



**OUVIDORIA**  
**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PLANO PILOTO/RA-PP**  
**PLANO ANUAL**  
**2021**

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. Diagnóstico .....	06
5. Objetivos e Metas .....	11

## 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 2021.

Este Plano abrange as principais ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria Seccional do Plano Piloto em conjunto com as Unidades Técnicas (Coordenações); Assessorias e Gabinete desta Regional, com o objetivo de assegurar ao cidadão a participação social, possibilitando demandar um serviço de qualidade, proporcionado com cortesia, celeridade e de forma simplificada.

A Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Plano Piloto está diretamente subordinada a Administradora Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidora-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: 1(um) Gabinete com 5(cinco) Unidades vinculadas (Assessoria Técnica/ASTEC; Assessoria de Planejamento/ASPLAN; Assessoria de Comunicação/ASCOM; Ouvidoria e Junta do Serviço Militar) e 03 (três) Coordenações (Coordenação de Administração Geral/COAG; Coordenação de Desenvolvimento/CODES e Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção/COLIC) com suas respectivas Unidades vinculadas.

## 2. COMPETÊNCIA

As competências das Ouvidorias Seccionais das Administrações Regionais (RA's) se encontram definidas no Regimento Interno das RA's, Decreto nº 38.094/2017, conforme 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

Conforme pesquisa realizada pela CODEPLAN no ano de 2018 o Plano Piloto possui uma população de aproximadamente 221.000 (duzentos e vinte e um mil) habitantes. (Fonte: Codeplan/DIEPS/GEREPS/PDAD2018).

De acordo informado no quadro demonstrativo da força de trabalho do GDF no 4º trimestre de 2020 a força de trabalho total da Administração Regional do Plano Piloto em 31/12/2020 era de 68 (sessenta e oito) servidores. (Fonte: Portaria nº 09, de 13 de janeiro de 2021/SEEC-força de trabalho GDF/ DODF nº 13, quarta-feira, 20 de janeiro de 2021)

Assim, levando-se em consideração a população do Plano Piloto de 221.000 (duzentos e vinte e um mil) e a força de trabalho de 68 (sessenta e oito) servidores em 31/12/2020, proporcionalmente a RA-PP tinha 3.250 habitantes/servidor.

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

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

## 4. DIAGNÓSTICO

As Administrações Regionais são órgãos da Administração Direta vinculadas à Secretaria-Executiva das Cidades (Decreto nº 37.625, de 15/09/2016) que tem como competência 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; supervisionar, fiscalizar e executar, respeitadas as atribuições da Secretaria Executiva das Cidades as ações de participação popular em seu território.

A Região Administrativa do Plano Piloto é formada pela Asa Norte, Asa Sul, Setor Militar Urbano, Setor de Clubes, Setor de Garagens e Oficinas, Noroeste, Eixo Monumental, Esplanada dos Ministérios, Setor de Embaixadas Sul e Norte, Vila Planalto, Vila Telebrasil, Setor de áreas Isoladas Norte e sedia os três poderes da República: Executivo, Legislativo e Judiciário.

Conforme relatado anteriormente a RA-PP apresentou uma proporção de 3.250 habitantes/servidor em 31/12/2020 fato que impactou diretamente nos serviços prestados à comunidade, bem como, na qualidade e tempestividade das respostas das manifestações de Ouvidoria, uma vez que tais prazos são estipulados em lei, e o volume de trabalho gerou uma grande dificuldade das Unidades em cumprir os prazos estabelecidos.

Oportuno mencionar, que 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”. Essa distorção de entendimento, também, acarreta uma sobrecarga de trabalho na Ouvidoria e nas áreas demandadas.

Semelhantemente, verificamos, ainda, que existe uma falta de compreensão em relação as atribuições dos órgãos que integram o sistema, muitas vezes, devido as lacunas existentes nos Regimentos Interno, 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 os Ouvidores dos Órgãos.

Salientamos, que o papel primordial da Ouvidoria é o de tratar as manifestações dos cidadãos, via canais legais, buscar soluções para a demanda junto as áreas responsáveis, visando aprimoramento na qualidade dos serviços prestados à comunidade da RA-PP. A Ouvidoria funciona como um termômetro, uma vez que auxilia na identificação de pontos fracos/fortes da Instituição, podendo, assim, ajudar na redefinição dos fluxos internos do órgão.

Nesta Ouvidoria Seccional foram recebidas 651 (seiscentas e cinquenta e uma) manifestações somente no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV/DF) no ano de 2020 e 571 (quinhentas e setenta e uma) em 2019, o que demonstrou um crescimento de 14% nos registros de manifestações no OUV/DF de um ano para outro.

<b>Ano</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Manifestações	571	651

Já na comparação entre os períodos de até agosto de 2020 e até agosto de 2021 foi verificado um aumento de aproximadamente de 18% no volume total de manifestações recebidas via OUV/DF e, ainda, comparando-se o mesmo período entre os anos de 2019 e 2021 foi verificado um aumento de 25%, conforme os números apresentados no quadro abaixo.

<b>Ano</b>	<b>Até agosto/2019</b>	<b>Até agosto/2020</b>	<b>Até agosto/2021</b>
Manifestações	383	406	479

A seguir apresentamos os 05(cinco) assuntos mais demandados no OUV/DF até agosto/2021, conforme solicitado pela Ouvidora-Geral:

- Parquinhos infantis;
- Recuperação de calçadas;
- Quadra de esportes;
- Construção de calçadas; e,
- Pedido de cópia de planta de imóvel.

