

# Plano de Ação 2022

Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Paulo Wanderson Moreira Martins**

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

Diretor-Geral do DER-DF: **Fauzi Nacfur Júnior**

**Chefe da Ouvidoria**

Arlânio Duarte Lima

**Equipe**

Cátia Cilene Nery Oliveira Barbosa

Cláudio Manoel Viana de Rezende

Paulo Henrique Santos Silva

Alisson Johann Oliveira Clauss

## **Sumário**

BASE JURÍDICA - OUVIDORIA DER/DF	5
LEIS DISTRITAIS	5
LEIS FEDERAIS	6
DECRETOS	6
INSTRUÇÕES NORMATIVAS	6
PORTARIAS	7
SITUAÇÃO ATUAL	9
METAS	10
ACESSIBILIDADE NA OUVIDORIA	12
METAS ALCANÇADAS	13
CRONOGRAMA	14

## **Apresentação**

O **Plano de Ação** para o ano de 2022 foi resultado de debates e reflexões de toda a equipe da Ouvidoria do DER-DF, sobretudo, do aprimoramento e conscientização de suas atribuições.

A Ouvidoria da DER/DF faz parte da estrutura organizacional do Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal - DER/DF e tem as suas competências regimentais ditadas no art. 7º do Decreto nº 37.949, de 12 de janeiro de 2017.

Como integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, é unidade seccional especializada do DER/DF, conforme Lei nº 4.896, de 2012 (Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF) sujeita à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema de ouvidoria, que é a Ouvidoria Geral do DF.

A Ouvidoria da DER/DF é uma Ouvidoria Especializada que trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvam sua área de competência.

No Governo do Distrito Federal, a rede de ouvidorias é composta pela Ouvidoria Geral e Ouvidorias Especializadas. A Ouvidoria Geral do DF é uma unidade orgânica da Controladoria Geral do DF e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas.

Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre Governo, cidadãos, empresas e o Terceiro Setor, a Ouvidoria da DER/DF atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - em relação aos assuntos de sua competência.

Por meio do E-SIC, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso a informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Assim, a Ouvidoria da DER/DF como unidade orgânica de execução, diretamente subordinada ao Diretor Geral (subordinação administrativa) recebe, encaminha, coordena e supervisiona os atendimentos relativos às solicitações, reclamações, denúncias, reivindicações, elogios, sugestões e demais

manifestações do cidadão-usuário, decorrentes dos serviços e competências do Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal.

Estão descritos no presente Plano de Ação da Ouvidoria da DER/DF as ações e projetos extraídos da análise dos Relatórios de Gestão/Atividades Anual da Ouvidoria DER/DF.

Este plano abrange as ações e projetos a serem desenvolvidos no âmbito desta Ouvidoria seccional alinhado com o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF e em consonância com o planejamento estratégico da DER/DF para o ano de 2022.

### **BASE JURÍDICA - OUVIDORIA DER/DF**

A Ouvidoria DER, assim como as demais ouvidorias seccionais 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 do 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 às 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 01/2018 - 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**

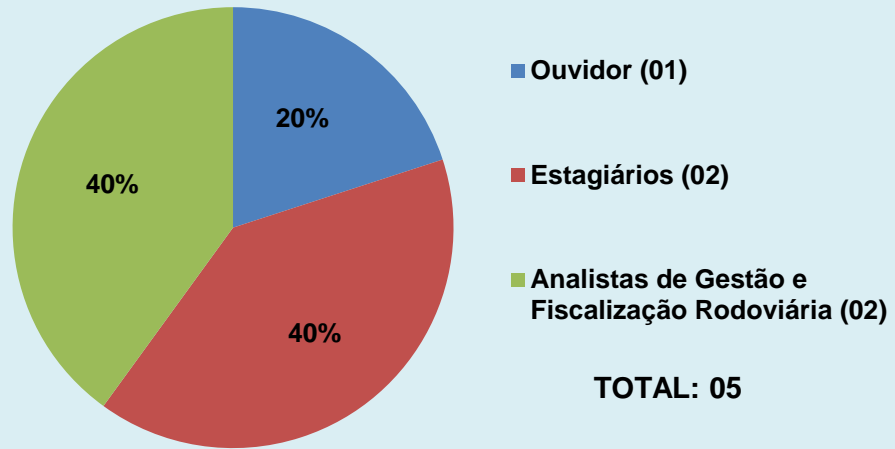
Portaria nº 341/2019 - Determina que todas as denúncias recebidas pelas Ouvidorias dos órgãos do DF devem ser analisadas pelas Unidades de Correição e de Controle Interno.

