



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

Ouvidoria DF Legal



Plano de Ação 2022





SECRETARIA DE ESTADO DE ORDEM PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

SECRETÁRIO DE ESTADO

Cristiano Manguiera de Sousa

SECRETÁRIO EXECUTIVO

Valterson Silva

CHEFE DE GABINETE

Leonardo Sampaio Oliveira

Ouvidora

Joseilda Noleto Cabral

Equipe da Ouvidoria:

Elson Martins Fialho– Assessor

José Carlos dos Santos Bezerra– Assessor

Thaynara Silva Rodrigues – Assessor

Deividson Rogério Mavignier da Silva

Ana Cristina Jorge de Souza Boamorte

Elina Maria José da Silva

Eduardo Braz de Medeiros

Kênia Ribeiro da Silva

Maria de Jesus Rodrigues de Sousa

Vinícius Augusto Araújo Moura

Dayanna Gracielly Cardoso

Davi Montalvão de Sousa



Sumário

Apresentação	4
Legislação Aplicada	6
Diagnóstico	8
OBJETIVOS PARA 2022	15
<i>METAS POR FORÇA DE LEGISLAÇÃO:</i>	<i>16</i>
<i>METAS IMPOSTAS POR FORÇA DA MATRIZ DE ANÁLISE VOLUME/QUALIDADE</i>	<i>17</i>
<i>METAS IMPOSTAS POR FORÇA DA MATRIZ DE ANÁLISE VOLUME/QUALIDADE</i>	<i>18</i>
<i>METAS DO SETOR PARA A MELHORIA DO TRABALHO</i>	<i>19</i>



Apresentação

A Ouvidoria é um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Governo do Distrito Federal, atuando como segunda instância administrativa no atendimento de suas manifestações, atuando na defesa dos direitos dos cidadãos no que tange o esclarecimento dos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas.

No Governo do Distrito Federal, apesar de cada órgão contar com um setor próprio de ouvidoria, o conjunto de ouvidorias compõem o Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO/DF, essa rede de ouvidorias é coordenada pela Ouvidoria Geral e as Ouvidorias Especializadas dos órgãos são seccionais, sujeitos à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema, conforme determinação da Lei 4.896/2012.

A Ouvidoria seccional da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal, diretamente subordinada ao Secretário de Estado de Proteção da Ordem Urbanística (subordinação administrativa) recebe, encaminha, coordena e supervisiona os atendimentos relativos às solicitações, reclamações, denúncias, reivindicações, elogios, sugestões e demais manifestações do cidadão, relacionadas as atribuições da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal.

Conforme disposto na IN 01/2017 CGDF, anualmente as unidades seccionais deverão elaborar Plano de Ação Anual, em consonância com as orientações do órgão central de ouvidoria e o planejamento estratégico da instituição. O plano de ação é um documento útil para planejar as atividades necessárias para que se atinja um resultado esperado, que no caso da ouvidoria, sua função precípua é ser um canal condutor das opiniões, sugestões, reclamações e problemas da sociedade visando garantir os direitos dos cidadãos quanto a eficiência e transparência das ações do Estado.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística
Direção Geral — Ouvidoria



O presente plano abrange as principais ações que são desdobramentos de análises e reflexões da equipe da Ouvidoria-Geral frente aos resultados obtidos por todo sistema de ouvidorias do Distrito Federal no último ano, em consonância com Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019-2023 e Plano Plurianual do DF – PPA 2020-2023 que foram utilizados para embasando o plano, que ainda poderão sofrer ajustes se houver a publicação do Planejamento Estratégico da DF Legal.

A partir do levantamento dessas informações é possível criar ações e estratégias para sanar problemas rotineiros e melhorar a experiência do cliente.



