

PLANO DE AÇÃO

20

22



OUVIDORIA DA
ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DO CRUZEIRO

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO

Governador do Distrito Federal
Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do Distrito Federal
Paulo Wanderson Moreira

Ouvidora-Geral do Distrito Federal
Cecília Souza da Fonseca

Administrador Regional do Cruzeiro
Luiz Eduardo Pessoa

Chefe da Ouvidoria
Sayonara Pinheiro Sampaio

Equipe Ouvidoria
Lillian Suelen Santana Vilela
Beatriz Ribeiro de Queiroz

ÍNDICE

04	Apresentação
06	Competências
07	Diagnóstico
08	Quadro de Metas
09	Matriz de integridade
10	Metas
14	Considerações Finais
15	Referências Bibliográficas

APRESENTAÇÃO

A OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO constitui-se em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre a administração pública e o cidadão. Nesse sentido, há a promoção do exercício do controle social e do acesso à informação, com o objetivo de contribuir com a melhoria da eficiência da Administração Pública.

Assim, em atendimento ao disposto no inciso II, do art. 2º, da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro apresenta o seu Plano de Ação Anual, referente ao exercício do ano de 2022.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos em conjunto com o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal(SIGO-DF), em consonância com o Plano Estratégico do Distrito Federal (PEDF) 2019-2023 e Plano Plurianual do DF (PPA)2020-2023.

A Ouvidoria Seccional está fisicamente instalada na Área Especial H Lote 08 Cruzeiro Velho - DF- na sala n.º 01, e conta com o seguinte mobiliário: 01 (um) ar condicionado, 03 (três) mesas, 04 (quatro) cadeiras, 03 (três) computadores e 01 (um) armário. O atendimento presencial funciona das 8h às 18h, de segunda à sexta-feira. Esta pasta, como parte da rede, é também responsável pelas manifestações cadastradas por meio dos canais: internet, pelo site www.ouv.df.gov.br, telefones 162 (para registro) e 3550-6490 (orientações).

Destacamos que a Ouvidoria é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão(a), e está subordinada ao Gabinete do Administrador e tecnicamente vinculada à Ouvidoria Geral do DF, e sua estrutura organizacional possui somente o cargo de Chefe da Ouvidoria, símbolo CPE 08.

Quanto à equipe, esta é composta pela Chefe da Ouvidoria, Sayonara Pinheiro Sampaio, que é da carreira de Políticas Públicas e Gestão Governamental – PPGG, 01 (uma) assessora, Lilian Suelen Santana Vilela, que é servidora comissionada da Administração Regional do Cruzeiro e 01 (uma) estagiária, Beatriz Ribeiro de Queiroz.

Informamos que as metas e indicadores previstos para o ano 2022 neste plano de ação foram revisados com base na matriz de risco. A metodologia utilizada foi a ferramenta 5W2H.

Por fim, destacamos que o contexto da pandemia do COVID-19 foi considerado e incorporado à este planejamento.

O referido plano foi elaborado em conformidade com o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal(SIGO-DF), em consonância com o Plano Estratégico do Distrito Federal (PEDF) 2019-2023 e Plano Plurianual do DF (PPA)2020-2023.

COMPETÊNCIAS

Conforme disposto no Decreto N.º 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 do Cruzeiro tem as seguintes atribuições:

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 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.

DIAGNÓSTICO

Em 2021 a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro registrou um crescimento de 11% no número de manifestações registradas em relação a 2020. Acredita-se que o aumento se deva, principalmente, pela redução da crise ocasionada pela pandemia do Covid-19. Esse quadro ocorre porque a vacinação em massa proporcionou uma maior segurança dos cidadãos na solicitação de serviços, visto que, aos poucos, têm passado a frequentar as instalações da Administração de forma presencial.

