

PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA 2022

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Ibaneis Rocha
Governador-

Paulo Wanderson Moreira Martins
Controlador-Geral

Cecília Souza da Fonseca
Ouvidor-Geral

**COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL
CODEPLAN**

Jeansley Charles de Lima
Presidente

Sesai
Chefe de Gabinete da Presidência

Jorge Alves Machado
Ouvidor Codeplan

SUMÁRIO

Apresentação	4
Onde Estamos?	5
Codeplan	5
1.1 Objetivos	5
Missão, Visão e Valores	6
1.2 Sistema SIGO	7
Missão, Visão e Valores	
1.3 Núcleo de Ouvidoria Codeplan	8
Missão, Visão e Valores	8
+Codeplan	9
+SIGO	9
Força de Trabalho	10
Indicadores de Desempenho	10
Comparativo de Indicadores OGDF/CODEPLAN	10
Matriz de Análise	11
Onde Queremos Chegar	11
Atendimento de Demandas	11
Sistema de Ouvidoria	11
Pesquisa de Satisfação	11
Pós-Atendimento	11
Lei de Acesso a Informação	11
Carta de Serviços ao Cidadão	11
Caixa Coletora – Urnas	11
Ações e Metas	11
Plano de Ação Anual	11
Ações Estratégicas	12
Ações Seccionais	13 - 15
Ações Transversais	16 – 17
Projetos Específicos	18
Projeto Nome	18
Introdução	18
Objetivo	18
Objetivos Gerais	18
Objetivos Específicos	18
Metas	19
Recursos	19
Responsáveis	19
Cronograma	19
Conclusão	19
Considerações Finais	20

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Codeplan compõe a estrutura organizacional da Companhia de Planejamento do Distrito Federal, como unidade orgânica de execução diretamente subordinada ao Gabinete da Presidência.

No Governo do Distrito Federal, a rede de ouvidorias é composta pela Ouvidoria Geral e Ouvidorias Seccionais, integrando o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, que estabelece a orientação normativa e a supervisão técnica do mencionado sistema, em consonância com a Lei Distrital nº 4896, de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF. As unidades seccionais têm as seguintes competências:

- 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.

A Ouvidoria da Codeplan integrada ao SIGO e junto as demais áreas da Codeplan elabora as respostas de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e informações.

As ouvidorias públicas são efetivos espaços institucionais de participação social, onde é garantido ao cidadão o direito ao exercício pleno da cidadania, de forma inclusiva, funcionando também como elemento de integridade, transparência, controle, e monitoramento das políticas públicas.

Neste Plano resulta as estratégias e ações estabelecidas no Plano de Ação SIGO-2022, da Ouvidoria Geral do Distrito Federal com foco na nova metodologia estabelecida, visando um processo contínuo de construção e inovação.

I – ONDE ESTAMOS?

1.1. CODEPLAN

1.1.1. OBJETIVOS

São os objetivos estatutários da Companhia de Planejamento do Distrito Federal, conforme estabelecido nos artigos 3º e 4º do seu Estatuto Social:

I - Realizar e promover pesquisas e estudos econômicos, sociais, demográficos, cartográficos, georreferenciados, urbanos e ambientais para subsidiar o Governo do Distrito Federal na formulação de políticas públicas e no planejamento governamental de programas para o desenvolvimento do Distrito Federal, da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno – Ride, da Área Metropolitana de Brasília - AMB e de outras áreas de influência do território distrital;

II - Disponibilizar conhecimento e informações resultantes de pesquisas, estudos e do acervo, para formulação de políticas públicas e preparação de planos e programas de governo;

III - Avaliar resultados e impactos de políticas públicas do Governo do Distrito Federal;

IV - Fornecer subsídios técnicos para a formulação de políticas públicas e para a preparação de planos e programas de governo;

V - Identificar, analisar e diagnosticar problemas estruturais, econômicos, sociais, urbanos e ambientais do Distrito Federal, da Ride e de outras áreas de influência do território distrital;

VI - Articular e promover o intercâmbio de informações e conhecimentos com instituições públicas e privadas, nacionais e internacionais;

VII - Produzir e organizar as informações sociais e econômicas relativas ao território do Distrito Federal;

