



**Secretaria de Estado de Proteção da Ordem
Urbanística**



Ouvidoria DF Legal

PLANO DE AÇÃO 2024/25

SECRETARIA DE ESTADO DE PROTEÇÃO DA ORDEM URBANÍSTICA DO DISTRITO
FEDERAL – DF Legal

Governador

Ibaneis Rocha

Secretário de Estado

Cristiano Manguiera De Sousa

Secretário Executivo

Francinaldo Oliveira Conceição

Ouvidora-Geral do Distrito Federal/CGDF

Cecília Souza Fonseca

Chefe de Gabinete

José Airton Lira

Ouvidor

José Carlos Dos Santos Bezerra

Equipe da Ouvidoria:

Joseilda Noletto Cabral

Wendell Feliciano

Alexandre Vargas Ferreira

Davi Montalvão de Sousa

Ana Cristina Boamorte

Deividson Rogério Mavignier da Silva

Heron Santos de oliveira

Elina Maria José da Silva

Eduardo Braz de Medeiros

Thaynara Silva Rodrigues

Maria de Jesus Rodrigues de Sousa

Plano de Ação da Ouvidoria da DF Legal

1. Introdução

- **Missão da DF Legal:**
Fiscalizar atividades relacionadas a estabelecimentos comerciais, obras em geral e resíduos depositados em vias públicas.
- **Papel da Ouvidoria:**
Unidade responsável por receber, processar, distribuir e responder às manifestações dos cidadãos, além de atender demandas da Lei de Acesso à Informação.

2. Objetivos do Plano de Ação

O Plano de Ação é um instrumento estratégico que organiza e detalha as intenções e metas para o corrente ano, permitindo ao gestor acompanhar, de forma contínua, a implementação das ações propostas e avaliar sua efetividade no alcance dos resultados esperados.

A estruturação desse plano considera a importância da construção conjunta, visto que as diretrizes, ações e resultados desta seccional impactam diretamente o desempenho do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF. Dessa forma, a integração e o alinhamento entre as partes envolvidas são fundamentais para garantir maior eficiência na execução das atividades.

Inicialmente, será feita uma avaliação do cenário atual, considerando desafios, demandas e oportunidades. Em seguida, serão traçadas as estratégias e medidas necessárias para alcançar os objetivos almejados, garantindo que a execução das ações ocorra de forma eficaz e alinhada às diretrizes institucionais.

Nesse contexto, os principais objetivos do plano incluem:

- Fortalecer a atuação da Ouvidoria, tornando os processos mais ágeis e transparentes.
- Aprimorar o atendimento ao usuário, garantindo respostas eficazes e dentro dos prazos legais.
- Promover a transparência ativa, facilitando o acesso a informações públicas.
- Monitorar e melhorar o fluxo de manifestações, identificando gargalos e implementando melhorias.

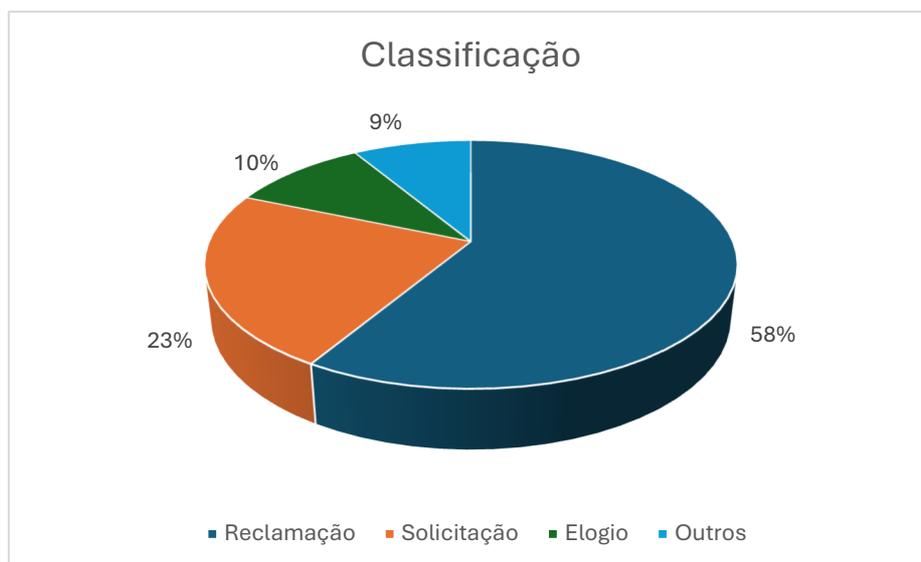
A implementação dessas diretrizes contribuirá para o aperfeiçoamento dos serviços prestados, promovendo maior eficiência, confiabilidade e transparência no relacionamento entre a administração pública e a sociedade.