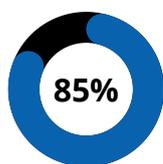
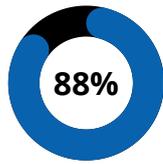
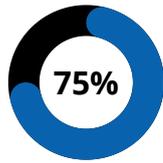
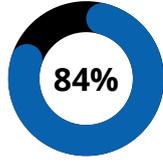
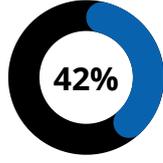
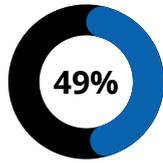
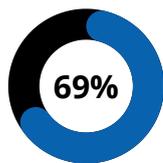
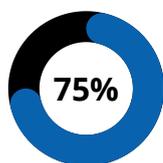
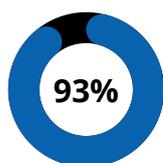
Ainda de acordo com os dados fornecidos pelo sistema OUV-DF, no ano de 2021, 92% dos cidadãos estão satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria, representando um aumento de 5% em relação ao ano anterior. Quanto ao índice de recomendação da Ouvidoria/Administração Regional do Cruzeiro, este foi fixado em 96%, também demonstrando um aumento em relação ao ano de 2020, que contou com 86%. No que tange à satisfação quanto ao atendimento, a Ouvidoria atingiu a marca de 95%, contemplando um aumento de 6% quando comparado ao ano anterior. Já a satisfação com a resposta saltou de 81% para 86%.

No que se refere às manifestações respondidas no prazo em 2021, o índice alcançado foi de 82%, com tempo médio de 12 (doze) dias. Esse percentual também foi favorável em relação ao ano de 2020, representando um aumento de 12%, e ocasionando a diminuição de 2 (dois) dias no prazo médio. Esse quadro demonstra a consequência de algumas práticas, como: maior diálogo entre os setores da Administração e melhor averiguação dos sistemas e contato mais frequente com os contribuintes, visando o esclarecimento das demandas.



QUADRO RESUMO DE METAS 2021

Índices exigidos pela Ouvidoria Geral



Índice cumprimento do prazo de resposta

Índice recomendação

Índice satisfação com serviço de Ouvidoria

Índice de qualidade de resposta

Índice de resolutividade

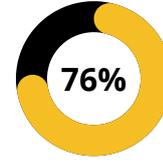
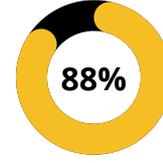
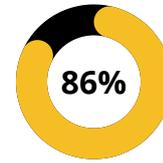
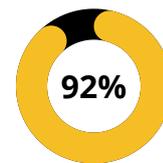
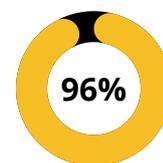
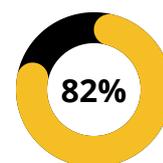
Taxa de adequação das cartas de serviços

Taxa de satisfação com a clareza das informações na carta de serviços

Taxa de publicação trimestral dos relatórios de Ouvidoria

Taxa de respostas dos relatórios de ocorrências ou situações graves de Ouvidoria

Índices obtidos pela Ouvidoria da RA-CRUZ



MATRIZ DE INTEGRIDADE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO

Para melhor demonstração e análise dos dados, optou-se pela formulação da Matriz de Integridade da Administração Regional do Cruzeiro:

Risco	Causa	Consequência
Baixo quantitativo de manifestações avaliadas na pesquisa de satisfação	<ul style="list-style-type: none">Falta de uma interface mais amigável.Falta de habitualidade com o Sistema de Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none">Imprecisão dos índices de qualidade do serviço oferecidoNão percepção real do nível de satisfação do usuárioFalha no planejamento, quando utilizados os dados como instrumento de gestão
Melhoria no atendimento (estrutura física)	<ul style="list-style-type: none">Escassez de recursos da AdministraçãoFalta de conhecimento sobre o impacto da estrutura no desempenho dos servidoresFalta de conhecimento sobre o impacto	<ul style="list-style-type: none">Desconforto no atendimento ao cidadão(ã)Baixa procura pelo atendimento presencialDesmotivação na equipe, considerando que instalações precárias não oferecem qualidade de vida no trabalho
Reduzido acesso à Carta de Serviços no sítio oficial da Administração do Cruzeiro	<ul style="list-style-type: none">Falta de atualizações pelas áreas técnicasFalta de estímulo dos cidadãos no monitoramento dos serviços, e na atuação do controle social.	<ul style="list-style-type: none">Autuação pelos Órgãos de Controle, pelo descumprimento do Decreto n.º 36.419/2015.Aumento de Manifestações no E-sicDescrédito do órgão

METAS

Tendo em vista o diagnóstico realizado, puderam ser observados pontos que demonstram fragilidade que impactam, direta ou indiretamente, na prestação do serviço à comunidade e o planejamento das ações do Órgão. A pesquisa de satisfação, seja de uma instituição pública ou privada, tem por objetivo não somente a avaliação da eficiência e a eficácia, mas também na forma com que os serviços são prestados e o entendimento dos anseios e preocupações do usuário. A partir dessas pesquisas e metas, podem ser traçadas, de forma que as reais demandas dos usuários sejam atendidas, evitando o gasto desnecessário de recursos públicos.

