



PLANO DE AÇÃO ANUAL DA OUVIDORIA 2022
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PLANO PILOTO (RA-PP)

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson M. Martins

Administradora: Ilka Teodoro

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Ouvidora Seccional: Andréa Fonseca Moreira Pupe

SUMÁRIO

1. Apresentação	03
2. Competência	04
3. Força de Trabalho	05
4. Abrangência.....	06
5. Diagnóstico.....	08
6. Objetivos/Metas/Prazos.....	16

1. APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao disposto nos Decretos nº 32.840/2011, nº 36.462/2015 e as Instruções Normativa nº 01/2017 e nº 05/2020 da Controladoria-Geral do Distrito Federal, apresentamos o Plano de Ação Anual da Ouvidoria da Administração Regional do Plano Piloto (RA-PP) referente ao exercício de 2022.

Este Plano Anual apresenta os dados de Ouvidoria (força de trabalho institucional, quantitativo das demandas tratadas, indicadores de *performance*, análise de estratégia e objetivos para 2022) ações que necessitam das Unidades Técnicas (Coordenações; Assessorias e o Gabinete) para serem alcançadas, com o objetivo de assegurar ao cidadão a participação social, possibilitando demandar um serviço de qualidade, proporcionado com cortesia, celeridade e de forma simplificada.

Regimentalmente a Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Plano Piloto está diretamente subordinada a Administradora Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria-geral do Distrito Federal, dessa forma, segue suas diretrizes e orientações, as quais possuem o fito de assegurar a participação social da população na gestão pública, seja como norteadora de políticas públicas, melhoramento da gestão público e controle das ações da administração pública.

Em sua estrutura organizacional a Administração do Plano Piloto possui:

- Gabinete: Assessoria Especial; Assessoria Técnica (ASTEC); Assessoria de Planejamento (ASPLAN); Assessoria de Comunicação (ASCOM); Ouvidoria e Junta do Serviço Militar (JSM); e,
- Coordenações: Coordenação de Administração Geral (COAG); Coordenação de Desenvolvimento (CODES) e Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC), todas as Coordenações com suas respectivas unidades vinculadas.

2. COMPETÊNCIA

As competências das **Ouvidorias Seccionais** das Administrações Regionais (RA's) se encontram definidas no artigo 8º Decreto nº 38.094/2017, transcrito a seguir:

Art. 8º À Ouvidoria, unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidora-geral do Distrito Federal, compete:

I - facilitar o acesso do cidadão ao serviço de Ouvidora-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 a 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 Ouvidora-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 lhe forem atribuídas na sua área de atuação, em conformidade com normas publicadas pelos Órgãos Centrais competentes.

3. FORÇA DE TRABALHO

A Administração Regional do Plano Piloto em **31/12/2021** apresentou 70 servidores em sua força de trabalho. (Fonte GEPES/COAG/RA-PP)

Especificamente na estrutura da Ouvidoria (RA-PP) a força de trabalho é composta, somente, pela Ouvidora titular, e a Ouvidora-substituta que assume a unidade nos casos de afastamentos legais desta titular, conforme quadro abaixo:

CARGO	NOME	CV REDUZIDO
Ouvidora Titular	Andréa Fonseca Moreira Pupe	<ul style="list-style-type: none">• Formada em Ciências Econômicas pelo UniCEUB;• Pós-Graduada em Gestão Estratégica e Planejamento Público pela Fundação Universa;• Pós-Graduada em Gestão de Pessoas e Finanças pela ESAD; e,• Possui capacitações em Ouvidoria pela Escola de Governo do Distrito Federal.
Ouvidora Substituto	Ana Paula Antonino Ribeiro Rosaes	<ul style="list-style-type: none">• Formada em Administração de Empresas pela AEUDF;• Pós-Graduada em Novas Tendências do Direito Público e da Gestão Pública, pelo Centro Universitário de Brasília – UniCEUB; e,• Possui capacitações em Ouvidoria pela Escola de Governo do Distrito Federal.

