



# OUVIDORIA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO

PLANO DE AÇÃO ANUAL

2021



**GOVERNADOR**

Ibaneis Rocha

**CONTROLADOR-GERAL**

Paulo Wanderson Moreira Martins

**OUVIDORA-GERAL**

Cecília Souza da Fonseca

**ADMINISTRADOR**

Alan José Valim Maia

**CHEFE DE GABINETE**

Kadija de Almeida Guimarães

**OUVIDOR DA RA-SAO**

Emerson Freitas de Oliveira

**CONTATOS DA OUVIDORIA**

Telefones: (61) 3550-6505

E-mail: [ouvidoria@saosebastiao.df.gov.br](mailto:ouvidoria@saosebastiao.df.gov.br)

Endereço: Quadra 101, Conjunto 08 lote 02, Área Especial S/N, Bairro Residencial Oeste,

São Sebastião, Brasília –DF.

CEP: 71692-040



## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião/RA-SAO tem por objetivo precípua facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvam sua área de competência.

O Governo do Distrito Federal disponibiliza o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF que é composto pela Controladoria-Geral, Ouvidoria-Geral e Ouvidorias Especializadas. A Ouvidoria-Geral é uma unidade da Controladoria-Geral que coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas.

Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre governo e cidadão, a Administração Regional de São Sebastião/RA-SAO atua, também, no âmbito do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão/e-Sic, que pode ser acessado por meio do link <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema//site/Default.aspx>.

O referido sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo distrital. Também será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail, entrar com recursos, apresentar reclamações em caso de demora na resposta e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso à informação pública.



## COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião/RA-SAO é uma unidade seccional de controle e participação social, responsável pelo registro, recebimento, análise e elaboração de respostas das Reclamações, Denúncias, Elogios, Sugestões, Informações e Solicitações relacionadas às competências descritas na “Carta de Serviços” que, recebidas de forma difusa, direcionam as políticas de gestão pública, tornado realidade os anseios e necessidades dos cidadãos. Sua competência e base legal de atuação são definidos nos termos do artigo 9º, da Lei de nº 4896/2012, e do artigo 2º, da Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal, que para ilustrar, seguem abaixo colacionados:

**Art. 9º** Compete às unidades seccionais:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV – responder às manifestações recebidas;
- V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – encaminhar ao órgão central dados consolidado e sistematizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

**Art. 2º** Cabe às ouvidorias seccionais, além do 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.

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.



## DIAGNÓSTICO

O ano de 2020 iniciou surpreendendo a todos com a pandemia da COVID-19, algo que mundo não esperava e jamais imaginava acontecer. Situação que atingiu muitos setores, dentre eles, os serviços prestados pela administração pública. No entanto, mesmo diante das dificuldades, a Administração Regional de São Sebastião/RA-SAO não deixou de atender a população. Assim, foram adotadas medidas sanitárias, novos protocolos e canais de atendimento, para a continuidade do atendimento às demandas dos cidadãos, com a segurança e proteção necessárias.

Isto posto, mesmo com o cenário de pandemia, de **01/01/2020 à 31/12/2020** a Ouvidoria Seccional da Administração Regional de São Sebastião recebeu o total de 263 (duzentos e sessenta e três) Manifestações, por meio do sistema OUV-DF, com resolutividade na casa dos 62 pontos percentuais, ocorrendo, assim, um aumento em relação ao mesmo período do ano anterior (2019), em que foram recebidas o total de 230 (duzentas e trinta) Manifestações, com resolutividade na casa dos 47 pontos percentuais.

Impende destacar, que grande parte desses registros no Sistema OUV\_DF são relacionados à Operação Tapa buraco - manutenção de vias pública e à Coleta de entulho disposto irregularmente.

Assim, apesar das dificuldades impostas pela pandemia da COVID-19, esta Administração Regional tem buscado facilitar o acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria, a exemplo recente, houve reforma completa da Sala da Ouvidoria que foi realocada e passou a funcionar ao lado da recepção em um local reservado e climatizado, o que tem ajudado bastante, tanto em termos de acesso, como também, nas questões relacionadas ao sigilo das informações, proporcionando de maneira geral mais conformto e confiabilidade aos usuários.

Além disso, a Ouvidoria Seccional tem mantido um estreito laço com os setores responsáveis pelas respostas das Manifestações recebidas, por meio de perodicas reuniões, buscando, assim, responder da melhor forma para a satisfação do cidadão.

Ressalta-se, ainda, que a RA-SAO tem buscado o fortalecimento da Transparência Ativa, levando aos cidadãos informações sobre o funcionamento da Administração, suas ações, programas, despesas, contratos, dentre outros.



Nesse sentido, a Assessoria de Comunicação - ASCOM tem buscado o aprimoramento constante da página oficial da RA-SAO, com o objetivo de facilitar a navegação por parte dos cidadãos/usuários, permitindo uma rápida localização e obtenção das informações desejadas. Essa ação, além de facilitar o acesso, pretende reduzir as demandas nos canais de transparência ativa, a exemplo do Sistema e-SIC.

Em relação às manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Acesso à Informação ao Cidadão/e-SIC, de **01/01/2020 à 31/12/2020** foram registrados 11 pedidos de informação. Vale ressaltar, que , no período de 01/01/2021 até agosto de 2021 foram registrados 06 pedidos de informação, o que, em princípio, indica o fortalecimento da TransparênciaAtiva da RA-SAO.

Quanto ao prazo de resposta, a Ouvidoria tem buscado responder todas as manifestações dentro do prazo legal, tendo obtido um prazo médio de resposta de 15 (quinze) dias, no período de 01/01/2020 à 31/12/2020.

