



PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA

2020

SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. FINALIDADE E COMPETÊNCIAS.....	4
3. FORÇA DE TRABALHO	5
4. DIAGNÓSTICO.....	5
5. METAS E INDICADORES.....	12

1. APRESENTAÇÃO

Neste documento, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal para 2020, como resultado de experiências assimiladas no decorrer da atuação como espaço de cidadania e instrumento de gestão, no cumprimento do papel como unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidorias — SIGO/DF. A Ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a Secretaria, contribuindo de maneira específica para o processo de humanização e melhoria dos serviços prestados. A ouvidoria atua como espaço de cidadania, mediando o acesso a serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão.

A Ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão e a Secretaria, contribuindo de maneira específica para o processo de melhoria dos serviços prestados. Atua como espaço de cidadania, mediando o acesso a serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão.

A Ouvidoria trabalha na perspectiva da participação social procurando a melhoria dos serviços. E esse trabalho tem mais condições de atingir seus objetivos se a Ouvidoria estiver próxima do cidadão e da gestão do serviço. Dessa forma é possível à Ouvidoria mediar os eventuais conflitos existentes entre eles e levar ao gestor o olhar do cidadão.

A Ouvidoria é uma unidade de grande importância estratégica para a gestão. Cumpre o papel de facilitadora do diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão da Secretaria, trabalha na perspectiva da participação do cidadão, na avaliação, e na fiscalização da qualidade dos serviços oferecidos a população. Assim sendo, a ouvidoria efetiva o controle social e auxilia no aprimoramento da gestão pública, pois possui papel relevante na identificação das necessidades e demandas sociais, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.

Nesse sentido, a ação da Ouvidoria busca a identificação das necessidades e das possíveis soluções para os problemas identificados, e o fortalecimento da formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter universal.

2. FINALIDADE E COMPETÊNCIAS

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, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo, regulamenta sobre as atribuições das unidades especializadas de ouvidoria dos órgãos e das entidades, dispostas como unidades seccionais da estrutura do SIGO/DF.

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 consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

3. FORÇA DE TRABALHO

CARGO	NOME	CARGO/FUNÇÃO	CV RESUMIDO
OUVIDOR TITULAR	Nilva Oliveira Bastos	Técnico em Saúde da Secretaria de Estado de Saúde do DF	Tecnóloga em Gestão da Tecnologia da Informação pelo Centro Universitário UniSEB – COC. Possui experiência no serviço de Ouvidoria desde 2010, onde exerceu diversos cargos em comissão, tendo atuado como secretária, assistente, assessora e chefe de Núcleo da Ouvidoria da Secretaria de Saúde. Esteve como Ouvidora da Administração Regional do Paranoá de 2015 a 2017, e final de 2018.
OUVIDOR SUBSTITUTO	Rita de Cássia Moreno Sampaio	Assessor da Unidade de Controle Interno – UCI/SODF	Servidora efetiva da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal, atuou no Núcleo de Enfrentamento à Violência e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes e Núcleo de Combate às Organizações Criminosas do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

4. DIAGNÓSTICO

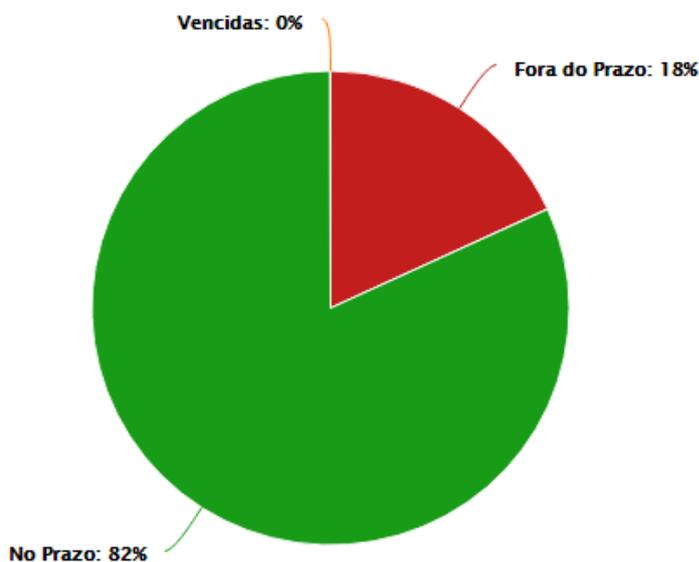
Algumas dificuldades deparadas por uma unidade de ouvidoria, muitas das vezes, estão localizadas dentro do próprio órgão. A burocracia e a lentidão no atendimento às suas solicitações são elementos cruciais que prejudicam o desempenho das atividades de Ouvidoria. A Ouvidoria lida diariamente com os anseios da comunidade diante das carências vivenciadas na perspectiva de cada cidadão, na busca de soluções para tais carências, procurando junto aos órgãos a execução de políticas de melhorias, ou execução de serviços, e esses anseios se tornam mais intensificados diante da falta de informação referente a essas

