



# **PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA**

## **2022**

**SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL**

**COMPANHIA ENERGÉTICA DE BRASÍLIA - CEB**

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. ONDE ESTAMOS.....	4
2.1. FINALIDADE E COMPETÊNCIAS .....	4
2.2. FORÇA DE TRABALHO .....	6
2.3. DIAGNÓSTICO.....	8
2.3.1. DADOS DAS DEMANDAS - SODF E CEB .....	8
2.3.2. DADOS DAS DEMANDAS DE ILUMIÇÃO PÚBLICA.....	14
2.3.3. ASSUNTO MAIS RECORRENTE.....	14
3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DA SODF .....	19
4. ONDE QUEREMOS CHEGAR .....	20
4.1. INDICADORES E METAS.....	22
5. AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS.....	25
5.1. PROJETOS.....	30
5.2. CRONOGRAMA .....	33
6. VIGÊNCIA DO PLANO DE AÇÃO CONJUNTO .....	35

## 1. APRESENTAÇÃO

Neste documento, apresentamos o Plano de Ação Conjunto da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, e da Ouvidoria da Companhia Energética de Brasília - CEB, para o ano de **2022**, 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.

Este Plano de Ação foi construído de forma conjunta seguindo orientação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, acordado em reunião entre a OGDF e os órgãos envolvidos, levando em consideração o Decreto N° 40.898, de 17 de junho de 2020, que regulamenta a outorga à Companhia Energética de Brasília referente à concessão da prestação do serviço de iluminação pública no Distrito Federal, assim como o Extrato do Contrato de Concessão, publicado no DODF N° 137 do dia 22 de julho de 2020, página 53, que oficializa a transferência da gestão dos serviços de Iluminação Pública à CEB, e considerando o Plano de Transição Operacional – PTO que é parte integrante do Contrato de Concessão Administrativa dos Serviços de Iluminação Pública no Distrito Federal.

A Ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão e o órgão, 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 do órgão, 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. ONDE ESTAMOS**

### **2.1. 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.

## 2.2. FORÇA DE TRABALHO

### Força de Trabalho da Secretaria de Obras:

<b>CARGO</b>	<b>NOME</b>	<b>CARGO/FUNÇÃO</b>	<b>CV RESUMIDO</b>
<b>OUVIDOR TITULAR</b>	Nilva Oliveira Bastos	Analista em Gestão e Assistência Pública à 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.
<b>OUVIDOR SUBSTITUTO</b>	Kellen Regina de Lima Batista	Assessora da Ouvidoria/SODF	Servidora efetiva da Secretaria de Estado de Saúde no cargo de Analista em Gestão e Assistência Pública à Saúde, possui experiência no serviço de Ouvidoria, tendo atuado por 5 anos na Ouvidoria da Saúde. Trabalhou no Escritório de Projetos Estratégicos/Gabinete da Secretaria de Saúde, e atuou como Assessora técnica no Gabinete da Secretaria de Saúde.

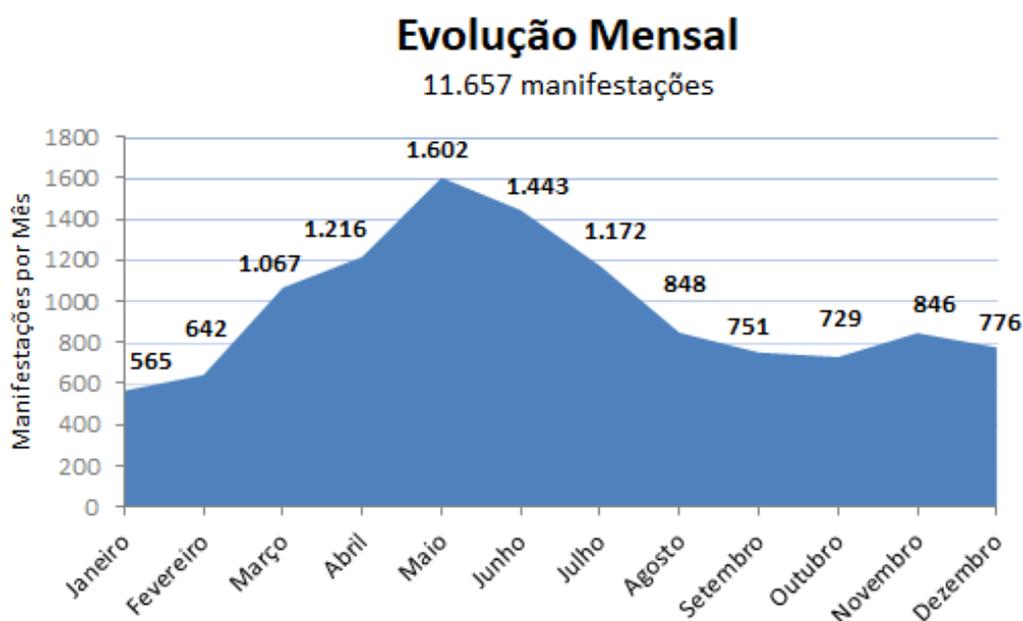
**Força de Trabalho da Companhia Energética de Brasília - CEB:**

<b>CARGO</b>	<b>NOME</b>	<b>CARGO/FUNÇÃO</b>	<b>CV RESUMIDO</b>
<b>OUVIDOR TITULAR</b>	Adriana Moreira Dias	Inspetora Fiscal de Atividades Urbanas	Graduada em Direito pela Associação de Ensino Unificado do Distrito Federal - AEUDF. Pós graduada em Direito Administrativo e Processo Administrativo pela Universidade Cândido Mendes. Ingressou no serviço público em 1994 na carreira de Fiscalização e Inspeção de Atividades Urbanas da Secretaria DF-LEGAL onde atuou em vários setores como Subsecretária de Fiscalização de Resíduos Sólidos, Corregedoria, Tribunal de Julgamento Administrativo, Compras e Licitações, Gerência Financeira, Presidente da Comissão de ética, atuou como advogada da TCB , Coordenadora da Subsecretaria de Assuntos Estratégicos da Secretaria de Estado e Meio Ambiente, Chefe de Gabinete da Secretaria de Estado e Meio Ambiente do Estado de Goiás, teve participação na elaboração de anteprojotos de leis, Minutas de Decretos para regulamentação de legislação, Portarias, Ordens de Serviço.
<b>OUVIDOR SUBSTITUTO</b>	Bruna Lins Pimentel	Gestora em Assuntos Organizacionais	Graduada em Administração de Empresas pelo Centro de Ensino Unificado de Brasília (UniCEUB) em 2020. Estagiou no Supremo Tribunal Federal na assessoria do Secretário da Saúde. Realizou um curso sobre Design Thinking na Rede Look n' Feel. Realizou um MBA de Liderança, Inovação e Gestão 4.0, pela PUC-RS online. Ingressou no mercado de trabalho em 2021, na Ouvidoria do Senado Federal, como atendente. Atualmente atua como Gestora de Assuntos Organizacionais na CEB-Holding, lotada na Ouvidoria desde abril de 2022.