No que se refere aos Indicadores de Desempenho, a Ouvidoria Seccional da Administração Regional de São Sebastião alcançou praticamente todas as metas estabelecidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, referente ao período de **01/01/2020 à 31/12/2020 e 01/01/2021 até 31 agosto de 2021**, conforme descrito a seguir:

INDICADOR	EM 2020	ATÉ AGOSTO DE 2021	META SIGO 2021
Resolutividade	62%	50%	42%

INDICADOR	EM 2020	ATÉ AGOSTO DE 2021	META SIGO 2021
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	85%	75%	69%

INDICADOR	EM 2020	ATÉ AGOSTO DE 2021	META SIGO 2021
Recomendação do Serviço de Ouvidoria	89%	79%	75%

INDICADOR	EM 2020	ATÉ AGOSTO DE 2021	META SIGO 2021
Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria	95%	79%	93%

INDICADOR	EM 2020	ATÉ AGOSTO DE 2021	META SIGO 2021
Satisfação com a Clareza das informações na Carta de Serviços	93%	91%	75%



## OBJETIVOS PARA 2021

Melhorar os Índices de satisfação/percepção do cidadão:

- Índice de Resolutividade = atingir **60%**
- Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria = atingir **80%**
- Índice de Recomendação do serviço de Ouvidoria = atingir **85%**
- Índice de Satisfação com o Atendimento = atingir **75%**
- Índice de Satisfação com o Sistema de Ouvidoria = atingir **80%**
- Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria = atingir **75%**

Aprimorar o trabalho da Ouvidoria, com o o objetivo de:

- Cumprir 100% o Prazo de Resposta às manifestações recebidas;
- Publicar os Relatórios Trimestrais até o dia 15 do mês subsequente ao encerramento do trimestre;
- Solicitar apoio dos demais setores para aperfeiçoar o monitoramento e atualizar periodicamente a Carta de Serviços;
- Acompanhar e manter atualizada as informações publicadas no site da RA-SAO, no que se refere, especialmente, ao serviço de Ouvidoria;
- Participar dos cursos de capacitação, oficinas e eventos oferecidos pela Ouvidoria- Geral do DF, bem como em outros cursos que possam agregar no desempenho das atividades afetas à Ouvidoria/RA\_SAO.
- Promover ações para dar uma maior visibilidade e importância ao papel da Ouvidoria.





## AÇÕES PROGRAMADAS PARA O ÚLTIMO QUADRIMESTRE DE 2021

1. Instalar caixa coletora de manifestações de ouvidoria (elogios, sugestões, denúncias e reclamações) na recepção da RA-SAO;
2. Entrar em contato direto com o cidadão para incentivar sua participação na Pesquisa de Satisfação do Sistema OUV-DF;
3. Enviar Circular às Setoriais da RA-SAO, enfatizando sobre o tratamento prioritário das demandas de Ouvidoria e da importância do cumprimento fiel aos prazos de resposta; conforme descrito na Ordem de Serviço nº 53, de 14 de setembro de 2020, publicada na pág. 03 do DODF nº 177, de 17/09/2020, que assim preceitua:

### **3.1. ORDEM DE SERVIÇO Nº 53, DE 14 DE SETEMBRO DE 2020**

**“O ADMINISTRADOR REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO DO DISTRITO FEDERAL**, no uso de suas atribuições que lhe confere o art. 42, inciso XLVIII, do Regimento Interno das Administrações Regionais, aprovado pelo Decreto Distrital nº 38.094, de 28 de março de 2017, resolve:

**Art. 1º** Os Gestores desta Unidade Administrativa e seus respectivos servidores deverão tratar com prioridade as demandas realizadas por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF. (sem grifo no original)

**§ 1º** A prioridade prevista no caput deste artigo obriga a análise imediata de qualquer demanda relacionada ao Sistema de Gestão de Ouvidoria, com o objetivo de atender ao Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019, e aos prazos estipulados pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012. **§ 2º** Os setores desta Unidade Administrativa devem organizar-se administrativamente para atender ao disposto nesta Ordem de Serviço. **Art. 2º** O não cumprimento dos prazos estabelecidos de acordo com a legislação vigente acarretará as sanções previstas na Lei Complementar nº 840/2011. **Art. 3º** Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

**ALAN JOSÉ VALIM MAIA”**

4. Agendar reuniões quinzenais para monitorar juntamente com áreas técnicas o atendimento/prazo resposta das manifestações de Ouvidoria;
5. Publicar “posts” nas Redes Sociais da RA-SAO informando sobre os serviços de Ouvidoria;
6. Participar dos cursos oferecidos pela Ouvidoria-Geral do DF;
7. Sensibilizar os servidores sobre a importância em se buscar diuturnamente a excelência dos Serviços Públicos oferecidos ao cidadão.



## CRONOGRAMA DAS AÇÕES PARA 2021

AÇÃO	PERIODICIDADE
Acompanhar indicadores de desempenho quanto à satisfação do usuário	Contínua
Atualizar informações de Ouvidoria no site da RA-SAO	Mensal
Contatar o cidadão para incentivar à realização da Pesquisa de Satisfação	Semanal
Contatar o cidadão que classificar como Não Resolvida sua demanda no sistema OUV-DF	Semanal
Elaborar Relatórios Trimestrais de Ouvidoria	Trimestral
Expor Placas de Sinalização e Banner de divulgação da Ouvidoria	Sob demanda
Monitorar a priorização das manifestações de Ouvidoria	Contínua
Monitorar e atualizar a Carta de Serviços da RA-SAO	Trimestral
Monitorar os prazos de resposta ao cidadão	Contínua
Participar das capacitações em Ouvidoria oferecidas pela OGDF/CGDF	Contínua

Brasília, 31 de agosto de 2021.

**EMERSON FREITAS DE OLIVEIRA**  
Ouvidor da Administração Regional De São Sebastião/RA-SAO