carências, ocasionada pela morosidade das respostas das áreas técnicas responsáveis por tais políticas e serviços.

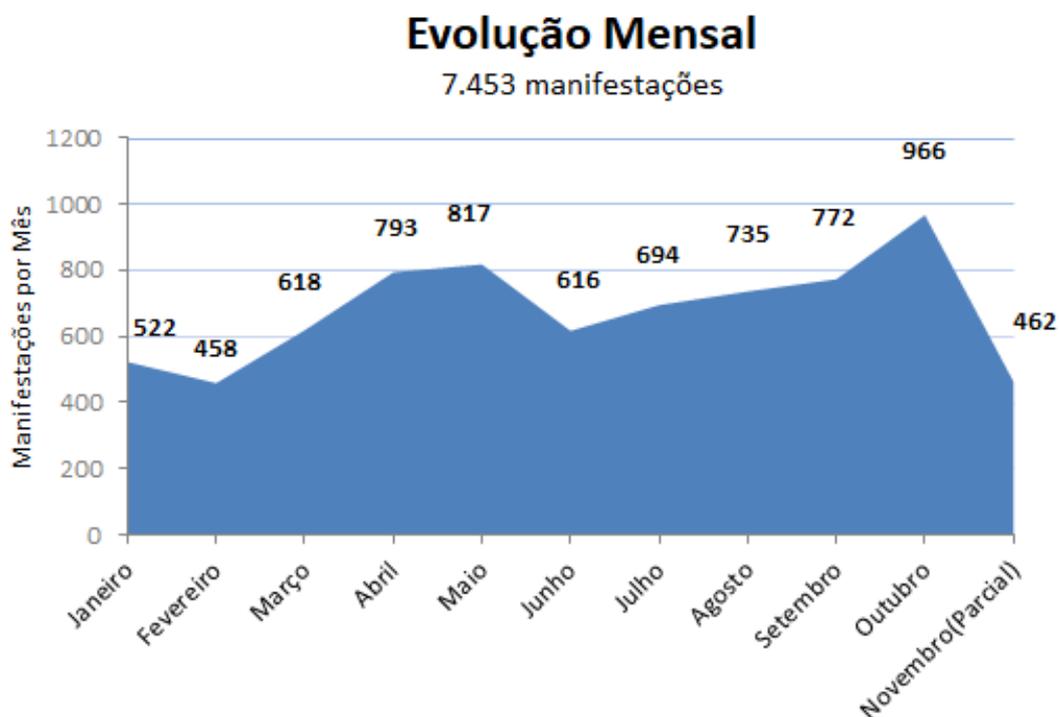
Ressaltamos que as demandas referentes à Iluminação Pública, tratadas pela Gerência de Manutenção de Iluminação Pública – GMIP/CEB-H, passaram para a responsabilidade da Ouvidoria desta Secretaria em 22 de maio de 2019, após entendimento em reunião realizada nesta data, com a presença do Ouvidor-Geral do Distrito Federal – OGDF/CGDF, o Chefe de Gabinete da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal – GAB/SODF, o Ouvidor da Companhia Energética de Brasília - CEB-Distribuição, o Gerente da Gerência de Manutenção de Iluminação Pública – GMIP/CEB-H, a representante da Assessoria de Gestão de Iluminação Pública - AGIP/SODF, e a Ouvidora da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal – OUV/SODF.