## 2.3. DIAGNÓSTICO

### 2.3.1. DADOS DAS DEMANDAS - SODF E CEB

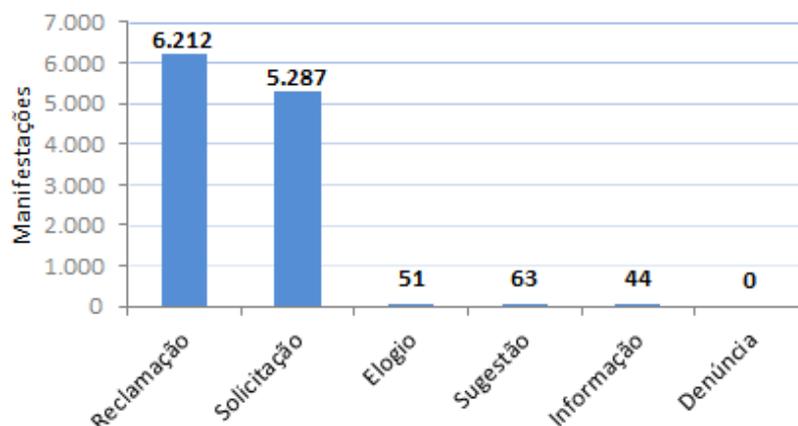
No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, a Ouvidoria recebeu **11.657** manifestações no Sistema de Ouvidoria.



Com relação aos **11.657** atendimentos, a maioria das demandas registradas foram reclamações, representando **53,3%** do total de manifestações, perfazendo um total de **6.212** demandas, seguida das solicitações que representam **45,4%** do total de manifestações, correspondendo a **5.287** demandas. Tivemos também o registro de **51** demandas de elogio, representando **0,4%**, **63** demandas de sugestão, representando **0,5%**, e **44** demandas de informação representando **0,4%**.

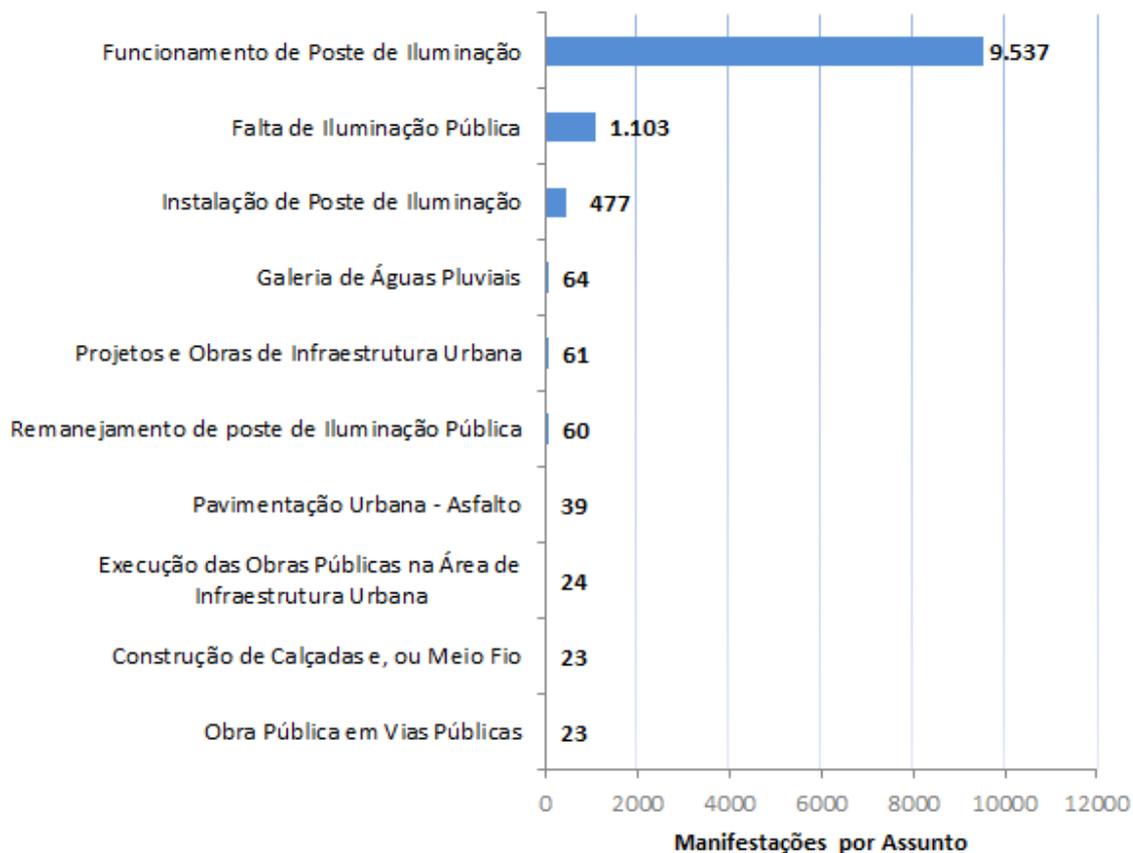
## Por Classificação

11.657 manifestações



As demandas extraídas do sistema OUV-DF, durante o período 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, foram elencadas pelo **ranking dos 10(dez) assuntos mais demandados**.

