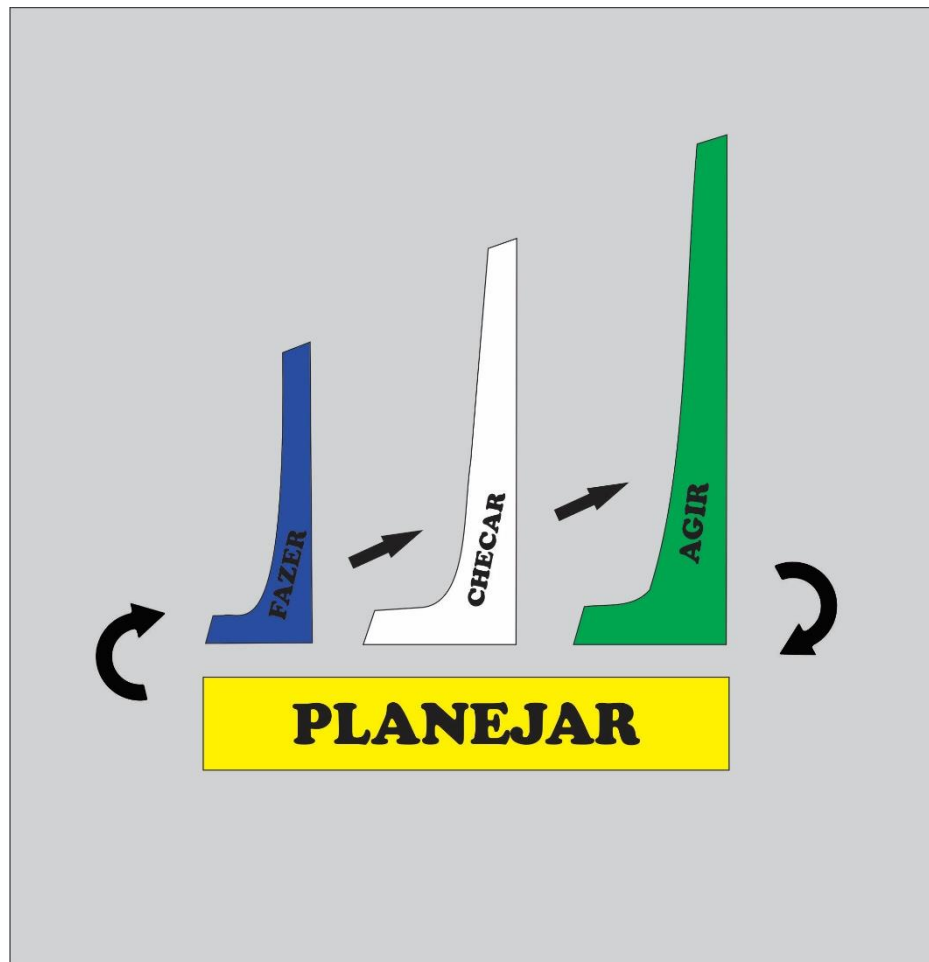




# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



## PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022.



**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE BRAZLÂNDIA**



# **PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022**



**Governador**

**IBANEIS ROCHA**

**Contrador-Geral**

**PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS**

**Ouvidora-Geral**

**CECÍLIA SOUZA FONSECA**

**Administrador Regional de Brazlândia**

**JESIEL COSTA ROSA**

**Chefe da Ouvidoria**

**MIQUÉIAS DE OLIVEIRA MARTINS**

**Equipe da Ouvidoria**

**MARISTELA SANTOS PEREIRA**



# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



## SUMÁRIO

1. Apresentação .....	4
2. Orgonograma.....	5
3. Competência.....	5
4. Base Jurídica.....	6
5. Objetivo.....	8
6. Diagnóstico.....	9
7. Plano de Ação.....	10
8. Considerações Finais.....	12



# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



## APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao disposto 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 Brazlândia.

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.

Esse plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos na Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia em parceria com o SIGO-DF durante o ano de 2021, em consonância com o Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019-2023 e o Plano Plurianual do DF – PPA 2020-2023.

Esta Ouvidoria seccional está fisicamente instalada na sala de nº 03 da Administração Regional de Brazlândia, localizada na Área Especial nº 04, lote 01, Brazlândia-DF.

### CROQUI LOCALIZAÇÃO



O atendimento presencial funciona das 08h00min às 12h00min e das 14h00min às 18h00min. A equipe também é responsável pelas demandas solicitadas via internet, através do sistema OUV-DF, bem como por orientar os cidadãos que entram em contato através dos telefones 162 e (61) 3550-6338, ramal 8001.

