



Plano de Ação Anual 2021

Administração Regional do Recanto das Emas

Governador: Ibanes Rocha

Controlador Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador: Carlos Dalvan Soares

Ouvidor Seccional: Wendel Barros de Medeiros



Brasília, Setembro de 2021.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	03
A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA.....	03
APRESENTAÇÃO.....	04
ESTRUTURA E EQUIPE.....	04
DIAGNÓSTICO.....	05
QUADRO METAS.....	08
SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS PELA POPULAÇÃO	09
ÍNDICES DE CUMPRIMENTO DE RESPOSTAS.....	09
ANÁLISE SWOT	10
AÇÕES DE DIVULGAÇÃO INTERNA E EXTERNA DA OUVIDORIA.....	13
ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS	13
AÇÕES.....	13
CRONOGRAMA.....	14
Cronograma de atividades institucionais de ouvidoria	15
CONCLUSÃO	16

1- A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA

A Constituição de 1988 instituiu o Estado Democrático de Direito, buscando assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores fundamentais.

A Carta Magna prevê a democracia participativa ou semidireta, que tem por fundamento a participação direta do povo no controle, na fiscalização e na tomada de decisões do Estado, num verdadeiro exercício de cidadania.

Dentre as previsões constitucionais que visam a efetivação da democracia participativa, destaca-se o Art. 37, §3º, in verbis:

"§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública."

Desta forma, percebe-se que tal dispositivo constitucional vislumbrou a criação de ouvidorias, bem como das corregedorias no âmbito da administração pública.

Em atendimento à Carta Magna, o Distrito Federal, publicou a Lei nº 4.990 de 2012, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelo Distrito Federal, visando a garantir o acesso a informações previsto na Constituição Federal e em conformidade com a Lei federal nº 12.527 de 2011.

E, em 2012, criou o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF por meio da Lei nº 4.896, com a finalidade de garantir a participação popular e aprimorar o exercício da cidadania e, conseqüentemente, melhorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

Na ocasião, ficou definido que as unidades especializadas de ouvidoria dos órgãos e das entidades, inclusive da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, seriam unidades seccionais do Sistema SIGO/DF.

A Ouvidoria é um canal de relacionamento direto entre o Governo do Distrito Federal - GDF e o cidadão, que pode, a qualquer momento, registrar suas solicitações, sugestões reclamações, denúncias e elogios, bem como solicitar informações referentes aos diversos serviços disponíveis.

Cada órgão público do GDF conta com uma ouvidoria que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas e encaminhá-las para a Ouvidora-geral.

2- APRESENTAÇÃO

Em atendimento aos dispostos nas legislações vigente, em especial ao inciso II do art. 2º da Instrução Normativa nº 01/2017 CGDF e com intuito de melhor organizar e direcionar as ações desta Ouvidoria seccional da Administração Regional do Recanto das Emas, apresentamos o Plano de Ação 2021, para o cumprimento das metas institucionais.

O Plano de Ação foi elaborado em consonância com a análise e monitoramento dos dados desta Ouvidoria seccional do ano de 2020 obtidos pelo sistema de ouvidoria do Distrito Federal e através do Relatório Anual 2020.

Cabe salientar que as metas e indicadores estabelecidos pela Ouvidoria Geral/OGDF para o ano de 2021, pactuados nos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal (PEI 2020-2023, PPA e PEDF) foram revistos mediante utilização das análises SWOT, Matriz de Riscos e Matriz de riscos à Integridade. Tal revisão foi necessária diante do contexto vivido com a pandemia do COVID-19 causada pelo coronavírus.

