ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES - RA - VP

PLANO DE AÇÃO ANUAL

OUVIDORIA - 2022

Governador: Ibaneis Rocha
Controlador-Geral: Paulo Wanderson M. Martins
Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca
Administrador Regional: Daniel de Castro Sousa
Chefe da Ouvidoria: Patrícia Taís Santos Lopes
Equipe da Ouvidoria: Ana Cristina Sousa Pereira

OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

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 de Vicente Pires

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 de Vicente Pires 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.

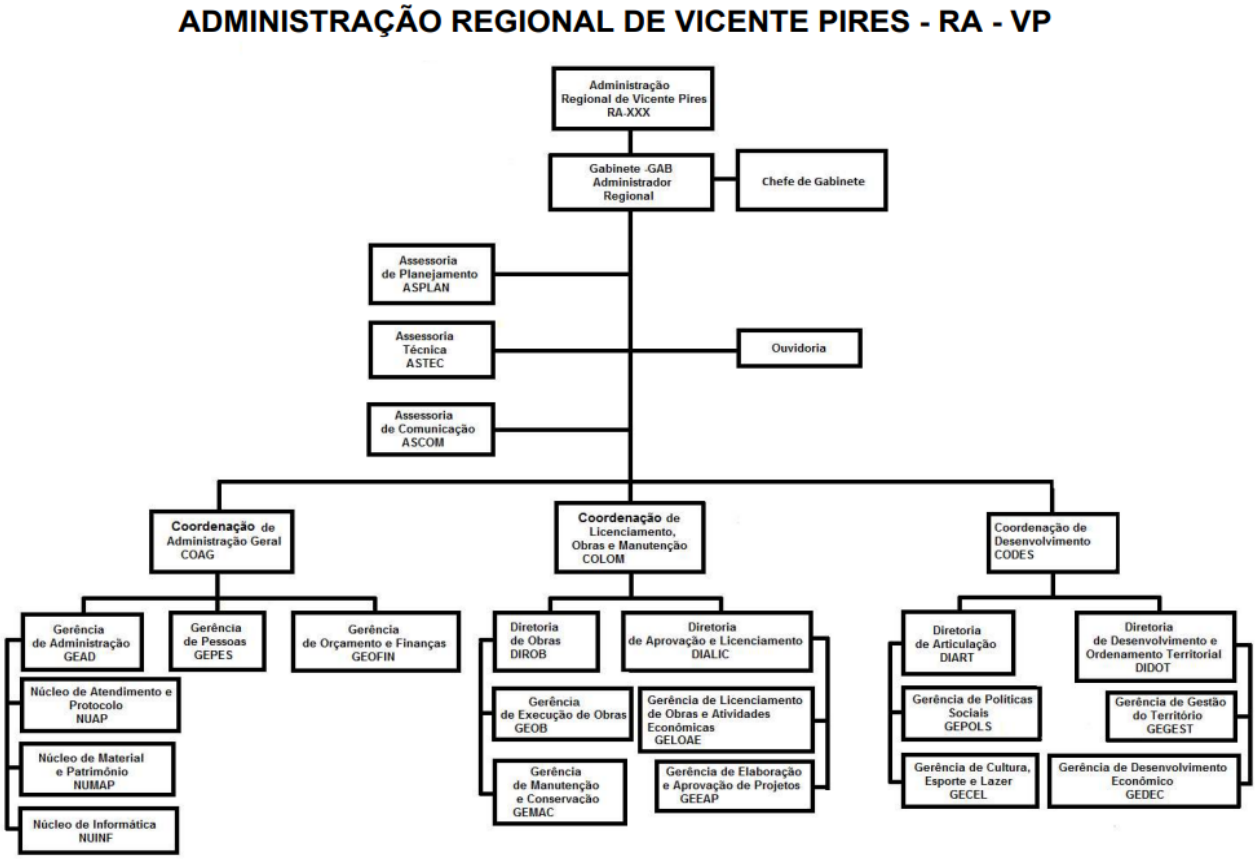
Esta Ouvidoria seccional está fisicamente instalada na sala nº 11 da Administração Regional de Vicente Pires, localizada na, Rua 4-A Travessa 04 AE 01 modulo 04 – Vicente Pires.

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, através do sistema OUV-DF, bem como por orientar os cidadãos que entram em contato através do telefone 3550-6293 ramal 3301.

Na estrutura organizacional, a unidade Administrativa da Ouvidoria – OUV/RA-VICENTE PIRES, 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 um assessor, cedido da COLOM, para realizar os trabalhos da seccional.

ORGANOGRAMA



BASE JURÍDICA

A ouvidoria Seccional de Vicente Pires, 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 n° 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 42.387/2021 – Dispõe sobre a alteração da estrutura administrativa da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal e dá outras providências.

Decreto n° 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 n° 01/2018 – CGDF - 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 n° 01/2017 – CGDF - 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 n° 02/2015 – CGDF - 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 n° 01/2015 – CGDF - 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 – CGDF - 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 – CGDF - 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 n° 133/2017 – CGDF - 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 n° 21/2017 – CGDF - Aprova e institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF.

DIAGNÓSTICO

A Ouvidoria Seccional de Vicente Pires, no ano de 2021, recebeu o total de 348 manifestações, fechando o ano com 75% de resolutividade e todos os outros índices acima da meta estabelecida pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

QUADRO RESUMO DE METAS

INDICADOR	2021	META SIGO
PRAZO DE RESPOSTA	100%	99%

INDICADOR	2021	META SIGO
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	89%	81%

INDICADOR	2021	META SIGO
SATISFAÇÃO SERVIÇO DA OUVIDORIA	88%	86%

INDICADOR	2021	META SIGO
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	92%	94%

INDICADOR	2021	META SIGO
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	81%	81%

INDICADOR	2021	META SIGO
RESOLUTIVIDADE	88%	75%

ANÁLISE DE DADOS

MATRIZ DE INTEGRIDADE

RISCO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA
Baixo índice de Participação popular no preenchimento da Pesquisa de Satisfação	✓ Alta complexidade de acesso do cidadão (a) ao formulário da pesquisa;	✓ 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	✓ Falta de conhecimento do serviço desempenhado pela Ouvidoria; ✓ Prédio da Administração Regional instalada provisoriamente necessitando com urgência a construção de uma nova sede.	✓ 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 demostram 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 o os anseios da comunidade em sua de uma foram plena.

A relação entre o ambiente físico das organizações e as interações pessoais é percebida como uma forma de aumentar o desempenho e as inovações das organizações. Diferentes estudos avaliaram o efeito negativo de ambientes mal projetados e a Síndrome do Edifício Doente (SED) (Sick building syndrome). Esta síndrome consiste na perturbação do desempenho dos trabalhadores, pacientes ou usuários dos ambientes, com o declínio da produtividade, com surgimento de doenças e a sensação de mal estar em decorrência da exaustão emocional e insatisfação com os ambientes projetados.

.

A ouvidoria seccional de Vicente Pires, por sua localização estratégica, oferece um fácil acesso ao público, estando aberta para atender as demandas da comunidade. O ambiente mesmo não sendo adequado, tem ventilação e consegue fazer o atendimento adequado e com privacidade do cidadão.

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.	RA-VP	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 Administrativa 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												

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Administração Regional de Vicente Pires, 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.

Vicente Pires, 20 de Janeiro de 2022

Shirleymar Medeiros Cavalcante

Chefe da Ouvidoria em Substituição

Daniel de Castro Sousa

Administrador Regional de Vicente Pires