

# PLANO DE AÇÃO

## OUVIDORIA GABINETE

### DO VICE-GOVERNADOR

#### 2021

Governador: Ibaneis Rocha

Vice-Governador: Marcus Vinícius Britto de Albuquerque Dias

Controlador-Geral: Paulo Wanderson M. Martins

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Ouvidor seccional: Rosimeire Ferreira dos Santos



## SUMÁRIO

<b>Apresentação</b>	<b>3</b>
<b>Finalidades e Competências</b>	<b>3</b>
<b>Diagnóstico</b>	<b>4</b>
<b>Força do trabalho</b>	
<b>Capacitação</b>	<b>7</b>
<b>Estratégia</b>	<b>9</b>
<b>1. objetivos estratégicos</b>	<b>9</b>
<b>2. ações de monitoramento e formação continuada</b>	<b>11</b>

# Apresentação

Plano de ação da ouvidoria do Distrito Federal

Neste documento apresentamos o Plano de Ação do Gabinete do Vice-Governador, resultado da visita técnica do senhor Rodrigo Veras servidor responsável por esta Ouvidoria no ano de 2021 que acreditamos continuará até o ano de 2022.

Com o novo decreto nº 39.632 de 21 de janeiro de 2019, do Governador Ibaneis Rocha que estabeleceu o Gabinete do Vice-Governador como uma Estrutura Administrativa para o desempenho de suas competências.

A Ouvidoria do Gabinete do Vice-Governador, que estava sob o comando da Secretaria da Casa Civil, desde Abril de 2018, por meio do Decreto nº 38.994, de 18 de abril de 2018- Altera as estruturas administrativas que especifica e dá outras providências ...

Art. 4º O quadro de pessoal, os acervos patrimonial, documental e processual, o almoxarifado bem como os recursos orçamentários e financeiros da Vice-Governadoria ficam transferidos para a Secretaria de Estado de Casa Civil, Relações Institucionais e Sociais do Distrito Federal.

Esta Ouvidoria retomou suas atividades de fato com a nomeação e posse da Ouvidora Rosimeire Ferreira dos Santos, Servidora Pública, Mat. 107228-5, Técnica de Políticas Públicas e Gestão Governamental (TPPGG).

Com o auxílio e sugestão da Ouvidoria Geral, esta Ouvidoria entrou em contato com a Ouvidoria da Casa Civil, para comunicar que a Ouvidoria do Vice-governador estava retomando suas atividades e automaticamente seria desvinculada da mesma.

O servidor Sérgio Gaze de Moura– ouvidor da Casa Civil nos informou que desde a data de abril de 2018 até a março de 2019, nada havia recebido que se tratasse de responsabilidade da Vice-Governadoria.

Solicitado a instalação de uma sala para compor ao Chefe de Gabinete do Vice-Governador, o senhor Paulo Cesar Paggi, para atender algumas necessidades desta Ouvidoria que tem como futuro o compromisso de atender ao cidadão como pede a lei e também por que traz a realidade de uma ouvidoria dentro de um órgão do governo, onde o ideal será levar ao cidadão o que ele solicitar, sugerir, reclamar, denunciar e até mesmo pedido de informação e ou elogio entre outros que dentro

deste Gabinete do Vice-Governador faz para o cidadão valer o seu direito de ser ouvido e atendido a êxito.

## Finalidade e competências

Devido ao decreto nº 38.994, de 18 de abril de 2018- Altera as estruturas administrativas que especifica e dá outras providências ... do ex-governador Rodrigo Rollemberg, o regimento vigente que estava em fase de projeto em relação a nova estrutura ficou totalmente desatualizado. Desta forma foi inserido as competências gerais das seccionais, dispostas nos normativos que regulamentam o SIGO/DF.

A finalidade e o objetivo desta Ouvidoria é que o Gabinete do Vice-Governador seja referência em qualidade de atendimento ao cidadão do DF, como também facilitar o acesso a informação e aos serviços públicos, onde possui servidores realmente interessados em prestar um bom serviço.

- Facilitar o acesso do Cidadão ao serviço de Ouvidoria
- Manter o registro atualizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
- Agir com transparência, integridade e respeito;
- Ser referência em qualidade de atendimento ao cidadão no Distrito Federal
- Simplificar as obrigações de natureza burocrática;
- Prestar atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez;
- Facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos;

**LEI Nº 4.896, DE 31 DE JULHO DE 2012**

(Autoria do Projeto: Poder Executivo)

**Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.**

...