No ano de 2021, a Ouvidoria da Administração Regional, registrou a entrada de 685 manifestações, e apenas 98 usuários realizaram a pesquisa de satisfação. Nesse sentido, há a necessidade de se introduzir formas que fomentem a realização da consulta aos moradores, possibilitando um panorama mais fiel à realidade, e, por consequência, reduzindo os riscos no planejamento das ações por parte da Administração Pública. Nesse viés, cabe ressaltar como uma das metas, o estímulo à participação das pesquisas, por meio das mídias sociais, contato telefônico, envio de vídeo explicativo, dentre outras medidas aplicáveis.

Dentre as metas traçadas neste Plano de Ação, há, também, a melhoria da estrutura física da Ouvidoria, visto que, conforme avaliado por diferentes estudos o espaço laboral influencia diretamente na saúde psíquica e física do indivíduo. É notório que, por sua natureza, o ambiente da Ouvidoria conta com um percentual de usuários que comparece ao atendimento com algum tipo de insatisfação. É de suma importância, então, que a recepção se dê com um ambiente propício para a externar os anseios da população, sendo adequado para o estímulo do diálogo entre os servidores do setor e o cidadão.



Cabe ressaltar que pesquisas apuraram que quanto maior a satisfação com a qualidade do ambiente construído, maior a produtividade e o desempenho dos usuários do edifício trabalhista (LEAMAN; BORDASS, 2007; HUMPHREYS; NICOL,2007). Dessa forma, ambientes mau projetados, poluídos, sem conforto térmico/sonoro/luminoso, e sem o mobiliário adequado contribuem para o desencadeamento da chamada Síndrome do Edifício Doente (SED). Nesse sentido, melhorar a satisfação com o ambiente construído é propiciar os encontros entre as pessoas, facilitando o compartilhamento das informações (GRACIOLA et al., 2016). Consoante a isso, a melhoria do espaço físico favoreceria tanto a população, quanto os servidores.

No que tange às outras metas, inclui-se a melhoria da Carta de Serviços, visto que este é um importante documento e instrumento de cidadania. Conseqüentemente, quanto mais informações disponíveis, mais facilmente o cidadão consegue reivindicar seus direitos, visto que a Carta tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.. Nesse mesmo sentido, para oferecer serviços de qualidade e sem complicação, muitas vezes essas organizações precisam rever seus processos de trabalho, eliminando etapas desnecessárias e otimizando outras. Assim, é notório que a Carta de Serviços se constitui como uma forma de contribuir na melhoria de gestão das organizações públicas.

Junto com outros indicadores, a Carta de Serviços compõe o Índice de Transparência Ativa (ITA), que mensura o grau de cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) pelos Órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal. Esse mecanismo possui o intuito de apresentar, de forma mais simplificada, os itens obrigatórios a serem disponibilizados nos sítios institucionais, elencados pela LAI e pelo Decreto nº 34.276/2013. Para auxiliar na questão, a Controladoria-Geral publicou a Instrução Normativa nº 2/2015- CGDF, que garante que as instituições permitam que o contribuinte fiscalize, de forma autônoma e independente, as ações e os gastos do poder público.

Diante do exposto, e entendendo que há uma necessidade da melhoria de prestação de serviços ofertados ao cidadão, a Ouvidoria Seccional apresenta, entre as metas para o Plano de Ação de 2022:

- I) Ampliar o quantitativo de manifestações avaliadas por meio da pesquisa de satisfação;
- II) Melhoria no estrutura física melhorando assim o atendimento e o desempenho dos servidores, melhorando assim o índice de satisfação com o atendimento;
- III) Manutenção do ITA em 100%
- IV) Manter a adequação da Carta de Serviços em 100% de acordo com as orientações da OGDF

PLANILHA 5W2H

Para sistematizar os dados, e buscar as medidas de alcance das metas, foi utilizada a metodologia 5W2H (What? (o que?) Why? (porquê) Where?(onde?) Who? (quem?)When? (quando?) How? (como?) How much? (quanto?).