## Assuntos Mais Demandados



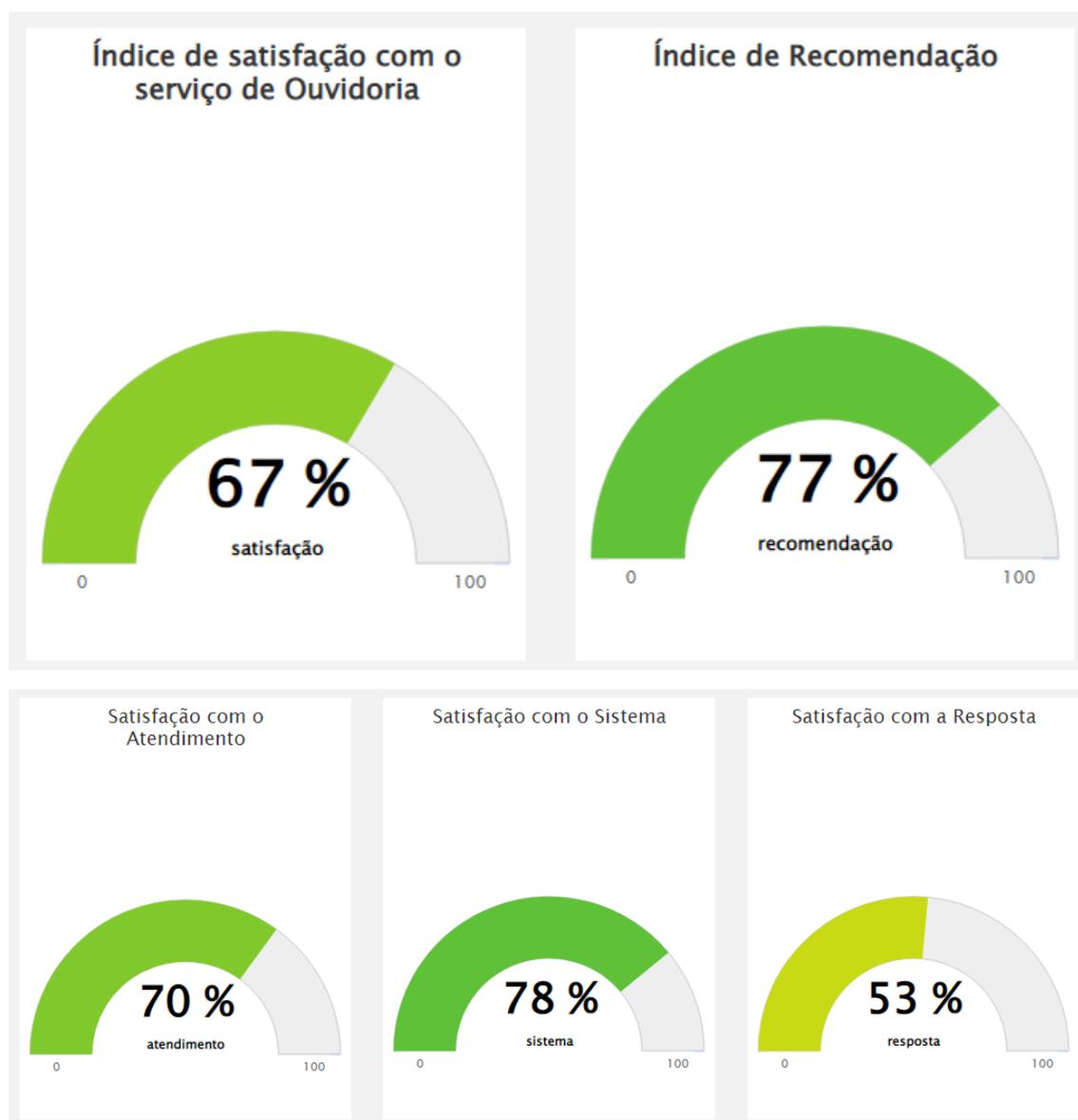
A **situação das manifestações** recebidas e tratadas pelas Ouvidorias da SODF e da CEB, no período citado, onde ao recebimento das respostas de cada demanda, o cidadão tem a opção de avaliar como Resolvida ou Não Resolvida com relação à entrega do serviço, assim **65%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **17%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **0,5%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **15%** foram avaliadas como Resolvidas, **1%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar, e **2%** se encontram em análise.



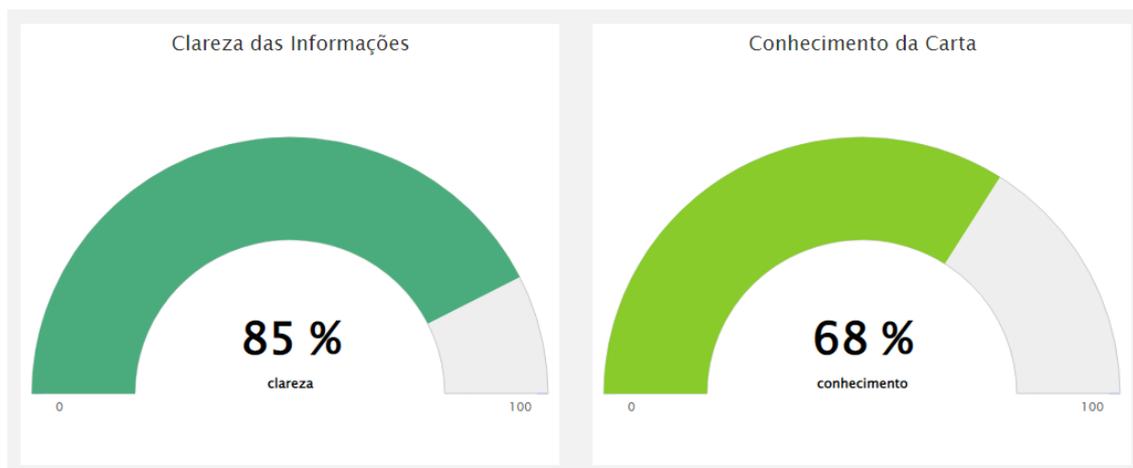
O **Índice de Resolubilidade** das manifestações de Ouvidoria tratadas na SODF e na CEB é de **48%**, onde esse percentual está ligado às demandas que foram consideradas resolvidas, e esse valor é aferido do quantitativo de manifestantes que respondeu a avaliação quanto à resolutividade. Esse índice 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”.



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 da SODF e da CEB, 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 da SODF e da CEB, com relação à taxa de clareza das informações na carta, e taxa de conhecimento da existência da carta, da seguinte forma:

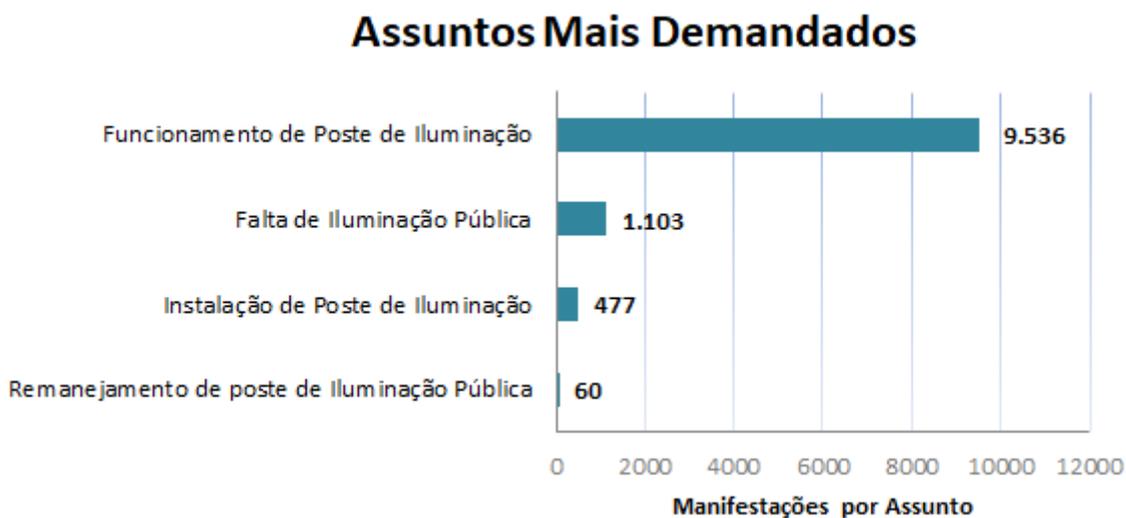


O **cumprimento do prazo de resposta** da SODF e da CEB no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021 foi o seguinte:



### 2.3.2. DADOS DAS DEMANDAS DE ILUMIÇÃO PÚBLICA

Elencamos a seguir os assuntos mais demandados referentes aos serviços de Iluminação Pública:



