

GOVERNADOR  
Ibaneis Rocha

DIRETOR PRESIDENTE  
Marco Antônio Costa Júnior Diretor

VICE-PRESIDENTE  
Paulo Nicholas de Freitas Nunes

INTERLOCUTORA DE OUVIDORIA  
Sônia Medeiros

CONTATOS DA OUVIDORIA FAPDF

Telefone: (61) 3462-8835

E-mail: [ouvidoria@fap.df.gov.br](mailto:ouvidoria@fap.df.gov.br)

Endereço: Granja do Torto, Lote 04, Edifício Parque Tecnológico Biotic, 4º andar.

CEP - 70.636-000

Horário de atendimento: Segunda à Sexta das 14h às 18h

## ÍNDICE

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>4</b>
<i>Visão Geral</i>	4
<i>Indicadores</i>	6
<i>Avaliação Externa</i>	7
<i>Auto Avaliação</i>	7
<b>METAS, AÇÕES E ESTRATÉGIAS</b>	<b>7</b>
<i>Metas A Serem Alcançadas</i>	7
<i>Ação a Serem Implementadas</i>	9
<i>Estratégia de Ação</i>	9
<i>Proposta de Execução das Atividades</i>	11
<i>Cronograma</i>	12
<b>AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO</b>	<b>13</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>13</b>

## APRESENTAÇÃO

O Plano de Ação de Ouvidoria, visa cumprir a determinação prevista no art. 2º, inciso II da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria, tratados na Lei nº 4.896, de 31 de julho de 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 e tem como base as estratégia e metodologia de monitoramento implementadas na Ouvidoria.

Possui periodicidade anual, podendo contar com eventuais edições dentro do exercício financeiro, motivadas pela necessidade de revisão ou novas inserções de estratégias e metodologias.

A Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal, possui a missão de assegurar o canal de manifestação e representação dos cidadãos frente à FAPDF, para a resolução ágil das demandas apresentadas, promovendo a cidadania, a melhoria dos serviços prestados e contribuindo para a qualidade da gestão e a consolidação do processo democrático. Sua visão é consolidar-se como um instrumento eficiente e eficaz no que se refere ao atendimento das manifestações dos usuários, orientada pela transparência, eficiência, ética, confiança, respeito, imparcialidade, credibilidade, qualidade e compromisso com o cidadão.

## INTRODUÇÃO

A FAPDF, por meio deste instrumento, institui seu Plano de Ação de Ouvidoria, válido para o ano de 2022, que é uma estratégia desenhada a partir de um diagnóstico da situação atual, comparando onde estamos e onde “queremos chegar” e visa estabelecer as ações que serão realizadas na Ouvidoria da FAPDF, para os exercícios de 2022. Para a elaboração desta iniciativa, foi observado os seguintes normativos:

- ✓ 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;
- ✓ Lei nº 4.896/2012 – Lei do SIGO/DF – Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF;
- ✓ 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;
- ✓ 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;

- ✓ 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, 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;
- ✓ Plano Plurianual – PPA/DF 2020-2023.
- ✓ Plano Estratégico do Distrito Federal –2019-2023;
- ✓ Planejamento Estratégico - FAPDF.

Visando o aprimoramento dos serviços prestados pela ouvidoria FAPDF, serão estabelecidos, neste instrumento, as principais metas a serem alcançadas no exercício de 2022. Para isso, faz-se necessário, realizar o diagnóstico da seccional, demonstrando os principais pontos estatísticos alcançados nos últimos anos, para posteriormente propor iniciativas de melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

O Plano está dividido em duas partes:

- ✓ Diagnóstico: evidencia a atual situação da ouvidoria da FAPDF;
- ✓ Ação a serem implementadas: estabelecer as ações a serem implementadas e como serão executadas para fins de atingimento das metas estabelecidas.

