

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA FERCAL

## PLANO DE AÇÃO

### OUVIDORIA-2021



Acesso à  
Informação



**GOVERNADOR**

IBANEIS ROCHA

**CONTROLADOR-GERAL**

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

**OUVIDOR-GERAL**

CECÍLIA SOUZA FONSECA

**ADMINISTRADOR REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL**

FERNANDO GUSTAVO

**CHEFE DE OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA FERCAL**

CLOVIS RODRIGUES DO NASCIMENTO

Telefone: (61)35506344

E-mail: [nadelco.silva@fercal.df.gov.br](mailto:nadelco.silva@fercal.df.gov.br)

**ENDEREÇO OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA FERCAL**

DF 150 KM 12 LOTE ESPECIAL FEIRA-ENGENHO VELHO

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Administração Regional da Fercal, é uma unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, cuja finalidade é a de garantir a participação popular, bem como, contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo. Ela está localizada no mesmo prédio da sede da Administração regional da Fercal, com uma sala própria logo na entrada do prédio, aonde o cidadão tem a privacidade para um atendimento seguro e individual.

## 2. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Administração Regional da Fercal controla a participação social e registra a tratativa das respostas referentes as reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações de serviços, recebidas de forma difusa, relativas às políticas públicas empregadas, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, tendo sua competência definida nos termos do artigo 9º, da Lei de nº 4896/2012, e o artigo 2º, da Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal, senão vejamos:

**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 nº4.896/2012:

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 Ouvidora-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.

Outrossim, o Decreto Distrital de nº 39.558/2018, conforme o artigo 19 reforça a competência da Ouvidoria junto à Administração Regional do SCIA/Estrutural, senão vejamos:

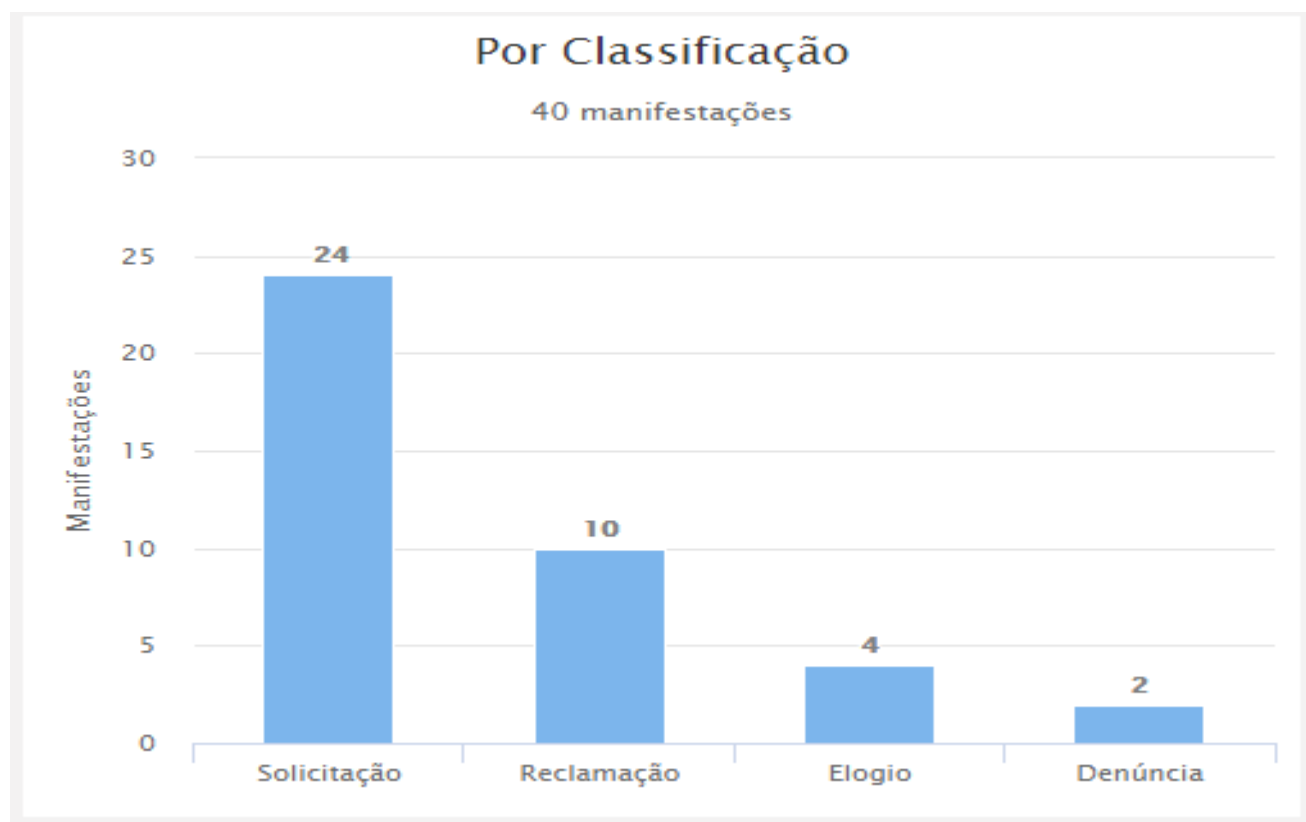
Art. 19. À Ouvidoria Seccional, unidade orgânica de assessoramento, subordinada à Gabinete da Administração Regional do SCIA/Estrutural, compete:

- I. Facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria e promover o atendimento à Lei de Acesso à Informação - LAI;
- II. Registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pela Controladoria Geral do Distrito Federal;
- III. Encaminhar as manifestações recebidas às unidades competentes do Instituto;
- IV. Notificar, acompanhar os prazos e indexar as respostas das manifestações recebidas nos canais oficiais do Governo do Distrito Federal;
- V. Participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Governo do Distrito Federal;
- VI. Prestar apoio às unidades do Instituto e ao órgão superior no exercício das atividades de ouvidoria;
- VII. Elaborar e encaminhar ao superior hierárquico relatórios consolidados e sistematizados do diagnóstico do trâmite de manifestações;
- VIII. Elaborar a carta de serviços da Administração Regional do SCIA/Estrutural, coordenando as atividades necessárias à descrição dos serviços prestados pela Administração Regional;
- IX. Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicadores de níveis de satisfação dos usuários dos serviços da Administração; e
- X. Exercer outras atividades que lhe forem atribuídas.

### **3. DIAGNÓSTICO**

A Ouvidoria da Administração Regional da Fercal, recebeu durante o ano de 2020, o total de 40 (quarenta) manifestações através do sistema OUVI/DF, o que significou uma redução de 40% em relação ao ano de 2019, conforme Relatório Anual 2020 de Ouvidoria. Em relação ao Sistema de Informação ao Cidadão – e - SIC, foram 05 (cinco) pedidos de informações efetuados em 2020 e 06 (seis) pedidos de informações efetuados em 2019. Vale ressaltar que, o decréscimo de 40% no comparativo entre 2019 e 2020, foi ocasionado

sobretudo pela pandemia de COVID19, que resultou em um isolamento social no Distrito Federal, e principalmente pelo fato da Região Administrativa da Fercal ser composta por uma população que faz pouco acesso à internet e ao canal de telefone 162, sendo a maioria dos atendimentos realizados de forma presencial. Para confirmação de dados: enquanto que em 2019 das 68 manifestações 44 foram realizadas presencialmente, em 2020 das 44 manifestações apenas 12 foram presenciais. A seguir, demonstra-se o quadro de manifestações recebidas pela Ouvidoria do Administração Regional da Fercal, em 2020, conforme classificação:



Quanto ao prazo de resposta, durante o ano de 2020 todas as manifestações atendidas foram 100% respondidas dentro do prazo legal, determinado pela Lei Distrital nº 4.990/2012, num prazo médio de 16 (dezesesseis) dias. Todavia, ao que pese o exíguo prazo de resposta cumprido nesse mesmo período, a Administração Regional da Fercal registrou um total de apenas 61% de resolutividade. Índice este, acima do mínimo exigido, estipulado pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

### **3.1 DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA FERCAL, ANO DE 2020**

Diante da baixa resolutividade das manifestações de ouvidoria tratadas pela Administração Regional da Fercal, foi necessário verificar os principais motivos que impactaram nesse resultado. Assim, lista-se as principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria:

- Falta de e-mail pessoal no cadastro, que não dá seguimento ao registro e/ou não contabiliza a resolutividade;
- Falta de acesso à internet do manifestante, que inviabiliza a pesquisa de satisfação e inviabiliza igualmente o comparecimento pessoal à Administração para prestar informações.
- 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 Regional da Fercal principalmente por que não houve atendimento presencial;

### **3.2 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**

Os assuntos mais demandados nos serviços de ouvidoria nesta Ouvidoria Seccional em 2020 foram: “o tapa buracos” e a manutenção de estradas não asfaltadas, correspondendo a 55% de todas as manifestações direcionadas à Administração Regional da Fercal. Apesar do prazo de resposta ter sido cumprido com índice de 57%, a resolutividade foi de 61%, conforme pesquisa de satisfação efetuada pelo usuário do sistema OUVI.



#### **4. OBJETIVOS PARA O ANO DE 2021**

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidas na Ouvidoria da Administração Regional da Fercal, em parceria com o SIGO-DF durante o ano de 2021, em consonância com Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019-2023 e Plano Plurianual do DF – PPA 2020-2023. Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria, serão priorizadas neste Plano de Ação relativo ao ano de 2021 as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor, bem como ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência e ações de fomento à Transparência. Dessa forma, foram eleitas atividades voltadas para o alcance da excelência no atendimento às demandas de ouvidoria, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria seccional da Região Administrativa da Fercal seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social, quais sejam:

##### **4.1 AÇÃO Nº 01 – CRIAR O AMBIENTE ORGANIZACIONAL ADEQUADO**

- 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, a fim 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.
- Ter participação das reuniões que envolva assuntos pertinentes a ouvidorias no Gabinete da Administração Regional da Fercal, com o intuito de acompanhar as questões relevantes, de modo a promover o alinhamento técnico e a produção de informações essenciais para todas as unidades locais.

