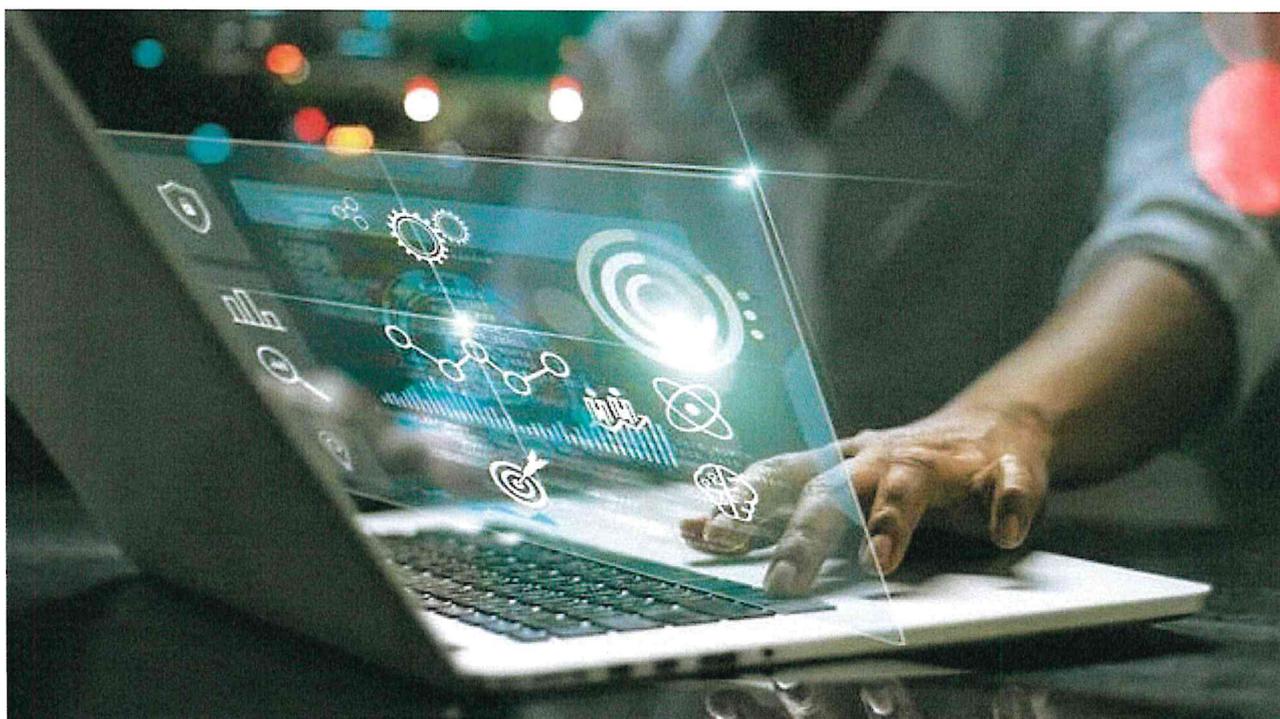


PLANO DE AÇÃO ANUAL DE OUVIDORIA (2023)



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO NORTE – RA-LN

GOVERNADOR

IBANEIS ROCHA

CONTROLADOR-GERAL

DANIEL ALVES LIMA

OUVIDORA-GERAL

CECÍLIA SOUZA FONSECA

ADMINISTRADOR REGIONAL DO LAGO NORTE

MARCELO FERREIRA DA SILVA

CHEFE DA OUVIDORIA

CLÁUDIO ALVES CHERICI NOGUEIRA

Sumário

APRESENTAÇÃO	4
COMPETÊNCIAS	5
BASE JURÍDICA	5
VISÃO ESTRATÉGICA	9
DIAGNÓSTICO	10
METAS	13
PROJETOS PARA 2023	14
CRONOGRAMA DE AÇÕES E PROJETOS PARA 2023	18
CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Administração Regional do Lago Norte – RA-LN constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e o Governo; buscando a promoção do exercício do controle social e do acesso à informação, visando contribuir para a melhoria da eficiência da Administração Pública e melhor relação entre Governo e População.