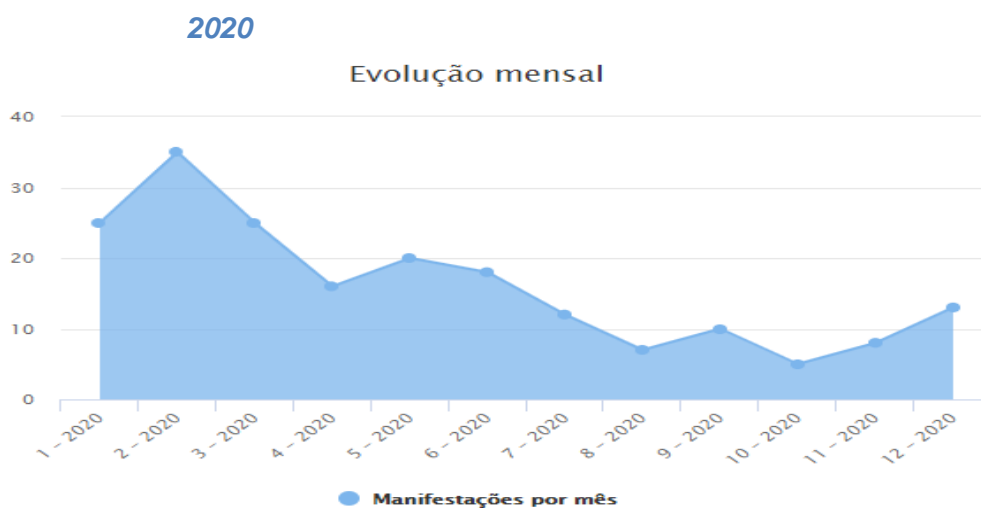
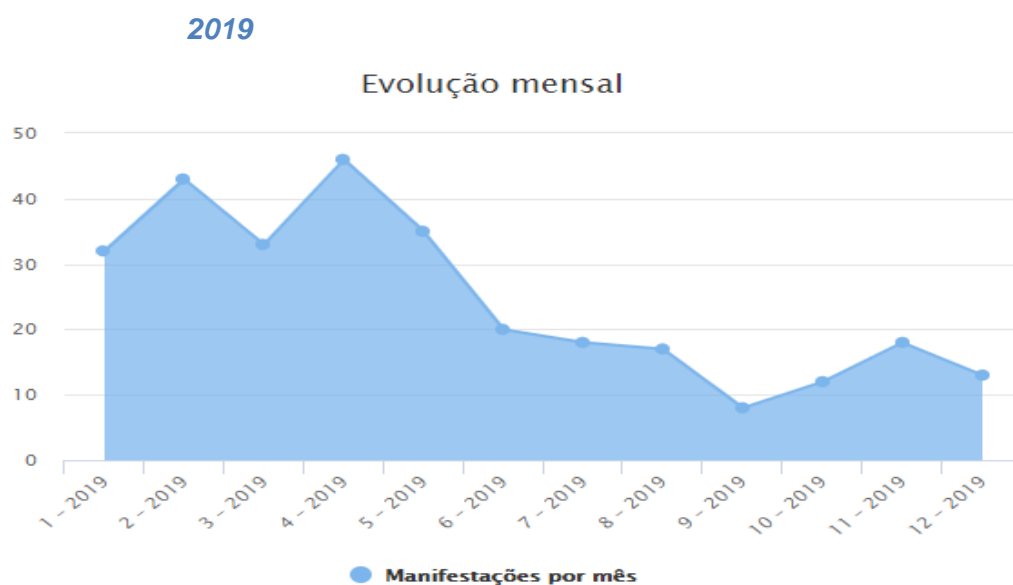
3- Estrutura e Equipe

A unidade administrativa da Ouvidoria - OUV/RA-REC está diretamente subordinada ao Gabinete da Administração Regional do Recanto das Emas e possui apenas o cargo de Chefe da Ouvidoria, Símbolo CPE-08 em sua estrutura e lotação.

A equipe é composta apenas pelo Chefe de Ouvidoria.

4- Diagnóstico

O ano de 2020 apresentou uma diminuição no número de demandas, em relação ao ano de 2019. Foram tratadas 295 demandas em 2019 e 194 demandas em 2020.



Ocorreu também uma redução no índice de resolutividade referente aos serviços realizados pela Administração Regional do Recanto das Emas.