VIII - Participar do Sistema de Planejamento Territorial e Urbano do Distrito Federal – Sisplan e oferecer subsídios e apoio ao Sistema de Informação Territorial e Urbana do Distrito Federal – Siturb;

IX - Prestar consultoria técnica à Administração do Distrito Federal;

X - Gerir e executar o Sistema de Informações Estatísticas do Distrito Federal – SIEDF;

XI Apoiar a Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal – SEEC/DF no acompanhamento e análise periódica dos resultados pactuados no Modelo de Gestão para Resultados do Distrito Federal, e especificamente, proceder à análise de conjuntura, de cenário e de indicadores estratégicos;

XII - Participar da Infraestrutura de Dados Espaciais do Distrito Federal – IDE/DF, conforme dispõe o Decreto distrital nº 37.612, de 09 de setembro de 2016.

§ 1º Para alcançar os objetivos, a Companhia pode atuar como Instituição Científica, Tecnológica e de Inovação – ICT, nos termos da Lei federal nº 10.973, de 2 de dezembro de 2004, e a Lei distrital nº 6.140, de 3 de maio de 2018 e alterações posteriores.

Art. 4º A Companhia possui competências complementares definidas no Decreto distrital nº 24.110, de 1º de outubro de 2003, alterado pelo Decreto distrital nº 38.952, de 26 de março de 2018, que dispõem sobre a Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal – Central 156.

1.1.2. Missão

“Produzir, gerir, disseminar conhecimento e inovação para o aprimoramento da formulação, avaliação e monitoramento das políticas públicas estratégicas para o Governo do Distrito Federal e Sociedade.”

1.1.3. Visão

“Ser instituição de excelência e referência nacional na produção de informações, estudos e pesquisas para subsidiar as políticas públicas para o Distrito Federal e RIDE.”

1.1.4. Valores

- Atuar com credibilidade, conduta e integridade, transparência e imparcialidade;
- Valorizar os empregados, fornecedores e colaboradores;
- Agir com respeito, eficiência e cordialidade;
- Estimular a inovação e a diversidade de ideias;
- Buscar a interdisciplinaridade na produção de conhecimento;
- Promover o diálogo, a participação, o comprometimento Institucional com o Governo e a Sociedade

1.2. SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIAS DO DISTRITO FEDERAL - SIGO-DF

1.2.1. MISSÃO

Oferecer acolhimento e equidade, proporcionando humanização com foco na melhoria contínua do serviço público distrital.

1.2.2. VISÃO

Ser referência no atendimento ao cidadão, voltando suas ações de trabalho na busca da excelência entre a demanda e a efetiva prestação do serviço.

1.2.3. VALORES

Acolhimento

Empatia

Engajamento

Pro atividade

Inovação

1.3. Núcleo de Ouvidoria

1.3.1. Competências:

- I - Facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II - Atender com cortesia e respeito à 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 à unidade central na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII - Manter atualizadas informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- IX - encaminhar à unidade central de Ouvidoria dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

1.3.2. MISSÃO

Possibilitar ao cidadão a avaliação e a solicitação de informações sobre os serviços públicos prestados pela Codeplan, contribuindo para a transparência, qualidade de gestão e aprimorando das políticas públicas do Distrito Federal.

1.3.3. VISÃO

Consolidar-se como instrumento de gestão e referência, na qualidade de escutas e respostas, entre o cidadão e a Codeplan.

1.3.4. VALORES

Dialogo

Conduta íntegra e ética

Compromisso com a participação cidadã

+ **Codeplan**

- Atuar com credibilidade, conduta e integridade, transparência e imparcialidade;
- Valorizar os empregados, fornecedores e colaboradores;
- Agir com respeito, eficiência e cordialidade;
- Estimular a inovação e a diversidade de ideias;
- Buscar a interdisciplinaridade na produção de conhecimento;
- Promover o diálogo, a participação, o comprometimento Institucional com o Governo e a Sociedade