Assim, em atendimento ao disposto no inciso II, do art. 2º, da Instrução Normativa nº. 01, de 05 de maio de 2017, a Ouvidoria da Administração Regional do Lago Norte apresenta o seu Plano de Ação Anual, referente ao exercício de 2023.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos na Ouvidoria da Administração Regional do Lago Norte em conjunto com o SIGO-DF, em consonância com o Plano Estratégico do Distrito Federal (PEDF) 2019-2023 e Plano Plurianual do DF (PPA) 2020-2023.

Esta Ouvidoria seccional está fisicamente instalada no térreo do Bloco J1 da SHIN CA 5 – Lago Norte-DF, contendo o seguinte mobiliário: ar condicionado, 02 (duas) mesas, 04 (quatro) cadeiras, 02 (dois) computadores e 01 (um) armário. O atendimento presencial funciona das 09h às 12h e 14h às 17h.

A seccional, como parte da rede, é também responsável pelas manifestações solicitadas por meio dos canais oficiais: Internet (www.participa.df.gov.br); Central Telefônica – 162 e Presencial (sala da Ouvidoria da Administração Regional do Lago Norte). Esta seccional conta ainda com o telefone 61 99108-1790 (WhatsApp) como canal de comunicação e orientações à comunidade.

Destacamos que a Ouvidoria, unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, está subordinada ao Gabinete do Administrador e tecnicamente vinculada a Ouvidoria Geral do DF e na estrutura organizacional possui somente o cargo de Chefe da Ouvidoria, símbolo CPE 08.

A equipe é composta pelo Chefe da Ouvidoria, Cláudio Alves Cherici Nogueira, Analista em Políticas Públicas e Gestão Governamental, do quadro permanente da

Administração Regional do Lago Norte.

COMPETÊNCIAS

Conforme disposto Decreto nº. 38.094, de 28 de março de 2017 (alterado pelo Decreto nº. 38.326, de 10/07/2017 e Decreto nº. 39.467 de 21/11/2018), a Ouvidoria da Administração Regional do Lago Norte tem as seguintes atribuições:

À Ouvidoria, unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, compete:

Art. 8º [...]

I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;

II – atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando qualquer discriminação ou prejulgamento;

III – registrar e responder as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior, após apreciação pela área competente do órgão

IV – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do sistema oficial de ouvidoria, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

V – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VI – manter atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VII – encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;

VIII – acompanhar, atualizar e manter informada a Ouvidoria-Geral, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, sobre a Carta de Serviços ao Cidadão;

IX – comunicar ao Administrador Regional as informações recebidas e encaminhadas ao órgão central de Ouvidoria;

X – exercer outras atividades que lhes forem atribuídas na sua área de atuação, em conformidade com normas publicadas pelos Órgãos Centrais competentes.

BASE JURÍDICA

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.

- ✓ Lei nº. 4.896/2012 - Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.
- ✓ Lei nº. 4.990/2012 – Lei de Acesso à Informação 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, a Lei Federal nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

Leis Federais

- ✓ Lei nº. 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- ✓ Lei nº. 12.527/2011- 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. 42.036/2021 - Dispõe sobre a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal e dá outras providências.
- ✓ Decreto nº. 41.536/2020 - Dispõe sobre os procedimentos de registro e apuração de casos de assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.
- ✓ 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. 35.382/2014 - Regulamenta o art. 42, da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro

de 2012, dispõe sobre os procedimentos para credenciamento de segurança, sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento, institui o Comitê Gestor de Credenciamento de Segurança, e dá outras providências.

- ✓ 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.
- ✓ Decreto nº. 32.840/2011 - Dispõe sobre a supervisão técnica e a orientação normativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal sobre as unidades setoriais de Correição, Auditoria e Ouvidoria integradas às estruturas organizacionais da Administração Indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

Portarias

- ✓ Portaria CGDF nº. 61/2021 - Dispõe sobre a caracterização de ocorrências ou situações graves em relação às demandas registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF.
- ✓ Portaria CGDF 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 CGDF 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 CGDF nº. 21/2017 - Aprova e Institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias - SIGO/DF.

Instruções Normativas

- ✓ Instrução Normativa nº. 01/2021 – Regulamenta que os órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital poderão celebrar, nos casos de infração disciplinar de menor potencial ofensivo, o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).
- ✓ Instrução Normativa nº. 05/2020 - Altera a Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que 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 ouvidoria 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. 01/2017 - 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. 03/2016 - Institui o Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta Administrativo – TAC como medida alternativa a incidentes disciplinares em situações de infração leve, evitando gastos desnecessários com a instauração de processo investigatório.
- ✓ 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.
- ✓ Instrução Normativa nº. 04/2012 - Disciplina a realização da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.