2019

Resolutividade



2020

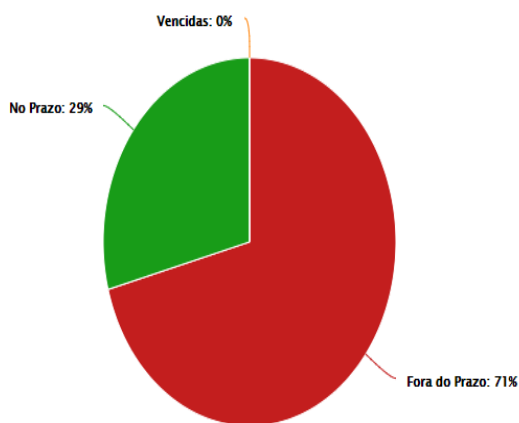
Resolutividade



Apesar da redução podemos afirmar que a Administração Regional do Recanto das Emas esteve sempre próximo da meta dos índices estipulados pela ouvidoria geral, que é de 50% e que a pandemia do covid-19 com o efeito do teletrabalho pouco interferiu nas atuações do órgão.

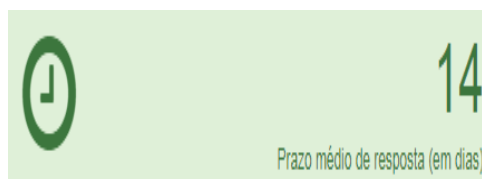
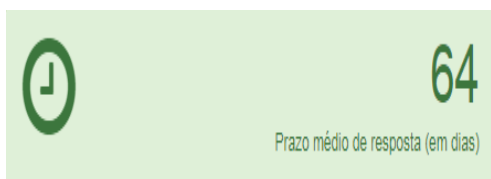
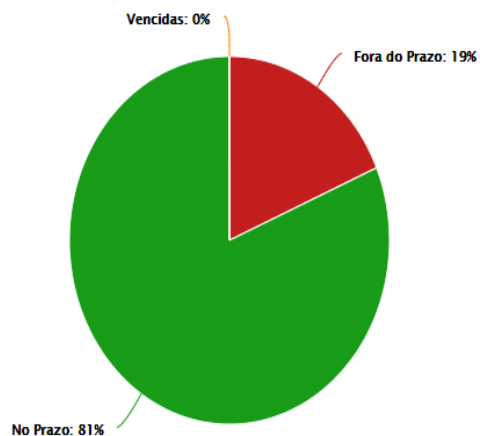
2019

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



2020

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



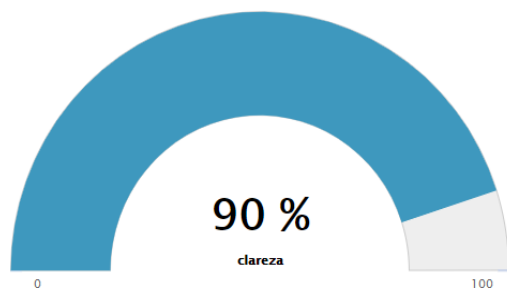
Já no quesito cumprimento de prazo de resposta, os índices foram amplamente melhorados devido a esta ouvidoria não ter tido ouvidor nomeado no período

que compreende janeiro a março de 2019 e por ter recebido a caixa do sistema ouv com demandas com atraso superior a 365 dias.

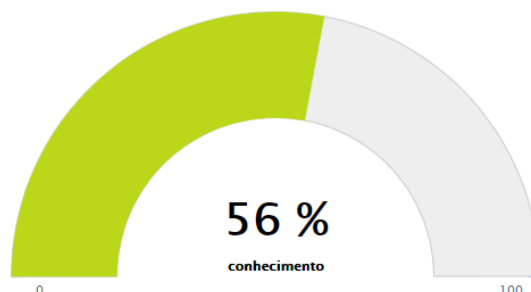
Carta de serviços.