O cumprimento do prazo de resposta da Secretaria no período de 01 de janeiro a 15 de novembro de 2019 foi o seguinte:

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



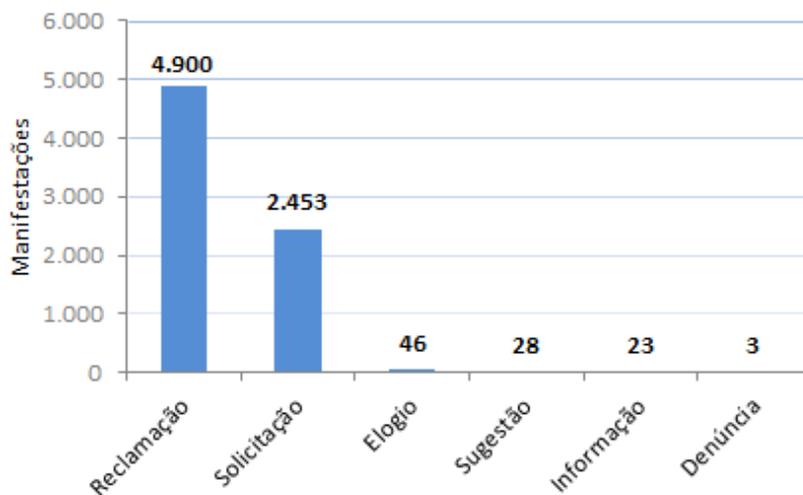
No período de 01 de janeiro a 15 de novembro de 2019, a Ouvidoria recebeu **7.453** manifestações no Sistema de Ouvidoria.



Com relação aos **7.453** atendimentos, a maioria das demandas registradas foram reclamações, representando 65,7% do total de manifestações, perfazendo um total de **4.900** demandas, seguida das solicitações que representam 33% do total de manifestações, correspondendo a **2.453** demandas. Tivemos também o registro de **46** demandas de elogio, representando 0,6%, **28** demandas de sugestão, representando 0,4%, **23** demandas de informação representando 0,3%, e **3** demandas de denúncia, representando 0%.

Por Classificação

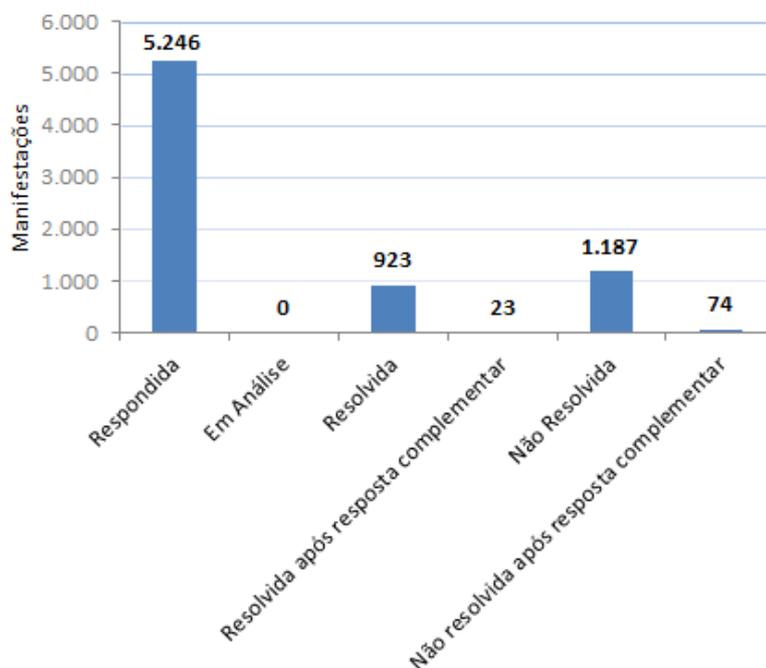
7.453 manifestações



A situação das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período citado, onde ao recebimento das respostas de cada demanda, o cidadão tem a opção de avaliar como Resolvida ou Não Resolvida com relação à entrega do serviço, assim **73,3%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **16%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **1%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **12,4%** foram avaliadas como Resolvidas, e **0,3%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar.