VISÃO ESTRATÉGICA

Missão da Rede SIGO

Acolher o cidadão e promover a participação social na melhoria dos serviços públicos.

Missão Ouvidoria do Lago Norte - 2023

Ser um meio de participação, transparência e controle social para o cidadão e em sintonia com as demais áreas técnicas buscar um atendimento de excelência para a população, focando sempre em atendimento não só personalizado, como também humanizado, para que dessa forma a população sinta-se parte da Gestão Pública desta Administração Regional.

Visão

Tornar-se de fato canal efetivo de ligação entre a Administração Regional do Lago Norte e o cidadão.

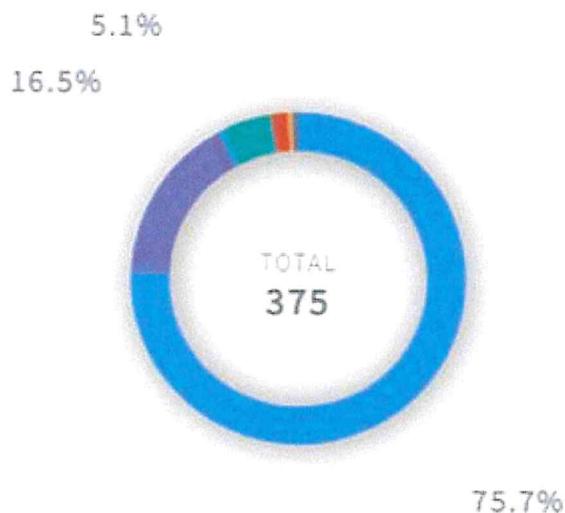
Valores

Os valores representam as crenças nas quais se acredita. Assim sendo, os valores da Ouvidoria da Administração Regional do Lago Norte, em consonância com a Unidade Administrativa são:

- ✓ População
- ✓ Prestação de Serviços
- ✓ Atendimento de Excelência
- ✓ Qualidade
- ✓ Eficiência
- ✓ Transparência
- ✓ Meio Ambiente Equilibrado

DIAGNÓSTICO

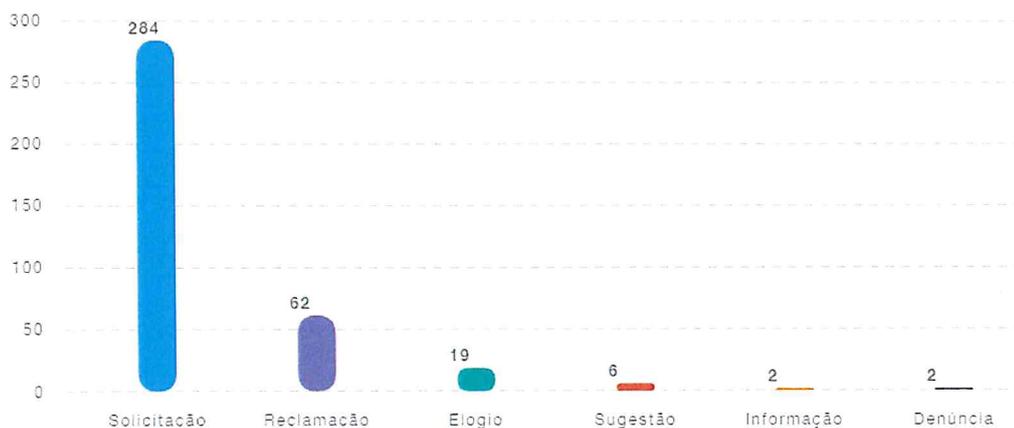
No exercício de 2022, a Ouvidoria da Administração Regional do Lago Norte recebeu um total de 375 (trezentas e setenta e cinco) manifestações conforme imagem abaixo:



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01/2022 a 31/12/2022)

Quanto às tipologias de manifestações, foram recebidas 284 (duzentas e oitenta e quatro) solicitações, 62 (sessenta e duas) reclamações, 19 (dezenove) elogios, 06 (seis) sugestões, 2 (dois) pedidos de informações e 02 (duas) denúncias.