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.

## Capital Humano - Ouvidoria DER/DF





## 1 – SITUAÇÃO ATUAL

Em 2021 a Ouvidoria do DER-DF recebeu um total de 1409 manifestações, classificadas em: reclamação, solicitação, sugestão, informação, elogio e denúncia.



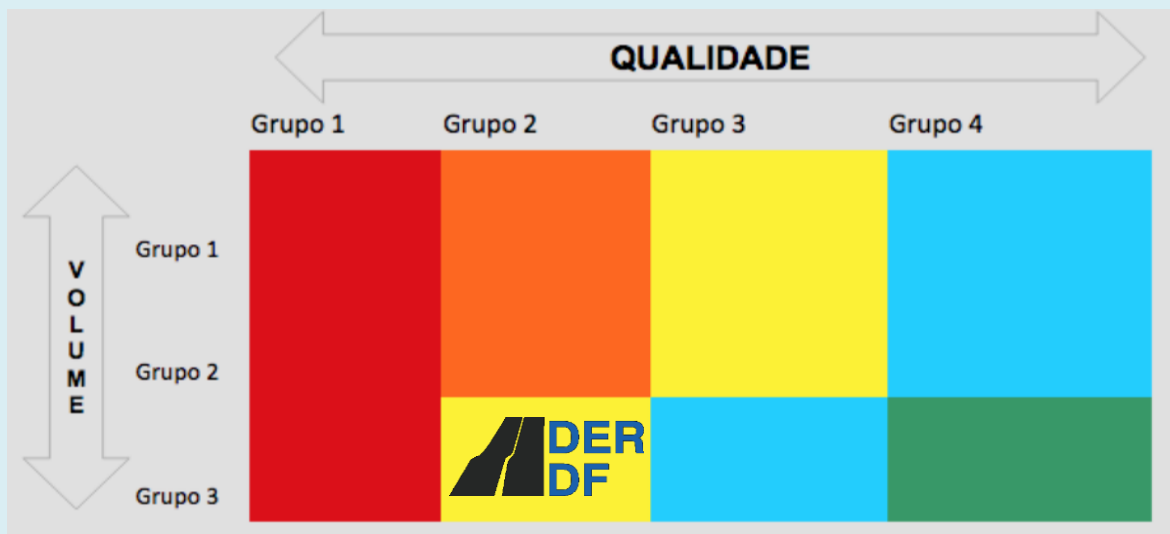
### Evolução Mensal



Para 2022 a proposta da Ouvidoria Geral do Distrito Federal é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Sendo assim foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

Após aplicação dos critérios ficou constatado que a Ouvidoria do DER-DF está na cor amarela, conforme Matriz de análise a seguir.

### Matriz de Análise



- Índice de Resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF  
42% - 2022

### Índice de resolutividade



Será adotada como meta, um patamar igual ou maior ao atual de resolutividade dentro do prazo legal, para que gradativamente possamos nos aproximar de um percentual ideal.

Consideramos, portanto, que 42% de índice de resolutividade anual é uma meta exequível e minimamente desejável, ainda que não seja o ideal. Mas dentro das atuais circunstâncias este é o percentual mínimo a ser alcançado.

- Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria – 64% - 2022

### Índice de Satisfação



Gráficos meramente ilustrativos.

Será adotada como meta, um patamar igual ou maior ao atual de satisfação dentro do prazo legal, para que gradativamente possamos nos aproximar de um percentual ideal.

Consideramos, portanto, que 64% de índice de satisfação anual é uma meta exequível e minimamente desejável, ainda que não seja o ideal. Mas dentro das atuais circunstâncias este é o percentual mínimo a ser alcançado.

- Índice de Recomendação do serviço de ouvidoria – 73% - 2022

### Índice de Recomendação



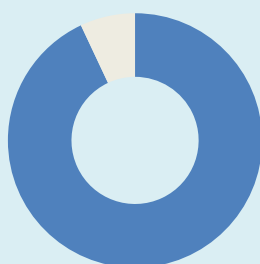
Gráficos meramente ilustrativos.

