



**Secretaria de Estado de Proteção da
Ordem Urbanística**



Ouvidoria DF Legal

PLANO DE AÇÃO 2023



SECRETARIA DE ESTADO DE ORDEM PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

SECRETÁRIO DE ESTADO

Cristiano Manguiera de Sousa

SECRETÁRIO EXECUTIVO

José Airton Lira

CHEFE DE GABINETE

Leonardo Sampaio Oliveira

Ouvidor

José Carlos dos Santos Bezerra

Equipe da Ouvidoria:

Elson Martins Fialho– Assessor

Joseilda Noleto Cabral– Assessor

Thaynara Silva Rodrigues – Assessor

Ana Cristina Jorge de Souza Boamorte

Eduardo Braz de Medeiros

Maria de Jesus Rodrigues de Sousa

Dayanna Gracielly Cardoso

Davi Montalvão de Sousa

Deividson Rogério Mavignier da Silva

Elina Maria José da Silva

Alexandre Vargas Ferreira

Wendell Feliciano



PLANO DE AÇÃO

2023

SECRETARIA DE ESTADO DE PROTEÇÃO DA ORDEM URBANÍSTICA DO DISTRITO FEDERAL
DF LEGAL

Apresentação

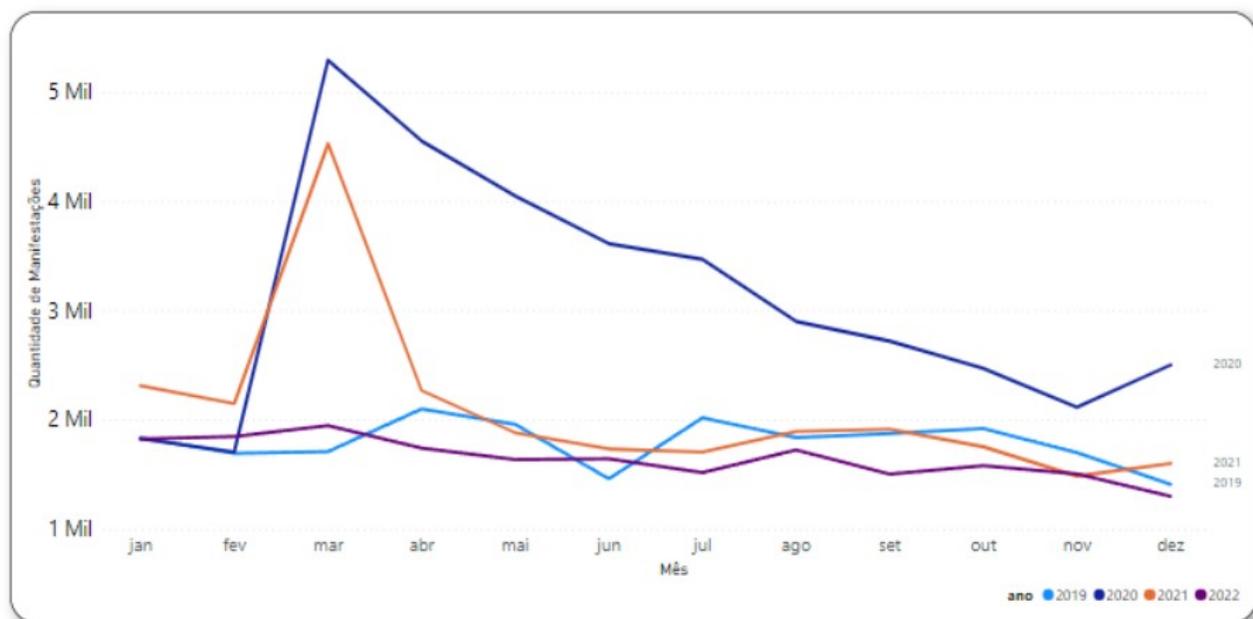
A Ouvidoria do DF Legal é uma unidade seccional da Ouvidoria Geral do Distrito Federal. Administrativamente, é uma unidade orgânica vinculada ao Gabinete do Secretário da DF Legal e constituída por uma chefia e uma assessoria.