3. Diagnóstico Atual

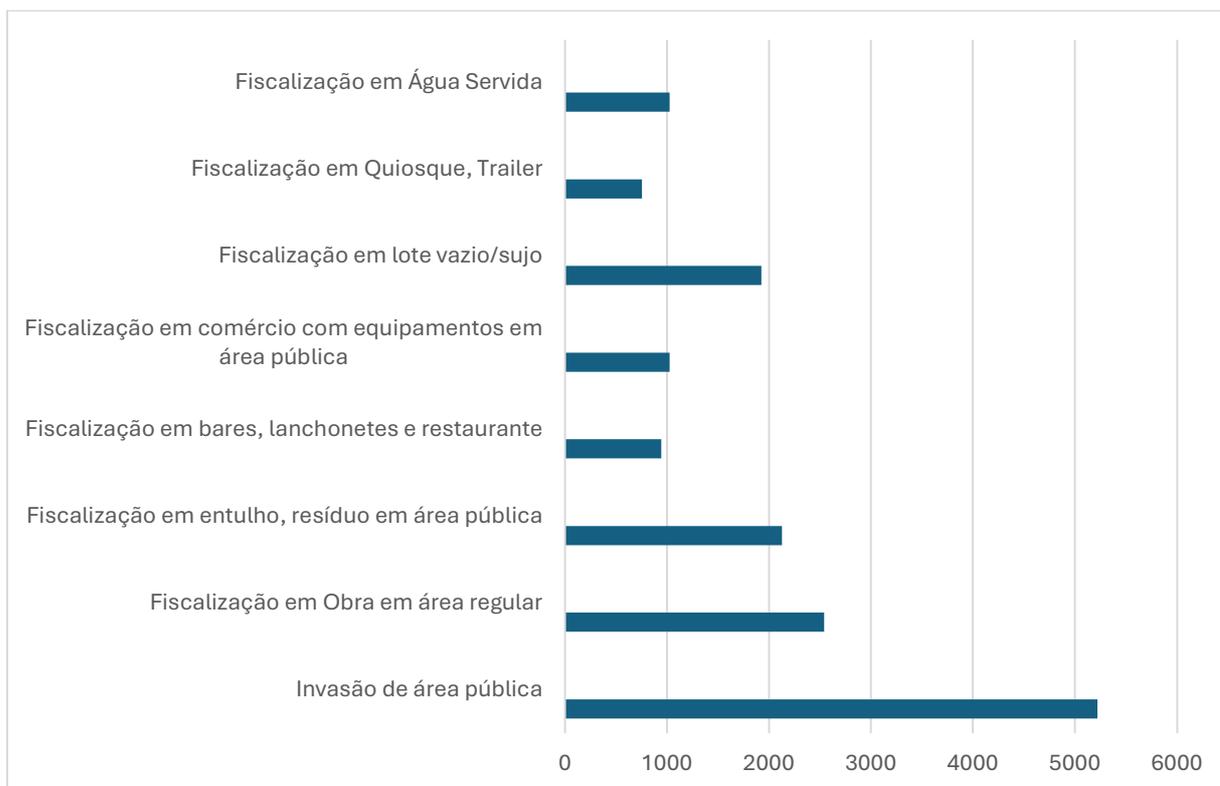
Volume de manifestações:



Principais tipos de demandas: Reclamações, solicitações, sugestões, elogios, denúncias e pedidos de acesso à informação.



Assuntos mais abordados:



Indicadores:



Transparência Passiva:

Quantidade de Pedidos de Informação: 865 pedidos em 2023

Matriz de Análise:

A partir de um processo de avaliação individualizada, em razão da diversidade das ouvidorias seccionais, em termos de estrutura, capacidades e serviços, a proposta da rede SIGO/DF para 2023 é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional.