Legislação Aplicada

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

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 nº 13.460/2017 no âmbito do 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.
- Lei 6302 de 16/05/2019 -Dispõe sobre a extinção da Agência de Fiscalização do Distrito Federal e a criação da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF Legal.
- Decreto nº 39.723/2019 – Estabelece medidas, no âmbito do 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.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística
Direção Geral — Ouvidoria



- 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.
- Decreto nº 39.895/2019, Dispõe sobre a estrutura administrativa da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF LEGAL, e dá outras providências.
- PORTARIA Nº 56/2019 DF Legal - Estabelece medidas e procedimentos, no âmbito da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF Legal, que visam garantir o tratamento prioritário das demandas provenientes das manifestações do Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal.
- PORTARIA Nº 65/2020 Df Legal - Altera o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal
- PORTARIA Nº 102/2020 CGDF, Art. 1º Aprovar os indicadores de desempenho que contribuirão para o alcance dos resultados-chave baseados em valor constantes do Plano Estratégico Institucional – PEI para o quadriênio 2020-2023, na forma do Anexo Único.



Diagnóstico

Devido ao caráter estratégico, a ouvidoria da DF Legal está diretamente subordinada ao Gabinete da DF Legal, e suas atribuições estão elencadas na Portaria nº 73/2020 DF Legal.

“Art. 24. À Ouvidoria, unidade orgânica de direção e execução, diretamente subordinada à Unidade de Análise e Distribuição de Demandas e Orientação ao Cidadão, compete:

I – gerenciar as manifestações oriundas do sistema informatizado de ouvidoria definido pelo órgão superior do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, no âmbito da DF Legal;

II – gerenciar as demandas oriundas do sistema informatizado de ouvidoria do Distrito Federal no âmbito da DF Legal;

III – realizar a triagem das manifestações oriundas do sistema informatizado de ouvidoria e a correção de fluxo, devidamente fundamentada, quando necessária;

IV – cadastrar e tramitar no Sistema Informatizado em uso na DF Legal as manifestações oriundas do sistema informatizado de ouvidoria;

V – acompanhar o tratamento das manifestações recebidas pelo sistema informatizado de ouvidoria, cobrar o cumprimento dos prazos legais e a celeridade no processo de elucidação;

VI – promover as respostas preliminar, definitiva e complementar ao cidadão por meio do sistema informatizado de ouvidoria;

VII – prestar informações ao usuário por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC/DF, em conformidade com a Lei de Acesso a Informação – LAI;

VIII – propor políticas, diretrizes e ações necessárias ao aprimoramento, racionalização e eficiência dos serviços prestados pela DF Legal;

IX – supervisionar os resultados produzidos, avaliar a efetividade das respostas oferecidas e elaborar relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão da DF Legal;

X – Realizar diligências e vistorias externas para coleta de informações complementares ao atendimento das ouvidorias;



XI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF;

XII – propor capacitação contínua aos servidores da Ouvidoria;

XIII – coordenar a elaboração da Carta de Serviços;

XIV – elaborar o relatório de atividades relacionados a sua área de competência; e

XV – exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.”

Em 2020 a Unidade Setorial de Ouvidoria da DF Legal no período compreendido entre 01/01/2021 e 31/12/2021

25.286 manifestações oriundas do Sistema Ouv-DF

351 pedidos de informação via sistema e-SIC.

Atualmente a ouvidoria da DF Legal conta com a seguinte estrutura Administrativa: 01 Ouvidor chefe, 03 assessores, 03 servidores do Quadro permanente do Distrito Federal, 07 servidores terceirizados.

As manifestações atendidas pela DF Legal são majoritariamente não relacionadas a serviços oferecidos pelo órgão e sim a ações de fiscalização que, no âmbito da DF legal, são subdivididos em três temas: Fiscalização de Obras, Atividades Econômicas e Resíduos.

Todas as atividades relacionadas à fiscalização são realizadas e geridas por sistema próprio denominado Sistema Informatizado de Ações Fiscais — SISAF. O papel da ouvidoria da DF Legal é, além de realizar a triagem das manifestações oriundas do Sistema Informatizado de Ouvidoria, cadastrar e georreferenciar além vincular as demandas de mesmo teor e local semelhante no SISAF, com o intuito de evitar a duplicidade e otimizar o trabalho de fiscalização.

Quantitativos de manifestações cadastrados, cadastrados e encaminhados aos setores, solucionados diretamente pela ouvidoria e quantitativo de solicitações recepcionados no sistema e-sic.