Importante ressaltar a necessidade de, no mínimo, mais 01 servidor(a) para compor o quadro dessa Ouvidoria, tendo em vista o volume de demandas recebidos que será apresentado no item Diagnóstico.

4. ABRANGÊNCIA

As Administrações Regionais são órgãos da Administração Direta vinculadas à Secretaria Executiva das Cidades (SECID/SEGOV) que tem por competência, conforme o Decreto nº 37.625, de 15/09/2016:

- representar o Governo do Distrito Federal no âmbito das Regiões Administrativas;
- supervisionar, fiscalizar e executar programas, projetos e ações governamentais de interesse público em sua jurisdição, em articulação com a Secretaria Executiva das Cidades (SECID/SEGOV); e,
- supervisionar, fiscalizar e executar, respeitadas as atribuições da Secretaria Executiva das Cidades (SECID/SEGOV) as ações de participação popular em seu território.

A Região Administrativa do Plano Piloto é formada pelas seguintes áreas:

- Asa Sul e Asa Norte;
- Setor Militar Urbano;
- Setor de Clubes;
- Setor de Garagens e Oficinas;
- Setor Noroeste;
- Eixo Monumental;
- Esplanada dos Ministérios que sedia os três poderes da República: Executivo, Legislativo e Judiciário;
- Setor de Embaixadas Sul e Norte;
- Vila Planalto;
- Vila Telebrasília;
- Setor de áreas Isoladas Norte; e,
- Parque Nacional de Brasília (Água Mineral de Brasília) *gestão ICMBIO

Em pesquisa realizada pela CODEPLAN divulgada no ano de 2019 verificou-se que a população urbana do Plano Piloto era de 225.002 mil pessoas conforme Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD)

E, ainda, cerca de 700 mil pessoas trabalham, passam o dia e utilizam os equipamentos públicos de Brasília, mas não moram na região. Esta é uma população flutuante, pois se encontra em processo de idas e vindas, foi identificada por meio também da PDAD, percentual significativo desse contingente populacional flutuante, além de usufruírem dos serviços prestados, também manifestam suas demandas para melhorias de serviços.

5. DIAGNÓSTICO

Levando-se em consideração a população do Plano Piloto de **225.002** e a força de trabalho de **70** servidores em dezembro/2021, proporcionalmente esta Regional apresentou nesse período **3.214** habitantes/servidor, um número bem abaixo do ideal, fato este que impacta diretamente os serviços prestados à comunidade, bem como, na qualidade e tempestividade das respostas das manifestações de Ouvidoria, uma vez que tais prazos estão estipulados em lei, e o volume de trabalho gerado pelo número reduzido de servidores acarreta em uma grande dificuldade das unidades internas cumprirem os prazos de resposta estabelecidos.

Oportuno mencionar que muitas vezes a falta de compreensão da comunidade quanto ao papel das competências regimentais da RA-PP, dificulta o tratamento das demandas, haja vista que o teor de algumas manifestações, não corresponde à temas que devem ser resolvidos neste âmbito, e sim, por outras formas de atendimento, até mesmo por outros meios Institucionais, como exemplo o tratamento do assunto “perturbação de sossego”. Esse tipo de distorção de entendimento, também, acarreta uma sobrecarga de trabalho na Ouvidoria com o volume de trâmites para à Central de Qualidade da Ouvidoria Geral.

Semelhantemente, verificamos, ainda, que existe uma falta de compreensão em relação as atribuições dos órgãos que integram o sistema e que atuam de forma transversal no atendimento da demanda com esta Regional, muitas vezes, devido as lacunas existentes nos Regimentos, ou quando estes, preveem atribuições concomitantes, como exemplo o tratamento do assunto “fiscalização”. Diante de tais lacunas, alguns órgãos definem suas atuações sem os devidos ajustes com os demais, ocasionando muitas vezes entendimentos divergentes entre as Ouvidorias dos Órgãos.

