊ?	COMO?	ONDE?	QUEM?	QUANDO?	QUANTO?
Ampliar o quantitativo de manifestações avaliadas por meio da pesquisa de satisfação	Aumentar para ao menos 50% o número de demandas avaliadas; Alcançar dados mais fidedignos.	Estabelecer contato telefônico com o cidadão.	RAXXVIII	Equipe de Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo
Melhoria na estrutura física	Proporcionar conforto ao cidadão (a) e servidores; Aumentar a busca da utilização do serviço de ouvidoria.	Construção de uma nova SEDE da Administração Regional	SEDE	Alta Gestão	De forma contínua	R\$ 5.000.000,00

Ações	Previsão de entrega – 2022											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Aumentar o número de preenchimento da Pesquisa de Satisfação												
Melhoria na estrutura física da Ouvidoria												

PROJETO

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Projeto Demandas Itapoã. Tem o objetivo de melhorar o serviço público prestado a sociedade, contemplar os eixos de sustentabilidade, diminuir possíveis danos à população. O projeto se justifica pela alta demanda de coleta de entulho e tapa buraco, e visa aumentar o número de demandas com o objetivo de solucioná-las trazendo mais bem-estar para a população. O projeto tem como meta o aumento do número de manifestações de 10% a cada mês, e 10% nos meses de Novembro e Dezembro, somando 50% até o dia 15/12/2022. O recurso utilizado é um formulário (Google Forms) para ser preenchido com os dados do solicitante e sua respectiva demanda. Esses dados são preenchidos pela equipe da Diretoria de Obras: Renato David e José de Anchieta Pereira Rodrigues; e são enviados automaticamente para a Equipe da Ouvidoria Seccional, para o registro de Manifestação no Sistema de Ouvidoria. Cada ação dura do primeiro ao último dia útil do mês. As manifestações realizadas pelo projeto serão armazenadas por meio de gráficos, e estarão junto com os dados resultantes no Painel da Ouvidoria. Vide cronograma em Tabela abaixo.

OUVIDORIA INTINERANTE						
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
↑10%	↑10%	↑10%	↑10%	↑10%		↑50%

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Administração Regional do Itapoã integra o sistema orgânico de ouvidorias públicas em rede 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.

Itapoã, 23 de Junho de 2022



George Lopes da Costa
Chefe da Ouvidoria



Marcus Vinicius Cotrim Mendes
Administrador Regional do Itapoã