

Plano de Ação Anual - 2022

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson M. Martins

Administradora Regional: Janio Rodrigues dos Santos

Ouidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Chefe de Ouvidoria: Nadelço Gonçalves da Silva

Apresentação

Em atendimento à Lei nº 4.896/2012 e Instrução Normativa nº 01, apresentamos o Plano de Ação Anual da Ouvidoria da Administração Regional da Fercal, referente ao exercício de 2022. Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos pela Ouvidoria, é fruto de temas e discussões realizadas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF, ao longo de 2021.

A primeira parte é apresentado o Diagnóstico contendo elementos de diversos aspectos e ações. A segunda parte – ONDE QUEREMOS CHEGAR - apresenta as intenções e projetos para 2022, traz as iniciativas, objetivos e metas. A terceira parte – Avaliação e Monitoramento – apresenta as principais mudanças no monitoramento de desempenho da Ouvidoria Seccional da Administração Regional da Fercal, contemplando uma perspectiva de avaliação de desempenho sistêmico

Importante destacar que à Ouvidoria Seccional é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Compete a Ouvidoria, além do que está estabelecido no Regimento Interno da Administração Regional ([www.https://www.fercal.df.gov.br/category/sobre-a-ra/regimento-interno/](https://www.fercal.df.gov.br/category/sobre-a-ra/regimento-interno/)) disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012: I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF; II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua; III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem; IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital; V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas; VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho; VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria; VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central; IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação

social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social; X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público; XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário; XII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos; XIII - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos; XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal; XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

Onde estamos

1. Recursos Humanos:

Localizada na Administração Regional da Fercal a Ouvidoria dispõe apenas do Chefe de Ouvidoria para atender as demandas acima apresentadas. Haja vista que o Chefe de Ouvidoria, além dos serviços realizados ao atendimento aos cidadãos, registros e monitoramento das demandas, produção de relatórios, planos e outros assuntos inerentes ao cargo, participa ativamente de reuniões e comissões, programas, comitês e outros projetos que de alguma forma se relacionam com o serviço de ouvidoria, necessita ainda de Capacitação como atividade inerente ao cargo, bem como atender as convocações da CGDF/OGDF, aonde contamos com um servidor para suprir as ausências do Chefe de Ouvidoria e desta forma prestar o atendimento presencial ao cidadão. Ressalto que a Instrução Normativa nº 01, no seu Art. 4º já determina que: "*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. ”