**Art. 9º** Compete às unidades seccionais:

I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;

II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;

III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;

IV – responder às manifestações recebidas;

V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;

VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

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

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

IX – encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

**Art. 10.** O titular de unidade seccional de ouvidoria deve ter formação e perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.

# Força de trabalho

<b>CARGO<sup>1</sup></b>	<b>NOME</b>	<b>CARGO/FUNÇÃO (indicar carreira)</b>	<b>CV RESUMIDO (síntese de formação profissional e experiência)</b>
<b>OUVIDOR TITULAR</b>	ROSIMEIRE FERREIRA DOS SANTOS	TPPGG	PÓS GRADUADO EM POLITICAS SOCIAIS
<b>ASSESSOR TÉCNICO</b>	IRAN LIMA	COMISSIONADO	MESTRE EM PSICOLOGIA E DIREITO
<b>ASSESSOR TÉCNICO</b>	VERA BRASIL	COMISSIONADO	NÍVEL MÉDIO

---

<sup>1</sup> Nas informações relacionadas às equipes deverá conter a indicação do provável substituto do ouvidor, em seus afastamentos legais ou a apresentação das informações relacionadas ao Ouvidor Substituto, caso ele não seja da equipe da Ouvidoria. Tal informação não dispensa a indicação formal, pelo gestor da pasta, dos substitutos legais, nos termos da recomendação da ouvidoria.

# Diagnóstico

No relatório situacional foi informado para o chefe de Gabinete do Vice-Governador:  
Foi constatado que:

- O Gabinete do Vice-governador não possuía informações necessárias quanto a localização desta **Ouvidoria**. Seria necessária uma indicação no andar onde seria estabelecida a sala para informar ao cidadão que deseja se pronunciar presencialmente.
- Na estrutura da Ouvidoria, alguns problemas foram herdados, como as demandas que estão sem respostas com o devido prazo que pede a lei; (problema corrigido com o fluxo do Painel de Ouvidoria).
- Notou-se também que apenas um servidor para Ouvidoria, ou seja, o OUIDOR, - situação também corrigida com a nomeação de assessores para compor o quadro. Por analogia é aconselhável a lotação de servidor de carreira até mesmo para dar continuidade do trabalho de Ouvidoria e para atender as questões de sigilo e imparcialidade.
- Quanto a **impressão de documento** desta **ouvidoria**, eram enviados para outro setor do órgão, (situação normalizada, documentos de ouvidoria são impressos na própria sala).
- Quanto as **demandas** são atendidas conforme estabelecido os prazos em Lei.
- A chefe de Ouvidoria pode responder processo administrativo devido à falta de comprometimento em relação ao serviço destinado à Ouvidoria
- Deve se observar a Instrução Normativa quanto aos prazos, sob pena de sofrer as sanções imposta, por falta de comprometimento com o cargo.

**Carta de Serviço ao Cidadão** – prazo para entrega definitiva desta carta será dia -  
\_\_\_\_/\_\_\_\_/2021.

- Solicito ao senhor chefe de gabinete a sugestão de um servidor que trata da questão planejamento e estratégia para que possa juntamente com ouvidoria e Ascom finalizar o trabalho da carta de serviço como pede o Tribunal de Contas.
- Vamos formular um relatório e uma apresentação para ser apresentada ao Senhor Chefe de Gabinete para que ele possa assinar o documento enviando ao senhor Controlador Geral do Distrito Federal a versão finalizada da **Carta de Serviço ao Cidadão**, AGORA deste **Gabinete do Vice-Governador**.
- A Carta de Serviço ao Cidadão, ao ser concluída, deverá ter o devido cuidado da ASCOM para sua finalização, (O cuidado ao que se refere seria a parte gráfica com fotos e efeitos que chamariam a atenção de Nossa Carta para o cidadão que possivelmente irá acessar).
- Passo importante colocar a carta em nosso site
- Colocar um indicador de avaliação para o cidadão POSSA AVALIAR A QUALIDADE DE SERVIÇO E DO SITE quanto à Carta de Serviço ao Cidadão;



# Estratégia

Temos vários diagnósticos para serem apresentados e com extrema necessidade de procurar a ação quanto ao servidor para esta ouvidoria e quantos as demais questões, ainda estamos em transição de mudança e por isso ainda estamos em ajuste destas mudanças.

