

Plano de Ação 2021



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY

Governador : Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional do Park Way: Maurício Tomaz da Silva

Chefe da Ouvidoria: Amphisio Romeiro Filho

Equipe da Ouvidoria: Guilherme Chaves de Azevedo

2 - APRESENTAÇÃO

Em atendimento aos dispostos nas legislações vigente, em especial ao inciso II do art. 2º da Instrução Normativa nº 01/2017 CGDF, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Park Way, exercício 2021.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos na Ouvidoria da Administração Regional do Park Way em conjunto 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.

As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da seccional da Ouvidoria Park Way frente aos resultados obtidos no sistema de ouvidorias do Distrito Federal.

Esta Ouvidoria seccional está fisicamente instalada na sala nº 11, mobiliário: ar condicionado, 02 (duas) mesas, 04 (quatro) cadeiras, 02 (dois) armários e 02 (dois) gabinetes, da Administração Regional do Park Way, localizada na Avenida Contorno, Lote 15 – Núcleo Bandeirante.

O atendimento presencial funciona das 09h às 12h e 14h às 17h. A equipe também é responsável pelas demandas solicitadas por meio dos canais: internet site www.ouv.df.gov.br e telefones 162 e ainda para orientação através do telefone 3486-6823.

Destacamos que a Ouvidoria é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão (a), está subordinada ao Gabinete da Administração Regional e tecnicamente vinculada a Ouvidoria Geral do DF, na estrutura organizacional possui apenas o cargo de Chefe da Ouvidoria, Símbolo CPE-08.

A equipe é composta pelo Chefe da Ouvidoria, da carreira Políticas Públicas e Gestão Governamental – PPGG, Técnico, cedido do Quadro de carreira da Administração de Taguatinga e 1 (um) Especialista em Políticas Públicas e Gestão do Quadro da Administração do Park Way.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

A ouvidoria Seccional do Park Way e as demais ouvidorias integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, tem como embasamento legal na atuação os seguintes os principais 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 LOCAIS

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. Recepiona 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 no 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 01/2017 – 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 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 01/2015 – 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.

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.

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.

OBJETIVO DA OUVIDORIA PARA 2021

Organização e sintonia com as demais áreas técnicas da Regional buscando um atendimento de excelência à Comunidade do Park Way e demais do DF assegurando que a Ouvidoria seccional do Park Way seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social, quais sejam:

METAS

- Alcançar a meta estabelecida pela Ouvidoria Geral nos índices que dizem respeito à: Resolutividade (42%), Prazo de Resposta (93%), Satisfação com o Atendimento (69%), Recomendação da Ouvidoria (75%), Satisfação com a Resposta (49%);
- Alcançar 100% das **RESPOSTAS NO PRAZO**
- Alcançar 80% das respostas classificadas como **RESOLVIDAS**

- Capacitação dos servidores da Ouvidoria por meio de cursos EGOV em parceria com a Ouvidoria Geral do Distrito Federal
- Conscientizar a área técnica em atendimento prioritário das demandas dos cidadãos por meio do Sistema de Ouvidoria – SIGO/DF
- Diminuir o prazo médio de resposta definitiva em 10 (dez) dias
- Estimular a utilização do Sistema de Ouvidoria – SIGO/DF
- Promover reuniões periódicas entre a Ouvidoria e os demais setores da Administração Regional
- Implantar o pós-atendimento das demandas de Ouvidoria com contato por telefone e/ou ou outros meios disponíveis com o cidadão (a);

3 - DIAGNÓSTICO

INDICADOR	SIGO	EM 2020	ATÉ 08/2021
PRAZO DE OUVIDORIA	93%	93,7%	92,9%
ANÁLISE: A fim de manter e aumentar o índice, monitorar a área técnica para que as respostas definitivas sejam encaminhadas ao cidadão (a).			

INDICADOR	SIGO	EM 2020	ATÉ 08/2021
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	69%	88%	95%
ANÁLISE: EXCELENTE – Contato telefônico ou outros meios disponíveis com o cidadão antes de dar a resposta definitiva e/ou complementar a fim de saber se o mesmo está satisfeito com o serviço realizado.			

INDICADOR	SIGO	EM 2020	ATÉ 08/2021
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	75%	93%	95%
ANÁLISE: EXCELENTE – Contato telefônico ou outros meios disponíveis com o cidadão antes de dar a resposta definitiva e/ou complementar a fim mensurar se o mesmo está satisfeito com o serviço realizado.			

INDICADOR	SIGO	EM 2020	ATÉ 08/2021
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	49%	64%	88%
ANÁLISE: EXCELENTE – Contato telefônico ou outros meios disponíveis com o cidadão antes de dar a resposta definitiva e/ou complementar a fim mensurar se o mesmo está satisfeito com o serviço realizado, além de aprimoramento junto às áreas técnicas para alcançar a linguagem mais próxima do cidadão (a).			