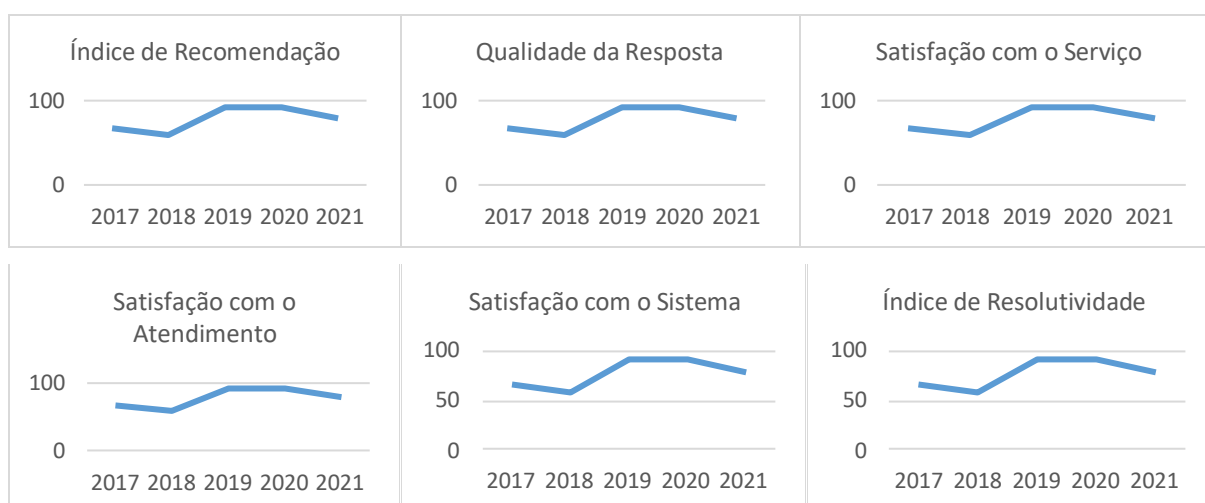
2. Recursos Materiais

A sala da ouvidoria possui mobiliário contendo uma mesa, 2 cadeiras, 2 armário pequeno um com duas portas e outro com 04 gavestase 01 longarina com 04 lugares que serve como sala de espera. Para a realização dos registros e demais atribuições, a sala possui um computador, com acesso à internet. Importante destacar que a sala possui a privacidade necessária para atendimento individualizado do cidadão.

3. Diagnóstico

Avaliação da Ouvidoria Seccional da RA-XXVII no tempo:

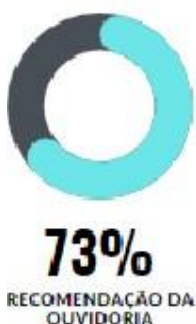
Analisando os principais indicadores, propostos na pesquisa de satisfação realizada pelo usuário do sistema SIGO-DF, considerando o período 2017/2021, esta avaliação procurou identificar como está a percepção do cidadão frente ao serviço de ouvidoria e mapear quais ações devem ser priorizadas a partir das informações levantadas. Os dados coletados apresentaram as seguintes curvas:



A proposta para 2022 da Rede Sigo é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

No elemento qualidade, partir dos indicadores apresentados, não identificamos a necessidade de priorização de ações, uma vez que todos os indicadores demonstram que esta seccional tem sido bem avaliada pelos usuários do sistema nos quesitos propostos pela Rede Sigo, encontrando-se nas cores azul e verde, mas seguindo a orientação da Ouvidoria Geral, indicaremos algumas ações visando manter ou mesmo melhorar os índices de Resolutividade e Satisfação com a Resposta, além de propormos ações visando aumentar o número de manifestações avaliadas pelos usuários.