+ SIGO

- Acolhimento
- Empatia
- Engajamento
- Proatividade
- Inovação

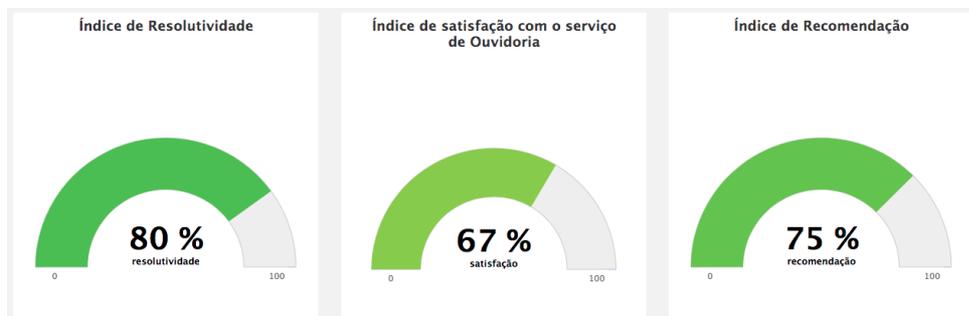
1.3.5. FORÇA DE TRABALHO

Jorge Alves Machado – Matrícula nº 1874-0 - Ouvidor

Denize Mello Dias Cabral – Matrícula nº 987-3 – Mediação de Conflitos

Sebastião Cunha e Silva – Matrícula nº 2020-6 – Assessoria

1.3.6. INDICADORES DE DESEMPENHO EM 2021



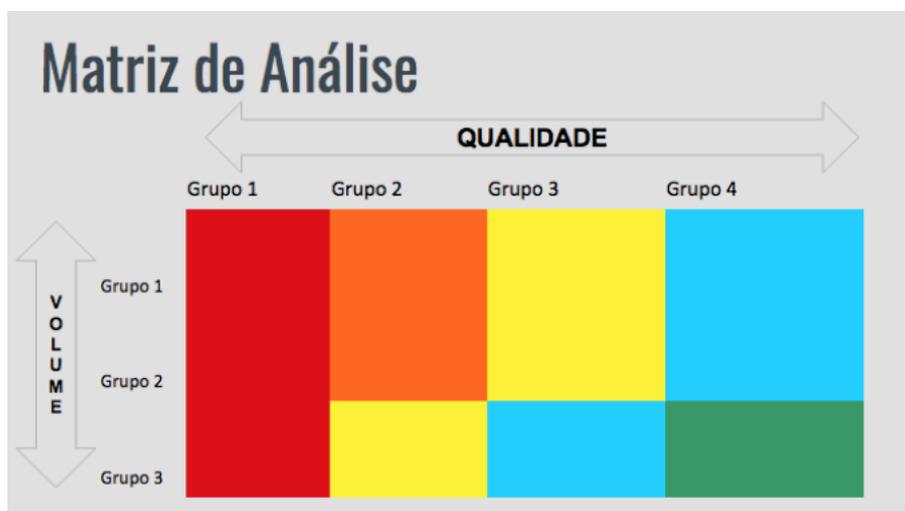
1.3.6. COMPARATIVO DE METAS OGDF/CODEPLAN

A seguir registra-se uma comparação com as Metas OGDF - dados citados no Plano e Ação 2021 da OGDF:

Índices de Satisfação	Ouvidoria Codeplan/%	METAS OGDF/%
Resolutividade	80	41
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	67	64
Índice de Recomendação	75	73
Qualidade da Resposta	50	48

1.3.7. MATRIZ DE ANÁLISE:

1.3.7.1. O ano de 2021 foi de superação de metas frente as atividades da Ouvidoria. Este bom desempenho nos colocou no seguinte patamar dentro da Matriz de Análise, Volume e Qualidade por assunto do Plano de Ação da Ouvidoria Geral:



1.3.7.2. Enquadramento CODEPLAN:

VOLUME: GRUPO 1 Cor Vermelha (Abaixo de 20 Manifestações por Mês).

QUALIDADE: GRUPO 4 Cor Azul (Todos os indicadores Acima, ou Igual a Meta SIGO).

2. ONDE QUEREMOS CHEGAR?

2.1. 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.