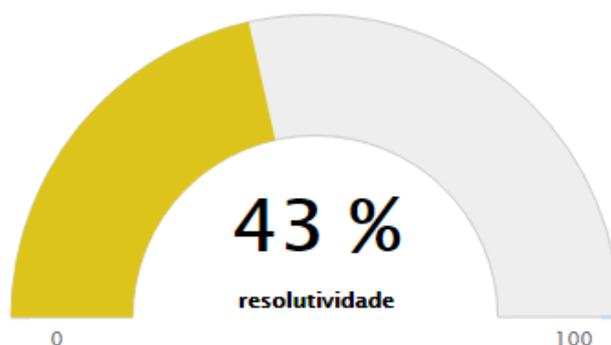
Situação dos Atendimentos

7.453 manifestações

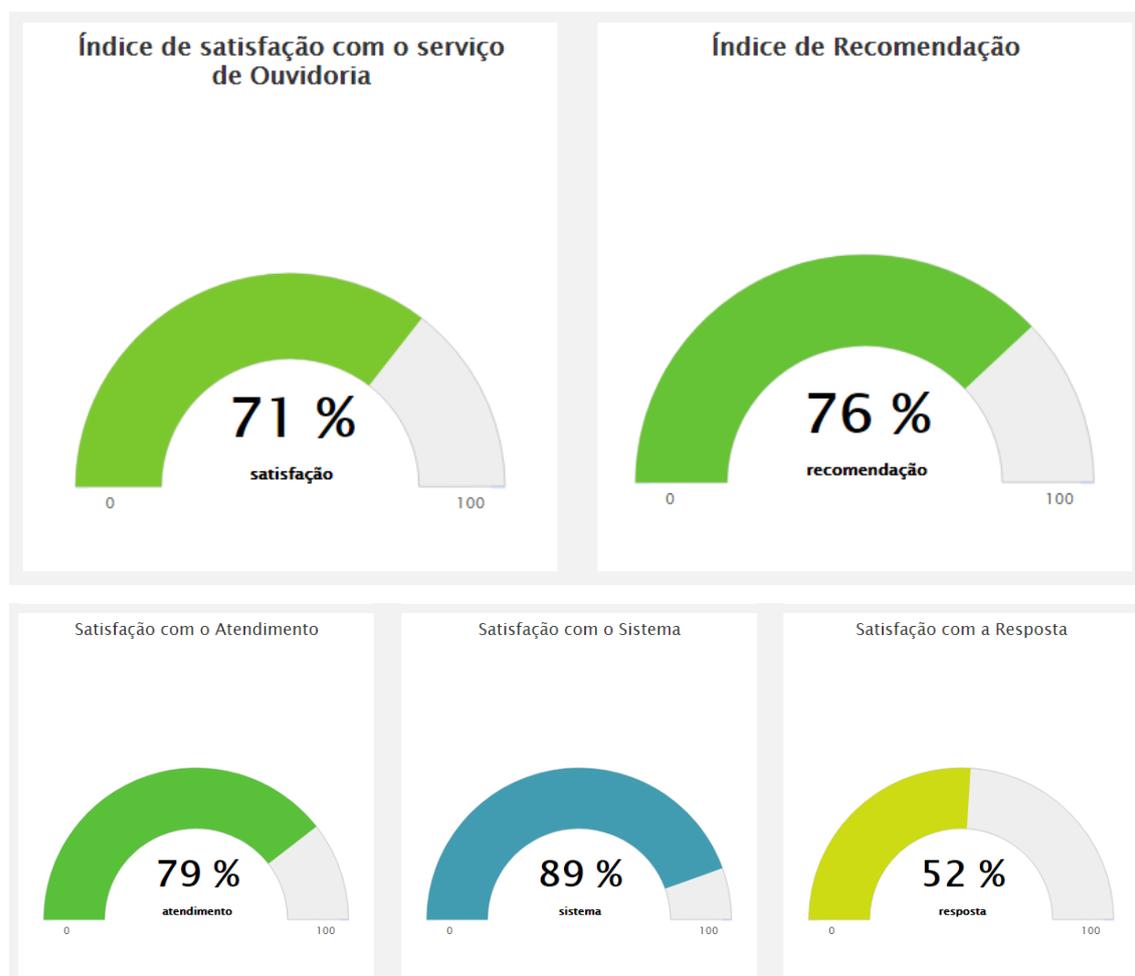


O Índice de Resolubilidade das manifestações de Ouvidoria tratadas na Secretaria é de **43%**, onde esse percentual está ligado às demandas que foram consideradas resolvidas, e esse valor é aferido do quantitativo de manifestantes que respondeu a avaliação quanto à resolutividade. Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se sua demanda foi “Resolvida” ou “Não Resolvida”.