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM
O SERVIÇO DE OUVIDORIA

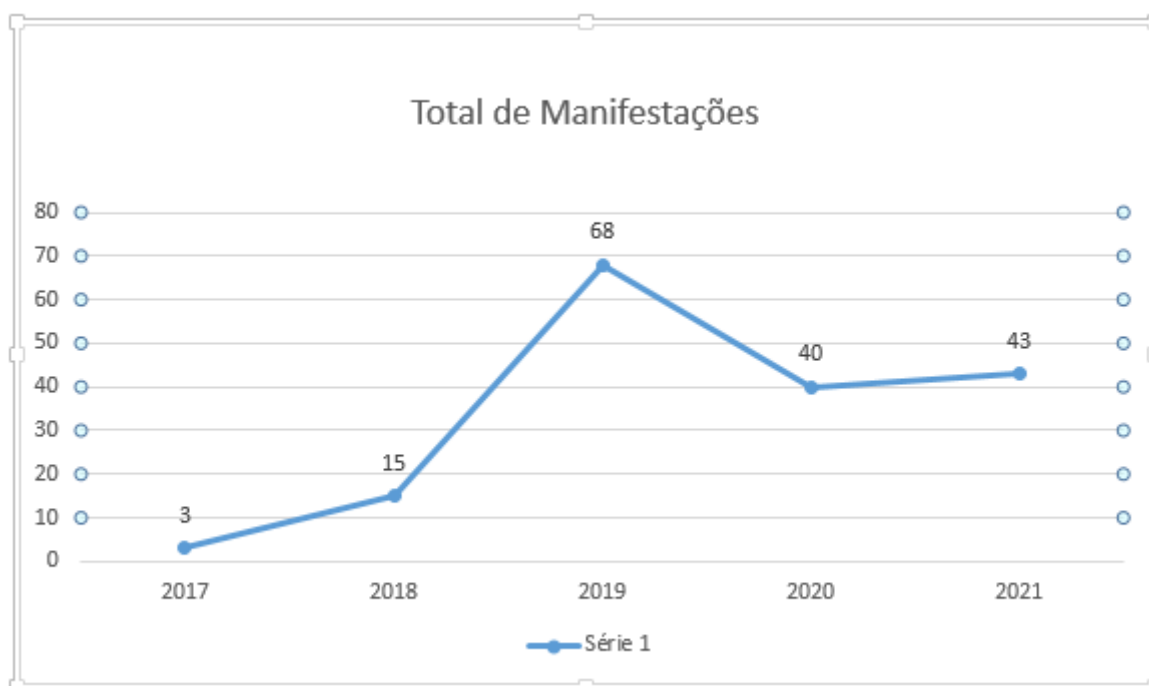


ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



No elemento volume priorizaremos as ações voltadas para aumentar os números de manifestações, sobretudo aquelas sugeridas pela Ouvidoria Geral, uma vez que esta Ouvidoria se encontra na Cor Vermelha, apresentando menos de 10 manifestações mensais. Tais ações estarão presentes no Quadro de ações programáticas deste Plano de Ação e seu monitoramento será prioritário. Salientamos que após análise dos relatórios do ano de 2019, ano em que esta Ouvidoria Seccional alcançou o maior volume de manifestações, foi possível perceber que os fatores que geraram esse aumento foram as Manifestações registradas nas Ouvidorias Itinerantes, forma de registros que não foram realizadas durante o ano de 2020, 2021 e até o momento de 2022, devido a Pandemia de Covid que após consulta a Ouvidoria Geral, que orientou que os cidadãos fossem orientados a utilizar apenas os canais oficiais para registros de manifestações, afim de evitar situações relacionadas a nova Lei Geral de Proteção de

Dados.



A proposta apresentada pela Ouvidoria Geral concentra-se no compromisso com a melhoria contínua, partindo do ponto onde cada seccional se encontra. Assim, assume-se que as diferenças são inerentes à rede, mas que cada melhoria contribui para o incremento da performance de todos, conferindo maior senso de pertencimento e capacidade de contribuição a todos os membros. Em última instância, trata-se de uma proposta que visa inserir mecanismos de equidade na avaliação do desempenho, imbuído no espírito de que uma pequena melhora de todos é mais aderente à missão da Rede SIGO.

É importante destacar que em auditoria de gestão recente, o Tribunal de Contas do Distrito Federal pontuou a necessidade de as ouvidorias seccionais definirem planos de ação mais aderentes às suas realidades, com propostas efetivas de melhorias endereçadas aos problemas detectados nas demandas de ouvidoria. Ainda, recomendou que os Relatórios trimestrais devam trazer informações acerca das ações previstas nos Planos de Ação, ao invés de apenas dados das demandas dos cidadãos. Em resposta às recomendações do Tribunal de Contas do Distrito Federal, orientações da Ouvidoria Geral e, dada à necessidade de atendimento das demandas da Rede, sobretudo as relacionadas à expectativa de atingimento de indicadores de uma forma transversal, surge a proposta deste Plano de Ação.