## DIAGNÓSTICO

### Visão Geral

Um dos papéis da ouvidoria é receber, avaliar, tratar e dar encaminhamento das demandas aos setores competentes, sempre observando as determinações legais, em especial à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. A Ouvidoria Pública é um instrumento a serviço da democracia e que valoriza o diálogo como ferramenta essencial para o convívio em sociedade. Cabe à ouvidoria fazer as mediações entre o cidadão e a instituição, garantindo o direito de resposta às manifestações de forma objetiva e no menor prazo possível.

O principal canal de entrada das demandas na seccional é via plataforma OUV-DF, que entrou em operação a partir do ano de 2016 e desde então, está disponível as estatísticas dos dados provenientes do portal, para a produção de informação na Ouvidoria.

Dados disponíveis no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, dão conta que no exercício de 2021, foram recebidas 12 (doze) manifestações pela ouvidoria da FAPDF. A Tabela 1, a seguir, traz informações quanto à evolução histórica das demandas da ouvidoria FAPDF.

**Tabela 1** – Informações sobre as demandas – 2016 a 2020

Ano	Posição	Qtd. Manifesta	Resposta no Prazo	Atendimento	Recomendação	Satisfação	Resposta	Resolutividade	Via Sistema
2016	5°	4	50%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
2017	55°	21	81%	50%	50%	75%	100%	33%	100%
2018	20°	10	80%	100%	100%	75%	50%	50%	100%
2019	81°	23	30%	0%	50%	0%	0%	20%	0%
2020	79°	13	46%	33%	67%	44%	33%	33%	67%
2021	86°	12	92%	67%	67%	67%	33%	17%	100%

Fonte: Elaboração própria

As informações da Tabela 1, foram extraídas do portal OUV-DF referente as demandas do período de 2016 a 2020. Em 2021, dois índices chamam atenção, *RESPOSTA NO PRAZO*, com 92% e *RESOLUTIVIDADE*, com 17%. Outro elemento relevante é a posição que a Ouvidoria da FAPDF no Ranking Geral<sup>1</sup> entre as seccionais, constata-se que nos últimos 03 anos, a posição da Ouvidoria da FAPDF tem caído substancialmente.

O gráfico a seguir, demonstra a avaliação do público usuário do sistema de ouvidoria da FAPDF:

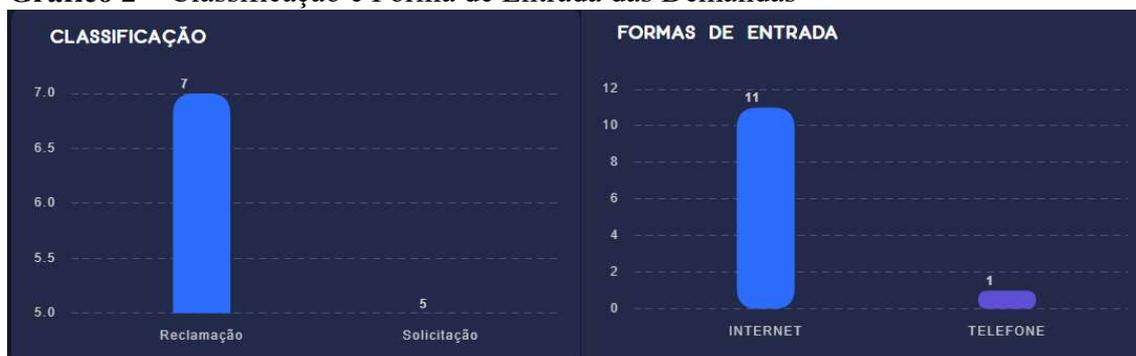
**Gráfico 1** – Avaliação do atendimento