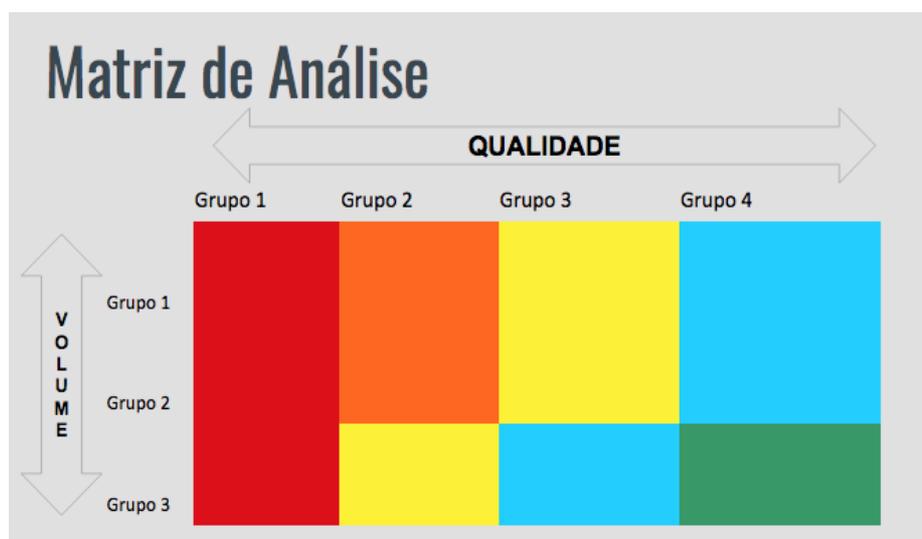
Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

DIMENSÃO VOLUME

- Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês).
- Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50).
- Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.

DIMENSÃO QUALIDADE

- Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO/DF ou indicador em 0%.
- Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO/DF.
- Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO/DF.
- Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO/DF.



Nesse contexto a Ouvidoria – DF Legal enquadra-se na cor Vermelha. Isso significa que, para a Dimensão Volume estamos no grupo 3 – encerramos o ano de 2023 com 22.870 manifestações e para a Dimensão Qualidade estamos no Grupo 1, pois 04 indicadores abaixo da meta SIGO/DF.

4. Análise

Com base nos dados apresentados verificamos que a população utiliza cada vez mais o canal de ouvidoria, que se torna uma ferramenta de responsabilidade social e garantia de direitos e proteção do interesse público.

A ouvidoria também ajuda a identificar áreas que carecem de melhoria nos processos internos e na prestação de serviços, e pode ser usada como uma ferramenta de gestão para aprimorar a eficiência e eficácia das organizações. Em outras palavras, a ouvidoria é importante porque oferece uma via de comunicação para os usuários, promove a responsabilidade e a transparência nas organizações, e ajuda a melhorar a qualidade dos serviços prestados e a construção de relações de confiança com a sociedade.

No caso da DF Legal, o número de manifestações se manteve em incremento entre os anos de 2022 e 2023. No ano de 2021 os dados foram avolumados, devido a pandemia de COVID19, e a utilização em massa da população do canal de ouvidoria.

Em relação aos indicadores, do ponto de vista do cidadão, a qualidade de resposta e a resolutividade apresentaram índices abaixo da meta estabelecida pela Ouvidoria Geral, mas, em contrapartida, os índices recomendação e satisfação cresceram.

Apesar disso, há espaço para a melhora dos índices. Os índices de resolutividade e qualidade da resposta podem ser alterados com ações de capacitação de pessoal da área técnica, responsável pelo atendimento direto da demanda, e do pessoal de ouvidoria, que elabora as respostas ao cidadão. Desta forma, as ações de capacitação de pessoal podem trazer benefícios a curto prazo. A qualidade de resposta e a resolutividade, também, são impactados pelos prazos. As respostas dos setores nem sempre conseguem atuar dentro dos prazos legais. Assim, faz-se importante o envolvimento de todos os atores para o cumprimento dos prazos definidos na legislação.

A conscientização da necessidade do cumprimento dos prazos de resposta em todos os níveis hierárquicos certamente fará com que o índice de resolutividade seja incrementado. É certo que, muitas vezes, o prazo envolvido na resolução de

um problema de fiscalização pode chegar à ordem de até alguns meses, devido ao cumprimento de prazos previstos no processo administrativo. O devido processo legal assegura o direito à ampla defesa da pessoa afetada, seja natural ou jurídica. No entanto, a percepção do demandante tende a considerar a demora como ineficiência da Administração Pública. Por este fator, temos a perfeita consciência de que os índices não refletem o verdadeiro potencial da DF Legal.