2019

Clareza das Informações

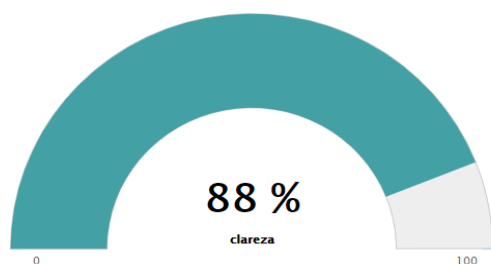


Conhecimento da Carta

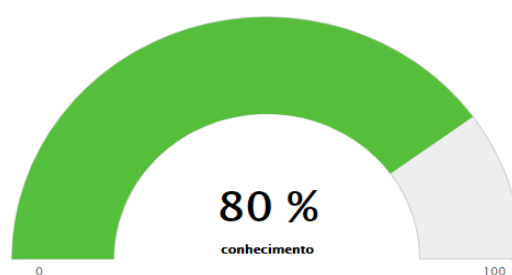


2020

Clareza das Informações



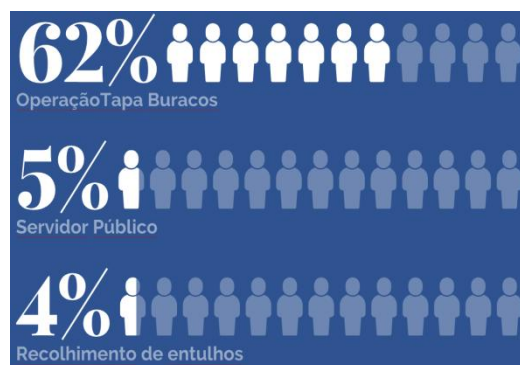
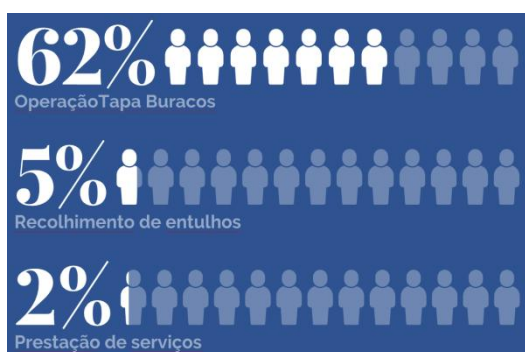
Conhecimento da Carta



Em relação à Carta de Serviços, a análise demonstra que a comunidade está se apropriando cada vez mais das informações de prestação de serviços disponibilizada por esta Administração Regional.

2019

2020



Em relação aos assuntos mais demandados tivemos três assuntos recorrentes no período de 2019: Tapa Buracos, Coleta de entulho e Prestação de serviços, já em 2020 tivemos como assuntos mais recorrentes: Tapa buracos, quebra molas e Servidores.

5- QUADRO DE METAS

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
SIGO	93%	69%	75%	49%	42%
RA-REC 2019	29%	68%	80%	67%	55%
RA-REC 2020	81%	67%	77%	54%	49%
ANÁLISE	Requer ações de melhorias	Requer ações de melhorias	OK	OK	OK

Com relação aos índices da Pesquisa de Satisfação:

Como indicadores de desempenho da seccional podemos avaliar que os índices de satisfação com o serviço de ouvidoria e prazo de respostas está um pouco a quem da meta do sigo porem identificamos que a houve uma grande melhora no que diz respeito ao prazo de resposta e que o item de satisfação com o atendimento está bem próximo de ser alcançado.

Já no que diz respeito aos índices de recomendação da ouvidoria, satisfação com a resposta e resolatividade alcançamos índices superiores à meta estipulada pelo SIGO, consoante Plano Plurianual 2020-2023, no que concerne à Ouvidoria seccional da Administração do Recanto das Emas no cumprimento das seguintes metas para o ano de 2021.

6- ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:

1º Assunto mais demandado 2019 e 2020

	REPRESENTATIVIDADE DO ASSUNTO	RESOLUTIVIDADE DO ASSUNTO	META SIGO	ANÁLISE
Tapa-buraco RA-REC 2019	62,3	53%	50%	OK
Tapa-buraco RA-REC 2020	62,4%	49%	50%	Requer Ações de melhoria dos indicadores

2º Assunto mais demandado 2019 e 2020

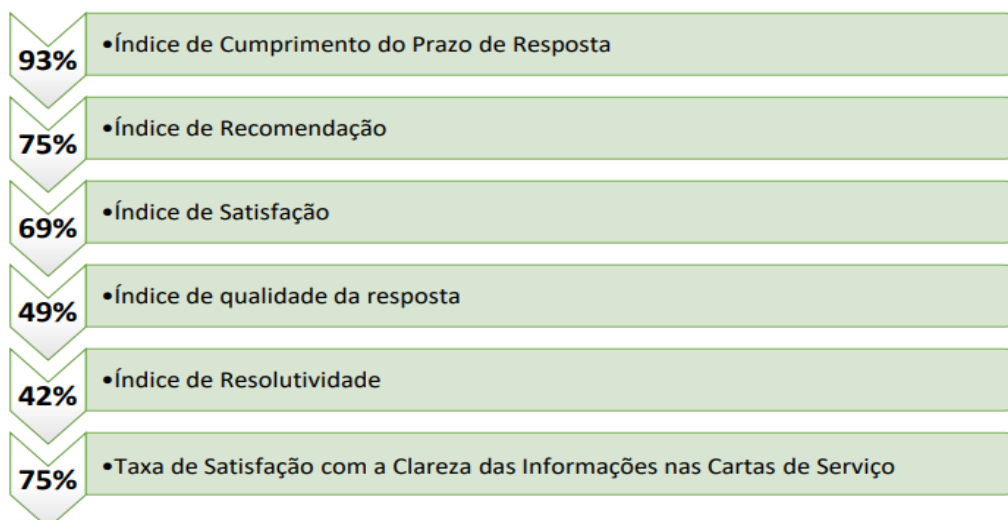
	REPRESENTATIVIDADE DO ASSUNTO	RESOLUTIVIDADE DO ASSUNTO	META SIGO	ANÁLISE
Coleta de entulho RA-REC 2019	5,76%	100%	50%	OK
Servidor público RA-REC 2020	5,15%	67%	50%	OK

3º Assunto mais demandado 2019 e 2020

	REPRESENTATIVIDADE DO ASSUNTO	RESOLUTIVIDADE DO ASSUNTO	META SIGO	ANÁLISE
Coleta de entulho RA-REC 2019	2,71%	Sem avaliação 88% de elogio	50%	OK
Servidor público RA-REC 2020	4,12%	Sem avaliação	50%	Realizar pós atendimento solicitando avaliação.

7- Índice de cumprimento de Respostas:

Quadro Resumo das Metas para 2021*



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

Assim com a apresentação e análise dos dados fica claro que esta Ouvidoria seccional tem envidados esforços para manter e melhorar continuamente o atendimento prestado aos cidadãos.

Cumpra salientar que os índices avaliados no Painel de Ouvidoria diz respeito a prestação de serviços realizados pela Administração Regional do Recanto das Emas, uma vez que a Ouvidoria não realiza prestação de serviços, mas apenas realiza atendimento ao cidadão - escuta qualificada e humanizada providenciando o registro da manifestação - tornando-se mediadora entre o cidadão e o órgão competente para atender as solicitações, solucionar as reclamações, acolher as sugestões e prestar esclarecimentos aos pedidos de informação.