<sup>1</sup> Reúne informações interativas e em tempo real quanto aos indicadores de avaliações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF ranqueado pelos órgãos e entidades que o compõe. Nota-se que os indicadores de Resolutividade, Recomendação do Serviço de Ouvidoria e Satisfação com o Serviço de Ouvidoria que englobam as avaliações quanto o atendimento das ouvidorias, sistema OUV-DF e satisfação com as respostas dadas nas ouvidorias do DF são extraídos da avaliações e pesquisas de satisfação respondidas pelos cidadãos no próprio Sistema de Ouvidoria do DF – OUV-DF. Disponível em <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>. Acesso em 20.01.2022

As manifestações por meio do sistema SIGO/DF, podem ser classificadas em reclamação, solicitação, elogio, informação, denúncia e sugestão. Identificou-se no portal, que no exercício de 2021, foram realizados dois tipos de manifestações, tendo destaque, “reclamação”, com 7 observações, seguida pelo termo “solicitação”, com 5 apontamentos:

**Gráfico 2 – Classificação e Forma de Entrada das Demandas**



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF

Na análise do Gráfico 2, verifica-se que houveram poucas demandas e que no exercício de 2021, 100% das manifestações ocorreram de forma remota, tendo como destaque a utilização da internet como canal para formalização dos pleitos (11) e apenas uma realizada via telefone. Não houve atendimento presencial naquele exercício, demonstrando que o público demandante da FAPDF, prefere realizar suas manifestações de forma on-line.

A partir do diagnóstico realizado, verifica-se uma necessidade de divulgação do papel da ouvidoria, tanto para o público interno, ao observar o índice de “resolutividade” quanto para o público externo ao verificar que o canal poderá ser utilizado para outros fins que não seja “reclamação” e/ou “solicitação”, para que o setor seja visto como ferramenta de gestão e participe no aprimoramento dos serviços públicos oferecidos.

Verifica-se a necessidade de melhoria do indicador de “satisfação com a resposta” e o “índice de resolutividade”, visto apresentarem uma baixa avaliação. Há que se realizar ações para que o cidadão se sinta motivado a responder à pesquisa de satisfação.

### Indicadores

Durante o ano de 2021, a Ouvidoria da FAPDF alcançou as metas SIGO, conforme demonstrado abaixo:

**Quadro 1 – Indicadores de Desempenho**

Indicador	FAPDF	Metas estabelecidas pela R SIGO para 2021
Quantidade de manifestações	12	-
Resolutividade	17%	42%
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria	67%	69%
Índice de Recomendação	67%	75%

Satisfação com o atendimento	67%	69%
Satisfação com o Sistema	100%	69%
Satisfação com a resposta	33%	75%
Índice de cumprimento de prazo para resposta	92 %	93%
Adequação das Cartas de Serviço	100%	84%
Satisfação com a Clareza das Informações nas Cartas de Serviço	50%	75%

Fonte: <https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard> em 31/12/2021

## Avaliação Externa

Após conhecimento da Decisão nº 2.844/2021-TCDF, que trata da auditoria realizada no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF, a Ouvidoria Geral do DF elaborou a Recomendação n.º 1/2021 -CGDF/OGDF, elencando as ações que deverão constar nos instrumentos de Planejamento e Monitoramento do SIGO/DF (Planos de Ação Anual, Relatórios Trimestrais de Ouvidoria, Relatório Anual de Ouvidoria, Cartas de serviços) e determinou que as Ouvidorias Seccionais, implemente essas ações.

No que se refere ao Plano de Ação Anual a Ouvidoria-geral pontuou a necessidade das ouvidorias seccionais definirem planos de ação mais aderentes às suas realidades, com propostas efetivas de melhorias endereçadas aos problemas detectados nas demandas de ouvidoria, e identificou a necessidade de proceder à inclusão das informações sobre ações e projetos constantes no plano de ação e nos relatórios trimestrais.