Na estrutura organizacional, a unidade Administrativa da Ouvidoria – OUV/RA-BRAZLÂNDIA – 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.

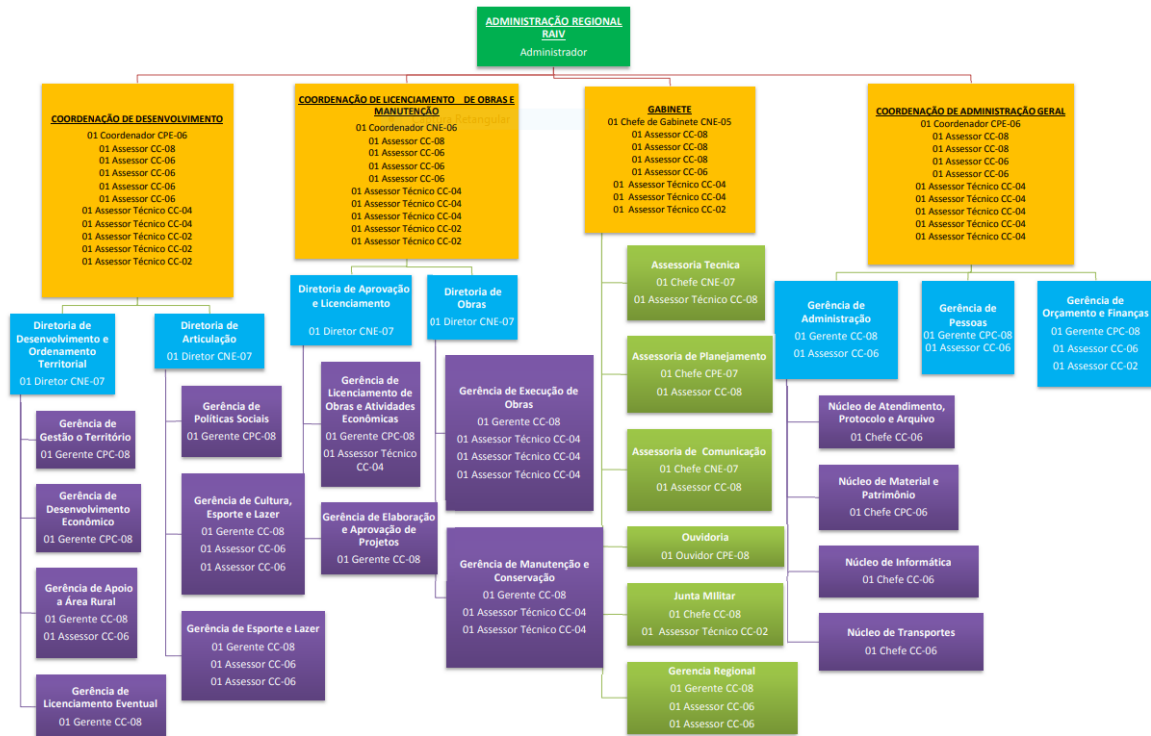


# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



A equipe é composta pelo Chefe da Ouvidoria e por um assessor, cedidos pelo Gabinete para realizar os trabalhos da seccional.

## ORGANOGRAMA



## 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 de Brazlândia tem as seguintes atribuições:

À Ouvidoria, unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador 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



# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



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 Administrador 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.

## BASE JURÍDICA

A ouvidoria Seccional de Brazlândia, 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. Recepciona 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



# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



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.





# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



## 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.

## OBJETIVOS

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria, serão priorizadas neste Plano de Ação, relativo ao ano de 2021, as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor, bem como ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência e das ações de fomento à transparência. Assim sendo, foram eleitas atividades que se voltam para o alcance da excelência no atendimento às demandas de ouvidoria, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria Seccional de Brazlândia seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social, quais sejam:

- Alcançar a meta estabelecida pela Ouvidoria Geral nos índices que dizem respeito à Resolutividade (42%), ao Prazo de Resposta (93%), à Satisfação com o Atendimento (69%), à Recomendação da Ouvidoria (75%) e à Satisfação com a Resposta (49%);
- Melhorar a comunicação entre a Ouvidoria e os demais setores da Administração Regional, promovendo reuniões e seminários internos entre os Coordenadores;
- Aprimorar o pós-atendimento das demandas de Ouvidoria, entrando em contato via telefone e/ou whatsapp com o cidadão;
- Promover anualmente a capacitação e/ou reciclagem dos Servidores da Ouvidoria;





# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



- Manter 100% do Índice de Transparência Ativa (ITA);
- Manter a adequação da Carta de Serviços.