#### **4.1.1 JUSTIFICATIVA**

- É necessário que haja o alinhamento adequado entre as unidades, para promover a otimização dos serviços prestados pela Administração Regional da Fercal.

#### **4.1.2 PERIODICIDADE**

- Mensal

#### **4.1.3 RESULTADO ESPERADO**

- Melhoria contínua dos serviços prestados e dos indicadores da OUV/DF pela Administração Regional da Fercal;
- Disponibilizar Relatórios Trimestrais de Gestão de Ouvidoria;
- Atualizar periodicamente os dados na página da Ouvidoria.
- Criar a Ouvidoria Itinerante para promover ações informativas e educacionais com o intuito de orientar o cidadão e divulgar os serviços e competências da Administração Regional da Fercal, principalmente nos grupos de Whatsapp compostos por servidores da Administração, líderes comunitários e moradores.
- Entrar em contato direto com o cidadão para incentivar sua participação na Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria OUV/DF, por meio da internet pelo site <https://www.ouv.df.gov.br> e pela central de atendimento pelo telefone 162.
- Superar as metas estipuladas pela Ouvidoria Geral do DF frente aos indicadores: Índice de Satisfação com o serviço da Ouvidoria (meta: 70%) e Índice de Recomendação com o Serviço da Ouvidoria (meta: 70%).

#### **4.2.1 JUSTIFICATIVA**

- Essa ação irá ampliar a divulgação e o alcance dos serviços prestados pela Ouvidoria, levando o cidadão a conhecer os temas de competência da Administração Regional da Fercal, e os canais de atendimento da Ouvidoria, bem

como atender as disposições da Lei Distrital de nº 4.990/2012.

#### **4.2.2 PERIODICIDADE**

- Ação Trimestral

#### **4.2.3 RESULTADO ESPERADO**

- Padronização na qualidade em atendimento e serviços;
- Melhora da imagem mais abrangente das funções da Administração Regional da Fercal junto à comunidade local e aos órgãos correlatos.

### **4.2 AÇÃO Nº 3 – CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES**

- Incentivar a participação dos servidores nos cursos de capacitação, oficinas e eventos criados pela Ouvidora-geral do Distrito Federal, bem como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados por esta Ouvidoria Seccional.

#### **4.3.1 JUSTIFICATIVA**

- A necessidade de capacitação periódica dos servidores é primordial para melhoria da gestão da Ouvidoria e ao atendimento do cidadão.

#### **4.3.2 PERIODICIDADE**

- Ação Trimestral

#### **4.3.3 RESULTADO ESPERADO**

- Com a devida capacitação dos servidores na EGOV nos cursos de: (Ouvidoria), (SEI), (acordo ortográfico) e outros, haverá um aumento da qualidade de gestão da Ouvidoria e do serviço prestado pela Administração Regional Da Fercal.

## **CRONOGRAMA**

**Ação:** Programar reuniões mensais com os Coordenadores;

**Divulgação:** Processo SEI, Whatsapp;

**Realização:** 2º Quinzena dos meses de Setembro, Outubro, Novembro, Dezembro;

**Medição do Indicador:** Prazo de Resposta.

---

**Ação:** Aprimorar o pós-atendimento das demandas de Ouvidoria;

**Divulgação:** Telefone fixo, telefone celular, Whatsapp;

**Realização:** Diariamente;

**Medição do Indicador:** Resolutividade, Satisfação com o Atendimento, Recomendação do Serviço de Ouvidoria, Satisfação com a Resposta.

---

**Ação:** Aprimorar o pós-atendimento das demandas de Ouvidoria;

**Divulgação:** Telefone fixo, telefone celular, Whatsapp;

**Realização:** Diariamente;

**Medição do Indicador:** Resolutividade, Satisfação com o Atendimento, Recomendação do Serviço de Ouvidoria, Satisfação com a Resposta.

**Ação:** Promover anualmente a capacitação e/ou reciclagem dos Servidores da Ouvidoria;

**Divulgação:** <https://ouvidoria.df.gov.br/cursos/>;

**Realização:** De acordo com o calendário da Ouvidoria Geral;

**Medição do Indicador:** Satisfação com o Atendimento, Satisfação com a Resposta.

### **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria da Administração Regional da Fercal, com base no presente Plano de Ação, visa atender todas as iniciativas propostas para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão. Ademais, esta Ouvidoria Seccional como gestora, tem como objetivo identificar os pontos recorrentes e as possíveis falhas nos atos

administrativos, buscando estratégias para redução destas, em parceria com as demais unidades, para disponibilizar um serviço público de excelência para o cidadão.

Brasília, 03 de setembro de 2021.

Nadelço Gonçalves da Silva  
Chefe de Ouvidoria