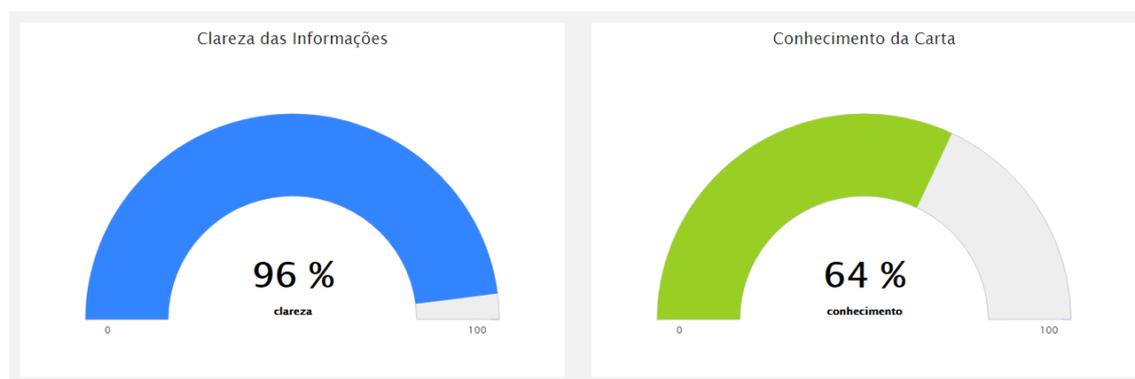
Índice de Resolutividade



O nível de satisfação do cidadão usuário dos serviços de ouvidoria, obtido através da Pesquisa de Satisfação que é apresentada ao cidadão após o recebimento da resposta de cada demanda, onde o mesmo poderá responder ao questionário com algumas perguntas, dentre elas temos o “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, “Índice de Recomendação”, “Satisfação com o Atendimento”, “Satisfação com o Sistema” e “Satisfação com a Resposta”. O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação e a Recomendação do serviço de Ouvidoria desta Secretaria, avaliou da seguinte forma:



O Decreto 36.419, de 25 de março de 2015, instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito do Distrito Federal. O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação que é apresentada ao mesmo, após o recebimento da resposta de cada demanda, avaliou a Carta de Serviços desta Secretaria, com relação à taxa de clareza das informações na carta, e taxa de conhecimento da existência da carta, da seguinte forma:



A Transparência Ativa refere-se às informações de interesse coletivo ou geral que os órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal devem divulgar em seus sítios oficiais, independentemente de requerimento, elencadas no artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013. Com a finalidade de apresentar de forma simplificada os itens obrigatórios a serem disponibilizados pelos órgãos e entidades em seus sítios institucionais, a Controladoria-Geral publicou a Instrução Normativa nº 2/2015- CGDF. Além de disponibilizar o Guia de Transparência Ativa, com a relação das informações obrigatórias. Em 2016, a Controladoria-Geral estabeleceu o Índice de Transparência Ativa (ITA) para avaliar o grau de cumprimento da Lei de Acesso à Informação, e ranquear os órgãos e entidades do governo que se destacarem na publicação das informações de transparência ativa, em atendimento à referida Lei. Desde a primeira edição do Ranking de Transparência Ativa, que a Secretaria de Obras tem sido premiada por apresentar 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa (ITA), sendo premiada pelo 4º ano consecutivo em 2019.

5. METAS E INDICADORES

Para o fortalecimento do papel da Ouvidoria da é necessário, em primeiro lugar, que haja uma sensibilização dos dirigentes e colaboradores no sentido de demonstrar a importância dos trabalhos da ouvidoria. Há uma cultura de que a Ouvidoria tem poder de decisão ou de coerção, mas não cabe a ela rever decisões ou tomar diretamente qualquer medida corretiva, mesmo diante de casos concretos, depois de apreciada a manifestação, feitas as verificações necessárias e apurada eventual procedência. Porém sempre que houver de alguma maneira, prejuízo ou constrangimento para o cidadão, o ouvidor busca usar sua habilidade de persuasão e mediação de conflitos. É preciso deixar explícito que a Ouvidoria não foi instituída para atravancar os processos de trabalho da Secretaria, mas sim para auxiliar na identificação e solução de problemas existentes, com o olhar do controle social. Em razão disso, é essencial o estabelecimento de parcerias internas com as demais áreas da Secretaria. Para tanto, a Ouvidoria efetivará trabalhos de sensibilização das áreas técnicas, visando o atendimento aos prazos de resposta, melhorando assim o grau de resolubilidade das demandas, e otimizando o teor das respostas às manifestações dos cidadãos.

Atualizar a página de Transparência ativa buscando manter 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa (ITA).