Quanto às atribuições, a Ouvidoria da DF Legal é a unidade da Secretaria responsável pelo recebimento, processamento, distribuição e resposta ao usuário das manifestações de ouvidoria. Possui, também, atribuições originárias da Lei de Acesso à Informação.

O objetivo do presente documento é apresentar as propostas da Ouvidoria da DF Legal, para o exercício de 2023, e definir as tarefas, recursos e prazos, a fim de garantir a implementação.

Diagnóstico

Gráfico 1: Manifestações recebidas no período 2019-2022



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

Tabela 1: Manifestações recebidas no período 2019-2022.

Ano	Quantidade
2019	21525
2020	37217
2021	25236
2022	19779

Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

Conforme observado no Gráfico 1., o número de manifestações recebidas na Ouvidoria da DF Legal, pelo Sistema de Ouvidoria (Participa-DF), aumentou significativamente nos anos de

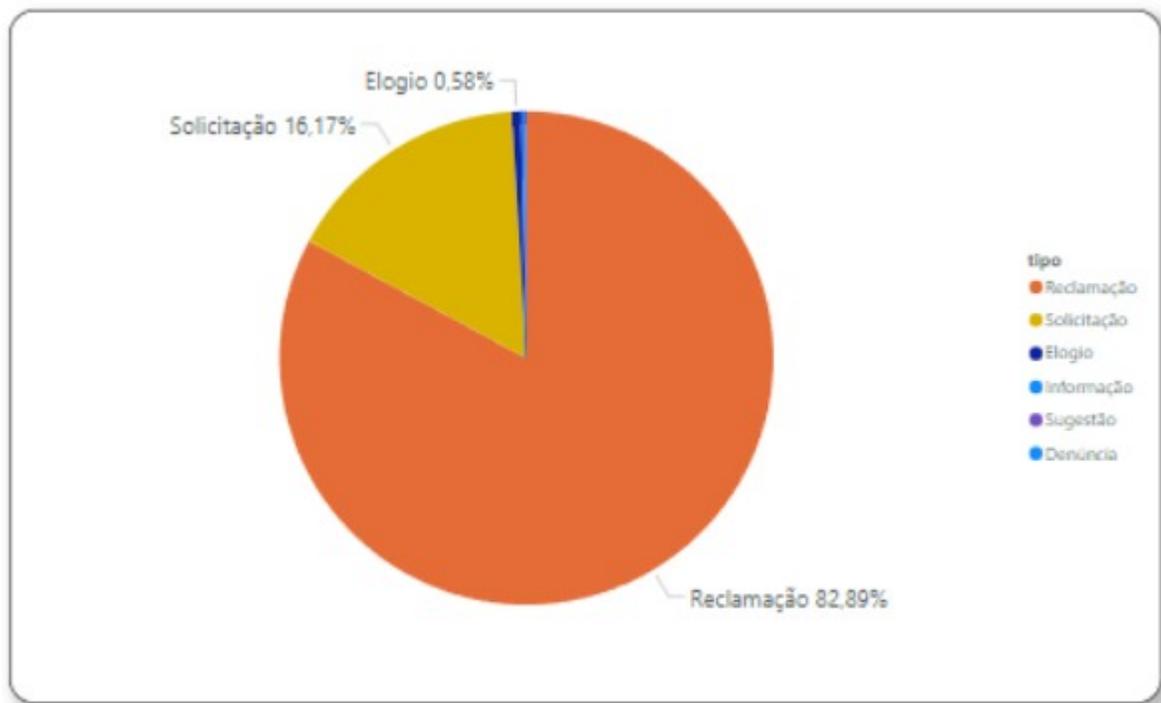
2020 e 2021. O acréscimo das demandas ocorreu em razão da pandemia de COVID 19, quando a Secretaria DF Legal atuou de forma direta nas ações de enfrentamento.

O número de manifestações retornou aos parâmetros de 2019 e anteriores a partir de abril de 2021.

As mudanças realizadas no fluxo de distribuição das manifestações aos órgãos fiscalizadores do DF, no sistema Participa-DF, contribuíram para a diminuição do número de manifestações em 2022 no comparativo com 2019.