CLASSIFICAÇÃO



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01/2022 a 31/12/2022)

O gráfico abaixo demonstra a evolução mensal dos pedidos realizados à esta Ouvidoria Seccional, onde se observa o pico de pedidos no mês de Fevereiro.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01/2022 a 31/12/2022)

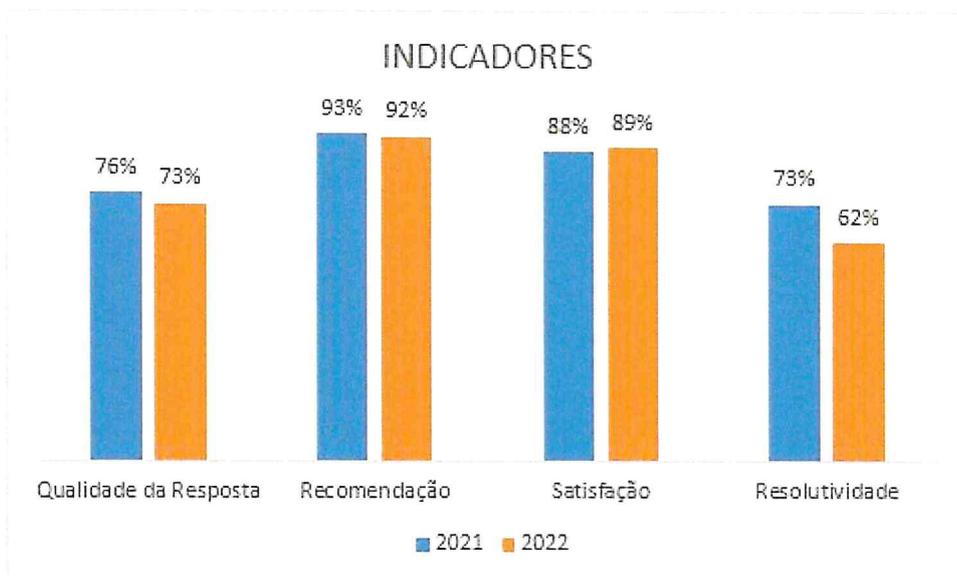
Em 2022 a Ouvidoria da Administração Regional Lago Norte registrou um aumento de 56,25% (cinquenta e seis vírgula vinte e cinco por cento) do total de manifestações registradas em relação a 2021.

Cabe destacar que as atividades presenciais, apesar da vacinação em massa da população e a diminuição dos casos da COVID-19, diminuiu drasticamente, sendo registrado presencialmente apenas 2,75% das manifestações.

De acordo com os dados constantes do Relatório Anual de Gestão – 2022 e Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, um percentual de 89% (oitenta e nove por cento) dos cidadãos estão satisfeitos com o atendimento prestado pela Ouvidoria/Administração do Lago Norte, 84% (oitenta e quatro por cento) estão satisfeitos com o serviço de ouvidoria, 92% (noventa e dois por cento) recomendam a Ouvidoria/Administração do Lago Norte, 73% (setenta e três por cento) satisfeitos com a qualidade da resposta e 89% (oitenta e nove por cento) estão satisfeitos com o Sistema OUV-DF.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01/2022 a 31/12/2022)



Fonte: Ouvidoria do Lago Norte (2021 e 2022)

Em 2022 a Ouvidoria da Administração do Lago Norte atingiu o índice de 97,6% de manifestações respondidas no prazo, com prazo médio de 13,9 dias para resposta, o que representa uma melhoria do Índice de manifestações respondidas no prazo.

Temos ainda, que a resolutividade desta Ouvidoria em 2022 foi de 62% (sessenta e dois por cento).

Nesse sentido após aplicação desses novos critérios constatamos que nos encontramos na cor amarela, conforme a Matriz de Análise abaixo:



Fonte: Plano de ação SIGO/DF 2022

Esta Matriz de Análise funciona em duas dimensões: na dimensão VOLUME nossos números encontram-se no “Grupo 2 - órgãos que recebem até 600 manifestações/ano” e na dimensão QUALIDADE estamos no “Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO”.