2.2. SISTEMA DE OUVIDORIA

Participar e interagir com o sistema de Ouvidoria, permitindo o aprimoramento da comunicação entre a sociedade e Codeplan, de modo a fomentar o aprimoramento da gestão e da transparência, como também subsidiar ações de interesse dos cidadãos.

2.3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Introduzir 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.

2.4. PÓS ATENDIMENTO

Implantar serviços de pós-atendimento, se possível com resposta complementar.

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. 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.

2.8. AÇÕES E METAS:

Uma vez que a CODEPLAN tem caracterizado pela matriz de Análise os grupos Vermelho e Azul, nota-se a necessidade de se trabalhar para melhorar o número de cidadãos acessando os canais de ouvidorias e manter as performances de qualidade. Assim, expomos nossas intenções de ações para melhorar este quesito e alcançar os objetivos traçados.

2.9. PLANO DE AÇÃO

Este plano abrange as ações e projeto 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 2022.

AÇÕES ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

IDENTIFICADOR	OBJETIVO	RESULTADO CHAVE (AÇÃO)	MEDIÇÃO	RESULTADO ESPERADO
COD – OUV AVALIAÇÃO INDIVIDUAL – 0	Comunicação de Resultados na rede	Relatórios Trimestrais de Gestão,	Divulgação Trimestral	Demonstrar os avanços alcançados no período em relação ao plano de ação proposto.
		Relatórios de monitoramento agregado,	Divulgação quadrimestral	Elaborado pela OGDF
		Relatórios Pontuais de desempenho,	Quando necessário	Publicação no Painel de Ouvidoria www.painel.ouv.df.gov.br), e site da Codeplan
		Publicação de Todos os Relatórios	número publicação	Publicação no Painel de Ouvidoria www.painel.ouv.df.gov.br), e site da Codeplan
		Orientação Sobre o Uso do Painel de Ouvidoria	trimestral	Reunião com representantes da alta gestão dos órgãos e entidades (Gabinetes ou Comitês de Governança ou Ageps)

AÇÕES SECCIONAIS

IDENTIFICADOR	APLICABILIDADE	OBJETIVO	RESULTADO CHAVE (AÇÃO)	INDICADOR	META	MEDIÇÃO	RESULTADO ESPERADO
COD OUV - I	VERMELHO/ AMARELO/L ARANJA (foco no aumento de demandas registradas)	Aumentar o alcance da Ouvidoria Codeplan (número de demandas registradas)	Realização de eventos de divulgação interna de ouvidoria (Programa Ouvindo os Ouvidores)	Evento realizado	4	Cronograma	Aumento do Volume de Manifestações direcionadas a Codeplan.
			Campanhas de divulgação do serviço de Ouvidoria aliada a campanhas específicas do órgão	campanha realizada	2	Cronograma	
			Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	100%	Trimestral	
			Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	100%	Trimestral	
			Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas	Aumento de demandas	10%	Mensal	

ACÔES SECCIONAIS

IDENTIFICADOR	APLICABILIDADE	OBJETIVO	RESULTADO CHAVE (AÇÃO)	INDICADOR	META	MEDIÇÃO	RESULTADO ESPERADO
COD OUV - II	VERMELHO/ AMARELO/L ARANJA (foco no aumento de demandas avaliadas)	Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas)	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	80%	Trimestral	
			Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	100%	Trimestral	
			Jornada do cidadão (cidadão oculto) para serviços + demandados	serviço redesenhado	1	cronograma	
			Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	Trimestral	
			Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)	Varição positiva de demandas avaliadas	50%	Mensal	

ACÔES SECCIONAIS

IDENTIFICADOR	APLICABILIDADE	OBJETIVO	RESULTADO CHAVE (AÇÃO)	INDICADOR	META	MEDIÇÃO	RESULTADO ESPERADO
1 COD OUV - III	VERMELHO/ AMARELO/L ARANJA (foco no aumento de demandas avaliadas)	Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	10%	Trimestral	Melhora dos indicadores de Qualidade do serviço de Ouvidoria
			Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria	3%	Trimestral	
		Ampliar o nível de confiança com o serviço de Ouvidoria	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	10%	Trimestral	
			Jornada do cidadão (cidadão oculto) para 1 serviço (+ demandado)	Serviço redesenhado ²	2	Cronograma OGDF	
			Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria	3%	Mensal	
		Qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	30%	Mensal	
			Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes	reunião realizada 1	10%	Mensal	
			Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado 4	4	Trimestral	
			Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de qualidade da resposta	1%	Trimestral	
		Aprimorar a prestação dos serviços públicos	Jornada do cidadão (cidadão oculto) para 1 serviço (+ demandado)	serviço redesenhado	2	Cronograma OGDF	
			Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	Trimestral	
			Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de Resolutividade	1%	Mensal	

