



## **PLANO DE AÇÃO ANUAL 2021**

Brasília, agosto de 2021.

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL RA XVI

**Governador:**

Ibaneis Rocha Barros Junior.

**Controlador-Geral:**

Paulo Wanderson Moreira Martins.

**Ouvidora-Geral:**

Cecília Souza Fonseca.

**Administrador Regional do Lago Sul:**

Rubens Santoro Neto.

**Chefe da Ouvidoria:**

Maria Auxiliadora Mendonça Paulino.

**Equipe de Colaboradores:**

Arlinda Raimunda Teles dos Santos; Tatiana Emos de Brito Figueredo.



## APRESENTAÇÃO

Em atendimento aos dispostos nas legislações vigente, em especial ao inciso II do art. 2º da Instrução Normativa nº 01/2017 CGDF e com intuito de melhor organizar e direcionar as ações desta Ouvidoria seccional da Administração Regional do Lago Sul, apresentamos o Plano de Ação 2021, para o cumprimento das metas institucionais.

O Plano de Ação foi elaborado em consonância com a análise e monitoramento dos dados desta Ouvidoria seccional do ano de 2020 obtidos pelo sistema de ouvidoria do Distrito Federal e através do Relatório Anual 2020.

### Base Jurídica

A ouvidoria Seccional do Lago Sul, assim como as demais ouvidorias integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, tem como embasamento legal na atuação os seguintes normativos:

Constituição da República Federativa do Brasil, inciso I e II do parágrafo 3º do art. 37 – Fundamenta iniciativas de participação e controle social por meio, também, das Ouvidorias.

### LEIS DISTRITAIS

Lei nº 6.519/2020 – Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepção a Lei n. 13.460/2017 no âmbito no Distrito Federal.

Lei nº 4.896/2012 – Lei do SIGO/DF – Dispõe sobre o Sistema de Gestão

de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

Lei nº 4.990/2012 – Lei de Acesso à Informações no DF – Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

## **LEIS FEDERAIS**

Lei nº 13.460/2017 – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação Pública – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

## **DECRETOS**

Decreto nº 35.565/2014 - Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal, que especifica e dá outras providências.

Decreto nº 39.723/2019 – Estabelece medidas, no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

Decreto nº 36.462/2015 – Regulamenta 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.

Decreto nº 36.419/2015 – Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.

Decreto nº 34.276/2013 – Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.

## **INSTRUÇÕES NORMATIVAS**

Instrução Normativa nº 01/2018 – Regulamenta os procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da Lei nº 4.990/2012 regulamentada pelos decretos nº 34.276/2013, nº 35.382/2014 e nº 36.690/2015, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Distrital.

Instrução Normativa nº 01/2017 – Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

Instrução Normativa nº 02/2015 – Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores – internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF.

Instrução Normativa nº 01/2015 – Estabelece o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentador do Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015.

## **PORTARIAS**

Portaria nº 341/2019 – Determina que todas as denúncias recebidas pelas Ouvidorias dos órgãos do DF devem ser analisadas pelas Unidades de Correição e de Controle Interno.

Portaria nº 342/2019 – regulamenta o Decreto nº 39.723/2019 na

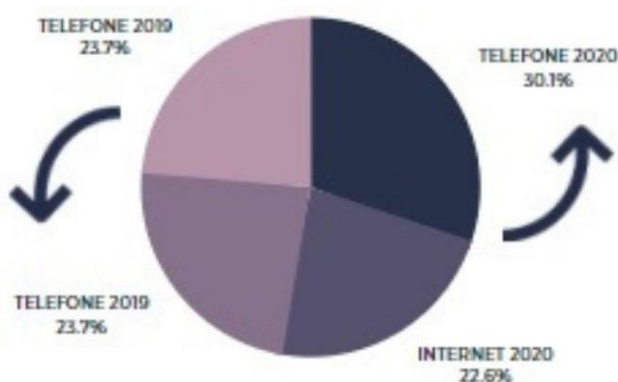
caracterização das ocorrências ou situações graves das manifestações recebidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF.

Portaria nº 133/2017 – Institui o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília.

Portaria nº 21/2017 – Aprova e institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF.

## Diagnóstico

A Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul, recebeu durante o ano de 2020 o total de 540 (quinhentos e quarenta) manifestações através do sistema OUV/DF, presencialmente e pelo número 162. Conforme Relatórios Anuais de Ouvidoria, mesmo pelo ocasionamento advindo da pandemia (COVID-19), resultou em um aumento maior que o ano de 2019:



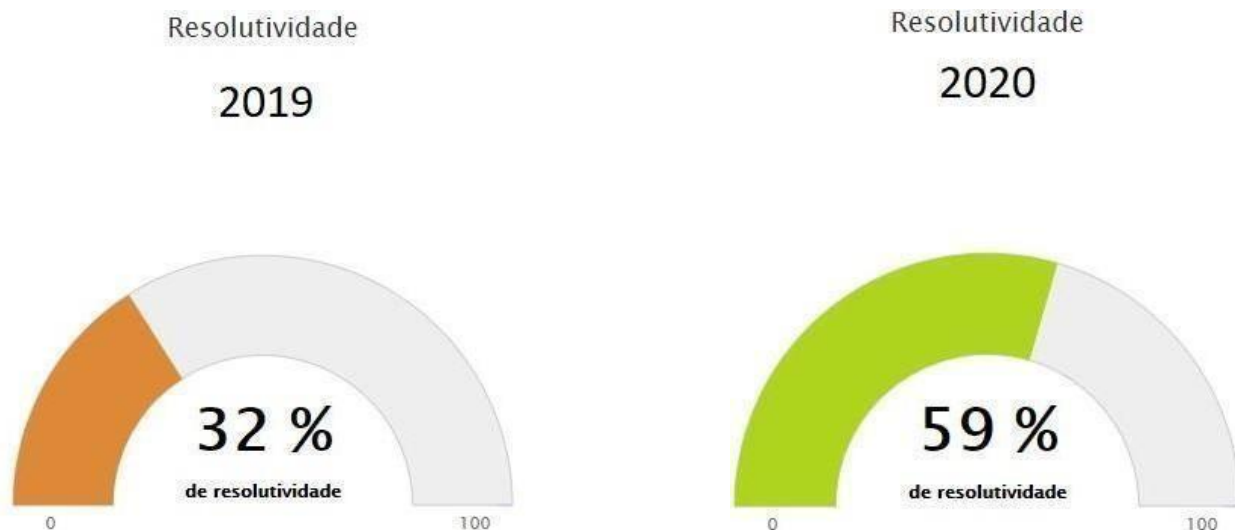


Porém, já quanto ao Sistema de Informação ao Cidadão - e-SIC, foram registrados 9 (nove) pedidos de informações efetuados em 2020 e 14 (quatorze) em 2019.

Quanto aos prazos de resposta, durante o ano de 2020, todas as manifestações atendidas foram 100% respondidas dentro do prazo legal, determinado pela Lei Distrital de nº 4.990/2012. Sendo o prazo de resposta em 5 (cinco) dias.

## Resolutividade

O índice de resolutividade referente aos serviços realizados pela Administração Regional do Lago Sul houve uma melhora no ano de 2020:



Apesar da baixa adesão à avaliação sobre os serviços prestados pela Administração do Lago Sul, podemos inferir que o índice da resolutividade melhorou, todavia ainda não pode ser considerado um dado fidedigno, uma vez que mais de 60% do total das demandas não apresenta feedback do cidadão solicitante. Foi necessário verificar os principais motivos que impactaram nestes resultados. Assim, listam-se as principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria:

- Falta de e-mail pessoal do cadastro do cidadão que não confirma o seguimento ao registro, o que acaba por não contabilizar a resolutividade;
- Perda de prazo de resposta técnica quando finalizada a tratativa das manifestações resolvidas pelas áreas técnicas;
- Ações informativas e educacionais, relacionadas às competências da Administração.





Com relação aos índices da pesquisa de satisfação podemos observar que os indicadores de desempenho da seccional mostrou melhoria no ano de 2020, com um acréscimo maior do que de 2019, denotando que a equipe adotou de forma assertiva com as estratégias de atendimento.

Em relação aos assuntos mais demandados temos três assuntos recorrentes no período analisado:

## 2019



## 2020



### Ações para 2021:

Mesmo com o cumprimento das metas e índices estabelecidos, entendemos que podemos melhorar ainda mais o atendimento prestado ao cidadão e auxiliar os setores da Administração do Lago Sul. Nesse sentido apresentamos as seguintes ações e estratégias para o ano de 2021.

- Disponibilização e compartilhamento do documento entre as equipes de Ouvidoria, Gabinete e Coordenações, Diretorias e Gerências responsáveis pela prestação do serviço solicitado via Ouvidoria;
- Monitoramento constantes dos dados, separando a tabela por informações de assuntos mais solicitados;
- Fortalecimento do contato com o cidadão através das redes sociais e aplicativos de mensagens;
- Simplificação/otimização dos fluxos de trabalho entre a Ouvidoria e os setores demandados;

- Estabelecimento de parcerias e estreitamento de contato com outras ouvidorias e setores dos órgãos para agilizar a resposta ao cidadão;
- Troca de experiência com as Ouvidorias seccionais das Administrações Regionais;
- Capacitação continuada da equipe;
- Troca de ideias com as equipes das Coordenações, Diretorias e Gerências da Administração do Lago Sul, para entender como é a prestação do serviço e orientar de forma mais assertiva aos cidadãos;
- Monitoramento extensivo sobre assuntos e relatos recebidos pelo sistema de Ouvidoria, evitando recebimento de demandas não tratadas por este órgão e conseqüentemente aperfeiçoando o tratamento de dados;
- Promover a integração entre a Ouvidoria e demais áreas técnicas, estabelecendo um alinhamento sobre as tratativas de demandas quanto ao cumprimento do prazo e qualidade de resposta, para atendimento ao Decreto nº 36.462/2015, o qual estipula o período de vinte dias, afim de apurar e informar o resultado definitivo ao manifestante;
- Aprimorar o atendimento ao público interno e externo, prevenindo eventuais conflitos, bem como o acompanhamento das providências tomadas pelos setores, oriundas das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

## **Cronograma:**

### **Diariamente**

- Atualização da tabela conforme recebimento das demandas via sistema de ouvidoria;
- Contato com os cidadãos para dirimir dúvidas e solicitar

esclarecimentos quanto às demandas recebidas;

- Contato com os cidadãos comunicando a prestação de serviço e orientações para resposta à pesquisa de satisfação;
- Contato com as áreas da Administração Regional do Lago Sul para esclarecimentos/cobrança de prazo de respostas ao cidadão.

### **Semanalmente**

- Confecção de Relatório Semanal entregue às sextas-feiras para conhecimento do Administrador Regional, Chefe de Gabinete e equipe das Coordenações participantes do processo de atendimento de demandas.

### **Mensalmente**

- Monitoramento das demandas visando sugestão de uso de dados para melhoria da prestação de serviços pela Administração Regional do Lago Sul;
- Consolidação de dados provenientes dos relatórios semanais e confecção de relatório mensal.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul integra o sistema orgânico de ouvidorias públicas em rede e tem a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania, aprimorando os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal.

---

Maria Auxiliadora Mendonça Paulino  
Chefe de Ouvidoria  
Administração Regional do Lago Sul  
RA-XVI