As ações devem ser apresentadas com as seguintes informações:

<b>Ação (nome)</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Objetivo Estratégico da Ouvidoria Geral</b>	<b>Prazo execução</b>
Carta de Serviço					
Comemoração ao dia da Mulher	MULHERES IMPACTANTES	PARABENIZAR AS SERVIDORAS DO GOVENODO DO DISTRITO FEDERAL	O PROPRIO SERVIDOR		TODO MÊS DE MARÇO DDO ANO 2021; 2022;
Ação com fins para adquirir EPIs	DISTRIBUIÇÃO EM PONTOS ESTRATEGICOS RODOVIARIAS, FEIRAS LIVRES E				
Café com o vice	Conhecer liderança e cidade	Contribuir para políticas públicas	Avaliação dos líderes convidados		Ano 2021; 2022; 2023
Atingir 100% ITA	Estamos em 81%	100%	ITA		FINAL DE 2021

# Necessidades de Capacitação

Esta Ouvidoria procura dentro do possível buscar cada vez mais capacitação e habilidades para a evolução do exercício do Ouvidor, por isso participa na medida do possível de todos os cursos que são oferecidos nas plataformas de cursos on-line e presenciais.

Cursos desta Ouvidoria em evidencia:

- Ouvidoria na Administração Pública (parceria com CGU/ILB) Turma 01-A
- Acesso à informação (Profoco) na ESAF
- Formação em ouvidoria EGOV
- Metodologia de Análise e Solução de Problemas - EGOV
- Excelência no Atendimento – SABERES
- Transparência, Ética, e Controle Social - EGOV
- Curso de Oratória e Inicialização a Política – Rio de Janeiro
- Prevenção ao suicídio - UNIVERSUS

# Cronograma de eventos

Foi encaminhado uma sugestão para o senhor chefe de Gabinete para que dentro do possível seja incluído a Ouvidoria dentro de suas programações externas e ou internas.

## Eventos Internos Executados:

Comemoração ao dia Internacional da Mulher;

**Mulheres Impactantes** - homenagem ao dia da Mulher e servidora Pública do governo do Distrito Federal.

O evento reuniu mais de 360 (trezentos e sessenta) mulheres- dentre elas, autoridades como a Primeira Dama, a esposa do Vice-governador, a secretária da Mulher, deputadas, e servidoras que foram homenageadas.

Ação – para promover entre os servidores e cidadão externo para arrecadar fundos para a aquisição de EPI (S):

Mascaras;

Álcool em Gel;

Luvas.

Para ser distribuídas nos hospitais de maior relevância em atendimento ao desconhecido Corona Vírus, que no início da pandemia, houve falta destes EPI (s), devido à grande procura de toda a população do Distrito Federal.

Com a contribuição de R\$ 10,00 (dez reais), era escolhido um número entre 001 a 4000. Que seria sorteado pela loteria Federal, com o prêmio de uma tigela Mega Criativa jumbo da marca Tupperware recheada de 9 vinhos com preços variados entre R\$ 35,00 a R\$ 200,00, um kit de o Boticário.

O resultado da ação arrecadou R\$ 4000,00 (quatro mil reais), e com a aquisição dos EPI (s), foram distribuídos entre os hospitais de Samambaia, Gama e Planaltina.

## Projeto - Café com Vice

Foi apresentado o projeto café com o Vice as seguintes administrações:

- ✓ Recanto das emas,
- ✓ Vicente Pires,
- ✓ Sudoeste e
- ✓ São Sebastião.

## Executados com êxitos:

✓ Café com Vice na Região Administrativa de São Sebastião, que teve um público de 50 pessoas aproximadamente, dentre eles líderes comunitários, servidores e autoridades.

O Projeto limitou-se as lideranças da RA e com número de convidados reduzidos para seguir as Normas da Organização Mundial de Saúde. Com essa ação “Café com Vice” em São Sebastião, a Vice Governadoria teve participação em alguns projetos que foram solicitados durante o café. Um deles o evento do “Cidadão Francisco Metamorfose”, presidente de uma associação de artistas mirins da cidade e pintura nas ruas como “Projeto Céu das Artes”, uma exposição de arte a céu aberto.

- ✓ *MULHERES IMPACTANTES*, que reuniu em torno de 300 servidores e convidados e palestrantes e apresentações e com a participação e colaboração do Brb, e diversos setores do mundo feminino que contribuiu com brindes e premiações para as servidoras homenageadas.

## **Eventos Externo a executar:**

- ✓ Café com vice nas Administrações Regionais;
- ✓ Elaboração da Carta de Serviço ao Cidadão;
- ✓ Evento do dia Internacional da mulher - Mulheres Impactantes
- ✓ Regimento interno;
- ✓ Atualização do site do Gabinete do Vice-Governador;
- ✓ Realizar a galeria de fotos com todos os Vice-Governadores
- ✓ Ação dos todos contra o covid, distribuição de álcool em gel e máscaras.