Como a Ouvidoria trabalha na perspectiva da participação e do controle social procurando a melhoria dos serviços, e esse trabalho terá mais condições de atingir seus objetivos se a Ouvidoria estiver mais próxima do cidadão, para tanto a Ouvidoria da Secretaria tem o planejamento de atuar como Ouvidoria itinerante, buscando assim otimizar a escuta dos anseios da comunidade. Nesse sentido, a Ouvidoria buscará presença nas Regiões Administrativa onde possui canteiros de obras, como por exemplo, a Administração Regional de Vicente Pires, conforme o cronograma a ser adotado para o evento, e disponibilidade de recursos humanos e de infraestrutura. Podendo a Ouvidoria da Secretaria estar buscando parcerias com ouvidorias de outros órgãos para promoção do desenvolvimento das referidas

atividades, na perspectiva de aprimoramento da divulgação das atividades desempenhadas pelas ouvidorias organizacionais, enquanto instrumento de controle e participação social.

Os profissionais que atuam na Ouvidoria devem possuir formação e capacitação compatíveis com as exigências técnicas das atribuições a eles conferidas. A sensibilização da necessidade de capacitação dos profissionais da Ouvidoria são fatores determinantes para a formação de uma equipe consciente do seu papel e capaz de realizar um trabalho qualificado. Nessa perspectiva, buscar participar dos cursos de capacitação ofertados pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, bem como promover a capacitação da Ouvidora Substituta.

Tais iniciativas estão alinhadas com o ideal de fortalecimento e consolidação do papel da Ouvidoria da Secretaria, ampliando a ligação entre o cidadão e o órgão. Visto que, a atuação da ouvidoria contribui para participação e controle social nos processos de implantação e fortalecimento dos instrumentos que visam à melhoria do funcionamento do órgão e ao reforço de diretrizes e práticas de boa governança, bem como aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

Ações a serem desenvolvidas

AÇÃO	DESCRIÇÃO	META	PERIODICIDADE
Ouvidoria itinerante	Instigar ao cidadão a importância de suas manifestações junto a Ouvidoria e ao Estado.	Publicidade da Ouvidoria.	Segundo Semestre
Atualização Site	Atualização da página da Ouvidoria no Site da Secretaria	Publicidade da Ouvidoria.	Periódico
Relatório	Relatório estatístico das manifestações recebidas pela Ouvidoria	Publicidade dos dados estatísticos das manifestações.	Trimestral
Capacitação	Participação em cursos de capacitação sobre os temas relacionados à Ouvidoria	Formação e capacitação compatíveis com as exigências técnicas das atribuições.	A definir
Carta de Serviços	Atualização da Carta de Serviços	Atendimento dos requisitos e melhoria dos indicadores.	Anual
Transparência Ativa	Atualização da Transparência Ativa no Site da Secretaria	Manter 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa (ITA).	Anual

Indicadores

O Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF - PDSO 2019 – 2023 reúne ações e projetos voltados para a melhoria do desempenho nas ouvidorias seccionais para que indicadores e metas destes instrumentos sejam alcançados.

Neste sentido, apresentaremos a seguir os indicadores e metas escalonadas para todo o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF para o ano de 2020, e o resultado alcançado pela Secretaria de Obras no ano de 2019.



Este indicador mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão, referindo-se ao desempenho do órgão, por meio da avaliação sobre a situação das manifestações como “resolvidas” ou “não resolvidas” nas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio do sistema OUV-DF:

INDICADOR	RESULTADO 2019	META 2020
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	43%	50%



Este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria do DF, por meio de uma avaliação dos principais processos de trabalho das ouvidorias, o atendimento, o sistema e a resposta fornecida, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

INDICADOR	RESULTADO 2019	META 2020
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	71%	75%



Este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria do DF, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

INDICADOR	RESULTADO 2019	META 2020
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	76%	80%



Este indicador mede o percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro do prazo legal de até 20 dias conforme a Lei nº 4.896/2012:

INDICADOR	RESULTADO 2019	META 2020
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	82%	92%



Este indicador mede o percentual de clareza das informações constantes na carta de serviços da Secretaria, a partir da avaliação da carta de serviços disponível na própria carta, conforme o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação – GMEI, e da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF quando se tratar de solicitações de serviços aos órgãos e entidades do DF.

INDICADOR	RESULTADO 2019	META 2020
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	96%	90%