## DIAGNÓSTICO

Em 2020 a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia recebeu 830 manifestações e 885 em 2021, registrando um crescimento de 6,62%. Segue abaixo quadro com indicadores dos anos 2020, 2021 e as metas para 2022.

INDICADOR	EM 2020	EM 2021	META SIGO	META RA-BRAZ
PRAZO DE RESPOSTA	66%	86%	93%	93%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	95%	94%	69%	94%
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	96%	97%	75%	97%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	89%	91%	49%	91%
RESOLUTIVIDADE	92%	88%	42%	92%



# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



## PLANO DE AÇÃO.

### 1º Objetivo

Melhorar a comunicação entre a Ouvidoria e os demais setores da Administração Regional, promovendo reuniões e seminários internos entre os setores da Administração Regional de Brazlândia.

**MOTIVAÇÃO:** É necessário que se estabeleça uma boa comunicação com os setores fins, para que não haja atraso nas respostas solicitadas, bem como se estabeleça a cultura do atendimento prioritário das demandas de Ouvidoria. Reuniões periódicas possibilitam deixar em evidência assuntos relacionados com a Ouvidoria.

**RESPONSÁVEL:** Equipe Ouvidoria.

### ETAPAS:

- Fazer levantamento quanto ao melhor dia e horário junto aos setores.
- Enviar circular via SEI convocando os setores responsáveis para reunião.
- Apresentar dados atualizados dos índices e da lista de demandas que não foram executadas até o momento.

### 2º Objetivo

Executar o pós-atendimento das demandas de Ouvidoria.

**MOTIVAÇÃO:** Realização de boa comunicação com o cidadão através de pesquisa de satisfação do usuário, visando intensificar contatos telefônicos com o cidadão para avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria ou informar o motivo pelo qual a solicitação não será atendida.

**RESPONSÁVEL:** Equipe Ouvidoria.

### ETAPAS:

- Fazer levantamento das demandas que não obtiveram resposta do cidadão.
- Entrar em contato com o cidadão através de ligação telefônica ou Whatsapp.



# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



## 3º Objetivo

Promover anualmente a capacitação e/ou reciclagem dos Servidores da Ouvidoria

**MOTIVAÇÃO:** Faz-se necessário que os servidores lotados na Ouvidoria estejam capacitados para atender os diferentes perfis de cidadãos que buscam soluções aos seus anseios junto à Administração Pública, bem como que saibam lidar com as manifestações que chegam através do Sistema de Ouvidoria OUV-DF evitando tramitações equivocadas, respostas não objetivas e andamentos errados.

**RESPONSÁVEL:** Equipe Ouvidoria

### ETAPAS

- Buscar junto a OG no site <https://ouvidoria.df.gov.br/cursos/> os cursos ecomendados para servidores da Ouvidoria.

## 4º Objetivo

Levar a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia para perto do cidadão por meio de ouvidoria itinerante em parceria com o projeto Administração nas Quadras que tem o objetivo de deixar a comunidade e a Administração Regional de Brazlândia mais próximas. Através de atendimentos mensais, o projeto procura facilitar a resolução de problemas da população junto ao Poder Público. Nas reuniões, a comunidade pode levar reclamações e sugestões diretamente e receber uma resposta para diversos questionamentos.

**MOTIVAÇÃO:** O objetivo desta iniciativa é promover a interação entre comunidade e os gestores públicos e buscar soluções para as demandas apresentadas pelos cidadãos.

**RESPONSÁVEL:** Equipe Ouvidoria.

### ETAPAS:

- Fazer levantamento quanto ao melhor dia e horário junto aos setores para realizar a ouvidoria itinerante.
- Realizar encontros mensais nas quadras da cidade de Brazlândia/DF, através da ouvidoria itinerante.



# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – 2022



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Administração Regional de Brasília, como integrante do Sistema Integrado de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO, tem a finalidade de promover um atendimento de excelência ao cidadão, garantindo o direito de se manifestar ante o poder público por meio dos inúmeros canais de relacionamento.

Brasília, 01 de Setembro de 2021.

Miquéias de Oliveira Martins  
Chefe da Ouvidoria – RA BRAZ

Jesiel Costa Rosa  
Administrador Regional de Brasília – RA BRAZ