Sempre bom ressaltar que as Ouvidorias públicas são efetivos espaços institucionais de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania, de forma inclusiva, funcionando também como elemento de integridade, transparência e *accountability*. Traduzem-se em verdadeiras “pontes” de relacionamento com os cidadãos, e surgem como forma de contemporizar o desequilíbrio de poder entre os indivíduos e as instituições.

Nosso papel primordial é tratar as manifestações dos cidadãos recebidas via os canais legais de Ouvidoria (art. 9º do Decreto n. 36.436/2021), buscar soluções para a demanda junto as áreas responsáveis, visando aprimoramento na qualidade dos serviços prestados à comunidade.

Funcionamos como um termômetro, uma vez que auxiliamos na estratégia do órgão uma vez que forma na identificação das fraquezas/ameaças e nas oportunidades/forças da Instituição, podendo, assim, auxiliar na redefinição dos fluxos internos do órgão.

Nesta Ouvidoria Seccional em 2021 foram recebidas ao todo 714 manifestações no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV/DF) e 78 pedidos de informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), totalizando 792 demandas tratadas.

Ressaltamos que em relação as demandas recebidas no OUV/DF em 2021 observamos a ocorrência de aumento das manifestações recebidas nos anos anteriores, conforme se verifica no quadro a seguir:

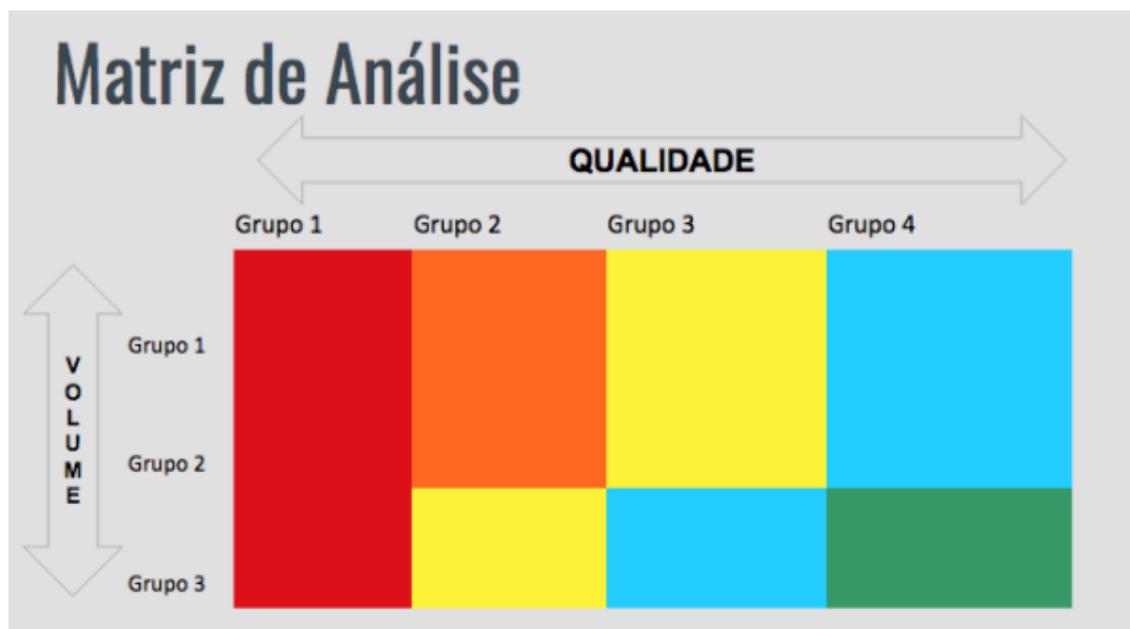
Ano	2019	2020	2021
Manifestações	571	651	714

Em 2021 obtivemos os seguintes percentuais de indicadores de *Performance*, conforme o quadro abaixo, onde podemos observar que a RA-PP alcançou as metas estipuladas pelo SIGO/2021:

Indicadores	RA-PP/2021	Metas SIGO 2021
Resolutividade	44%	42%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	69%	64%
Recomendação do serviço de Ouvidoria	80%	73%
Qualidade da Resposta	49%	48%

Já para 2022 foram definidos outros dois elementos estruturantes (VOLUME e QUALIDADE) pela OGDF para análise das Ouvidorias Seccionais do DF, levando-se em conta a realidade de cada Seccional.