Quantidade de Manifestações - Ouvidoria Subsecretarias

Manifestações no período cadastradas no sistema OUV-DF (2021)

25.068

Manifestações solucionadas no âmbito da Ouvidoria
7.288

Percentual solucionado no âmbito da Ouvidoria
29%

Manifestações no período cadastradas no SISAF (2021)

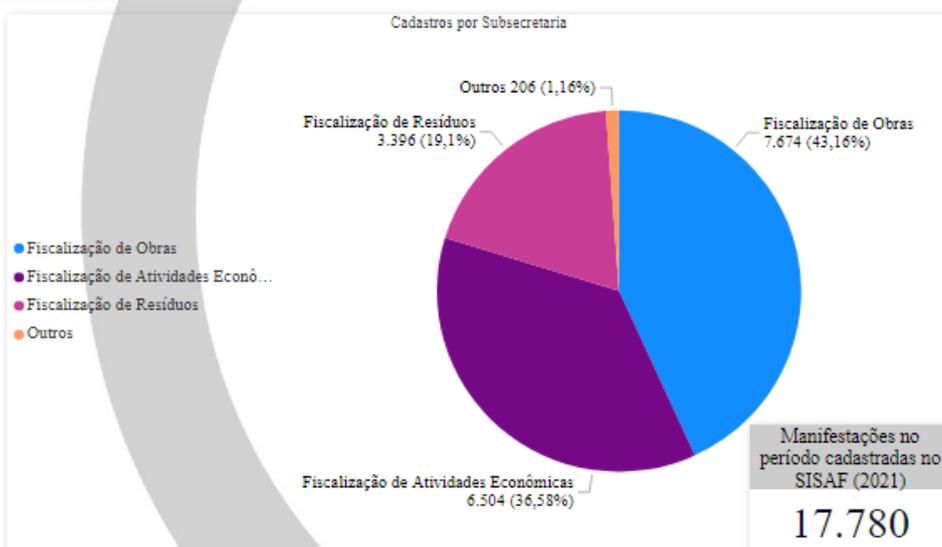
17.780



Atualizado em: 29/12/2021

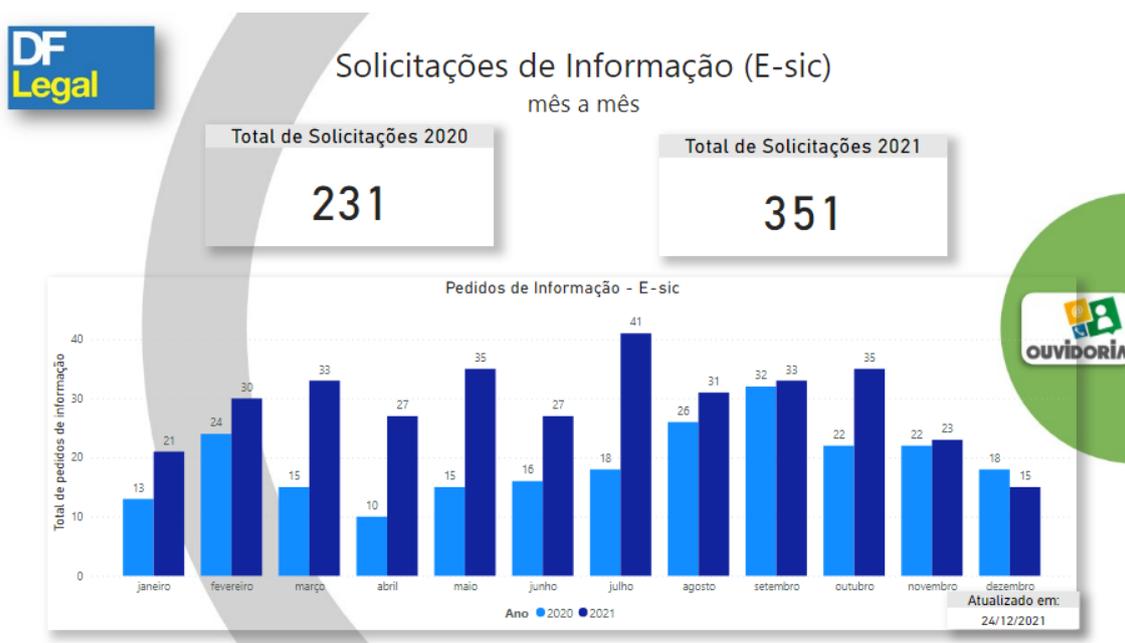


Quantidade de Manifestações - Ouvidoria Subsecretarias



Atualizado em: 29/12/2021





Evidencia-se, todavia, a necessidade de treinamento e capacitação dos servidores acerca da assertividade nas tramitações das demandas e temporalidade de informações e tramitações referentes a legislação local para os locais e muitas vezes para realização de correção de fluxo (atividades que não fazem parte das atribuições da DF Legal).

Verifica-se ainda a necessidade de manter atualizada a da Carta de serviços que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela DF Legal, como acessar e obter esses serviços e quais são os prazos estabelecidos.

Existe ainda a necessidade de atendimento as metas determinadas pela portaria 63 - CGDF de 19/04/2021 que prevê as seguintes metas para a Ouvidoria Geral e por consequência para as ouvidorias seccionais:



Taxa de resolutividade ano 2022 – 42 % Resolutividade no período entre 01/11/2021 e 31/12/2021 – 21 %
Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria — 70% período entre 01/11/2019 e 31/10/2020 índice alcançado — 57 %
Taxa de recomendação com o serviço de ouvidoria — 76% período entre 01/11/2019 e 31/10/2020 índice alcançado – 52 %
Taxa de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria — 94 % período entre 01/11/2019 e 31/10/2020 índice alcançado — 100 %

