

PLANO DE AÇÃO



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE TAGUATINGA

OUVIDORIA 2021

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE
TAGUATINGA



Governador

IBANEIS ROCHA

Controlador-Geral

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

Ouvidora-Geral

CECÍLIA SOUZA FONSECA

Administrador Regional de Taguatinga

RENATO ANDRADE DOS SANTOS

Chefe da Ouvidoria

TÉO CARLO N. RIBEIRO

Equipe da Ouvidoria

IGOR THOMAZ RODRIGUES PENA

MARIA DAS GRAÇAS ROCHA DOS SANTOS

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 Taguatinga.

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 Taguatinga em parceria com o SIGO-DF, durante o ano de 2021, 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 03 da Administração Regional de Taguatinga, localizada na Praça do Relógio.



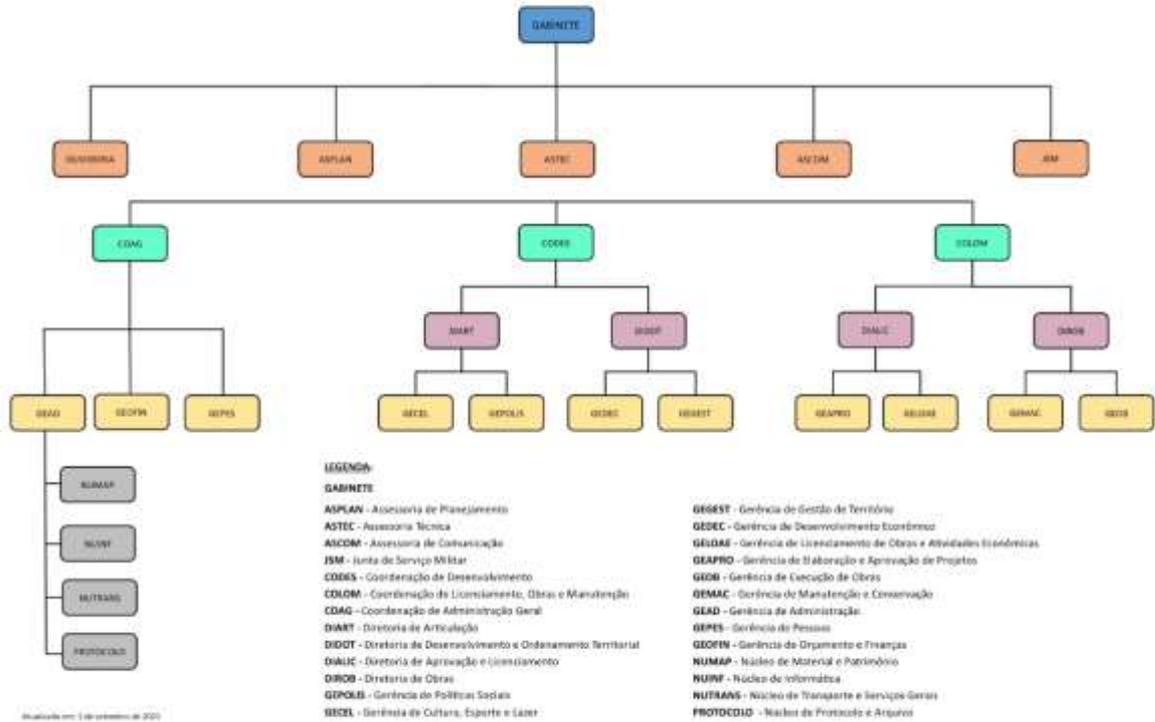
O atendimento presencial funciona das 08:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00. A equipe também é responsável pelas demandas solicitadas via internet, através do sistema OUV-DF, bem como por orientar os cidadãos que entram em contato através do telefone 3686-2890 ramal 2506.

Na estrutura organizacional, a unidade Administrativa da Ouvidoria – OUV/RA-TAGUATINGA 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 dois assessores, cedidos pelo Gabinete, para realizar os trabalhos da seccional.