8- ANÁLISE SWOT

AMBIENTE INTERNO
Forças
<p>I. Bom relacionamento com os setores internos da Administração Regional, que buscam, dentro das possibilidades e limitações orçamentárias e financeiras, atender as demandas encaminhadas por esta ouvidoria seccional;</p> <p>II. Realização de visitas externas realizadas pela Chefia da Administração Regional com a participação da respectiva ouvidoria seccional, para análise das demandas no local apontado pelos síndicos e prefeitos do Sudoeste e Octogonal. Estas visitas têm aproximado a Administração Regional e Ouvidoria aos moradores e cidadãos da Região Administrativa;</p> <p>III. Normativos específicos que concedem a esta ouvidoria seccional segurança para a realização de suas tarefas e permite cobrar aos setores da Administração Regional o efetivo atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos por meio dos Relatórios Gerenciais de Ouvidoria trimestrais e anuais, endereçados diretamente aos gestores desta Administração Regional;</p> <p>VI. Decreto 39.729/2019 que estabelece priorização das demandas registradas nesta ouvidoria seccional;</p> <p>V. Efetividade do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, que agiliza e permite acompanhar os atendimentos realizados;</p> <p>IV. Bom índice de aprovação do Sistema OUV-DF pela população do Recanto das Emas com o índice de 77% de recomendação da ouvidoria.</p> <p>V. Programa de Formação Continuada em Ouvidoria Pública - SIGO-DF em parceria com a Egov.</p> <p>VI. Diversidade de canais de atendimento por meio da internet (www.ouv.df.gov.br), disponível em todos os sites do GDF e no App e-GDF), telefone (162) e presencial, que propiciam maior acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria;</p>

AMBIENTE INTERNO	
Fraquezas	Considerações
Desvio do único servidor de ouvidoria para estar atuando em comissões	<p>O chefe de ouvidoria vem sendo nomeado em diversas comissões entre elas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de Serviços • Comissão permanente de Licitação. • Comissão permanente de Processo Administrativo Disciplinar. • Comissão de bens não localizados. • Autoridade de monitoramento de transparência. • Encarregado LGPD. • Comissão de processo administrativo Disciplinar para processos individualizados.
Falta de ambiente apropriado para receber o cidadão em ambiente adequado no período de pandemia.	A sala atual de ouvidoria não possui janela e possui espaço de apenas 2,5mts x 2,5mts sendo inviável a colocação de mesa e computador e ter uma distancia mínima entre o ouvidor e ouvinte.
Falta de ambiente exclusivo para ouvidoria.	A Administração Regional por estar abrigada em um salão comunitário carece ambientes privativos, sendo assim umas das únicas salas do ambiente precisa ser racionalizada entre ouvidoria e comissões.
Falta de equipamentos administrativos para execução de serviços.	Equipamentos de informática e de escritório precários com equipamentos com mais de 4 anos de uso e não apropriados para a pratica laboral diária.
Restrições orçamentárias para o efetivo atendimento das demandas de menor vulto.	Restrições orçamentárias para o efetivo atendimento das demandas rotineiras e de menor vulto apresentadas pelos cidadãos das quais destacamos o acúmulo de demandas de recuperação de calçadas e necessidade de revitalização de quadras esportivas.
Equipe composta por apenas um servidor efetivo.	<p>Com a ausência deste servidor por ações externas e licenças legais fica a população desassistida de atendimento especializado presencial, , contrariando a Instrução Normativa 01/2017, in verbis.</p> <p style="text-align: center;">Art. 4º. As ouvidorias seccionais serão compostas por um ouvidor titular e no mínimo um servidor auxiliar, os quais receberão treinamento específico a ser ministrado pelo órgão central, mediante data e hora marcadas.</p>
Carência de insumos	A Administração Regional não possui os insumos e materiais necessários para a realização de manutenção de calçadas, para a manutenção de buracos (operação “tapa-buraco”) e revitalização de parques e praças (cimento, areia, brita, tintas, etc.).
Falta de equipamentos e manutenção da fermentaria	Indisponibilidade de equipamentos para a realização ou agilização dos serviços prestados, tais como cortadora de asfalto e betoneira e carência de recursos para a manutenção de enxadas, pás e

	fermentaria em geral.
Falta de capacitação de equipes da Administração Regional que atua na execução de Ouvidoria.	As equipes necessitam estar sempre alinhadas quanto à priorização de demandas de ouvidoria.
Falta de servidores de carreira na Administração Regional	Faz necessário uma maior estabilidade e continuidade de prestação de serviços especializados e uma divisão mais equacionada de atribuições que recaem somente a servidores estáveis.