Demandas como elevado volume de sons e ruídos provenientes de estabelecimentos comerciais ou de veículos automotores; abandono de carcaças de veículos; fiscalização em áreas de parque ou de preservação permanente foram direcionadas aos órgãos definidos como responsáveis. Diminuindo, então, o quantitativo de reclamações encaminhadas a DF Legal e que não estariam na competência fiscalizadora da Secretaria, possibilitando maior concentração de esforços no atendimento das manifestações que realmente cabem a DF Legal.

Gráfico 2: Tipologia das manifestações recebidas em 2022.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

Tabela 2: Tipologia das manifestações recebidas em 2022.

Tipologia	Quantidade
Reclamação	16.080
Solicitação	3.137
Elogio	113
Informação	34
Sugestão	27
Denúncia	9

Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

A tipologia das manifestações de ouvidoria é realizada pelo sistema Participa-DF e consiste na classificação de cada demanda em um dos seguintes tipos: *reclamações*, *solicitações*, *elogios*, *informações*, *sugestões* e *denúncias*. Essa categorização tem por função organizar e facilitar o trabalho da ouvidoria, ajudando a identificar padrões e tendências nas manifestações e a estabelecer prioridades para a resolução dos problemas apresentados.

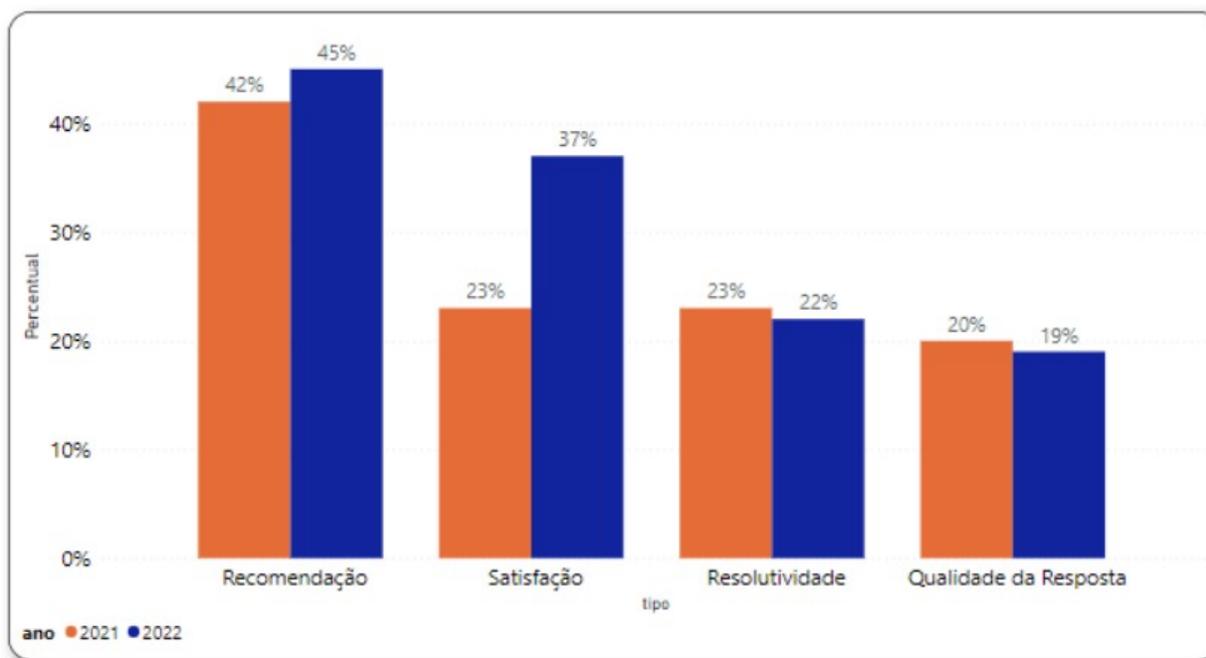
A tipologia das manifestações atribuídas para a DF Legal no ano de 2022, segundo o Painel Ouvidoria Distrito Federal, está representada na Tabela 2 e no Gráfico 2. Conforme se observa, o tipo predominante é a *reclamação*, que representa 82% do total de manifestações, seguida pelo tipo *solicitação*, com 16% do montante.