METAS

Diante o diagnostico realizado e entendendo que há uma necessidade da melhoria de prestação de serviço ofertado ao cidadão, a Ouvidoria Seccional tem como primeiro objetivo mantermos as metas de resolutividade estipuladas no SIGO/2022 e por segundo objetivo melhorar em performance conforme descrito abaixo:

- I) Ampliar o quantitativo de manifestações por meio da pesquisa de satisfação;
- II) Melhorar o índice de satisfação com o atendimento;
- III) Expandir a adesão de respostas às pesquisas de satisfação;
- IV) Manter 100% no ITA;

V) Adequação da Carta de Serviços em 100%;

VI) Trabalhar para que cada vez mais possamos oferecer um atendimento humanizado e personalizado, considerando que atendimento personalizado no setor público cumpre princípios da transparência e da eficiência, sendo estes princípios da Administração Pública, ressaltando, ainda, que uma gestão transparente criará na comunidade um sentimento de pertencimento e será eficiente ao atender aos anseios sociais; isso porque um cidadão participativo não será meramente usuário do serviço público, mas sim participante no planejamento ou execução de políticas públicas.

PROJETOS PARA 2023

A proposta da Rede SIGO (Sistema de Ouvidoria do DF) é desenvolver ações que possam manter o padrão de qualidade estabelecido em 2022. A seguir, serão apresentados os assuntos mais recorrentes no Sistema, para a Ouvidoria Seccional do Lago Norte, bem como a ação a ser executada para a melhora do registro.

No ano de 2022 as manifestações relacionadas a Tapa Buracos em Vias Públicas, Manutenção em Estradas Rurais, Coleta de Entulhos e Coleta de Galhos e Troncos de Árvores foram as que tiveram o maior número de registros.

Direcionando esta Ouvidoria Seccional, a continuar com seus projetos e objetivos, relacionados ao bom atendimento e conscientização da população do Lago Norte, quanto ao descarte correto de entulho e restos de poda, destacamos:

a) Campanha Educativa de conscientização quanto ao descarte correto de entulhos e restos de podas.

O total das demandas relativas à Coleta de Inservíveis, no exercício de 2022, foi de 28 (vinte e oito) manifestações.

A Administração Regional do Lago Norte, tem como um dos projetos aprimorar ainda mais a campanha virtual de conscientização, promovendo a divulgação dos flyers educativos

criados ao longo do ano de 2023, visando aumentar conscientização da comunidade quanto ao descarte correto, visto que em 2022 houve grande demanda por este serviço, tornando, desta forma, a cidade mais limpa para todos os moradores e cooperando para a preservação do bem estar social.

Metas

Temos como meta continuar informando a comunidade do Lago Norte, sobre o descarte correto de entulhos e restos de podas, através das mídias sociais e convencendo os cidadãos a seguirem corretamente as normas estabelecidas. O desenvolvimento será sem gasto orçamentário público para Administração Pública do Distrito Federal.

Estratégias de Comunicação

A estratégia de comunicação seria basicamente em mídias sociais, com a criação de flyers para comunicação, enviados para os diversos grupos de mídias sociais que vários moradores da cidade fazem parte.

Resultados a serem alcançados

Pretendemos alcançar o máximo de moradores do Lago Norte, pois um ambiente higiênico, saudável e limpo é o que todo morador deseja no lugar onde reside.

b) Campanha de Tapa buraco

O total das demandas relativas à Tapa Buraco - vias públicas, no exercício de 2022, foi de 191 (cento e noventa e uma) manifestações, representando 59,3% do total.

Metas

Temos como meta mapear os locais com maior incidência de registro deste tipo de manifestação para evitar novos registros e conseguir atender 90% do total de manifestações registradas no decorrer do ano de 2023.

Estratégia e Comunicação

A proposta é desenvolver ações de planejamento, junto à Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção desta Administração Regional, a fim de reduzir o

problema (buracos em vias públicas), e desenvolver ação paralela, junto à Assessoria de Comunicação, dando publicidade aos trabalhos técnicos da equipe de obras e estimular as manifestações do tipo ELOGIOS, dentro do Sistema OUV-DF.

Resultados a serem alcançados

Pretendemos alcançar a maior quantidade possível de buracos tapados no Lago Norte, pois uma cidade sem buracos é o que todo morador deseja no lugar onde reside.

c) Campanha Educativa de conscientização quanto ao recolhimento, pelos donos, de fezes de animais em vias públicas.