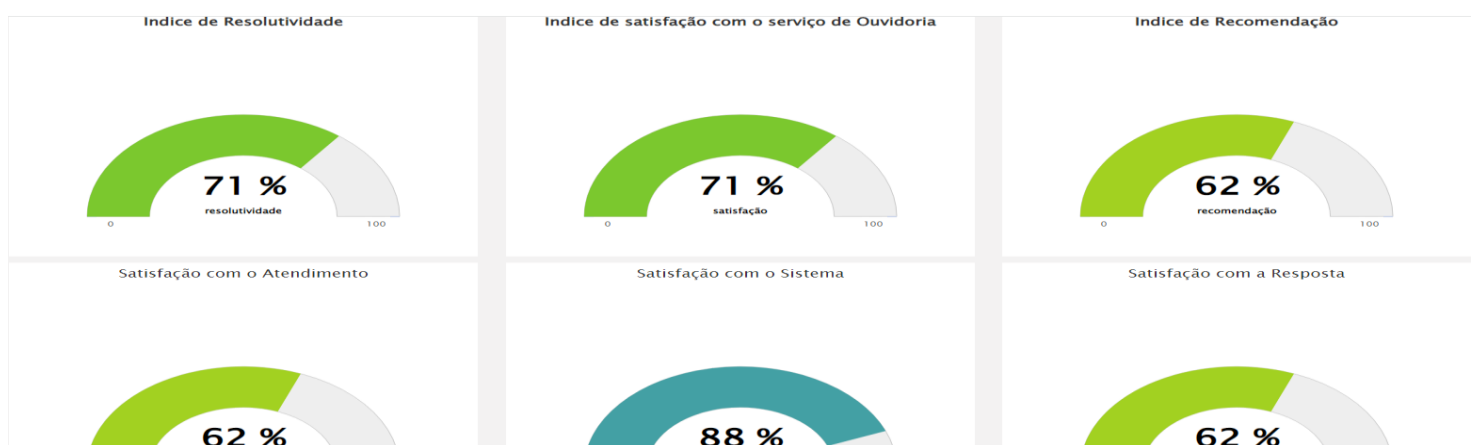
A Ouvidoria da Administração da Fercal finalizou o ano de 2021 demonstrando uma queda de 8% nos registros de manifestações em relação ao ano de 2020. Conforme já informado anteriormente fizemos uma análise dos dados relativos aos registros de manifestações relativas ao ano de 2020 e percebemos que o aumento substancial se deveu em parte pelos registros realizados através das Ouvidorias Itinerantes e as Manifestações registradas através de Mídia, que supomsterem sido as recebidas no WhatsApp, duas formas de registros que não foram realizadas durante o ano de 2021. A primeira devido a Pandemia de Covid e a segunda após consulta a Ouvidoria Geral, que orientou que os cidadãos fossem orientados a utilizar apenas os canais oficiais para registros de manifestações, afim de evitar situações relacionadas a nova Lei Geral de Proteção de Dados.

Os números apresentados estabelecem uma pequena queda no volume das manifestações, reiterando assim a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem no sistema de ouvidoria.

Conforme dados apontados no Sistema de Ouvidoria relativos ao ano de 2021, datados do dia 17 de janeiro de 2022 88% dos usuários do sistema estão satisfeitos com o atendimento prestado pela ouvidoria, 92% recomendam as ouvidorias do Distrito Federal e 88% estão satisfeitos com o sistema Ouv-DF. A satisfação com a resposta teve uma diminuição em de 2 ponto percentual em comparação a 2020 e está em %. A pandemia causada pelo vírus Covid-19 implicou em vários impactos e desafios ao trabalho das ouvidorias, sobretudo no que diz respeito ao atendimento presencial que ficou prejudicado durante quase todo o ano de 2020 e continuou prejudicado no decorrer do ano de 2021. Embora, isto tenha dificultado o atendimento à alguns usuários que preferem este tipo de atendimento, este fato gerou impactos nos resultados obtidos por esta Ouvidoria seccional, no que diz respeito ao Volume das Manifestações que apontaram uma queda de aproximadamente 8%.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos por esta Ouvidoria em parceria com os setores demandados desta Administração. Informamos que a metas e indicadores previstos para o ano de 2022, foram definidos com base no diagnóstico que está sendo apresentado, sendo o principal desafio para este ano ampliar o número de usuários que realizam a pesquisa de satisfação, principalmente no que diz respeito aos índices de resolutividade, pois os percentuais ali apresentados, 79%, não representam a avaliação real do total de serviços que foram executados e realizados por esta Administração, bem como aumentar o Volume de Manifestações realizadas pelos usuários.

