

Plano de Ação Anual - 2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson M. Martins

Administradora Regional: Janio Rodrigues dos Santos

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Chefe de Ouvidoria: Carlos José Lima Viana

Apresentação

Em atendimento à Lei nº 4.896/2012 e Instrução Normativa nº 01, apresentamos o Plano de Ação Anual da Ouvidoria da Administração Regional do Jardim Botânico, referente ao exercício de 2021. Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos pela Ouvidoria

Importante destacar que a Ouvidoria é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Compete a Ouvidoria, além do que está estabelecido no Regimento Interno da Administração Regional (www.admjardimbotanico.df.gov.br/category/sobre-a-ra/regimento-interno/), o disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012: 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 Ouvidoria Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

Recursos Humanos:

Neste momento a Ouvidoria da Administração dispõe apenas do Chefe de Ouvidoria para atender as demandas acima apresentadas.

Recursos Materiais

Sala com banheiro privativo, mobiliário contendo duas mesas, 4 cadeiras, 1 armário estilo guarda roupa e uma pequena estante de apoio. Para a realização dos registros e demais atribuições, a sala possui um computador, com acesso à internet. A sala possui a privacidade necessária para atendimento individualizado do cidadão.

Diagnóstico

A Ouvidoria da Administração do Jardim Botânico finalizou o ano de 2020 demonstrando crescimento de 72% nos registros de manifestações em relação ao ano anterior (2019) sem que as estruturas de recursos, tantos físicos, orçamentários e humanos, recebessem algum reforço. Os números apresentados estabelecem novo recorde de registros, reiterando assim a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem no sistema de ouvidoria. Conforme apresentado no Relatório Anual de Gestão de 2020 (<https://www.admjardimbotanico.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/03/Relatorio-Anual-2020.pdf>), 92% dos usuários do sistema estão satisfeitos com o atendimento prestado pela ouvidoria, 91% recomendam as ouvidorias do Distrito Federal e 90% estão satisfeitos com o sistema Ouv-DF. A satisfação com a resposta teve um crescimento de 1 ponto percentual em comparação a 2019 e manteve-se acima dos 80%. A pandemia causada pelo vírus Covid-19 implicou em vários impactos e desafios ao trabalho das ouvidorias, sobretudo no que diz respeito ao atendimento presencial que ficou prejudicado durante quase todo o ano de 2020, só retornando em janeiro de 2021. Embora, isto tenha dificultado o atendimento à alguns usuários que preferem este tipo de atendimento, este fato não gerou impactos nos resultados obtidos por esta Ouvidoria seccional. Outro desafio foi a atuação da ouvidoria por meio do tele trabalho, que exigiu uma adaptação na forma de atendimento ao cidadão e interlocução com as Coordenações demandadas, visando a construção da resposta a ser encaminhada ao manifestante.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos por esta Ouvidoria em parceria com os setores demandados desta Administração. Informamos que a metas e indicadores previstos para o ano de 2021 foram definidos com base no diagnóstico que está sendo apresentado, sendo o principal desafio para este ano ampliar o número de usuários que realizam a pesquisa de satisfação, principalmente no que diz respeito aos índices de resolutividade, pois os percentuais ali apresentados, não representam o total de serviços que realmente foram executados

e realizados por esta Administração, pois das 251 manifestações registradas no ano de 2020, apenas 130 foram avaliadas pelos manifestantes.