AMBIENTE EXTERNO

Oportunidades

- I. Ouvidoria Itinerante;
- II. Realização de visitas externas com o intuito de aproximar a Administração Regional e /ouvidoria aos moradores e cidadãos da Região Administrativa;
- III. Reuniões promovidas pela Chefia da Administração Regional com secretarias de estado, órgãos, empresas e autarquias do GDF com o intuito de acompanhar as demandas da população da Região Administrativa do Sudoeste e Octogonal;
Amplio arcabouço legal que ampara e aprimora o serviço de ouvidoria:
<https://ouvidoria.df.gov.br/legislacao-normativos-decretos/>;
- IV. Reuniões com representantes eleitos do Poder Legislativo com o fito de obter recursos de emendas parlamentares para custear as obras necessárias e apontadas pela população;

AMBIENTE EXTERNO

Ameaças

Considerações

Restrições orçamentárias para o efetivo atendimento de demandas de maior vulto com contratos firmados com o GDF (NOVACAP, CEB, dentre outras) e empresas terceirizadas prestadoras de serviços.	Restrições orçamentárias para o efetivo atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos de maior vulto a serem realizadas pela NOVACAP e CEB, dentre outras empresas. Apesar da vigência de contratos para construção de estacionamentos e de calçadas e para a instalação de postes de iluminação pública, por exemplo, há a necessidade da apresentação de aporte financeiro por parte da Administração Regional para a realização de tais obras. Ante a escassez dos recursos, verificamos o acúmulo de demandas de construção de estacionamentos e calçadas, e o longo prazo despendido para a instalação de postes de iluminação pública e de construção de quadras esportivas.
Demora de disponibilização de matéria prima por parte da NOVACAP	Quebra de usina de massa asfáltica, suspensão de contrato de disponibilização de massa asfáltica, falta de entrega de tampa de boca de lobo, meio fio, equipamentos para PEC, parquinhos e quadras esportivas, etc.
COVID-19	Afastamentos legais e contaminação de grupos no ambiente laboral.
Demora no atendimento de podas de árvores e boca de lobo.	A Administração Regional não possui os equipamentos, equipe técnica e veículos adequados para a realização de serviços de poda de árvore e boca de lobo dependendo, para tanto, da NOVACAP

	que, em muitas situações, depreende longo tempo para o atendimento da grande quantidade de demandas, num período sempre muito maiores que vinte dias, período este definido pelo Sistema OUV/DF para atendimento.
--	---

9- AÇÕES DE DIVULGAÇÃO INTERNA E EXTERNA DA OUVIDORIA

Além dos canais tradicionais de divulgação dos serviços de ouvidoria, como site da instituição com a divulgação trimestral e anual dos relatórios de Ouvidoria esta Administração Regional utiliza-se de redes sociais (*Facebook* e *Instagram*) e aplicativo eletrônico de mensagens (*WhatsApp*) para divulgar os serviços internamente e externamente, buscando se aproximar dos setores envolvidos e dos cidadãos.

10- ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS

Após análise dos dados constantes do Sistema OUV/DF, verifica-se uma taxa de resolutividade da Administração Regional satisfatória ante o atendimento das demandas apresentadas no período de 2021, com o **índice de 90%**.

Entretanto, diante do encaminhamento de demandas de atuação da NOVACAP através do sistema OUV essa Administração teme por uma redução da qualidade dos índices diante da impossibilidade de execução do serviço de mão própria, necessitando assim que outros órgãos estejam alinhados com a melhoria de resolutividade da Administração Regional do Recanto das Emas.

11- Ações

Mesmo com o cumprimento de parte das metas e índices estabelecidos, entendemos que podemos melhorar ainda mais o atendimento prestado ao cidadão e auxiliar os setores da Administração do Recantos das Emas. Nesse sentido apresentamos as seguintes ações e estratégias para o ano de 2021.