INDICADORES DE PERFORMANCE E DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA DA RA XVIII (2021)



4. Objetivos, Metas e Ações a serem desenvolvidas e alcanças

Objetivos	Ações	Indicador	Meta	Cronograma	Resultado esperado
Aumentar o número de demandas registradas	Realização de eventos de divulgação interna de ouvidoria	Evento realizado	4	Trimestral	Aumento do Volume de Manifestações direcionadas ao órgão
	Campanha de divulgação do serviço de Ouvidoria aliada a campanhas específicas da Administração	Campanha realizada	4	Trimestral	
	Pré-atendimento (contato como cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	80%	Trimestral	
	Implantação do pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	Nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	80%	Trimestral	
	Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas	Aumento de demandas de ouvidoria para Administração	100%	Mensal	
	Realizar programas de Ouvidoria Itinerante		2	Semestral	
Ampliar a avaliação das demandas registradas total de manifestações avaliadas	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	70%	Trimestral	Aumento do Volume de manifestações avaliadas
	Implantação do pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	Nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	100%	Trimestral	
	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	Trimestral	
	Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)	Varição positiva de demandas avaliadas	20%	Mensal	

Objetivos	Ações	Indicador	Meta	Cronograma	Resultado esperado
Manter a satisfação com o serviço de ouvidoria	Manutenção do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após reposta complementar	Nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	Manter	Trimestral	Manutenção ou melhoria dos indicadores de Qualidade do Serviço de Ouvidoria
	Monitoramento mensal do indicador	Manutenção ou aumento do indicador de satisfação com o serviço de ouvidoria			
Qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	Nº de manifestações recebidas do assunto mais demandado	30%	Mensal	Melhoria dos indicadores de Qualidade do Serviço de Ouvidoria
	Reunião com áreas técnicas para demandas mais recorrentes	Reunião realizada	4	Trimestral	
	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	Trimestral	
	Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de qualidade da resposta	Manter	Trimestral	
Aprimorar a prestação dos serviços públicos	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	Trimestral	Melhoria dos indicadores de Qualidade do Serviço de Ouvidoria
	Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de Resolutividade	Manter	Mensal	
	Confecção de cartazes e banners para fixação no Protocolo e Recepção da Administração e em eventos	Informes confeccionados e fixados	4	1º semestre	
Construir uma ouvidoria seccional acessível e inclusiva	Participar de cursos presenciais/EAD de capacitação funcional	Participação de Curso Presencial/EAD com opção de linguagem acessível	2	Semestral	Maior participação de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida na Rede, seja na perspectiva interna (ouvidorias seccionais), seja como usuário dos serviços de Ouvidoria

Objetivos	Ações	Indicador	Meta	Cronograma	Resultado esperado
Qualificar o Relacionamento da Ouvidoria com o cidadão	Participar dos cursos de Formação continuada sugeridos pela Ouvidoria Geral e oferecidos pela ENAP/EGOV	Participação dos cursos de Formação continuada sugeridos pela Ouvidoria Geral e oferecidos pela ENAP/EGOV	2	Semestral	Melhorar a performance da ouvidoria, inserindo as informações produzidas no processo de tomada de decisão e de redesenho de serviços, disseminando o papel central das ouvidorias públicas como elemento essencial na governança de serviços, tendo em vista que se trata de ferramenta de gestão e mecanismo de indução de melhoria de serviços públicos
Fortalecer o relacionamento com os gestores e servidores da Administração Regional	Reuniões informais com cada setor da Administração	Nº de eventos "Bate-Papo com a Ouvidoria	4	Trimestral	Ouvidoria reconhecida internamente por seus resultados e capacidades
	Promover reuniões de apresentação dos números/Resultados da Ouvidoria Seccional	Nº de eventos realizados pela Ouvidoria	4	Trimestral	
	Tornar público as Manifestações de Elogio dirigidas à Administração, setores e servidores	Divulgação em murais e locais visíveis da Administração os elogios e os nomes dos servidores citados nas manifestações; Publicação nos canais de comunicação da Administração as manifestações de elogio	4	Trimestral	