Nesse sentido após aplicação desses novos critérios constatamos que nos encontramos na cor verde, conforme a Matriz de Análise abaixo:



Esta Matriz de Análise funciona em duas dimensões: na dimensão VOLUME nossos números encontram-se no “Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações/ano” e na dimensão QUALIDADE estamos no “Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO”.

Nesse sentido após aplicação dos critérios constatou-se que estamos na cor VERDE, porém, apesar de termos alcançado as metas previstas em 2021, precisamos melhorar nossos indicadores para alcançar as metas estipuladas no SIGO/ 2022:

Indicadores	RA-PP/2021	Metas SIGO 2021	Metas SIGO 2022
Resolutividade	44%	42%	43%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	69%	64%	70%
Recomendação do serviço de Ouvidoria	80%	73%	76%
Qualidade da Resposta	49%	48%	50%

As melhorias para 2022 tem como base nossas demandas no SIGO/DF em 2021, e para essa finalidade analisamos os dados a seguir:

Das **714** manifestações recebidas no OUV/DF em 2021 os 05(cinco) principais assuntos tratados foram:

- 1) Parquinhos infantis (104);
- 2) Recuperação de calçadas (103);
- 3) Quadra de esportes (59);
- 4) Construção de calçadas; e, ou meio-fio (42); e,
- 5) Tapa buraco, manutenção de vias públicas (33).

Os 03 (três) principais assuntos de 2021 apresentaram os seguintes Indicadores de Resolutividade: Parquinhos infantis (59%); Recuperação de calçadas (15%); e, Quadra de esportes (53%).

A análise dos 3 (três) principais assuntos de 2021 em relação as metas estipuladas para o SIGO/2021 seguiu às orientações da OGDF para o Plano de Ação/2021, porém, esta Ouvidoria, também, achou importante demonstrar esta análise no Plano de Ação/2022:

Assuntos mais Demandados	Resolutividade Por assunto	Recomendação do serviço de Ouvidoria	Satisfação com o serviço de Ouvidoria	Satisfação Geral com a resposta
Parquinhos infantis	59%	80%	69%	49%
Recuperação de calçadas	15%			
Quadra de esportes	53%			
Metas SIGO 2021	42%	73%	64%	48%

Podemos observar que o assunto “Recuperação de Calçadas” foi o único assunto que ficou com a resolutividade abaixo da meta do SIGO.

Lembrando que compete regimentalmente às Administrações Regionais acompanharem e solicitarem a implementação desse serviço;

A “Recuperação de Calçadas” é um tema complexo, cuja resolução não depende de ações exclusivas a serem diligenciadas por esta Regional, e sim sob a responsabilidade regimental da Companhia Nova Capital do Brasil-NOVACAP, seja a contratação/execução dos serviços.

Há outros fatores que também implicam nesse baixo índice de resolutividade, a saber:

- quadro reduzido de pessoal na RA-PP para realização de vistorias, e;
- falta de disponibilidade orçamentária na RA-PP para execução do serviço, em que pese, a RA-PP realizar um trabalho contínuo para captação de recursos financeiros que são descentralizados à NOVACAP.