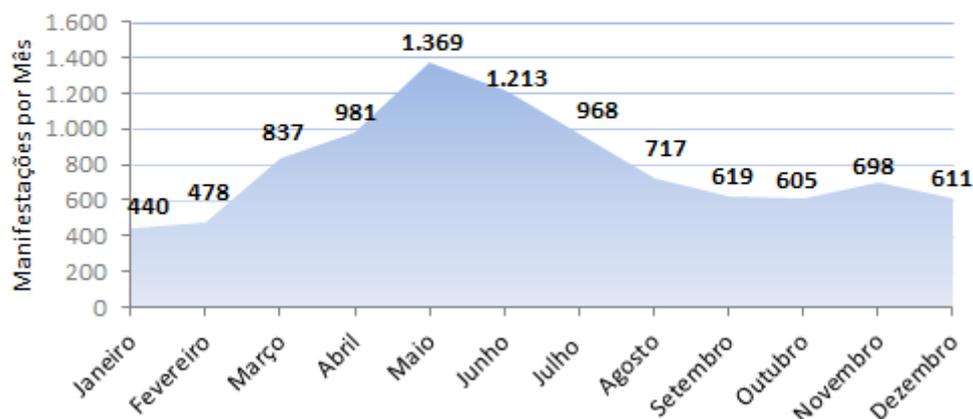
### 2.3.3. ASSUNTO MAIS RECORRENTE

Durante o período analisado de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, percebemos que o assunto mais recorrente foi “**Funcionamento de Poste de Iluminação**”, representando **82%** do total de manifestações da Secretaria de Obras em conjunto com a CEB, perfazendo um total de **9.536** demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, referentes ao serviço que envolve manutenção de poste de iluminação pública.

Detalharemos a seguir os dados referentes a este assunto, apresentando primeiramente a evolução mensal do quantitativo de demandas registradas:

## Evolução Mensal

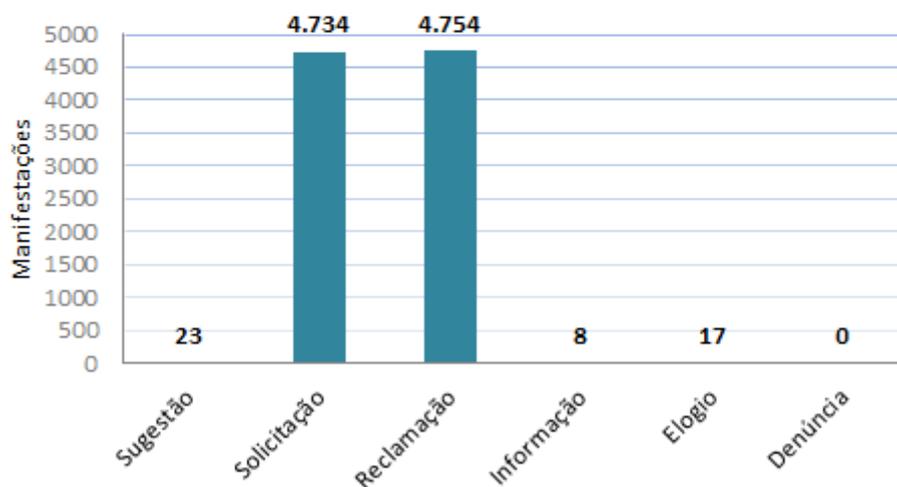
9.536 Manifestações



Refere à quantidade de demandas que foram registradas sob o assunto de “Funcionamento de Poste de Iluminação”, quanto à classificação é possível observar que as manifestações recebidas foram classificadas como: **4.754** reclamações, **4.734** solicitações, **17** elogios, **23** sugestões, **08** informações, e nenhuma denúncia.

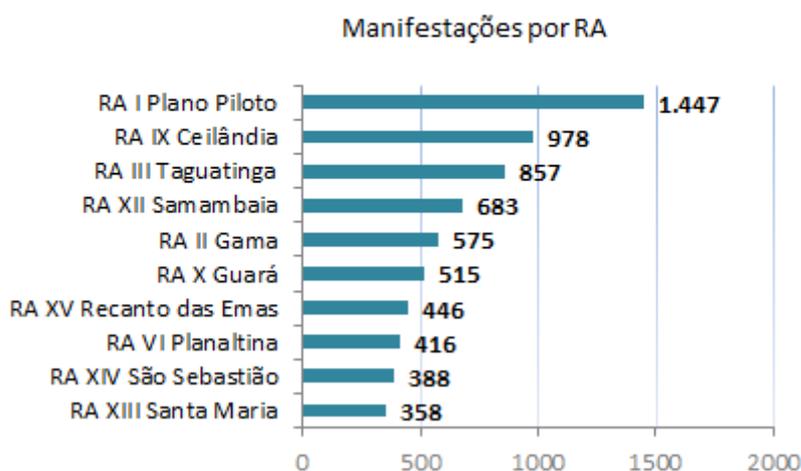
## Por Classificação

9.536 Manifestações



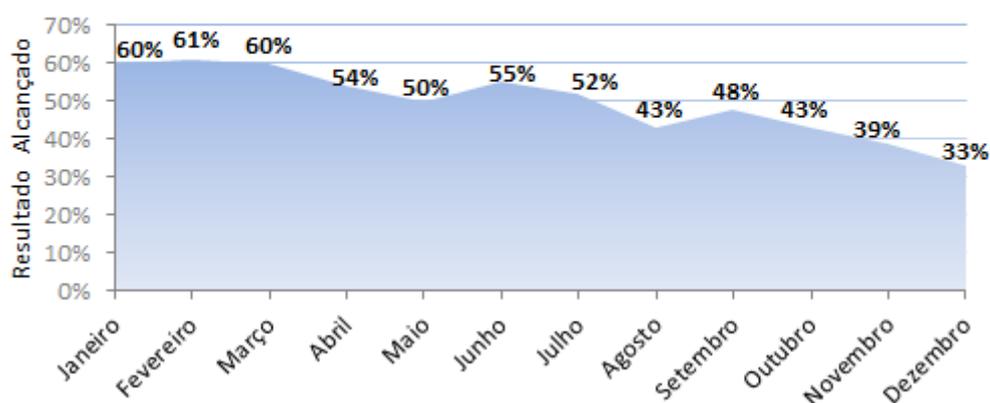
Elencamos, a seguir, as 10(dez) Regiões Administrativas mais demandadas para o referido assunto:

## 10 Regiões Administrativas mais demandadas



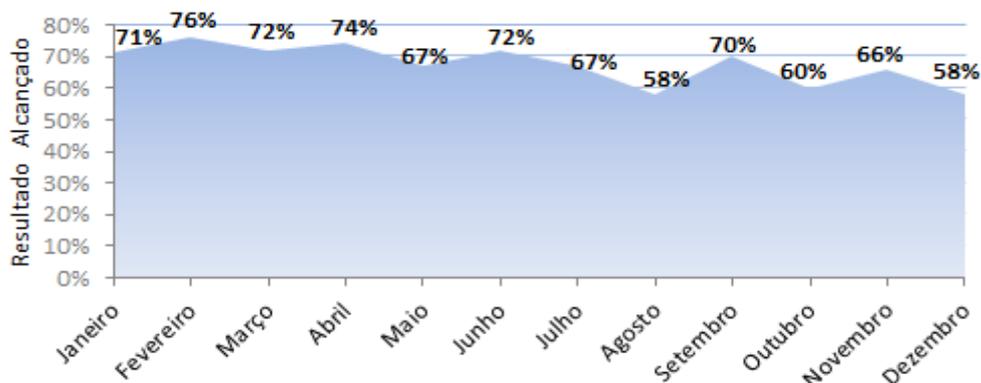
Detalharemos a seguir a evolução mensal do Índice de Resolutividade das demandas referentes ao assunto de “Funcionamento de Poste de Iluminação”.