Temos ciência que as metas estabelecidas são gerais, e são avaliadas pelos manifestantes não se atendo a situação de cada seccional da ouvidoria. No caso da DF Legal a falta procedimento quanto ao atendimento em 1º nível nos órgãos do Distrito Federal aumenta a quantidade de solicitações no canal de ouvidoria e subverte problemas simples em problemas de fiscalização.

Atualmente parte das manifestações cadastradas no sistema SIGO DF são tratadas com foco no problema e não com foco na solução, temos como exemplo manifestações com a solicitação de construção e reformas de calçadas, onde o que se quer é um serviço, porém é repassado para ser tratado como um problema de fiscalização que possui outro foco, onde a ação pode durar meses sem que o pedido do usuário se concretize, e apesar do procedimento ser realizado de maneira correta o entendimento do requerente é que o problema não foi solucionado e qualifica o trabalho da ouvidoria de maneira negativa. Afinal ele pediu um serviço e o setor de fiscalização não executa nenhum serviço. Os prazos dos processos administrativos, na maioria das vezes extrapola o prazo de 20 dias para resposta definitiva ao cidadão, ou ainda em vários casos de fiscalização corretamente executado, a resposta desagrada o



manifestante, pois a resposta que ele quer é aquela que ele acha a correta, vinculada ao seu sentimento e não a solução prevista na legislação. Como não é um serviço prestado onde se tem a real dimensão do atendimento da demanda, a qualificação vai ser vinculada a sua percepção, onde a melhora dos índices vai muito além das possibilidades de ação da ouvidoria.

Outros exemplos são vinculados a coleta de entulho, tampas de bueiros em área pública, perturbação de sossego, entre outros assuntos que são tratados não como solicitações de serviço, mas como solicitações de fiscalização.

Temos ciência que há espaço para melhorias, porém é necessário a alteração de foco no atendimento das solicitações de ouvidoria para a melhoria dos índices da DF Legal, e conseqüentemente de toda a rede.