A seguir realizamos uma análise situacional dos 3 (três) assuntos mais demandados em 2021:

Assuntos mais Demandados 2021	Análise Situacional
Parquinhos infantis	<ul style="list-style-type: none">• recursos humanos, materiais e orçamentários limitados;• a RA-PP somente realiza pequenos reparos nos parquinhos como pintura, capinagem, preparo de areia...;• falta na RA-PP cobertura contratual para a execução dos serviços como: troca de brinquedos e/ou implantação de novos parquinhos; e,• a NOVACAP é o órgão do GDF responsável pela cobertura contratual para troca/implantação de brinquedos e manutenções mais complexas.

<p style="text-align: center;">Recuperação de calçadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • recursos humanos, materiais e orçamentários limitados; • falta cobertura contratual para a execução dos serviços de recuperação/manutenção e implantação de calçadas; e, • a NOVACAP é o órgão do GDF responsável pela cobertura contratual para recuperação/manutenção e implantação de novas calçadas.
<p style="text-align: center;">Quadra de Esportes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • recursos humanos, materiais e orçamentários limitados; • a RA-PP somente realiza pequenos reparos nas quadras de esportes; • falta na RA-PP cobertura contratual para a execução dos serviços de grande porte nas quadras de esportes; e, • a NOVACAP é o órgão do GDF responsável pela cobertura contratual para manutenções complexas e implantação de novas Quadras de Esportes.

Importante ressaltar que em relação ao tratamento dos assuntos mais demandados esta Ouvidoria, preliminarmente, realiza consulta junto às áreas técnicas para verificar se o tema abordado é de competência desta Regional. Caso positivo, a manifestação é repassada para Gabinete/Área Técnica para realização dos serviços solicitados pelo cidadão, se possível, elaboração da “resposta definitiva”, sempre alertando o cumprimento do prazo de até 20 dias determinados pela legislação vigente (art. 25 do Decreto n. 36.436/2021).

Caso não seja possível o atendimento ao pleito do cidadão no prazo de 20 dias, a Unidade deverá informar a Ouvidoria os motivos ensejadores do “não atendimento”, bem como, as providências adotadas para a disponibilização dos serviços ou a indicação das ações a serem realizadas pelo cidadão junto a outros órgãos, caso seja necessário.

Nosso objetivo é que as “respostas definitivas” elaboradas pelas áreas técnicas sejam objetivas, claras e sempre com linguagem cidadã.

Caso o prazo para fornecimento da “resposta definitiva” seja escasso para Área Técnica é fornecido ao manifestante “resposta complementar”.

Apesar do esforço contínuo para a melhoria dos serviços, seja no âmbito da Ouvidoria ou no âmbito Institucional, para o ano de 2022 esta Ouvidoria realizou uma rápida análise de SWOT identificando assim as fraquezas; ameaças; forças e oportunidades da RA-PP:

a) Fraquezas:

- quadro de pessoal reduzido;
- equipamentos e materiais limitados;
- necessidade de uma maior integração entre as Unidades da Regional;
- necessidade constante de capacitação, devido a rotatividade de servidores no órgão;
- orçamento limitado para atender, adequadamente, os anseios da comunidade da RA-PP;
- falta de indicadores de qualidade no PPA.

b) Ameaças:

- falta de cobertura contratual para realização de serviços complexos;
- instabilidade no Sistema Eletrônico de Informação-SEI;
- falta de sistema de controle específico para às Áreas Técnicas;
- necessidade de interface com sistemas já existente (SISLANCA);
- rotatividade dos Ouvidores/servidores das Ouvidorias Seccionais; e,
- Cartas de Serviços de órgãos que articulam com as Administrações Regionais.

c) Forças:

- divulgação nas mídias sociais das ações realizadas pela RA-PP (transparência);
- interface/interação com a comunidade; e,
- articulação constante entre os órgãos parceiros.

d) Oportunidades:

- conhecer mais profundamente as necessidades da Região;
- definição de estratégias específicas; e,
- prestação de serviço com melhor qualidade.

Visando mitigar a problemática quanto a limitação de recursos disponíveis para a realização dos projetos de interesse da comunidade da Regional, a Administração desde 2020 vem apresentando propostas de seus projetos em seu caderno emendas parlamentares fomentando a alocação recursos orçamentários pelos parlamentares.