A proposta apresentada adiante centra-se no compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão pela DF Legal. E se firmará no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria. Neste Plano de Ação, relativo ao ano de 2024-25, será dada especial atenção às ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, bem como às ações de incentivo à Transparência. Assim sendo, foram eleitas para os ajustes propostos as atividades que se voltam para o alcance da excelência no atendimento às demandas de ouvidoria. Almejando sempre a celeridade, a qualidade da resposta, a satisfação do usuário, o apoio interno e o estímulo ao desenvolvimento da cidadania assegurando que a Ouvidoria da DF Legal seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social.

5. Metas Propostas

ITEM	META 2023	MEDIÇÃO	INDICADOR	FONTE
1 - AUMENTAR A SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	Incremento de 2 %	Trimestral	Varição indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria	PAINEL DE OUVIDORIA - CGDF
2-AUMENTAR A SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	Incremento de 2 %	Trimestral	Varição indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria	PAINEL DE OUVIDORIA - CGDF
3-QUALIFICAR A RESPOSTA DE OUVIDORIA AO CIDADÃO	Incremento de 2 %	Trimestral	Varição indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria	PAINEL DE OUVIDORIA - CGDF

**4-AUMENTAR A
RESOLUTIVIDADE
QUANTO OS
SERVIÇOS
PRESTADOS**

INCREMENTO
DE 2 %

TRIMESTRAL

VARIAÇÃO
INDICADOR
DE
RESOLUTIVIDADE

PAINEL DE
OUVIDORIA -
CGDF

6. Projetos Propostos e Ações Propostas

Projeto

Nome:

Engajamento dos setores com o serviço de ouvidoria

Objetivo:

Aumentar os índices de aferição do serviço de ouvidoria em 2% no prazo de 24 meses

Justificativa:

Melhoria da qualidade do serviço: aumentar os índices de aferição do serviço de ouvidoria significa que mais contribuintes estão satisfeitos com o atendimento e as soluções fornecidas, o que resulta em uma melhoria da qualidade do serviço.

Ações do projeto:

1. Reuniões periódicas (anuais) com os Gestores Máximos da Área de Fiscalização (Superintendentes) para apresentação dos dados coletados no período, exposição de problemas recorrentes e sugestões de solução;

Meta: 1 reunião no ano

Recursos utilizados: sala de reunião, projetor, dados

2. Reuniões periódicas (semestrais) com os gerentes para apresentar os problemas pontuais e a qualidade da resposta.

Meta: 2 reuniões no ano

Recursos utilizados: sala de reunião, projetor, dados

3. Treinamento e capacitação dos auditores quanto a qualidade da

resposta e linguagem simples.

Metas: 1 curso no ano

Capacitar: 50% dos gerentes de fiscalização

Recursos Utilizados: auditório, projetor, material didático

4. Treinamento e capacitação dos auditores quanto a qualidade da resposta e linguagem simples.

Metas: 1 curso no ano

Capacitar: 50% dos gerentes de fiscalização

Recursos Utilizados: auditório, projetor, material didático

5. Treinamento e capacitação dos gestores quanto a Lei de acesso a informação.

Metas: 1 curso no ano

Capacitar: 20% dos gestores quanto ao tema

Recursos Utilizados: auditório, projetor, material didático

Projeto

Nome:

Ouvidoria e melhoria tecnológica

Objetivo:

Otimizar as ferramentas tecnológicas disponíveis ao tema Ouvidoria

Justificativa:

A otimização das ferramentas tecnológicas disponíveis para a Ouvidoria é essencial para aprimorar a eficiência, a transparência e a qualidade do atendimento ao cidadão. O uso de sistemas mais modernos permite o registro, acompanhamento e análise de demandas de forma mais ágil e precisa, garantindo respostas mais rápidas e fundamentadas, melhora a gestão dos dados, permitindo a identificação de padrões e tendências para subsidiar ações estratégicas do órgão de fiscalização. Fortalecendo o papel da Ouvidoria como canal de comunicação eficiente entre a população e a administração pública, promovendo uma prestação de serviços mais eficiente e transparente.

Ações do projeto:

Alteração do sistema Sisema Gerencial da DF Legal:

- Relatório
- Setor específico nas subsecretarias
- alteração e melhoria dos temas de cadastro
- Melhoria e acompanhamento do prazo de resposta das manifestações encaminhadas;
- Aquisição de monitores para execução das atividades;
- melhoria da mobília do setor.

7. Conclusão

Com este plano, a Ouvidoria da DF Legal reforça seu compromisso com a melhoria contínua, transparência e eficiência no atendimento às demandas da sociedade, contribuindo para o aprimoramento das ações de fiscalização e para a satisfação do cidadão.