Internamente, as tipologias de reclamação e solicitação são agrupadas no sistema informatizado em uso na DF Legal como "*solicitações de fiscalização*", que representa 98% dos casos registrados na Ouvidoria da Secretaria. As "*solicitações de fiscalização*" são as possíveis infrações às normas de posturas que abrangem os seguintes temas: Comércio Estabelecido, Obras, Publicidade e Resíduos em área pública.

O cidadão tem a possibilidade de responder a pesquisa de satisfação no sistema de ouvidoria, Participa DF, quando recebe a resposta a sua manifestação. A pesquisa de satisfação busca avaliar os seguintes índices: *recomendação*, *satisfação*, *resolutividade* e *qualidade da resposta*.

No comparativo dos anos 2021 e 2022, os índices de recomendação dos serviços de ouvidoria e de satisfação evoluíram. Uma das razões da melhora, certamente, foi a criação da ação de pré-atendimento, que consiste em um contato com o manifestante objetivando melhor esclarecer o conteúdo da demanda; possibilitando assim o direcionamento correto ao setor responsável pelo tratamento da manifestação

Gráfico 3: Comparativo dos índices nos anos de 2021 e 2022.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

Tabela 3: Comparativo dos índices nos anos de 2021 e 2022.

Tipo	Ano	Valor%	Varição
Recomendação	2021	42%	↑
	2022	45%	
Satisfação	2021	23%	↑
	2022	37%	
Resolutividade	2021	23%	↓
	2022	22%	
Qualidade da Resposta	2021	20%	↓
	2022	19%	

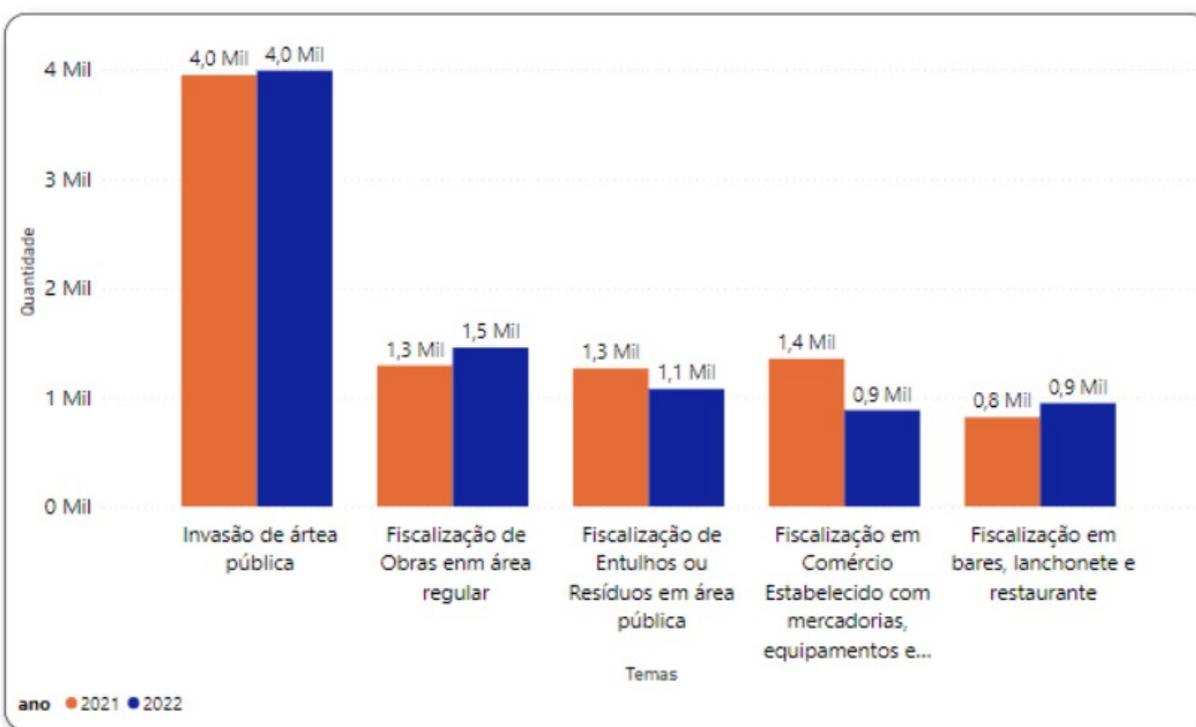
Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

No entanto, conforme observado no Gráfico 3, houve uma queda dos índices de Resolutividade e de Qualidade da Resposta. Uma das razões desta piora nestes índices está relacionado ao prazo legal para responder ao cidadão ser diferente dos prazos estipulados no processo administrativo utilizado pela fiscalização.