A constante divulgação nas mídias sociais, de todas as ações que vem sendo realizadas pelas equipes desta Regional incorrem em uma maior transparência aos serviços prestados à comunidade.

Apesar de todas as dificuldades citadas (fraquezas/ameaças), ressaltamos que desde 2019 a atual gestão tem trabalhado para atender o maior número de demandas de Ouvidoria prezando pela qualidade nos serviços prestados à comunidade, apesar da pandemia da COVID19.

6. OBJETIVOS/METAS/PRAZOS

Segue, abaixo, o quadro com os objetivos, metas e prazos desta Ouvidoria para 2022:

Objetivos	Metas	Prazos
1) ampliar a divulgação do canal de Ouvidoria por meio digital	- promover a Integração entre a Ouvidoria e ASCOM, para a elaboração de <i>post</i> sobre a Ouvidoria do GDF nas redes sociais; e, -divulgar os canais de Ouvidoria, via <i>e-mail</i> e na página do órgão visando fortalecimento desse instrumento de gestão;	Ação contínua
2) receber e tratar as demandas da população (via OUV/DF e <i>e-SIC</i>) no prazo estipulado na Lei	-responder as manifestações dentro do prazo legalmente estabelecido com clareza e objetividade (linguagem cidadã) em 100%; e, -estimular o manifestante a avaliar o serviço; -melhorar o índice das respostas avaliadas como “resolvidas” em até 50%.	Ação contínua
3) Comitê Interno de Governança Pública – OS n. 119/2020	-participar das reuniões mensais; -confeccionar em conjunto com a ASPLAN o Plano de Gestão de Riscos	Ação contínua / Plano para fev/2022
4) Relatórios da Ouvidoria	-divulgar 100% dos relatórios trimestrais e anual de atividades da Ouvidoria, na página da RA-PP, após conhecimento da Administradora.	Ação contínua
5) participar das capacitações promovidas pela OGDF	-participar de cursos de capacitação à distância/presencial sobre os temas relacionados e indicados pela Ouvidora-geral.	Ação contínua

6) Carta de Serviço	<p>-conscientizar as Unidades quanto a importância da atualização e divulgação das informações constantes na Carta de Serviços; e,</p> <p>-integrar a Ouvidoria, com a ASPLAN e a ASCOM, para promover a atualização da Carta de Serviço, conforme as informações disponibilizadas pelas Unidades.</p>	Ação contínua
7) Índice de Transparência Ativa	<p>-promover a Integração entre a Ouvidoria e ASCOM visando atualizar o site institucional em 100%, conforme orientação da CGDF.</p>	Ação contínua
8) Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD	<p>-tratar as demandas da LGPD recebidas na Ouvidoria; e,</p> <p>-realizar ações junto a Encarregada titular da LGPD para divulgação da legislação junto as Unidades.</p>	Ação Contínua
9) Câmaras Regionais de Conciliação para convivência urbana.	<p>-tratar as demandas da Câmara; e,</p> <p>- participar de reuniões e curso de formação.</p>	Previsto para fev/2022
10) Administrações 24 horas	<p>-participar de reuniões e Treinamentos SECID; e,</p> <p>-acompanhar o trabalho das Unidades Internas.</p>	Previsto para fev/2022
11) Ampliação do quadro de pessoal lotado na OUVIDORIA	<p>- Ao final de 2022, ter ampliado o número de servidores efetivos lotados no setor de Ouvidoria.</p>	Em discussão
12) Ofertar dinâmicas de mobilização para a informação e papel da Ouvidoria, junto à comunidade e às áreas técnicas da Regional.	<p>- Ao final de junho de 2022, validar um calendário/programação junto às áreas técnicas com a oferta desses serviços.</p>	Em discussão para elaboração

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Chefe da Ouvidoria Plano Piloto

Ilka Teodoro
Administradora Regional do Plano Piloto