Essas alterações já sendo aplicadas e estão presentes no Plano de ação da Rede Sigo 2022 onde a proposta para 2022 foi a adequação a realidade de cada seccional, definidos pelos seguintes elementos estruturantes: Volume e Qualidade,

Dimensão Volume:

Grupo 1 – órgãos que recebem poucas manifestações (-20 por mês);

Grupo 2 – órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações por ano;

Grupo 3 – órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano;

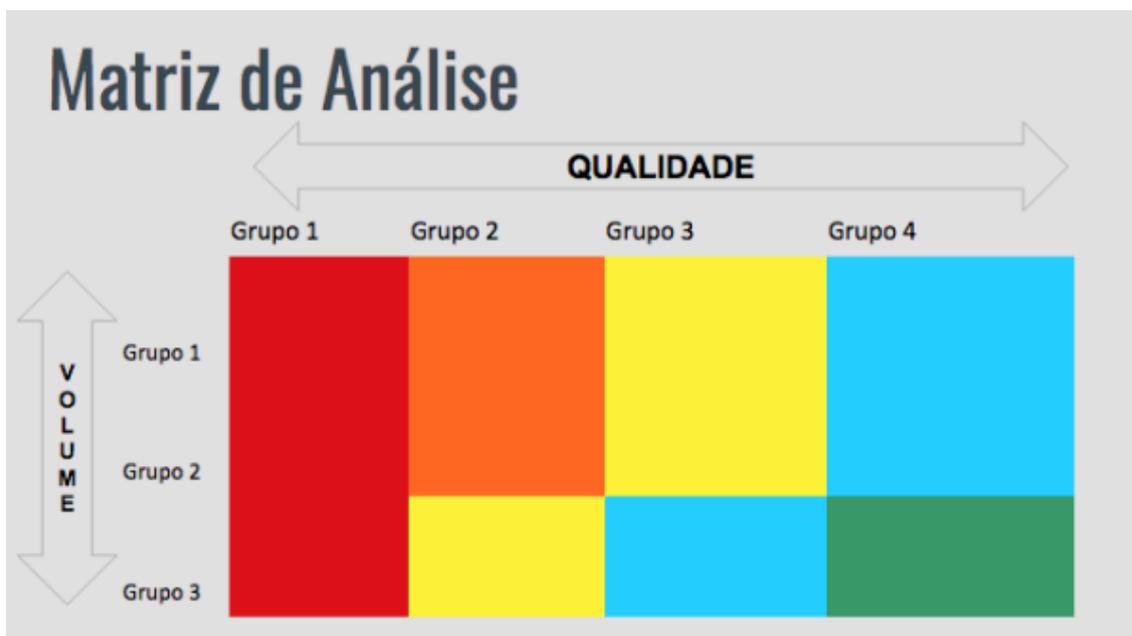
Dimensão Qualidade:

Grupo 1 – 03 ou 04 indicadores abaixo da meta Sigo ou indicador em 0%;

Grupo 2 – Satisfação ou recomendação abaixo da meta Sigo;

Grupo 3 – Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta Sigo

Grupo 4 – Todos os indicadores acima ou igual a meta Sigo



A análise das dimensões de volume e qualidade enquadraram a DF legal no grupo vermelho, com ações customizadas a serem implementadas de forma obrigatória e identificadas no Caderno 3 do Plano de ação do SIGO 2022.



OBJETIVOS PARA 2022

A proposta apresentada centra-se no compromisso com a melhoria contínua e com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria, serão priorizadas neste Plano de Ação relativo ao ano de 2022, além das ações previstas como obrigatórias, conforme o Plano de Ação do SIGO serão propostos objetivos considerados 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 da Secretária de Estado de Economia do Distrito Federal seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social, quais sejam:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística
Direção Geral — Ouvidoria



METAS POR FORÇA DE LEGISLAÇÃO:

Item	Meta 2022	Legislação	Indicador	
1	Plano de Ação Anual	Janeiro	INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01, DE 05 DE MAIO DE 2017	Plano elaborado e publicado
2	Publicação de relatórios trimestrais	Janeiro/2022, Abril/2022, Julho 2022, Outubro 2022	INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01, DE 05 DE MAIO DE 2017	Publicação efetuada
3	Relatório Anual	Janeiro 2022	INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01, DE 05 DE MAIO DE 2017	Publicação efetuada
4	Índice de Resolutividade	42%	Portaria 63 - CGDF de 19/04/2021	Verificação trimestral no Sistema Ouv-DF – Dashboards
5	satisfação com o serviço de ouvidoria	70%	Portaria 63 - CGDF de 19/04/2021	Verificação trimestral no Sistema Ouv-DF – Dashboards
6	recomendação com o serviço de ouvidoria	76%	Portaria 63 - CGDF de 19/04/2021	Verificação trimestral no Sistema Ouv-DF – Dashboards
7	cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	94%	Portaria 63 - CGDF de 19/04/2021	Verificação trimestral no Sistema Ouv-DF – Dashboards



