

**PLANO DE AÇÃO ANUAL
2021
OUVIDORIA DA CODEPLAN**

**COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DF - CODEPLAN
OUVIDORIA DA CODEPLAN**

**PRESIDENTE: JEAN LIMA
OUVIDOR: JORGE ALVES MACHADO, Mat.: 18740**

COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DF - CODEPLAN

MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

Gerar conhecimento e inovação para aprimorar as políticas públicas do Governo do Distrito Federal e melhorar as condições de vida da população.

VISÃO

Ser reconhecida como instituição de excelência na produção de estudos, estatísticas e pesquisas sobre políticas públicas do Distrito Federal e RIDE-DF.

VALORES

Valorização dos empregados; Transparência, ética e imparcialidade na elaboração de estudos; Interdisciplinaridade na produção de conhecimento; Estimulo à inovação, pesquisa e desenvolvimento; Parceria com órgãos governamentais e não governamentais; Diálogo com o cidadão.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da CODEPLAN é um espaço de comunicação entre o cidadão e a Companhia de Planejamento do DF, faz parte da estrutura organizacional sendo de parte da unidade orgânica da direção superior, responsável pela gestão da CODEPLAN, a Presidência, assim como pelas atividades de assistência de comunicação social, planejamento, organização e moderação institucional.

Como integrante do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF é unidade seccional especializada da CODEPLAN, conforme Lei nº 4896, de 2012 (Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF) sujeita a 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 CODEPLAN 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 a área de competência da Companhia, como às relativas a estudos, pesquisas socioeconômicas, avaliação de políticas de desenvolvimento, projeções, entre outras atividades.

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, empresa e o Terceiro Setor, a Ouvidoria da Codeplan 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 mesmo jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso a informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Assim, a Ouvidoria da Codeplan como unidade orgânica de execução, diretamente subordinada a Presidência da Companhia, recebe, encaminha, coordena e supervisiona os atendimentos relativos às solicitações, reclamações, denúncias, elogios, sugestões, e informações oriundas do cidadão do DF, decorrentes dos serviços e competências da Codeplan.

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

Este plano abrange as ações e projetos a serem desenvolvidos no âmbito desta Ouvidoria seccional alinhado com o Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO/DF e em consonância com o planejamento da Codeplan para o ano de 2021.

METAS, INDICADORES E AÇÕES COMPLEMENTARES

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria, serão priorizadas neste Plano de Ação relativo ao ano de 2021 as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor, bem como ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência e ações de fomento a Transparência.

Assim sendo, foram eleitas atividades que se voltam para o alcance da excelência no atendimento às demandas de ouvidoria, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria da Codeplan seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social, quais sejam:

- Aprimorar o atendimento das demandas de ouvidoria;
- Estar apto e bem preparado para utilização do sistema informatizado de Ouvidoria;
- Aprimorar formulário de pesquisa de satisfação do usuário;
- Aprimorar o projeto Análise de Sentimentos da Ouvidoria da Codeplan, projeto junto a Diretoria de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas, que estuda os desempenhos da Codeplan frente aos usuários da Ouvidoria;
- Verificar por meio de testes, o cumprimento das metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria quanto a prazo de atendimento das demandas, satisfação do usuário, a transparência dentre outros indicadores;
- Verificar e aprimorar o manual de rotinas internas existente que aborda conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das demandas quanto à natureza e procedimentos para atendimento com prazo de resposta;
- Promover a sensibilização interna entre os setores da Codeplan sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência;
- Atender a Lei de Acesso à Informação;
- Manter atualizada a Carta de Serviços ao usuários;
- Desenvolver ações de estímulo à transparência, tais como: aperfeiçoar e manter atualizado o Plano Anual de Ações para o exercício atual e vindouro, promover a capacitação do servidor da Ouvidoria, desenvolver material de divulgação da Ouvidoria.

ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

Realizar o adequado atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria, proporcionando ao cidadão um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade, que valide as boas práticas implementadas por esta instituição, fomentando o controle social e a transparência.

SISTEMA DE OUVIDORIA

Aperfeiçoar o sistema de Ouvidoria, de preferência integrado com as diretorias da CODEPLAN, que permita o aprimoramento da comunicação entre a sociedade e esta pasta, de modo a fomentar o aprimoramento da gestão e da transparência, como também subsidiar ações de interesse dos cidadãos.

OBJETIVOS ESPERADOS

- Melhorar a interação com a sociedade, contribuindo para uma maior transparência e eficiência na Administração Pública;
- Prestar um atendimento ao cidadão com eficiência, agilidade e efetividade;
- Aprimorar o controle dos prazos de resposta às manifestações;
- Estreitar canal de acompanhamento das demandas pelos cidadãos;
- Estruturar o histórico das manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- Otimizar a integração com os demais setores da CODEPLAN (facilitando o envio de demandas ao setor responsável e o acompanhamento de prazos de respostas da área técnica demandada);
- Implementar os indicadores de desempenho das atividades da Ouvidoria;
- Aperfeiçoar nova metodologia de pesquisa de satisfação;
- Estruturar a coleta de dados para elaboração de relatórios gerenciais, estatísticos e de medição dos indicadores de desempenho;
- Contribuir com a gestão CODEPLAN, com sugestões que possam subsidiar tomadas de decisões.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Buscar aprimorar pesquisa de satisfação do usuário, visando intensificar contatos telefônicos com o cidadão para avaliar o atendimento pela Ouvidoria. A finalidade é de estreitar o laço entre o cidadão comum e a CODEPLAN.