## Evolução Mensal do Índice de Resolutividade



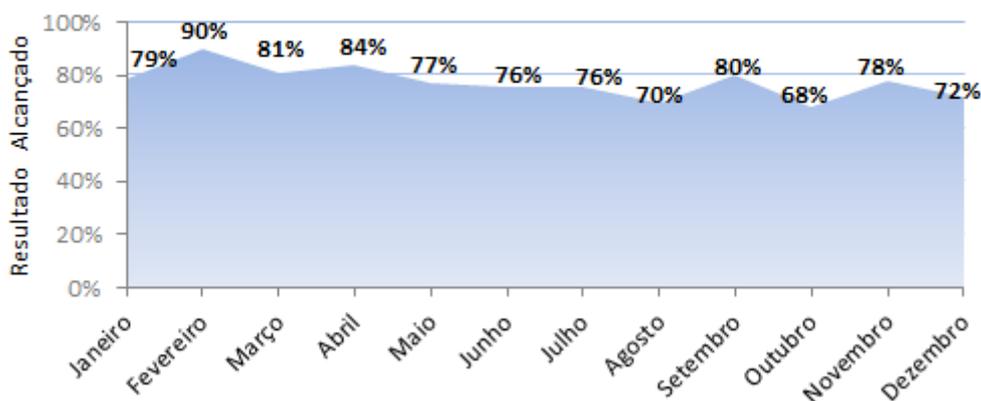
Referente ao assunto de “Funcionamento de Poste de Iluminação”, elencamos a seguir a evolução mensal do nível de satisfação do cidadão usuário dos serviços de ouvidoria:

## Evolução Mensal do Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



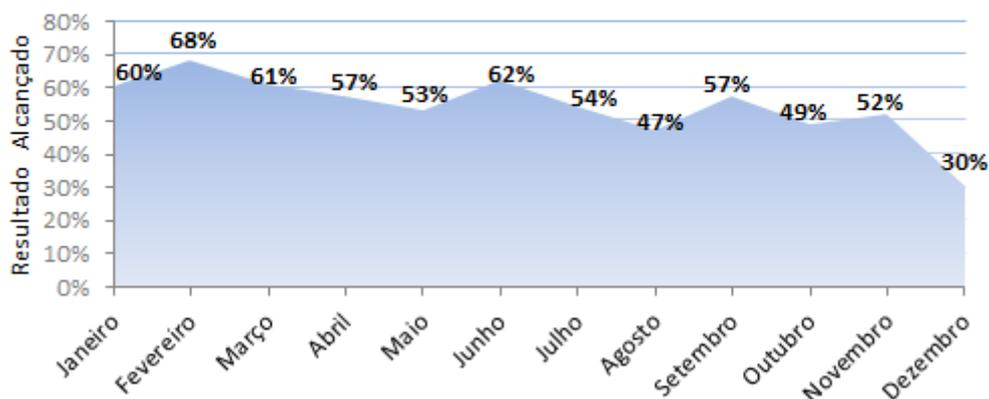
Apresentaremos a seguir a evolução mensal do Índice de Recomendação do serviço de Ouvidoria referente ao assunto de “Funcionamento de Poste de Iluminação”. Este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do Sistema OUV-DF:

## Evolução Mensal do Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria



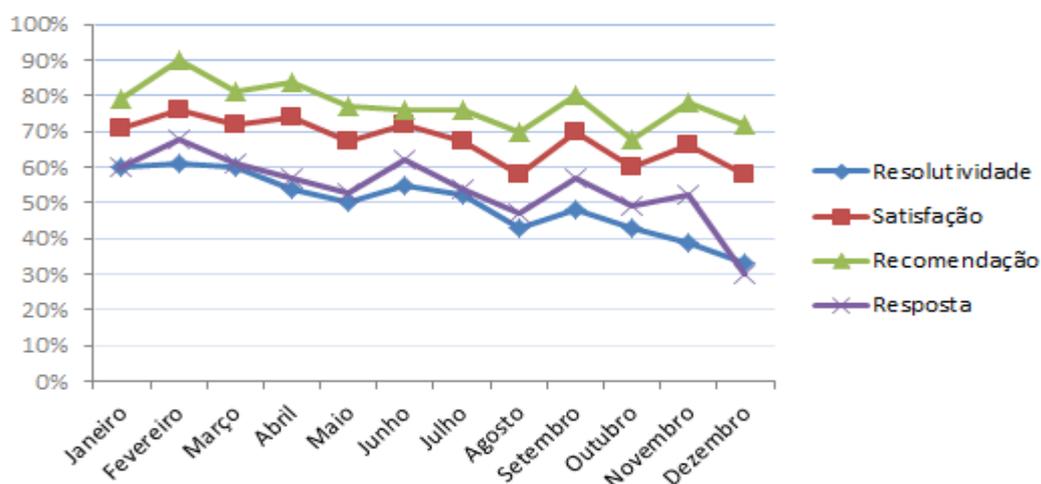
Detalharemos a seguir a evolução mensal do Índice de Qualidade da Resposta, referente ao assunto de “Funcionamento de Poste de Iluminação”. Este indicador mede o percentual de satisfação do cidadão com a resposta fornecida no tratamento da sua manifestação, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

## Evolução Mensal do Índice de Qualidade da Resposta



Apresentaremos a seguir a comparação da curva de desempenho dos índices de Resolutividade, Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, Recomendação do Serviço de Ouvidoria e Qualidade da Resposta, referente ao assunto de “Funcionamento de Poste de Iluminação”, onde podemos observar uma queda no desempenho no decorrer do ano de 2021, sendo mais acentuada no mês de dezembro. Essa diminuição do desempenho foi mais perceptível principalmente no Indicador de Qualidade da Resposta, seguido do Indicador de Resolutividade.

## Evolução Mensal dos índices



### 3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DA SODF

O Planejamento Estratégico envolve um conjunto de mecanismos utilizados para contextualizar e definir o estabelecimento de metas para atingir um ou mais objetivos. Analisa cenários, definindo ações que permitirão alcançar os objetivos desejados.