A Administração Regional do Lago Norte, tem como projeto lançar no ano de 2023, com flyers digitais, esta campanha, a fim de convencer os donos de seus pets a recolherem as fezes de animais nas áreas de lazer da cidade (gramados, parques infantis e calçadas) e onde mais transitam animais.

A campanha pode parecer simples, porém o assunto não trata somente do incômodo rotineiro da comunidade da cidade ou aos tutores (proprietários), em geral que ali transitam e usufruem desses espaços necessitando desviar dos dejetos, mas também envolve uma questão de saúde pública.

Os animais podem ser contaminados e adoecer ao ter contato com fezes de outros animais. Eles podem adquirir viroses e verminoses ao terem contato com ambientes contaminados pelas fezes de animais doentes ou portadores de doenças.

Portanto, recolher fezes de animais não é somente um ato de educação social e ambiental, é também, cuidar da saúde de todos e respeitar o próximo.

Metas

Temos como meta nessa Campanha alcançar o máximo de proprietários de pets, da Região Administrativa do Lago Norte, através das mídias sociais.

Esse alcance faríamos sem gasto orçamentário para Administração Pública do Distrito Federal e em parceiras junto ao comércio local, incentivando o comércio da cidade a ter pontos de fornecimento de sacolinhas para recolhimento dos dejetos dos animais.

Estratégias de Comunicação

A estratégia de comunicação seria basicamente em mídias sociais, com a criação de flyers para comunicação, enviados para os diversos grupos de mídias sociais que vários moradores da cidade fazem parte.

Fariamos parceria com a Coordenação de Desenvolvimento – CODES, Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção – COLOM e Gabinete da RA-LN.

Resultados a serem alcançados

Pretendemos alcançar o máximo de donos de pets possível da comunidade do Lago Norte, pois um ambiente higiênico, saudável e limpo é o que todo morador deseja no lugar onde reside.

A partir do 1º Trimestre do ano de 2023, a nível de planejamento estratégico institucional, a Administração Regional do Lago Norte – RA-LN, pretende realizar ações em mídias sociais da cidade para colocar em prática os referidos projetos.

PROJETO	JUSTIFICATIVA	META	RECURSOS	RESPONSÁVEL	CRONOGRAMA
Descarte correto de entulho e restos de podas	Alta demanda do serviço e descarte de forma incorreta por parte da população.	Concientizar 30% da população da cidade do Lago Norte.	Não haverá gasto orçamentário público para Administração Pública do DF.	- CODES. - COLOM. - Gabinete	1º Trimestre de 2023.
Concientização quanto ao recolhimento de fezes de animais em vias públicas, pelos donos.	Incômodo rotineiro da comunidade, com relação a fezes de animais domésticos nas calçadas, gramados e áreas de lazer da cidade.	Concientizar 20% da população Do Lago Norte.	Não haverá gasto orçamentário público para Administração Pública do DF.	- CODES. - COLOM. - Gabinete	1º Trimestre de 2023.
Mapear locais com maior incidência de pedidos de tapa buraco, a fim de mitigar o problema.	Alta demanda do serviço e reclamações em relação ao asfalto da região.	Mapear os locais e atender 90% das manifestações registradas.	Não haverá gasto orçamentário público para Administração Pública do DF.	- COLOM - Gabinete	1º Trimestre de 2023.

CRONOGRAMA DE AÇÕES E PROJETOS PARA 2023

Ações	Previsão de entrega – 2023											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Campanha Educativa de conscientização quanto ao descarte correto de entulho e restos de podas.												
Campanha Educativa de conscientização quanto ao recolhimento de fezes de animais em vias públicas.												
Campanha de Operação de Tapa Buraco.												
Aumentar o índice da pesquisa de satisfação.												
Melhorar o índice de satisfação com o atendimento.												
Manter em 100% o ITA												
Manter a adequação da Carta de Serviços em 100%, de acordo com orientação da Ouvidoria Geral												

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Plano de Ação, alinhado aos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal, apresenta-se na perspectiva de promover a cidadania buscando melhorar os serviços prestados pela Ouvidoria da Administração Regional do Lago Norte.

Brasília-DF, 27 de janeiro de 2023.


Marcelo Ferreira da Silva
 Administrador Regional do Lago Norte
 Matrícula 17105684

MARCELO FERREIRA DA SILVA

Administrador Regional do Lago Norte


CLÁUDIO ALVES CHERICI NOGUEIRA
 Chefe da Ouvidoria