

PLANO DE AÇÃO 2022

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA

RA-GAMA

OUVIDORIA

Governador

IBANEIS ROCHA

Controlador-Geral

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

Ouvidora-Geral

CECÍLIA SOUZA FONSECA

Administradora Regional do Gama

JOSEANE DE ARAUJO FEITOSA

Chefe da Ouvidoria

JOSÉ GERALDO DE OLIVEIRA

Equipe da Ouvidoria

IVONEIDE SOUSA E SILVA

LUCAS ALMEIDA GUIMARÃES

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria da Administração Regional do Gama, referente a 2022. Este documento visa cumprir as determinações da legislação vigente, como o inciso II, do art. 2º, da Instrução Normativa nº 01/2017 da CGDF.

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 do Gama 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.

A Administração do Gama está situada na AE Setor Central Gama e a Ouvidoria fica na sala 25, logo na entrada.



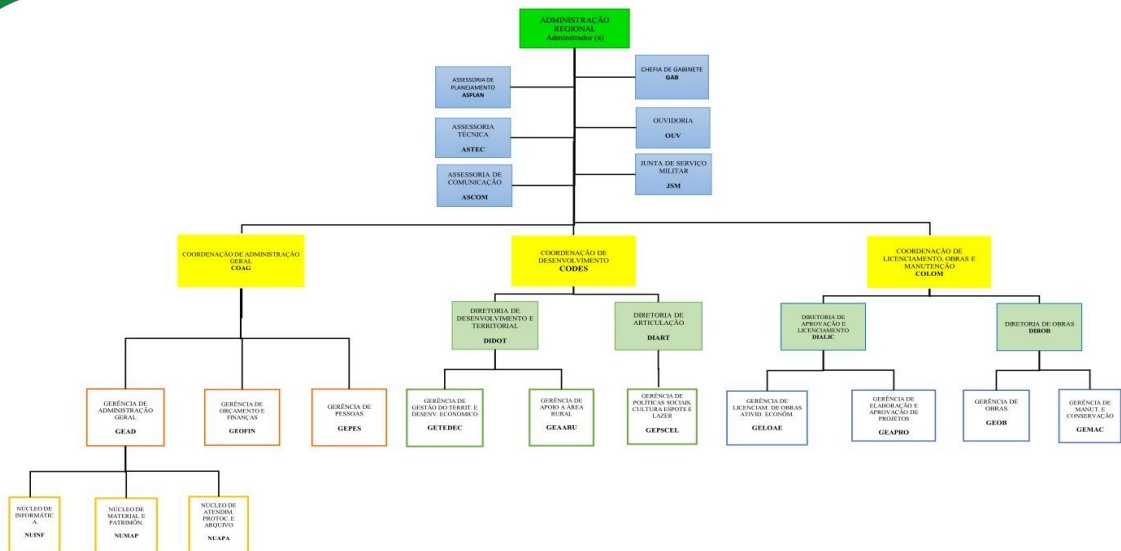
O serviço de atendimento ao cidadão consiste no registro das demandas apresentadas presencialmente na Ouvidoria, assim como a análise, gestão e tramitação das demandas oriundas da internet e do telefone 162. Pelo telefone fixo da Ouvidoria, 3484-9915, a equipe orienta o cidadão a como proceder para o registro das demandas, assim como sana algumas dúvidas que estejam ao nosso alcance. O horário de atendimento da Ouvidoria é das 08:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00.

Conforme organograma da Administração do Gama, a Ouvidoria está diretamente subordinada ao Gabinete da Administração. Em sua equipe a Ouvidoria é composta pelo Chefe da Ouvidoria, uma servidora efetiva e um assessor, cedido pela COAG, todos com carga horária de 40 horas semanais.

ORGANOGRAMA



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA
ORGANOGRAMA - 2020
Direito de 20/04/2020 e suas alterações posteriores



BASE JURÍDICA

A ouvidoria Seccional de Gama, 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. Recepiona 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.

DIAGNÓSTICO

A ouvidoria Seccional do Gma, no ano de 2021, recebeu o total de 981 manifestações, fechando o ano com 72% de resolutividade e todos os outros índices acima da meta estabelecida pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal. Vale ressaltar que os índices descritos abaixo (Quadro resumo de metas), refletem diretamente as 327 avaliações realizadas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF o que representa 33% do total de manifestações recebidas no ano de 2021.

QUADRO RESUMO DE METAS

INDICADOR	2021	META SIGO
PRAZO DE RESPOSTA	100%	93%
INDICADOR	2021	META SIGO
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	91%	69%
INDICADOR	2021	META SIGO
SATISFAÇÃO SERVIÇO DA OUVIDORIA	88%	75%
INDICADOR	2021	META SIGO
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	92%	75%
INDICADOR	2021	META SIGO
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	81%	49%
INDICADOR	2021	META SIGO
RESOLUTIVIDADE	72%	42%

ANÁLISE DOS DADOS

MATRIZ DE INTEGRIDADE

RISCO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA
Baixo índice de Participação popular no preenchimento da Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none">✓ Alta complexidade de acesso do cidadão(a) ao formulário da pesquisa;✓ Dados de contato no sistema OUV-DF desatualizados.	<ul style="list-style-type: none">✓ 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	<ul style="list-style-type: none">✓ Falta de conhecimento do serviço desempenhado pela Ouvidoria;✓ Prédio da Administração Regional muito antigo, a anos sem manutenção.	<ul style="list-style-type: none">✓ Desconforto no atendimento ao cidadão(a);✓ Baixa procura pelo atendimento presencial;✓ 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 demonstram 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.

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 25% o número de demandas avaliadas ; Alcançar dados mais fidedignos.	Estabelecer contato telefônico com o cidadão.	RA-Gama	Equipe de Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo
Melhorar a resolatividade anual	Aumentar a satisfação do usuário	Demonstrar importância da análise dos no planejamento das ações de atenção ao usuário nas reuniões de gestão.	RA-Gama	Equipe de Ouvidoria	De forma contínua	
Melhorar o treinamento e qualificação da equipe	Atender melhor os anseios do usuário	Participações em cursos de capacitação e atualização da equipe de Ouvidoria	OGDF Instituições Credenciadas - Online ou presencial	Equipe de Ouvidoria	De forma contínua	

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Administração Regional do Gama, como membro 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 com qualidade e respeito

Gama, 21 de janeiro de 2022.

José Geraldo de Oliveira
Chefe da Ouvidoria

**Joseane de Araújo
Feitosa**
Administrador Regional do
Gama