Outro fator que gera impacto nos indicadores de qualidade das respostas das manifestações é a insatisfação constante de usuários recorrentes. A Secretaria DF Legal tem alguns usuários que registram manifestações, diariamente, pelo sistema Participa DF com o mesmo assunto e endereço e sempre participam da pesquisa de satisfação e avaliam negativamente o órgão. Independente, do andamento e das ações realizadas buscando atender a demanda.

Uma das ações que contribuirá para a melhoria dos índices de resolutividade e qualidade da resposta é a capacitação de pessoal da área técnica, responsável pelo atendimento direto da demanda, e do pessoal de ouvidoria, que elabora as respostas ao cidadão.

Gráfico 4: Assuntos mais recorrentes em 2022.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal.

Tabela 4: Assuntos mais recorrentes em 2022.

Assunto	Ano	Quantidade	Variação
Invasão de área pública	2021	3955	1%↑
	2022	3996	
Fiscalização de Obras em área regular	2021	1292	12%↑
	2022	1457	
Fiscalização de Entulhos ou resíduos em área pública	2021	1264	8%↓
	2022	1076	
Fiscalização de comércio estabelecido com mercadorias e equipamentos	2021	1353	35%↓
	2022	882	
Fiscalização em bares, lanchonetes e restaurantes	2021	818	15%↑
	2022	947	

Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

O assunto mais recorrente no ano de 2022, foi Invasão de Área Pública. O tema invasão de área pública abarca vários tipos de ocupações: ocupações residências, comerciais, criação de condomínios, privatização de área pública, parcelamento do solo, invasão em área rural. Como trata-se de um tema recorrente a DF Legal criou a ação denominada de “Pronto Emprego”. O Pronto Emprego tem por objetivo atender as demandas de invasão de área pública em até 72 horas do início da ocupação, a fim de coibir novas invasões.

O assunto Fiscalização de Obra em Área Regular, observamos que a melhoria da economia impactou no aumento substancial da quantidade de demandas, seja pelo aumento dos níveis de emprego e de circulação de riqueza, seja pela alteração da legislação, facilitando a aprovação de projetos junto a Secretaria de Desenvolvimento Urbano (SEDUH). Apesar disso, o aumento das reclamações não indica, necessariamente, o aumento de irregularidades.

O assunto Fiscalização de Comércio Estabelecido com Mercadorias e Equipamentos e o Fiscalização de Entulhos ou Resíduos em Área Pública tiveram um decréscimo ocasionado pelas ações preventivas e educativa nas áreas de grande incidência de irregularidades.

Por fim, o quantitativo sobre o assunto Fiscalização em Bares, Lanchonetes e Restaurantes teve um acréscimo porque retornou ao funcionamento normal após a pandemia de COVID-19. A atividade de bares e restaurantes voltaram a funcionar sem restrições.

Contexto da DF Legal em Relação aos Demais Órgãos - Matriz de Análise

Para a comparação adequada entre as diversas ouvidorias seccionais a Ouvidoria Geral padronizou as dimensões a serem consideradas para classificar e agrupar situações semelhantes e propor ações de melhoria das ouvidorias consideradas de mesma classe.

Considera-se para o agrupamento as seguintes dimensões:

Dimensão de Volume:

Grupo 1 – órgãos que recebem poucas manifestações (-20 por mês);

Grupo 2 – órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações por ano;

Grupo 3 – órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano;

Dimensão de Qualidade:

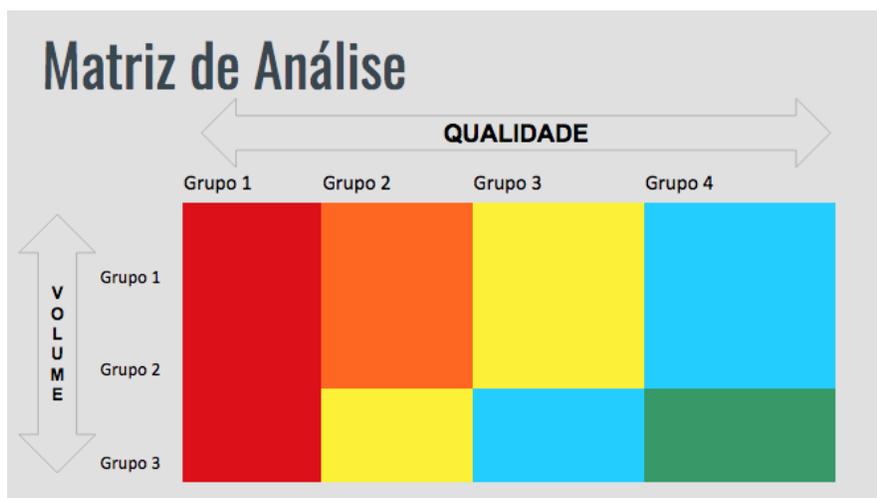
Grupo 1 – 03 ou 04 indicadores abaixo da meta Sigo ou indicador em 0%;

Grupo 2 – Satisfação ou recomendação abaixo da meta Sigo;

Grupo 3 – Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta Sigo;

Grupo 4 – Todos os indicadores acima ou igual a meta Sigo

Gráfico 5: Matriz de análise



Fonte: Ouvidoria Geral do DF

Atualmente a DF Legal encontra-se na área vermelha do gráfico da Matriz de Análise sendo Grupo 1 quanto ao volume (+600 manifestações mês) e Grupo 1 quanto à qualidade (03 ou 04 indicadores abaixo da meta Sigo).

Análise

Com base nos dados apresentados verificamos que a população utiliza cada vez mais o canal de ouvidoria, que se torna uma ferramenta de responsabilidade social e garantia de direitos e proteção do interesse público.

A ouvidoria também ajuda a identificar áreas que carecem de melhoria nos processos internos e na prestação de serviços, e pode ser usada como uma ferramenta de gestão para aprimorar a eficiência e eficácia das organizações.

Em outras palavras, a ouvidoria é importante porque oferece uma via de comunicação para os usuários, promove a responsabilidade e a transparência nas organizações, e ajuda a melhorar a qualidade dos serviços prestados e a construção de relações de confiança com a sociedade.

No caso da DF Legal, o número de manifestações se manteve em queda entre os anos de 2021 e 2022. No ano de 2020 esses dados foram avolumados, devido a pandemia de COVID-19, e a utilização em massa da população do canal de ouvidoria.

Em comparação com o ano de 2019 houve uma diminuição de 9% do total de manifestações registradas para o DF Legal em 2022. Esta diminuição pode ser atribuído às ações da Ouvidoria Geral na alteração do fluxo de encaminhamento de demandas. Resultado da ação dos grupos de trabalho que identificaram e definiram as competências de cada ouvidoria seccional, aperfeiçoando o tratamento e distribuição das manifestações.

Em relação aos indicadores, do ponto de vista do cidadão, a qualidade de resposta e a resolutividade apresentaram índices abaixo da meta estabelecida pela Ouvidoria Geral, mas, em contrapartida, os índices recomendação e satisfação cresceram.

Apesar disso, há espaço para a melhora dos índices. Os índices de resolutividade e qualidade da resposta podem ser alterados com ações de capacitação de pessoal da área técnica, responsável pelo atendimento direto da demanda, e do pessoal de ouvidoria, que elabora as respostas ao cidadão. Desta forma, as ações de capacitação de pessoal podem trazer benefícios a curto prazo.

A qualidade de resposta e a resolutividade, também, são impactados pelos prazos. As respostas dos setores nem sempre conseguem atuar dentro dos prazos legais. Assim, faz-se

importante o envolvimento de todos atores para o cumprimento dos prazos definidos na legislação. A conscientização da necessidade do cumprimento dos prazos de resposta em todos os níveis hierárquicos certamente fará com que o índice de resolutividade seja incrementado.