Busca propor iniciativas que busquem implementar o acompanhamento de resultados no órgão, que promovam soluções para melhoria do desempenho institucional ou que adotem instrumentos para o aprimoramento do processo decisório. E promover aperfeiçoamento na tomada de decisão e a qualidade do uso dos recursos públicos.

Nesse contexto a Ouvidoria participa do Planejamento Estratégico Institucional da Secretaria com os seguintes resultados:

DESCRIÇÃO DA BATALHA	RESULTADO CHAVE	INICIATIVAS	INDICADOR	ACOMPANHAMENTO
Facilitar o diálogo entre o cidadão e as diversas instâncias da gestão da Secretaria, fortalecendo o controle social	Alcançar 42% do índice de resolutividade das demandas do cidadão registradas na OUV-DF	Acompanhamento junto às áreas envolvidas buscando a melhor alternativa para resolução dos conflitos do cidadão	48%	Gestão junto aos setores para buscar atendimento das demandas vinculadas
Facilitar o diálogo entre o cidadão e as diversas instâncias da gestão da Secretaria, fortalecendo o controle social	Aumentar para 69% o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria	Aperfeiçoamento no atendimento ao cidadão, facilitando o acesso ao serviço de ouvidoria e buscar a melhor alternativa junto às áreas envolvidas para resolução dos conflitos do cidadão	67%	Resposta ao cidadão quanto ao atendimento das demandas vinculadas e resposta complementar das demandas anteriores
Facilitar o diálogo entre o cidadão e as diversas instâncias da gestão da Secretaria, fortalecendo o controle social	Aumentar para 93% o índice cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	Acompanhamento junto às áreas envolvidas para cumprimento dos prazos estabelecidos na Lei nº 4.896/2012	100%	Acompanhamento dos prazos de vencimento das demandas e cobrança de respostas junto aos setores

## 4. ONDE QUEREMOS CHEGAR

O **Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF** para 2022 é o resultado de temas e discussões realizadas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF, ao longo de 2021. É uma proposta diferenciada, que busca, de forma inédita, estabelecer estratégias para os três níveis da rede de Ouvidorias do Distrito Federal – ações transversais comuns a toda a rede, ações específicas para o órgão central (OGDF) e diretrizes para as seccionais.

A partir dos indicadores apresentados no Plano de Ação do SIGO-DF, identificou-se a necessidade de priorização de ações voltadas para a melhoria da **satisfação do cidadão com o serviço de ouvidoria**, considerando que este foi o indicador com maior queda nos últimos anos, na Rede SIGO-DF.

A consulta ao Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF poderá ser feita através do link:

<https://ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-em-ouvidoria/>

A proposta para 2022 é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

### **DIMENSÃO VOLUME**

**Grupo 1** - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)

**Grupo 2** - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50 demandas por mês)

**Grupo 3** - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

## DIMENSÃO QUALIDADE

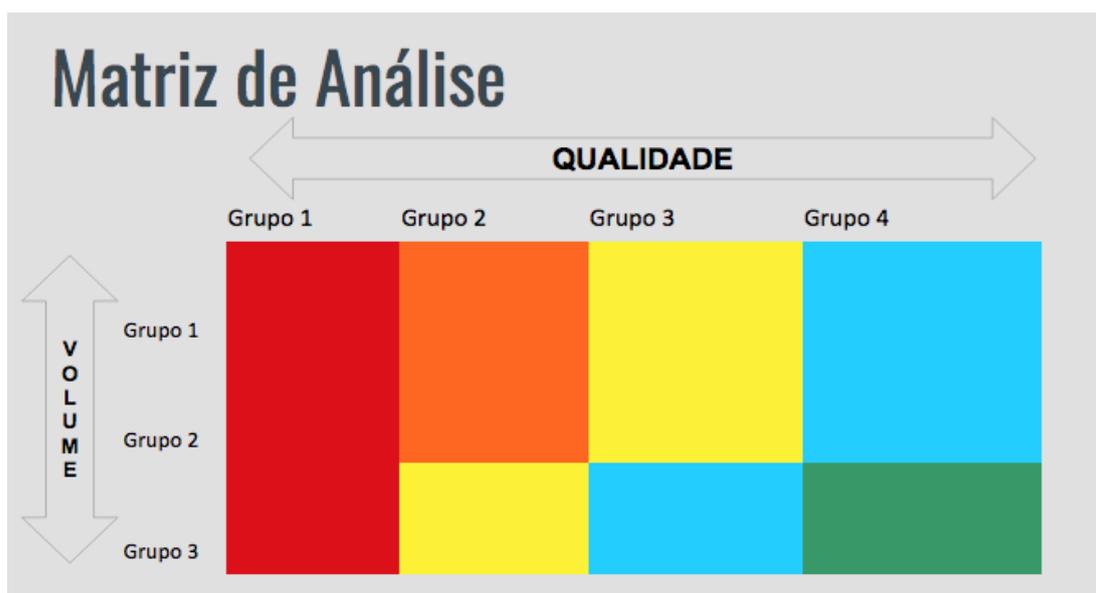
**Grupo 1** - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

**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 partir da análise dos elementos estruturantes, as ouvidorias seccionais foram categorizadas em 5 grandes Grupos, conforme a Matriz de análise apresentada:



A matriz de análise fornece subsídios para a definição de ações customizadas para cada categoria, conforme o Plano de Ação Anual do SIGO, estão identificadas no Caderno 3: Diretrizes de Ações das Seccionais - compromissos individuais com o desempenho da REDE.

Considerando a matriz de análise, buscamos identificar a categorização da Secretaria de Obras em conjunto com a CEB, por meio dos resultados apresentados em 2021:

INDICADOR	META SIGO 2021	RESULTADO 2021
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	42%	48%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	69%	67%
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	75%	77%
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	93%	100%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DE OUVIDORIA	49%	53%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	75%	85%

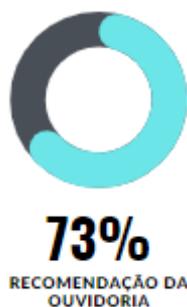
Após a aplicação dos critérios da matriz de análise, podemos identificar que a Secretaria de Obras, em conjunto com a CEB estão localizadas no **Grupo 3** do elemento estruturante **Dimensão Volume**, por se tratarem de órgão que recebe mais de 600 manifestações por ano, e estão localizadas no **Grupo 2** do elemento estruturante **Dimensão Qualidade**, porque está com **1(um)** indicador abaixo da meta SIGO, sendo o indicador que mede a Satisfação, portanto enquadra-se na cor **Amarelo**.

#### 4.1. INDICADORES E METAS

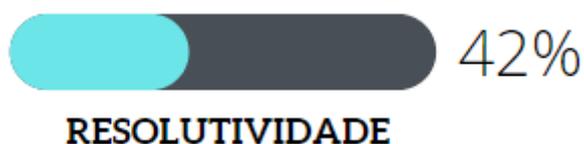
O Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF referente ao exercício de **2022** apresenta diversas mudanças estratégicas nos mecanismos de monitoramento e aferição de resultados da Rede SIGO-DF. A proposta de alteração nasce de um processo de maturidade da própria rede que, após diversos ciclos de atuação em rede, pode avançar em frentes diferenciadas.