- ◆ Criação de quadro e metodologia ágil “scrum” de gestão de demandas.
- ◆ Priorização do serviço de ouvidoria pelo gestor e equipe da Administração do Recanto das Emas.
- ◆ Monitoramento constantes dos dados, separando a tabela por informações de assuntos mais solicitados;

- ◆ Fortalecimento do contato com o cidadão através de contato telefônico.
- ◆ Simplificação/otimização dos fluxos de trabalho entre a Ouvidoria e os setores demandados;
- ◆ Troca de experiência com as Ouvidorias seccionais das Administrações Regionais;
- ◆ Nomeação de servidor auxiliar com perfil técnico na ouvidoria;
- ◆ Capacitação continuada da equipe;
- ◆ Bate papos com as equipes das Coordenações, Diretorias e Gerências da Administração do Recanto das Emas para entender como é a prestação do serviço e orientar de forma mais assertiva aos cidadãos;
- ◆ Monitoramento extensivo sobre assuntos e relatos recebidos pelo sistema de Ouvidoria, evitando recebimento de demandas não tratadas por este órgão e consequentemente aperfeiçoando o tratamento de dados;

12- Cronograma

O QUE?	PORQUÊ? MOTIVO NO DIAGNÓSTICO	QUEM? (RESPONSÁVEL)	COMO? DESCRIÇÃO DAS ETAPAS	QUANDO?	INDICADOR CHAVE
MELHORIA DE FLUXOS	Prazo de resposta	OUVIDORIA COLOM	ELABORAÇÃO DE QUADRO DE DEMANDAS COMPARTILHADA.	15/09	PRAZO DE RESPOSTA E RESOLUTIVIDADE

			APRESENTAR AO GESTOR A NECESSIDADE ETAPA 3		
IDENTIFICAÇÃO DE FALHAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	OUIDORIA COLOM	FISCALIZAÇÃO EXECUTADA PELA EQUIPE DE OBRAS PÓS ATENDIMENTO PELA OUIDORIA.	20/09	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO
PÓS ATENDIMENTO	POUCAS AVALIAÇÕES	OUIDORIA	PÓS ATENDIMENTO	15/09	TODOS

12.1- Cronograma de atividades institucionais de ouvidoria

➤ Diariamente

- Atualização da tabela conforme recebimento das demandas via sistema de ouvidoria;
- Contato com os cidadãos para dirimir dúvidas e solicitar esclarecimentos quanto às demandas recebidas;
- Contato com os cidadãos comunicando a prestação de serviço e orientações para resposta à pesquisa de satisfação;
- Contato com as áreas da Administração Regional do Recanto das Emas para esclarecimentos/cobrança de prazo de respostas ao cidadão.
- Acessar o E-sic e encaminhar aos setores demandados.

➤ Semanalmente

- Confecção de quadro de gestão de demandas e compartilhamento com o Chefe de Gabinete e equipe das Coordenações participantes do processo de atendimento de demandas.

➤ Mensalmente

- Monitoramento das demandas visando sugestão de uso de dados para melhoria da prestação de serviços pela Administração Regional do Recanto das Emas;
- Atualização do site da Administração do Recanto das Emas na página de Acesso a Informação;

13- CONCLUSÃO

Por fim, ante as informações apresentadas, é possível concluir que a Administração Regional do Recanto das Emas tem disponibilizado todos os canais de comunicação à população, e vem se mostrando atuante em sua atividade finalística.

Verifica-se também que faz necessárias melhorias Administrativas em prol dos índices fornecidos pelo sistema OUV, visto que o índice não diz respeito à Ouvidoria, mas a Administração Regional num todo.

Em que pese à carência de recursos orçamentários e financeiros e a dependência aos órgãos externos (Secretarias de Estado, autarquias e empresas públicas) para o atendimento das demandas, conclui-se que a Administração tem envidado todos os esforços para o pleno atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Este é o Plano de Ação Anual de Ouvidoria da Administração Regional do Recanto das Emas para o exercício de 2021.

Brasília, Setembro de 2021.

Wendel Barros de Medeiros

Ouvidor RA-REC