Planilha 5w2h						
O que?	Porquê?	Como?	Onde?	Quem?	Quando?	Quanto?
Ampliar o quantitativo de manifestações avliadas por meio da pesquisa de satisfação	<ul style="list-style-type: none"> Alcançar dados mais fidedignos Melhor o planejamento e a gestão do órgão a da ouvidoria 	<ul style="list-style-type: none"> Encaminhando vídeo explicativo de como responder a pesquisa, Estabelecer contato telefônico com mais frequência com o cidadão Realizar visitas para auxiliar o preenchimento da pesquisa Promover ações de divulgação 	Região Administrativa do Cruzeiro	Equipe de Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo
Melhoria no estrutura física	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar conforto ao cidadão (a) e servidores Aumentar a busca da utilização do serviço de ouvidoria 	<ul style="list-style-type: none"> Investimento em equipamentos e estrutura 	Nas dependências da Ouvidoria	Alta Gestão	De forma contínua	R\$ 15.000,00
Manutenção do Índice de Transparência Ativa (ITA) em 100%	Garantir ao cidadão acesso à informação, facilitando a participação no controle social, conforme Art. 19 da Declaração Universal de Direitos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Monitorando continuamente o site eletrônico do órgão Promover programa de conscientização constante junto as coordenações da instituição, sobre a importância do fornecimento dos dados. 	Região Administrativa do Cruzeiro	Equipe de Ouvidoria ASCOM	De forma contínua	Sem custo
Manter a adequação da Carta de Serviços em 100%, de acordo com orientação da Ouvidoria Geral	Ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular sua participação no monitoramento destes serviços	<ul style="list-style-type: none"> Monitorando continuamente o site eletrônico do órgão Promover programa de conscientização constante junto as coordenações da instituição, sobre a importância do fornecimento dos dados. 	Região Administrativa do Cruzeiro	Equipe de Ouvidoria ASCOM ASPLAN	De forma contínua	Sem custo

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro tem como objetivo principal garantir a participação popular por meio dos inúmeros canais de relacionamento e, também, contribuir para o desenvolvimento da cidadania como forma de expressão popular, aprimorando os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal. Nesse sentido, este plano de ação foi formulado considerando as especificidades da Região Administrativa do Cruzeiro, visando a formulação de metas de forma crítica.

Por fim, esta Ouvidoria Seccional renova o compromisso na busca de tornar o Cruzeiro uma região que proporcione maior qualidade de vida aos moradores, sempre com a intenção do solucionar das demandas trazidas, e respeitando, sobretudo, os princípios da Administração Pública.

Assim, a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro encontra-se de portas abertas, de segunda à sexta-feira, das 8h às 18h, e por meio das mídias sociais, para dialogar com a sociedade do Cruzeiro. Ressaltamos, acima de tudo, que a construção deste Plano de Ação também pode ser coletiva, e que sugestões podem ser ofertadas pela comunidade.

Plano de Ação elaborado por:
Sayonara Pinheiro Sampaio - Chefe da Ouvidoria
Beatriz Ribeiro de Queiroz - Estagiária

BIBLIOGRAFIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL, Decreto N.º 38.094, de 28 de março de 2017. Aprova o Regimento Interno das Administrações Regionais do Distrito Federal e dá outras providências.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL, Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 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.

GRACIOLA, Ana Paula; BEBBER, Suélen; D'ARRIGO, Fernanda Pauletto; FACHINELLI, Ana Cristina; MILAN, Gabriel Sperandio; TONI, Deonir de. Influência do ambiente físico de trabalho na criação do conhecimento nas organizações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, [S. l.], p. 66-83, 13 mar. 2016.

OHUMPHREYS, M. A.; NICOL, J. F. Self-assessed productivity and the office environment: monthly surveys in five European countries. *ASHRAE Transactions*, v. 113, n. 1, p. 606- 616, 2007.