METAS IMPOSTAS POR FORÇA DA MATRIZ DE ANÁLISE VOLUME/QUALIDADE

Objetivo – Ampliar a avaliação das demandas registradas

Item		Meta 2022	Medição	Indicador
8	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	1 % de manifestações recebidas do assunto mais demandado	Trimestral	Quantidade de contatos/Qtde de manifestações recebidas
9	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	10% nº de pós-atendimento/ total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	Trimestral	Quantidade de contatos/Qtde de manifestações avaliadas "não satisfeitas"
10	Relatório Analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado (medição trimestral)	Abril, Julho, Novembro 2022	Relatório analítico publicado
11	Monitoramento mensal da Pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)	10% Variação Positiva de demandas avaliadas.	Junho/2021	Publicação no site da DF Legal



METAS IMPOSTAS POR FORÇA DA MATRIZ DE ANÁLISE VOLUME/QUALIDADE

Objetivo – Aumentar a satisfação com o serviço de ouvidoria

Item		Meta 2022	Medição	Indicador
12	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	10% pós-atendimento/total de demandas avaliadas “não satisfeitas”	Trimestral	Quantidade pós-atendimento/total de demandas avaliadas “não satisfeitas”
13	Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria	Incremento de 2 %	Trimestral	Varição indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria
14	Aumentar o indicado de recomendação do serviço de ouvidoria	Incremento de 2 %	Trimestral	Varição indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria
15	Qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão	1 % Variação Positiva de qualidade da resposta	Trimestral	Varição indicador de recomendação do indicador de qualidade da resposta



METAS DO SETOR PARA A MELHORIA DO TRABALHO

Para atingir os objetivos destacados no diagnóstico serão tomadas as seguintes providências como estratégia de ações:

	Item	Meta 2022	Medição	Indicador
16	Proposta de alterações de temas do Sistema OUV das manifestações cadastradas.	Elaboração de Proposta e reunião com a OUV-DF	Cronograma	Encaminhamento da Proposta
17	Criação e desenvolvimento de ferramenta para facilitação de análise de manifestações recorrentes ou problemáticas.	Protótipo de ferramenta	Cronograma	Atendimento ao Cronograma
18	Atualização da Carta de Serviços	Revisão geral da Carta de serviços	semestral	Publicação das alterações no 2º semestre de 2022
19	Criação de Formulário padrão para respostas de manifestações OUV	Implantação de Formulário	Cronograma	Atendimento ao Cronograma
20	Realizar evento - Bate-Papo com a Ouvidoria	Realização de evento	1 evento	Evento realizado



Os benefícios esperados com essas ações elencadas:

- Melhoria dos índices de qualidade de resposta, satisfação com o serviço da ouvidoria e de resolutividade;
- Maior controle da tramitação das manifestações tramitadas dentro do órgão melhorando a qualidade, eficiência e maior efetividade às demandas ao cidadão;
- Aprimorar o controle de prazos;
- Melhorar a interação com a sociedade, contribuindo para uma maior transparência e eficiência na Administração Pública;
- Otimizar a integração com os demais setores da DF Legal.
- Construir histórico das manifestações com mesmo tema e localização;
- Melhorar o conjunto de informações disponíveis para o cidadão no portal da DF Legal, por meio da atualização da Carta de serviços;
- capacitação dos servidores lotados na unidade para desempenharem com excelência as atividades desenvolvidas na Ouvidoria, e para realizar pesquisas nos diversos sistemas da DF Legal;
- Contribuir com a alta gestão, com dados e sugestões que possam subsidiar a tomada de decisões;
- sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, prevendo ações abrangendo membros e servidores, destacando a importância da contribuição dos setores DF legal com o fornecimento de dados para o envio da resposta, ressaltando a necessidade de celeridade na busca da informação solicitada.