## Auto Avaliação

Sob o ponto de vista da pesquisa de satisfação, verifica-se que os demandantes não costumam responder a pesquisa de satisfação. Sob a ótica dos indicadores, a FAPDF deixou de atingir 7 (sete) metas estabelecidas pela Rede SIGO para 2021, faz-se necessário continuar trabalhando para melhorar os índices e elevá-los para o exercício de 2022; sob a perspectiva das demandas, pretende-se elaborar informativos internos sobre os assuntos mais demandados visando buscar melhorias na oferta dos serviços públicos. Quanto aos achados do TCDF, verificou-se a necessidade de implementar ações voltadas para a inclusão de informações nos relatórios trimestrais, sobre ações e projetos para atender aos planos de ação.

## METAS, AÇÕES E ESTRATÉGIAS

### Metas A Serem Alcançadas

As metas estabelecidas no Plano de Ação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, para o exercício de 2022 são:

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF 2022	
Recomendação da Ouvidoria	73%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	64%

Qualidade da Resposta	48%
-----------------------	-----

INDICADORES DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS	
Resolutividade	42%

Com as observações relacionadas, pode-se traçar estratégias apoiadas nas orientações da Rede SIGO-DF, por meio da utilização do mecanismo Matriz de Análise a qual organiza as informações de cada Ouvidoria Seccional por Dimensão Volume e Dimensão Qualidade, conforme demonstrativo abaixo:

#### DIMENSÃO VOLUME

- Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês);
- Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50) e
- Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.

#### DIMENSÃO 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 e
- Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO.



A proposta para 2022 é a adequação das ações à realidade de cada seccional, com a percepção individualizada a partir da diversidade da rede, em termos de estrutura, capacidades e serviços.

Assim, a Ouvidoria FAPDF, quanto ao critério Volume, se enquadrando no Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês). Enquanto, no critério Qualidade, a FAPDF se enquadra no Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%.

Faz-se necessário aprimorar todos os índice relacionados a volume e qualidade, para a melhoria dos referidos Indicador e a Ouvidoria FAPDF, propõe para o ano de 2022 as seguintes metas:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Atingir a meta de 80% no índice de recomendação de Ouvidoria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atingir a meta de 80% de satisfação com o serviço de Ouvidoria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atingir a meta de 80 % com a qualidade da resposta da Ouvidoria</li></ul>
Recomendação 	Satisfação 	Qualidade da Resposta 

#### Ação a Serem Implementadas

Estabelecer as ações a serem implementadas para o atingimento das metas estabelecidas é primordial para a melhoria dos serviços e também para a avaliação de sua qualidade. Entende-se que a capacitação de servidores que atuam na Ouvidoria, é uma importante ferramenta para a melhoria dos serviços prestados pela ouvidoria. Propõe-se para o exercício de 2022 dar continuidade às capacitações ofertadas pela Ouvidoria-Geral do DF.

Outro indicador que merece destaque e reflete na transparência ativa e controle social é a atualização da Carta de Serviços da FAPDF. A atualização vem sendo feita sempre que há mudanças na forma de prestação do serviço, horário e alteração sobre números de contato. E este trabalho continuará sendo desempenhado no ano de 2022, haja vista a necessidade de manter o cidadão atualizado e informado sobre os serviços oferecidos pela FAPDF.

#### Estratégia de Ação

Tão importante quanto estabelecer ações, são as estratégias para implementá-las. Neste sentido e buscando a melhoria contínua dos serviços prestados com foco no cidadão, propõe-se um conjunto de ações a partir do diagnóstico apresentado pelos dados, gráficos e pela Matriz de análise. Além disso, a estratégia das ações busca aprimorar o papel da Ouvidoria como setor acessível, inclusivo e fortalecido em âmbito geral.

Como proposta inicial, propõe-se o desafio de se buscar meios para incentivar o cidadão a participar da pesquisa de satisfação, para que a gestão tenha instrumentos efetivos capazes de medir a satisfação do usuário com a prestação dos serviços públicos, isso se dará com uma aproximação maior entre a ouvidoria e o cidadão, por meio de e-mail, telefone e redes sociais.