METAS DE DESEMPENHO DESTA OUVIDORIA PARA 2021

Os principais desafios a serem enfrentados por essa Ouvidoria Especializada da CODEPLAN seria a manutenção da excelência e persecução das seguintes metas abaixo relacionadas:

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

ÍNDICE ATUAL	META
0%	INDEFINIDA

A CODEPLAN tem na “**INFORMAÇÃO**” sua maior demanda de Ouvidoria, porém, esta classificação não é computada para fins de cálculo do “Índice de Resolutividade”, por isso mesmo, a CODEPLAN está sempre abaixo, ou sem valor de índice. A meta oficial, estabelecida pela Ouvidoria Geral é de 45%, entretanto, pelas características de nossos serviços, tal índice não deve ser alcançado por esta Ouvidoria, uma vez que a classificação não permite.

Índice de Resposta Preliminar ao Manifestante Dentro do Prazo (3 Dias)

ÍNDICE ATUAL	META
100%	MANUTENÇÃO DO ÍNDICE

Índice de resposta definitiva ao manifestante dentro do prazo (Responder até 10 dias)

ÍNDICE ATUAL	META
100%	MANUTENÇÃO DO ÍNDICE

Índice de Satisfação com o Serviço da Ouvidoria

ÍNDICE ATUAL	META
100%	MANUTENÇÃO DO ÍNDICE

Índice de Recomendação da Ouvidoria

ÍNDICE ATUAL	META
100%	MANUTENÇÃO DO ÍNDICE

Índice de Satisfação com o Atendimento

ÍNDICE ATUAL	META
100%	MANUTENÇÃO DO ÍNDICE

Índice de Satisfação com o Sistema

ÍNDICE ATUAL	META
100%	MANUTENÇÃO DO ÍNDICE

METAS POR FORÇA DE LEGISLAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	PERIODICIDADE
Plano de Ação Anual	Prescrito no Inciso II, artigo 2º, da IN da CGDF nº 01/2017, que dentre outras coisas regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015	ANUAL
Relatório de Ouvidoria	Exigência prescrita aos órgãos integrantes do SIGO (Inciso VII, art. 2º da IN nº 01, de 05/05/2017)	TRIMESTRAL
Relatório Estatístico da LAI	Exigência do inciso III do Art. 32, da Lei 4.990/2012 – cujo relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos.	ANUAL

MANUTENÇÃO DE PROCEDIMENTO E ROTINAS INTERNAS

Confeccionar e manter atualizado o manual de procedimentos e rotinas internas contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das demandas quanto à natureza, procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos, procedimentos de elaboração de relatório analíticos, visando regular a padronização das atividades, procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria, com proposição de melhorias.

SENSIBILIZAÇÃO INTERNA

Promover sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, prevendo ações abrangendo membros e servidores, destacando a importância da contribuição dos setores internos da Ouvidoria da CODEPLAN com o fornecimento de dados para o envio da resposta, ressaltando a necessidade da celeridade na busca da informação solicitada.

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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 da CODEPLAN, fazendo cumprir suas determinações, ofertando à sociedade informações e dados sobre a gestão em busca da efetivação da transparência e do direito de acesso à informação.

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Propor juntamente com o grupo de trabalho ações contínuas de atualizações da Carta de Serviço ao Usuário, no âmbito da CODEPLAN, disponibilizando todos os serviços oferecidos por essa Ouvidoria à sociedade.

CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA OUVIDORIA

Incentivar e promover a capacitação dos servidores lotados na unidade para desempenharem com excelência as atividades desenvolvidas na Ouvidoria, e para realizar pesquisas nos diversos sistemas da CODEPLAN.

CAIXA COLETORA – URNAS

Avaliar a necessidade de se instalar caixas coletoras de manifestações de ouvidoria: solicitações, informações, elogios, sugestões, denúncias e reclamações em pontos sensíveis de atendimento ao cidadão.

REESTRUTURAR A PÁGINA DA OUVIDORIA DA CODEPLAN

Melhorar o conjunto de informações disponíveis para o cidadão, avaliando as informações contidas e ajustando e inserindo novas informações.

DESENVOLVER MATERIAL DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

Desenvolver, aprimorar, repensar materiais de comunicação e divulgação da Ouvidoria.

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

ATIVIDADE	2021	PROCEDIMENTO
Aprimorar o atendimento das demandas de ouvidoria.	X	Ação Contínua
Aprimorar pesquisa de satisfação do usuário	X	Ação Contínua
Acompanhar indicadores de desempenho quanto ao prazo de atendimento	X	Ação Contínua
Acompanhar indicadores de desempenho quanto a satisfação do usuário	X	Ação Contínua
Elaborar relatórios trimestrais da ouvidoria	X	Trimestral
Verificar relatório por força de legislação	X	Ação Contínua
Elaborar relatório anual de ouvidoria	X	Anual
Elaborar e revisar manual de procedimentos	X	Ação Contínua
Promover e executar plano 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	X	Ação Contínua
Propor juntamente com o grupo de trabalho sanções contínuas de atualizações da Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito da CODEPLAN	X	Ação Contínua
Promover capacitação de servidores da ouvidoria	X	Ação Contínua
Restaurar a página da ouvidoria no sítio da CODEPLAN	X	Ação Pontual
Desenvolver material de divulgação da Ouvidoria	X	Ação Pontual

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Codeplan, integra o sistema orgânico de ouvidorias públicas em rede e tem a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura da cidadania, aprimorando os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal, especialmente em relação aos serviços prestados pela CODEPLAN, com ênfase na eficiência dos dados.

Este Plano de Ação Anual para 2021, enfatiza a figura do cidadão-patrão na relação com a administração pública distrital, objetivando uma maior compreensão e sentimento de inclusão quanto aos serviços prestados em nosso sítio institucional, fortalecendo a participação e o controle social.