5. Avaliação e Monitoramento

Consiste no acompanhamento do desempenho da Ouvidoria Seccional por ações planejadas e executadas, a partir de diretrizes estabelecidas pelo órgão central. Esta nova avaliação deixará de focar nos indicadores de desempenho institucional, passando a priorizar as ações efetivas de planejamento e monitoramento locais, com foco na análise qualitativa de informações publicadas.

Nesta lógica, os indicadores do SIGO - Qualidade da resposta, Satisfação com a Ouvidoria, Recomendação da Ouvidoria e Resolutividade passarão a ser monitorados como indicadores de performance da Rede (*KPI - Key performance indicators*), e não mais de forma individualizada. Ainda, foram compromissadas melhorias mínimas a serem alcançadas por cada membro da rede, de forma que cada membro possa se sentir pertencente ao processo de melhoria agregada.

A proposta de nova metodologia de medição de resultados parte do princípio que o planejamento, precedido de diagnóstico institucional, deve ser incorporado ao processo de trabalho das Ouvidorias. Trata-se de estratégia de monitoramento, aliada à estratégia de formação continuada em curso, para incorporar às rotinas de trabalho das ouvidorias uma cultura de planejamento e monitoramento de forma sistêmica.

Também responde aos princípios de accountability, controle social e transparência, na medida em que o monitoramento é feito a partir da publicação dos instrumentos (plano de ação e relatórios). Tem um foco operacional, visando atender ao marco regulatório de ouvidoria, bem como à decisão do TCDF.

Contudo, também têm um componente qualitativo, na medida em que visa monitorar o desempenho das ouvidorias seccionais com relação aos preceitos da legislação citada, sobretudo com relação às novas atribuições das ouvidorias públicas, especialmente as relacionadas à melhoria de serviços públicos.

Ainda, trabalha com compromissos transversais, para a Rede, onde serão inseridas iniciativas e ações afirmativas, de forma a alavancar a relevância das Ouvidorias na estrutura administrativa, considerando a necessidade de evidenciar o papel das ouvidorias na promoção de direitos humanos, justiça e de governança pública.

6. Estratégia de Comunicação de Informações, Resultados, Accountability e Transparência

A comunicação dos resultados da Ouvidoria será efetuada por meio dos instrumentos abaixo listados, complementares entre si:

- 1. Relatórios trimestrais de Gestão**, com base nos dados publicados no Painel de Ouvidoria (www.painel.ouv.df.gov.br), demonstrando os avanços alcançados no período em relação ao plano de ação proposto.
- 2.** A apresentação de resultados em **reuniões de gestão**.
- 3. Publicação de todos** os relatórios e planos nos sítios institucionais.

7. Conclusão

Missão

Atuar com transparência, ética e isonomia, sendo um canal de comunicação da Administração Regional da Fercal com a sociedade, propondo melhorias contínuas, visando o aprimoramento institucional e garantindo a participação cidadã.

Visão

Consolidar-se como um órgão de alta confiabilidade e tornar-se uma referência dentre as Ouvidorias do setor público.

Valores

Transparência, eficiência, agilidade e, sobretudo, respeito ao cidadão que utiliza os serviços da Ouvidoria do Distrito Federal.

Estes são os nossos desafios e este Plano de Ação é construído no intuito de que, aquilo que almejamos para o futuro, seja alcançado.

Brasília, 2022

Nadelço Gonçalves Silva

Chefe de Ouvidoria da Administração Regional da Fercal