Consta no Plano de Ação Anual do SIGO-DF para **2022**, com o referencial metodológico de planejamento a estratégia OKR - Objetivos e Resultados Chaves, o estabelecimento de prioridades, iniciativas e indicadores voltado para entregas de curto prazo (via de regra, trimestrais). Ainda, foram mapeados e identificados os Indicadores de Performance Institucional (Key Performance Indicators - KPI), que, em síntese, representam a saúde operacional da Rede SIGO. Onde os indicadores de performance para 2022 estão relacionados a seguir:

#### INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



#### INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



Apresentaremos a seguir os indicadores e metas escalonadas para o SIGO-DF, para o ano de 2022, e o resultado alcançado pela Secretaria de Obras em conjunto com a CEB, no ano de 2021.

### INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF



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 2021	META 2022
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	77%	73%



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 2021	META 2022
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	67%	64%



Este indicador mede o percentual de satisfação do cidadão com a resposta fornecida no tratamento da sua manifestação, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

INDICADOR	RESULTADO 2021	META 2022
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DE OUVIDORIA	53%	48%

## INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



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 2021	META 2022
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	48%	42%

## 5. AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS

Conforme o Plano de Ação Anual do SIGO, estão identificadas ações customizadas para cada categoria, sendo descritas no Caderno 3: Diretrizes de Ações das Seccionais - compromissos individuais com o desempenho da REDE.

As ações aqui apresentadas foram definidas para as seccionais identificadas no **Grupo 1**, onde se encontram os órgãos categorizados com a cor **Amarelo** conforme a Matriz de Análise, além de outras ações complementares.

**Ações definidas no Plano de Ação Anual do SIGO:**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado Chave (Ação)</b>	<b>Indicador (Resultado Chave)</b>	<b>Meta</b>	<b>Medição</b>	<b>Resultado esperado</b>
Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	1%	Trimestral	Melhora dos indicadores de Qualidade do serviço de Ouvidoria
	Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria	1%	Trimestre	
Ampliar o nível de confiança com o serviço de Ouvidoria	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	1%	Trimestral	
	Jornada do cidadão (cidadão oculto) para 1 serviço (+ demandado)	Serviço redesenhado	1	Cronograma	
	Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria	1%	Trimestre	
Qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	2%	Mensal	
	Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes	Reunião realizada	1	Mensal	
	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	Trimestral	
	Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de qualidade da resposta	1%	Trimestral	
Aprimorar a prestação dos serviços públicos	Jornada do cidadão (cidadão oculto) para 1 serviço (+ demandado)	Serviço redesenhado	1	Cronograma	
	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	Trimestral	
	Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de Resolutividade	1%	Mensal	

### **Ações complementares:**

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 6º ano consecutivo em 2021**.

A CEB foi premiada por apresentar 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa(iTA), a partir da segunda edição realizada em 2017, e somente em 2020 não alcançou a pontuação de 100%, sendo novamente premiada em 2021.

Conforme o disposto na Lei nº 4.990/2012 regulamentada pelo Decreto Distrital nº 34.276/2013, **atualizar a página de Transparência ativa** buscando manter 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa(iTA).

Com fulcro no Decreto 36.419, de 25 de março de 2015, atualizar a **Carta de Serviços ao Cidadão**, com o objetivo de otimizar a taxa de clareza das informações na carta, e taxa de conhecimento da existência da carta, na concepção do cidadão usuário dos serviços da SODF e da CEB.

Revisar os **assuntos** cadastrados no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, visando melhoria da compreensão do cidadão no ato do registro das suas demandas, bem como otimizar o conteúdo dos relatos com a inclusão de dados complementares de identificação dos serviços e da localização dos endereços. Essa ação de revisar os assuntos e cadastrá-los de acordo com a Carta de Serviços ao Cidadão, além de melhorar o atendimento das demandas, tem o objetivo também de otimizar os relatórios de ouvidoria, com dados mais detalhados, transformando-os em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.

Iniciar estudo da **viabilidade de integração** do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, com o Sistema de Gestão de Iluminação Pública que é utilizado para o registro dos chamados abertos nos canais de atendimento da CEB: tridígito (155) com call center 24 horas; aplicativo Ilumina DF para Android e IOS; e o site do portal [www.ceb.com.br](http://www.ceb.com.br). Tal iniciativa tem por objetivo a melhoria no atendimento das demandas do cidadão.

Providenciar a **criação da caixa de recebimento de demandas** no sistema OUV-DF, para tratamento das demandas de pedidos de expansão e efficientização, conforme o disposto no Plano de Transição Operacional – PTO que é parte integrante do Contrato de concessão administrativa dos serviços de iluminação pública no Distrito Federal. O Plano de Transição dispõe que a SODF continuaria concentrando as informações de Ouvidoria do GDF para os pedidos referentes à iluminação pública. Como já existe uma unidade da Concessionária dentro do sistema de ouvidoria para as solicitações de manutenção, todos os pedidos deverão ser encaminhados para a Concessionária para avaliação e providências. Sendo assim, deverá ser criada uma unidade similar para as solicitações de expansão.

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.

Desenvolver ações de **divulgação interna e externa** da Ouvidoria da SODF e da CEB, para tanto providenciar a ampla divulgação dos relatórios trimestrais conjuntos, por meio de documento Circular/SEI para todas as áreas técnicas. Desenvolver ação conjunta com a Assessoria de Comunicação – ASCOM/SODF, e Comunicação/CEB, buscando a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria e da Carta de Serviços da SODF e da CEB, por meio das Mídias Sociais já utilizadas pelas referidas áreas de comunicação.

Tais iniciativas estão alinhadas com o ideal de fortalecimento e consolidação do papel da Ouvidoria, 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.

## 5.1. PROJETOS

### Nome do Projeto: Bate papo com a Ouvidoria

JUSTIFICATIVA			OBJETIVO
<p>O projeto "Ouvindo os Ouvidores", no âmbito do Programa de Sensibilização e Valorização dos Ouvidores e equipes desenvolve-se uma dinâmica colaborativa e participativa dos diversos membros da Rede do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, com o intuito de agregar conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao exercício da função de ouvidoria. A proposta é a implantação de ações internas, através do Projeto Bate papo com a Ouvidoria.</p>			<p>Divulgar o serviço de ouvidoria e explicar seu papel e importância; Interlocução e aproximação com os demais setores; ter o trabalho das Ouvidorias seccionais prestigiado e reconhecido. Apresentar os projetos em andamento e as boas práticas de ouvidoria exercidas.</p>
AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS			RECURSOS FINANCEIROS
<p>Não há necessidade.</p>			<p>Custo Operacional: hora/profissional</p>
PRINCIPAIS ENTREGAS + CRONOGRAMA			EQUIPE DO PROJETO
ENTREGAS	INÍCIO	FINAL	<p>Ouvidoria/SODF            Ouvidoria/CEB            Parceiros:            ASCOM/SODF            Comunicação/CEB            Gerência de Gestão de Pessoas/CEB</p>
Escolha do tema para o bate papo	20/05/2022	31/05/2022	
Cronograma do evento	15/06/2022	30/09/2022	
Execução do evento com apresentação de palestra na CEB	15/06/2022	30/06/2022	
Execução do evento com apresentação de palestra na SODF	01/09/2022	30/09/2022	