É certo que, muitas vezes, o prazo envolvido na resolução de um problema de fiscalização pode chegar à ordem de até alguns meses, graças ao cumprimento de prazos previstos no processo administrativo. O devido processo legal assegura o direito à ampla defesa da pessoa afetada, seja natural ou jurídica. No entanto, a percepção do demandante tende a considerar a demora como ineficiência da Administração Pública. Por este fator, temos a perfeita consciência de que os índices não refletem o verdadeiro potencial da DF Legal.

A proposta apresentada adiante centra-se no compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão pela DF Legal. E se firmará no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria. Neste Plano de Ação, relativo ao ano de 2023, serão priorizados, além das ações previstas como obrigatórias no documento do SIGO, os objetivos considerados essenciais para o adequado desenvolvimento do setor de ouvidoria. Do mesmo modo, será dada especial atenção às ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, bem como às ações de incentivo à Transparência.

Assim sendo, foram eleitas para os ajustes propostos as atividades que se voltam para o alcance da excelência no atendimento às demandas de ouvidoria. Almejando sempre a celeridade, a qualidade da resposta, a satisfação do usuário, o apoio interno e o estímulo ao desenvolvimento da cidadania assegurando que a Ouvidoria da DF Legal seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social.

Metas e Projetos

As metas propostas são as seguintes:

Item	Meta 2023	Medição	Indicador	Fonte
1 - Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria	Incremento de 2 %	Trimestral	Varição indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria	Painel de Ouvidoria - CGDF
2-Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria	Incremento de 2 %	Trimestral	Varição indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria	Painel de Ouvidoria - CGDF

3-Qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão	Incremento de 2 %	Trimestral	Varição indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria	Painel de Ouvidoria - CGDF
4-Aumentar a resolutividade quanto os serviços prestados	Incremento de 2 %	Trimestral	Varição indicador de resolutividade	Painel de Ouvidoria - CGDF

Projeto

Nome:

Engajamento dos setores com o serviço de ouvidoria

Objetivo:

Aumentar os índices de aferição do serviço de ouvidoria em 2% no prazo de 12 meses

Justificativa:

Melhoria da qualidade do serviço: aumentar os índices de aferição do serviço de ouvidoria significa que mais contribuintes estão satisfeitos com o atendimento e as soluções fornecidas, o que resulta em uma melhoria da qualidade do serviço.

Ações do projeto:

1. Reuniões periódicas (bimestrais) com os Gestores Máximos da Área de Fiscalização (Superintendentes) para apresentação dos dados coletados no período, exposição de problemas recorrentes e sugestões de solução;

Meta: 6 reuniões no ano

Recursos utilizados: sala de reunião, projetor, dados

2. Reuniões periódicas (bimestrais) com os gerentes para apresentar os problemas pontuais e a qualidade da resposta.

Meta: 6 reuniões no ano

Recursos utilizados: sala de reunião, projetor, dados

3. Treinamento e capacitação (semestral) dos auditores quanto a qualidade da resposta e linguagem simples.

Metas: 2 cursos no ano

Quantidade de cursos: 1 por semestre

Capacitar: 70% dos auditores

Recursos Utilizados: auditório, projetor, material didático

Resultados esperados:

Melhoria da Imagem perante a população: a melhoria dos índices de aferição do serviço de ouvidoria contribui positivamente para a reputação do órgão, já que demonstra a preocupação da DF Legal em ouvir e resolver as demandas do cidadão.

Redução de custos: ao resolver as demandas dos manifestantes de maneira eficiente, é possível evitar a repetição de problemas e reduzir os custos operacionais o órgão.

Comunicação de resultados:

Reuniões periódicas com os gestores das áreas, conforme reuniões previamente agendadas.

Ações:

Item	Meta 2023	Medição	Indicador
Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	2% do total de demandas recebidas	Trimestral	Quantidade de contatos/Quantidade de manifestações recebidas
Implantação do Pós-Atendimento em temas mais demandados	10% do total de demandas recebidas	Bimestral	Quantidade de manifestações Pós-atendidas
Monitoramento da pesquisa de satisfação	Verificação de 100% da pesquisa de satisfação	Mensal	Quantidade de pesquisas que foram realizadas a leitura e análise

Vínculos ESG (Environmental, Social and Governance (ESG) - Meio ambiente, social e

governança 11 e 16 - Cidades e Comunidades Sustentáveis e Paz, Justiça e Instituições Eficazes