INDICADOR	SIGO	EM 2020	ATÉ 08/2021
RESOLUTIVIDADE	49%	49%	100%
ANÁLISE: EXCELENTE - Contato telefônico ou outros meios disponíveis com o cidadão antes de dar a resposta definitiva e/ou complementar a fim mensurar se o mesmo está satisfeito com o serviço realizado.			

QUADRO DE METAS – ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1) CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS		
ÍNDICES	META SIGO	RA (ATÉ 31/08/2021)
PRAZO DE OUVIDORIA	93%	100%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	69%	95%
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	75%	95%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	49%	88%
RESOLUTIVIDADE	42%	100%
ANÁLISE: Ação de monitoramento – Prazo de Resposta	AÇÕES DE MONITORAMENTO E MANUTENÇÃO - Realizar reuniões periódicas com as áreas técnicas que possibilitem melhorar o prazo de resposta ao cidadão.	

EXCELENTE – Satisfação atendimento, recomendação da ouvidoria, satisfação com a resposta, resolutividade	Excelente - Contato telefônico ou outros meios disponíveis com o cidadão antes de dar a resposta definitiva e/ou complementar a fim mensurar se o mesmo está satisfeito com o serviço realizado.
--	--

2) RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS		
ÍNDICES	META SIGO	RA (ATÉ 31/08/2021)
PRAZO DE RESPOSTA	93%	92,9%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	69%	95%
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	75%	95%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	49%	88%
RESOLUTIVIDADE	42%	100%
<p>ANÁLISE: Ação de monitoramento – Prazo de Resposta</p> <p>EXCELENTE – Satisfação atendimento, recomendação da ouvidoria, satisfação com a resposta, resolutividade</p>	<p>AÇÕES DE MONITORAMENTO E MANUTENÇÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar reuniões periódicas com as áreas técnicas que possibilitem melhorar o prazo de resposta ao cidadão. - Contato telefônico ou outros meios disponíveis com o cidadão antes de dar a resposta definitiva e/ou complementar a fim mensurar se o mesmo está satisfeito com o serviço realizado. 	

3) COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE		
ÍNDICES	META SIGO	RA (ATÉ 31/08/2021)
PRAZO DE RESPOSTA	93%	100%

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	69%	95%
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	75%	95%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	49%	88%
RESOLUTIVIDADE	42%	100%
ANÁLISE: EXCELENTE	Contato telefônico ou outros meios disponíveis com o cidadão antes de dar a resposta definitiva e/ou complementar a fim mensurar se o mesmo está satisfeito com o serviço realizado.	

4 - PLANO DE AÇÃO

Ação 1

O que?	Porquê?	Responsável	Descrição de Etapas	Data	Chave
Reunião com área técnica responsável pelo recolhimento de galhos e troncos	Prazo da Resposta inferior a meta	Ouvidoria GEMAC/DIROB	Etapa 1 Etapa 2	15/09 15/10	Prazo da resposta

Ação 2

O que?	Porquê?	Responsável	Descrição de Etapas	Data	Chave
Pós atendimento	Melhorar comunicação com o cidadão	Ouvidoria	Etapa 1	Imediato	Satisfação com a resposta

Ação 3

O que?	Porquê?	Responsável	Descrição de Etapas	Data	Chave
Fluxo das demandas	Melhorar comunicação com as áreas técnicas	Ouvidoria ASCOM COEX	Etapa 1	Imediato	Satisfação com o atendimento

5 - AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

DIVULGAÇÃO INTERNA

A Ouvidoria da Administração Regional do Park Way apresentará suas ações por meio de grupo interno de comunicação por aplicativo de mensagem, bem como por processos SEI.

DIVULGAÇÃO EXTERNA

Todas as ações da Ouvidoria do Park Way, bem como os relatórios trimestrais, anuais e planos de ação serão disponibilizados no sítio da Administração Regional <https://www.parkway.df.gov.br/category/ouvidoria/#RELAT%C3%93RIO%20DE%20OUVIDORIA> e também com flyers nas redes sociais da RA.

6 - CRONOGRAMA

	Setembro	Outubro	Novembro	dezembro	Medição do indicador
Reunião com áreas técnicas	15/09/2021	15/10/2021	15/11/2021	15/12/2021	Prazo de Resposta
Pós atendimento	Diariamente	Diariamente	Diariamente	Diariamente	Resolutividade, Satisfação com o Atendimento, Recomendação do Serviço de Ouvidoria, Satisfação com a Resposta
Fluxo de demandas	15/09/2021	15/10/2021	15/11/2021	15/12/2021	Satisfação com o Atendimento

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Administração Regional do Park Way, 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. Ressaltamos ainda que até o presente momento a Seccional da Ouvidoria do Park Way está cumprindo todos os prazos o que pode ser demonstrado no Painel de Ouvidoria – Rank dos Órgãos – Administrações Regionais com posição de 1º (primeiro) lugar nos indicadores.

Brasília, 02 de setembro 2021

Amphrisio Romeiro Filho
Chefe da Ouvidoria

Maurício Tomaz da Silva
Administrador Regional do Park Way