ORGANOGRAMA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE TAGUATINGA—RA-III



BASE JURÍDICA

A ouvidoria Seccional de Taguatinga, 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.

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 ações de fomento a 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 Taguatinga 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%), Prazo de Resposta (93%), Satisfação com o Atendimento (69%), Recomendação da Ouvidoria (75%), 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;

DIAGNÓSTICO

INDICADOR	EM 2020	ATÉ 08/2021	META SIGO
PRAZO DE RESPOSTA	99,9%	100%	93%
ANÁLISE: EXCELENTE – Realizar reuniões periódicas possibilitam deixar em evidência assuntos relacionados com a Ouvidoria.			

INDICADOR	EM 2020	ATÉ 08/2021	META SIGO
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	93%	90%	69%
ANÁLISE: EXCELENTE – Estabelecer contato telefônico ou via whatsapp com o cidadão antes de dar a resposta definitiva e/ou complementar afim de esclarecer um contato mais próximo com o mesmo.			

INDICADOR	EM 2020	ATÉ 08/2021	META SIGO
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	95%	93%	75%
ANÁLISE: EXCELENTE – Estabelecer contato telefônico ou via whatsapp com o cidadão antes de dar a resposta definitiva e/ou complementar afim de esclarecer um contato mais próximo com o mesmo.			

INDICADOR	EM 2020	ATÉ 08/2021	META SIGO
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	84%	93%	49%
ANÁLISE: EXCELENTE – Estabelecer contato telefônico ou via whatsapp com o cidadão antes de dar a resposta definitiva e/ou complementar afim de esclarecer um contato mais próximo com o mesmo.			

INDICADOR	EM 2020	ATÉ 08/2021	META SIGO
RESOLUTIVIDADE	93%	93%	42%
ANÁLISE: EXCELENTE - Estabelecer contato telefônico ou via whatsapp com o cidadão antes de dar a resposta definitiva e/ou complementar afim de esclarecer um contato mais próximo com o mesmo.			

QUADRO DE METAS – ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

TAPA BURACO		
ÍNDICES	ATÉ 08/2021	META SIGO
PRAZO DE RESPOSTA	100%	93%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	89%	69%
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	91%	75%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	82%	49%
RESOLUTIVIDADE	92%	42%
ANÁLISE: EXCELENTE	Este serviço depende do fornecimento de Massa asfáltica por parte da NOVACAP. Para que os índices continuem em ascensão, é necessário que haja maior articulação com aquela Companhia para que não haja interrupção no fluxo de fornecimento de insumos (Massa asfáltica e emulsão).	

COLETA DE ENTULHO		
ÍNDICES	ATÉ 08/2021	META SIGO
PRAZO DE RESPOSTA	100%	93%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	100%	69%

RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	100%	75%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	98%	49%
RESOLUTIVIDADE	100%	42%
ANÁLISE: EXCELENTE	Todas as solicitações são atendidas dentro do prazo. Manter o fluxo de informações entre a Ouvidoria e o Parque de Serviços.	

PARQUINHO INFANTIL		
ÍNDICES	ATÉ 08/2021	META SIGO
PRAZO DE RESPOSTA	100%	93%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	75%	69%
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	100%	75%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	75%	49%
RESOLUTIVIDADE	80%	42%
ANÁLISE: EXCELENTE	Esse serviço depende da aquisição de insumos por parte da Administração Regional. Para que os índices continuem em ascensão, é necessário que haja maior articulação com a Coordenação Geral - COAG para que não haja interrupção no fluxo de fornecimento de insumos (Tinta, tinner, pincel, rolo de pintar, cimento, areia, eletrodos, extensão elétrica, compressor, etc...).	

PLANO DE AÇÃO

DESCRIÇÃO 1

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

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

OUVIDORIA

ETAPAS

Fazer levantamento quanto ao melhor dia e horário junto aos Coordenadores, afim de evitar choque de agenda.

Enviar processo SEI ao Gabinete solicitando elaboração e envio de circular aos Coordenadores CONVOCANDO para reunião.

Apresentar dados atualizados dos índices, e lista de demandas que não foram executadas até o momento.