Quando a alcançar os índices de “Recomendação de Ouvidoria”, “Satisfação” e “Qualidade da Resposta”, propõe-se a participação no Plano de Formação Continuada para servidores da Ouvidoria da FAPDF e buscar incrementar a capacitação através de outros meios, como cursos na Escola Nacional de Administração Pública, entre outras.

Como forma de promover o registro institucionalizado através da Ouvidoria por informações, solicitações, sugestões, elogios bem como das reclamações e denúncias procurar-se-á desenvolver um trabalho conjunto para divulgação dos canais oficiais da ouvidoria através das redes sociais da FAPDF.

Propõe-se ainda para o exercício de 2022, realizar pelo menos um fórum sobre o papel da ouvidoria para os servidores da Instituição, como forma de aumentar o alcance da Ouvidoria e melhorar os indicadores do setor.

Quanto aos achados do TCDF, serão inseridos nos relatório trimestrais, as ações e projetos que estão sendo implementados para atender ao plano de ação.

A Ouvidoria da FAPDF almeja implementar ações voltadas a aumentar os indicadores, bem como, contribuir para a melhoria do serviço público prestado, para que as metas sejam alcançadas, será proposto plano de trabalho com ações e cronograma das atividades a serem desenvolvidos.

Proposta de Execução das Atividades

Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Meta	Prazo	Medição	Responsável	Resultado Esperado
Monitoramento dos assuntos mais demandados	Melhoria dos serviços prestados	Avaliar o motivo de assuntos recorrentes	1 – diagnóstico	1	Até dia 15 de julho	Anual	Ouvidoria	Monitoramento dos assuntos recorrentes e reduzir reincidência
			2 – Kickoff	2	Agosto	Trimestral	Equipe SUCTI e OuvFAPDF	
			3 – Monitoramento das manifestações	3	Outubro	Trimestral	OuvFAPDF	
Ampliação das demandas	Aumentar o número de demandas recebidas	Participação da comunidade	1 – Elaboração de texto para divulgação da ouvidoria	1	Julho	Anual	Ouvidoria e ASCOM	Aumento do número de manifestações
			2 – diagramação do material de divulgação	2	Agosto	Trimestral	ASCOM	
			3 – divulgação do material pela SIGFAP e Redes Sociais	3	Agosto	Trimestral	SUCTI e ASCOM	

Cronograma

Projeto	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Monitoramento dos assuntos mais demandados							Diagnóstico	Kickoff		Monitoramento das manifestações		
Ampliação das demandas							Elaboração de texto para divulgação da ouvidoria	Diagramação do material de divulgação	Divulgação do material pelo SIGFAP e Redes Sociais			

## AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

A Ouvidoria da FAPDF procederá com o monitoramento trimestral de suas ações, bem como, com a auto avaliação, de forma trimestral, quando da confecção dos relatórios trimestrais, que serão encaminhadas aos gestores, contendo recomendações e proposições relacionadas à melhoria dos serviços e/ou outros pontos relevantes relacionados às informações da Ouvidoria

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é um espaço de acolhimento, mediação e informação. A Ouvidora FAPDF, com base no presente Plano de Ação, visa atender todas as iniciativas propostas para a melhoria dos serviços públicos oferecidos pelas instituições.

Ademais, esta Ouvidoria, deve exercer um papel de gestão, com o objetivo de identificar as questões recorrentes e possíveis falhas nos processos internos, buscando estratégias, em parceria com seus stakeholders, para disponibilizar um serviço público de excelência.

Nesse sentido, o principal desafio da Ouvidoria/FAPDF é tornar o ambiente de ouvidoria um local de escuta, que possibilite uma comunicação objetiva e efetiva e que garanta o pleno exercício da cidadania. Para conseguir esse intento durante o exercício de 2022, serão necessários a articulação e o envolvimento de todos os setores e servidores da Fundação.

Ouvidoria/FAPDF  
Sônia Medeiros  
Interlocutora de Ouvidoria

---