Objetivos e Ações a serem desenvolvidas

Objetivos	Ações	Responsáveis	Cronograma
Tornar visível ao cidadão a existência e a localização da Ouvidoria na Administração Regional do Jardim Botânico	<ul style="list-style-type: none"> • Confeção de cartazes e banners para fixação no Protocolo e Recepção da Administração e em eventos da Administração; 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • ASCOM • ASPLAN 	<ul style="list-style-type: none"> • Novembro
Divulgar a Ouvidoria e suas realizações nos meios de comunicação digitais e visuais da Administração	<ul style="list-style-type: none"> • Post sobre a ouvidoria nas redes sociais da Administração e no site institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • ASCOM 	<ul style="list-style-type: none"> • Outubro • Novembro • Dezembro
Manter atualizado o Site Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização da aba Ouvidoria no site da Administração; 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • ASCOM • ASPLAN • COAG 	<ul style="list-style-type: none"> • Setembro • Novembro • Dezembro
Elaborar e divulgar os relatórios de gestão da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração trimestral dos relatórios de gestão • Elaboração do Relatório de Gestão Consolidado. • Divulgação no site institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • ASCOM 	<ul style="list-style-type: none"> • Trimestralmente • Anualmente • Anualmente
Participar de cursos de capacitação, visando aprimorar os conhecimentos relacionados a ouvidoria e afins	<ul style="list-style-type: none"> • Participação em cursos de capacitação presencial e à distância sobre os temas relacionados à Ouvidoria e afins; 	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria Geral • CGDF • EGOV • Escola Virtual de Governo • Outros 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme cronograma de cursos apresentados pela Ouvidoria Geral, EGOV, Escola de Governo e outras instituições.
Manter atualizada a Carta de Serviço da Administração	<ul style="list-style-type: none"> • Análise, revisão e atualização da Carta de Serviço; 	<ul style="list-style-type: none"> • Comissão de monitoramento da Carta de Serviço 	<ul style="list-style-type: none"> • 2º semestre
Realizar programas de Ouvidoria Itinerante	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento em eventos externos; 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • COLOM 	<ul style="list-style-type: none"> • 2º semestre

Analisar e atualizar o Plano de Ação Anual	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração do Plano Anual de Ouvidoria 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria 	<ul style="list-style-type: none"> • 2º semestre
Promover palestras para apresentar a Ouvidoria e os relatórios de gestão	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de palestras • Realização de reuniões com Gabinete, Coordenadores, Diretores, Gerentes e demais agentes públicos da Administração Regional 	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria Geral (parceria) • Ouvidores das Administrações e Secretarias (parceria) • Chefe de Ouvidoria 	<ul style="list-style-type: none"> • Novembro • Mensalmente
Tornar público as Manifestações de Elogio dirigidas à Administração, setores e servidores	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação em murais e locais visíveis da Administração os elogios e os nomes dos servidores citados nas manifestações; • Publicação nos canais de comunicação da Administração as manifestações de elogio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • ASCOM 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensalmente

Metas

Uma vez que a Ouvidoria Geral do Distrito Federal, órgão central da rede de ouvidorias do DF, órgão sob a qual essa Ouvidoria Seccional está sob supervisão, atualmente presente em diversos instrumentos de planejamento da Administração Pública Distrital, visando contribuir para o aperfeiçoamento dos mecanismos de combate à corrupção, de integridade pública e de controle social no Distrito Federal, promovendo a melhoria efetiva dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal, apresentou como base de seu Plano de Ação instrumentos de planejamento do GDF nas partes que cabem a ouvidoria e após análise dos indicadores e metas

estabelecidas neste Plano de Ação (<https://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-ACAO-2021-SIGO-DF.pdf>), esta Ouvidoria

Seccional destaca que todos os índices ali propostos já foram alcançados, conforme Relatório de Gestão Consolidado de 2020 (<https://www.admjardimbotanico.df.gov.br/wp-conteudo//uploads/2021/03/Relatorio-Anual-2020.pdf>).

Desta forma, apresento as metas desta Ouvidoria:

- Aumentar o índice de Cumprimento das Respostas para 99%. (O índice não pode chegar a 100% devido à perda de prazos ocorridos no mês de janeiro, quando a Administração estava sem o Chefe de Ouvidoria);
- Aumentar em 10% o número de usuários que realizam a pesquisa de Satisfação;
- Manter os índices de resolutividade, satisfação, com o atendimento e com o sistema de ouvidoria nos percentuais de 80%;
- Reduzir para 16 dias prazo médio do envio das respostas definitivas.

Brasília, 30 de agosto de 2021

Carlos José Lima Viana

Chefe de Ouvidoria da Administração Regional do Jardim Botânico