## Nome do Projeto: Divulgação dos Canais de Atendimento da CEB

JUSTIFICATIVA			OBJETIVO
O projeto de Divulgação dos Canais de Atendimento da CEB tem como intuito educar o cidadão a buscar os canais de atendimento da CEB, para solicitar atendimento dos serviços de iluminação pública, considerando o volume de solicitações registradas por meio da Ouvidoria, que poderiam ser atendidas através das ordens de serviços do primeiro nível de atendimento da CEB. Observamos também a necessidade de orientar o cidadão quanto aos serviços da CEB que dependem da atuação da Neoenergia.			Escolha do mascote avatar “Cebinho” para otimizar a dinâmica da divulgação de caráter educativo. Divulgação dos Canais de atendimento da CEB, divulgação dos serviços oferecidos pela CEB, divulgação dos serviços que dependem da atuação da Neoenergia para efetivação do serviço da CEB, e divulgação dos serviços que, apesar da similaridade, não são de competência da CEB. Divulgar a Carta de Serviços.
AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS			RECURSOS FINANCEIROS
Divulgação sem custo, através de publicação nos sites e nas mídias sociais dos órgãos envolvidos.			Custo Operacional: hora/profissional
PRINCIPAIS ENTREGAS + CRONOGRAMA			EQUIPE DO PROJETO
ENTREGAS	INÍCIO	FINAL	Ouvidoria/SODF Ouvidoria/CEB Parceiros: ASCOM/SODF Comunicação/CEB
Escolha do mascote “Cebinho”	20/05/2022	27/05/2022	
Construção do material de divulgação	20/05/2022	15/06/2022	
Comunicação com os Órgãos parceiros	25/05/2022	15/06/2022	
Cronograma do evento	20/05/2022	30/06/2022	
Lançamento da divulgação	15/06/2022	30/06/2022	

### Esboço do mascote “Cebinho”

A ideia do mascote avatar “Cebinho”, foi pensada para chamar a atenção principalmente das crianças, considerando a grande capacidade de aprendizado que elas possuem. Quando temos o objetivo de promover mudança de cultura de uma sociedade, devemos lançar mão da estratégia de iniciar pelas crianças, as quais conseqüentemente vão disseminar os novos ensinamentos começando por seus próprios lares.

# Gebinho



## 5.2. CRONOGRAMA

Cronograma das ações e projetos:

<b>AÇÃO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>META</b>	<b>PERIODICIDADE</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
Cidadão oculto	Jornada do cidadão para um serviço mais demandado do órgão	Serviço redesenhado	Agosto	Ouvidoria/SODF Ouvidoria/CEB
Atualização Site	Atualização da página da Ouvidoria no Site	Publicidade da Ouvidoria	Janeiro Abril Julho Outubro	Ouvidoria/SODF Ouvidoria/CEB Parceiros: ASCOM/SODF Comunicação/CEB
Relatório	Relatório estatístico das manifestações recebidas pela Ouvidoria	Publicidade dos dados estatísticos das manifestações	Janeiro Abril Julho Outubro	Ouvidoria/SODF Ouvidoria/CEB Parceiros: ASCOM/SODF Comunicação/CEB
Capacitação	Participação em cursos de capacitação sobre os temas relacionados à Ouvidoria	Formação e capacitação compatíveis com as exigências técnicas das atribuições	De acordo com o cronograma da OGDF/CGDF	Ouvidoria/SODF Ouvidoria/CEB
Carta de Serviços	Atualização da Carta de Serviços	Atendimento dos requisitos e melhoria dos indicadores	Novembro	Ouvidoria/SODF Ouvidoria/CEB e Grupos de Trabalho
Transparência Ativa	Atualização da Transparência Ativa no Site	Manter 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa (iTA)	Julho	Ouvidoria/SODF Ouvidoria/CEB Parceiros: ASCOM/SODF Comunicação/CEB
Divulgação Interna	Relatório estatístico das manifestações recebidas pela Ouvidoria	Ampla divulgação para as áreas técnicas	Janeiro Abril Julho Outubro	Ouvidoria/SODF Ouvidoria/CEB
Divulgação Externa	Divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria e da Carta de Serviços	Ampla divulgação nas Mídias Sociais	Janeiro Abril Julho Outubro	Ouvidoria/SODF Ouvidoria/CEB Parceiros: ASCOM/SODF Comunicação/CEB
Pré-atendimento	Contato com o cidadão após o registro da manifestação	2% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	Mensal	Ouvidoria/SODF Ouvidoria/CEB

Pós-atendimento	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	1% do total de demandas avaliadas como "não satisfeitas"	Mensal	Ouvidoria/SODF Ouvidoria/CEB
Reuniões	Reunião com áreas técnicas para demandas mais recorrentes	1 reunião realizada	1ª quinzena de cada mês	Ouvidoria/SODF Ouvidoria/CEB
Revisão dos assuntos do OUV-DF	Revisão dos assuntos e inclusão de dados complementares	1ª reunião realizada	Agosto	Ouvidoria/SODF Ouvidoria/CEB
Criação de Caixa no OUV-DF	Criação da caixa de recebimento de demandas para tratamento dos pedidos de expansão e efficientização	Caixa criada	Junho	Ouvidoria/SODF Ouvidoria/CEB
Estudo da viabilidade de integração dos Sistemas	Estudar a possibilidade de integração do OUV-DF como sistema da CEB	1ª reunião realizada	Agosto	Ouvidoria/CEB OGDF
Projeto Divulgação dos Canais de Atendimento da CEB	Divulgação dos Canais de atendimento da CEB, e divulgação dos serviços oferecidos pela CEB	Diminuição das solicitações no sistema OUV-DF	Junho	Ouvidoria/SODF Ouvidoria/CEB Parceiros: ASCOM/SODF Comunicação/CEB
Projeto Bate papo com a Ouvidoria	Divulgação do serviço de ouvidoria e explicar seu papel e importância	Dois encontros	Junho Setembro	Ouvidoria/SODF Ouvidoria/CEB Parceiros: ASCOM/SODF Comunicação/CEB Gerência de Gestão de Pessoas/CEB

## **6. VIGÊNCIA DO PLANO DE AÇÃO CONJUNTO**

O presente Plano de Ação Conjunto entre a Ouvidoria da Secretaria de Obras e a Ouvidoria da CEB possui a vigência para o exercício do ano de 2022, porém está condicionada ao Plano de Transição Operacional – PTO que é parte integrante do Contrato de Concessão 001/2020, e poderá ter seu efeito conjunto cessado tão logo o Contrato de Concessão Administrativa dos Serviços de Iluminação Pública no Distrito Federal atinja sua plena eficácia.