Será adotada como meta, um patamar mínimo de recomendação dentro do prazo legal, para que gradativamente possamos nos aproximar de um percentual ideal.

Consideramos, portanto, que 73% de índice de recomendação anual é uma meta exequível e minimamente desejável, ainda que não seja o ideal. Mas dentro das atuais circunstâncias este é o percentual mínimo a ser alcançado.

- Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria – 93% 2022

### Índice de Cumprimento



**Meta desejada: 93%**

Gráficos meramente ilustrativos.

Será adotada como meta, um patamar igual ou maior ao atual de cumprimento dentro do prazo legal, para que gradativamente possamos nos aproximar de um percentual ideal.

Consideramos, portanto, que 93% de índice de cumprimento anual é uma meta exequível e minimamente desejável, ainda que não seja o ideal. Mas dentro das atuais circunstâncias este é o percentual mínimo a ser alcançado.

## Acessibilidade na Ouvidoria



Mesmo com o atendimento sendo feito no piso térreo, ainda são necessárias pequenas reformas a fim de tornar o ambiente de ouvidoria acessível a todos que vierem buscar atendimento presencial.

Diante disto foi solicitada à equipe de Arquitetura da Superintendência Técnica do DER-DF a elaboração de um projeto que torne o acesso equitativo para todos, observando os aspectos elencados acima.

Assim esta Ouvidoria espera melhorar o atendimento presencial a par da acessibilidade necessária ao Cidadão que vem registrar aqui, *in loco*, sua manifestação.

### **3 – Metas alcançadas**

Hoje o atendimento na Ouvidoria do DER-DF feito é pelo sistema OUV-DF, telefone e presencial no piso térreo do edifício sede. No entanto, as instalações encontravam-se em estado precário e necessitavam de reforma.

Diante disto, foi solicitada à equipe de Arquitetura da Superintendência Técnica do DER-DF a elaboração de estudos/projeto para as novas instalações da Ouvidoria, observando os aspectos elencados acima, através da Superintendência de Obras do DER-DF, a reforma levou cerca de um mês para ser concluída.

Nessa remodelação foram inseridos aspectos em seu *layout* com intuito de preservar o cidadão que deseja realizar suas manifestações, respeitando os quesitos básicos de sigilo, confidencialidade e discrição nos atendimentos prestados.

Além desses fatores, a nova diagramação do espaço de ouvidoria procurou ofertar a seus colaboradores uma melhor qualidade de trabalho, onde além da modificação do espaço físico, foram trocados todo o mobiliário da unidade, caracterizando um atendimento mais humano, acolhedor e com melhor bem-estar ao cidadão e servidores que ali atuam.

Considerando o exposto no item anterior, esta Ouvidoria seccional através das Superintendências Técnica e de Obra, almeja implantar no ano de 2022, rampas de acessos para cidadãos e servidores cadeirantes e / ou que possuam dificuldades de locomoção.

#### 4 - Cronograma

ATIVIDADE	2022	PROCEDIMENTO
Aprimorar o atendimento das demandas de Ouvidoria.	X	Ação Contínua
Aprimorar pesquisa de satisfação do usuário.	X	Ação Contínua
Acompanhar indicadores de desempenho da Ouvidoria quanto ao prazo de atendimento das	X	Ação Contínua
Acompanhar indicadores de desempenho quanto à satisfação do usuário	X	Ação Contínua
Elaborar Relatórios Trimestrais da Ouvidoria	X	Trimestral
Verificar Relatórios por Força de Legislação	X	Ação Contínua
Promover e executar plano de ação de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência	X	Ação Contínua
Dar ampla divulgação a Lei de Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011 e Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012 no âmbito do DER/DF	X	Ação Contínua
Realizar acompanhamento e atualizações contínuas da Carta de Serviços de acordo com orientações da Ouvidoria Geral do GDF	X	Ação Contínua
Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria	X	Ação Contínua
Realizar atualizações da área de ouvidoria na página oficial do DER/DF	X	Ação Contínua
Ampliar a divulgação dos índices através da Intranet do DER/DF;	X	Ação Contínua
Promover treinamento e qualificação da equipe das Subunidades	X	Ação Contínua
Realizar o acompanhamento constante e direto com as Subunidades cadastradas no sistema OUV-DF;	X	Ação Contínua
Realizar um pós-acompanhamento das manifestações respondidas;	X	Ação Contínua