<b>Assuntos mais Demandados Até agosto/2021</b>	<b>Resolutividade Por assunto</b>	<b>Prazo Geral de Resposta Ouvidoria</b>	<b>Satisfação com o Atendimento Geral</b>	<b>Recomendação Geral</b>	<b>Satisfação Geral com a resposta</b>
Parquinhos infantis	54%	100%	79%	82%	48%
Recuperação de calçadas	8%				
Quadra de esportes	50%				
<b>Meta SIGO</b>	<b>42%</b>	<b>93%</b>	<b>69%</b>	<b>75%</b>	<b>49%</b>

Observou-se que dos três primeiros assuntos mais demandados em 2021 um ficou com a resolutividade abaixo da meta do SIGO que foi recuperação de calçadas e, ainda, os três principais assuntos não alcançaram a meta SIGO na satisfação com a resposta.

<b>Assuntos mais Demandados Até agosto/2021</b>	<b>Análise</b>
Parquinhos infantis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta cobertura contratual para a execução dos serviços de troca de brinquedos ou implantação de novos parquinhos;</li> <li>• A RA-PP somente realiza pequenos reparos nos parquinhos;</li> <li>• A NOVACAP é o órgão do GDF responsável pela cobertura contratual;</li> <li>• Recursos humanos, materiais e orçamentários limitados na RA-PP.</li> </ul>
Recuperação de calçadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta cobertura contratual para a execução dos serviços de recuperação/manutenção e implantação de calçadas;</li> <li>• A NOVACAP é o órgão do GDF responsável pela cobertura contratual;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos, materiais e orçamentários limitados na RA-PP.</li> </ul>
Quadra de Esportes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta cobertura contratual para a execução dos serviços de grande porte nas quadras de esportes;</li> <li>• A RA-PP somente realiza pequenos reparos nas quadras de esportes;</li> <li>• NOVACAP é o órgão do GDF responsável pela cobertura contratual;</li> <li>• Recursos humanos, materiais e orçamentários limitados na RA-PP.</li> </ul>

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 área técnica para realização dos serviços que são solicitados pelo cidadão, se possível, elaboração da “resposta definitiva”, sempre alertando o cumprimento do prazo de até 20 dias determinados pela legislação vigente.

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.

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

Apesar do esforço contínuo para a melhoria dos serviços, seja no âmbito da Ouvidoria ou no âmbito Institucional, para o ano de 2021 identificamos as seguintes fraquezas e ameaças:

a) Fraquezas:

- Quadro de pessoal reduzido;
- Necessidade de uma maior integração entre as Unidades da Regional;
- Necessidade constante de capacitação, devido grande rotatividade de servidores no órgão;
- Orçamento limitado para atender, adequadamente, os anseios da comunidade da RA-PP.

b) Ameaças:

- Instabilidade apresentada no Sistema Eletrônico de Informação-SEI;
- Rotatividade dos Ouvidores e servidores que trabalham nas Ouvidorias Seccionais;
- Cartas de Serviços de órgão que articulam com a RA-PP.

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 visando alocação recursos orçamentários pelos parlamentares.

Apesar de todas as dificuldades citadas, 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.

## 5. OS OBJETIVOS E METAS

Os objetivos e metas do plano de trabalho da Ouvidoria para o exercício de 2021, foram estipuladas, visando o cumprimento dos objetivos da Ouvidoria e suas competências, conforme Tabela abaixo:

<b>Objetivos</b>	<b>Metas</b>	<b>Prazo</b>
a) ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria por meio digital	<ul style="list-style-type: none"><li>- Integração entre a Ouvidoria e ASCOM, para a elaboração de Post sobre a ouvidoria nas redes sociais da RA-PP;</li><li>- Fortalecimento dos canais de Ouvidoria, visando uma maior integração com a população</li></ul>	Ação contínua
b) receber e tratar todas as demandas da população recebidas via OUV/DF e e-SIC no prazo estipulado na Lei	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atendimento ao manifestante com cortesia e respeito, apresentando resposta dentro do prazo legalmente estabelecido com clareza e objetividade (linguagem cidadã);</li><li>- Aumentar o índice das respostas avaliadas como “resolvidas” em até 50%.</li></ul>	Ação contínua
c) atualização do <i>site</i> institucional	<ul style="list-style-type: none"><li>- Integração entre a Ouvidoria, a ASCOM visando promover as atualizações necessárias no site institucional;</li><li>-</li></ul>	Ação contínua
d) publicar Relatórios da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"><li>- Divulgação dos relatórios trimestrais e anual na página da RA-PP, das atividades da Ouvidoria.</li><li>-Dados encaminhados preliminarmente à Administradora para conhecimento e devidas sugestões.</li></ul>	Ação contínua
e) participar das capacitações promovidas pela OGDF	<ul style="list-style-type: none"><li>- Participação em cursos de capacitação à distância sobre os temas relacionados à Ouvidoria.</li></ul>	Ação contínua

f) Manter a Carta de Serviço atualizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integração entre a Ouvidoria, ASPLAN e ASCOM, para promover a atualização da Carta de Serviço, conforme as informações disponibilizadas pelas áreas;</li> <li>- Conscientizar as unidades quanto a importância da atualização das informações constantes na Carta de Serviços.</li> </ul>	Ação contínua
g) Índice de Transparência Ativa	- Integração entre a Ouvidoria e ASCOM para constante atualização das informações disposta no sítio institucional.	Ação contínua

***Andréa Fonseca Moreira Pupe***  
***Chefe da Ouvidoria RA-PP***