DATA

Depende da disponibilidade dos Coordenadores, realizar pelo menos uma vez por mês.

INDICADOR CHAVE

Todos

DESCRIÇÃO 2

Aprimorar o pós-atendimento das demandas de Ouvidoria, entrando em contato via telefone e/ou whatsapp com o cidadão;

MOTIVAÇÃO

É necessário que se estabeleça uma boa comunicação com o cidadão. Aprimorar 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. Nesse diapasão buscamos uma sintonia fina entre a Sociedade e à Administração Pública.

RESPONSÁVEL

TODA A EQUIPE OUVIDORIA

ETAPAS

Fazer levantamento quanto melhor dia e horário junto aos Coordenadores, afim de evitar choque de agenda.

Enviar processo SEI ao Gabinete solicitando elaboração e envio de circular aos Coordenadores CONVOCANDO para reunião.

Apresentar dados atualizados dos índices, e lista de demandas que não foram executadas até o momento.

DATA

Depende da disponibilidade dos Coordenadores, realizar pelo menos uma vez por mês.

INDICADOR CHAVE

Todos

DESCRIÇÃO 3

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

MOTIVAÇÃO

É 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 saibam lidar com as manifestações que chegam através do Sistema de Ouvidoria OUV-DF evitando tramitações equivocadas, respostas não objetivas e andamentos errados.

RESPONSÁVEL

TODA A EQUIPE OUVIDORIA

ETAPAS

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

DATA

Depende da disponibilidade dos cursos.

INDICADOR CHAVE

Todos

AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

DIVULGAÇÃO INTERNA

A Ouvidoria da Administração Regional de Taguatinga apresentará suas ações por meio de grupo interno de comunicação por aplicativo de mensagem, bem como por processos SEI.

DIVULGAÇÃO EXTERNA

Todas as ações da Ouvidoria de Taguatinga, bem como os relatórios trimestrais e anuais serão disponibilizados no site <https://www.taguatinga.df.gov.br/category/ouvidoria/>, e um vídeo diário com todas as ações executadas por nossa equipe será publicado em nossas redes sociais.

CRONOGRAMA

Ação: Programar reuniões mensais com os Coordenadores;

Divulgação: Processo SEI, Whatsapp;

Realização: 2º Quinzena dos meses de Setembro, Outubro, Novembro, Dezembro;

Medição do Indicador: Prazo de Resposta.

Ação: Aprimorar o pós-atendimento das demandas de Ouvidoria;

Divulgação: Telefone fixo, telefone celular, Whatsapp;

Realização: Diariamente;

Medição do Indicador: Resolutividade, Satisfação com o Atendimento, Recomendação do Serviço de Ouvidoria, Satisfação com a Resposta.

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

Divulgação: <https://ouvidoria.df.gov.br/cursos/>;

Realização: De acordo com o calendário da Ouvidoria Geral;

Medição do Indicador: Satisfação com o Atendimento, Satisfação com a Resposta.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

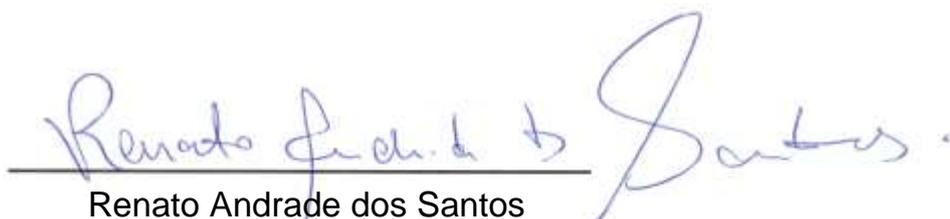
A Ouvidoria da Administração Regional de Taguatinga, integra o sistema orgânico de ouvidorias públicas em rede e tem a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania,

aprimorando os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal.

Taguatinga, 01 de Setembro de 2021



Téo Carlo N. Ribeiro
Chefe da Ouvidoria



Renato Andrade dos Santos
Administrador Regional de Taguatinga