AÇÕES TRANSVERSAIS

IDENTIFICADOR	APLICABILIDADE	OBJETIVO	RESULTADO CHAVE (AÇÃO)	INDICADOR	META	MEDIÇÃO	RESULTADO ESPERADO
	TODAS AS SECCIONAIS	Participar da rede de ouvidorias acessível e inclusiva	Seguir as Diretrizes de Acessibilidade para a Rede - SIGO, em parceria com a SEPD-DF	OGDF	OGDF	OGDF	Maior participação de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida na Rede, seja na perspectiva interna (ouvidorias seccionais), seja como usuário dos serviços de Ouvidoria e como servidores do próprio SIGO-DF. Garantir o acesso irrestrito ao serviço de Ouvidoria no âmbito do Governo do Distrito Federal, qualificando a Rede de Ouvidorias nas suas perspectivas atitudinal, arquitetônica e educacional.
Desenvolver uma campanha de conscientização e divulgação sobre acessibilidade no âmbito da codeplan			Campanha desenvolvida e disseminada, no âmbito da Codeplan	2	Semestral		
Divulgação da categoria Ouvidoria Acessível e Inclusiva no Prêmio de boas práticas de Ouvidoria				2	Semestral		

AÇÕES TRANSVERSAIS

IDENTIFICADOR	APLICABILIDADE	OBJETIVO	RESULTADO CHAVE (AÇÃO)	INDICADOR	META	MEDIÇÃO	RESULTADO ESPERADO
	TODAS AS SECCIONAIS	Participar da disseminação do papel da Rede SIGO/DF no alcance das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável ODS e da Agenda 2030, no âmbito da Codeplan	Divulgar o Selo ODS de Ouvidoria do GDF	A ser definido pela OGDF	OGDF	OGDF	Participar do desenvolvimento de ações de sustentabilidade na Rede SIGO, criando mecanismos de incentivo à adoção da estratégia ESG (Environmental, Social and Governance).
			Divulgar Carimbo ODS nos assuntos de Ouvidoria	A ser definido pela OGDF	OGDF	OGDF	
			Painel "Ouvidoria no ODS"	A ser definido pela OGDF	1 painel	OGDF	
	TODAS AS SECCIONAIS	Qualificar o Relacionamento do Estado com o cidadão	Capacitar empregados no Plano de Formação Continuada do SIGO-DF	capacitação	2	OGDF	Participar da melhoria da performance de de serviços públicos, inserindo as informações de ouvidoria no processo de tomada de decisão e de redesenho de serviços, disseminando o papel das ouvidorias públicas como elemento essencial na governança de serviços, tendo em vista que se trata de ferramenta de gestão e mecanismo de indução de melhoria de serviços públicos.
			Aplicar modelo de pós-atendimento do SIGO-DF	Ser piloto	OGDF	OGDF	
			Participar da Reformulação da Pesquisa de satisfação (Ouv-DF)	Ser piloto	OGDF	OGDF	

3. PROJETO ESPECÍFICO PARA OUVIDORIA DA CODEPLAN:

Projeto - Nome: A Ouvidoria da Codeplan Se Mostra (em Vídeo)

Introdução e Escopo:

A Ouvidoria é a porta de entrada para o cidadão que busca a Codeplan.

“A Ouvidoria, na sua compreensão atual – não se confunde com a antiga figura do Ouvidor no Brasil Colonial, uma espécie de juiz ou auxiliar direto dos donatários das capitâneas hereditárias -, e sim, estabelece-se como um canal de manifestação do cidadão, configurando-se, assim, como um mecanismo de exercício da cidadania e meio estratégico de apoio à gestão das organizações, seja na melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, ou mesmo para atender às crescentes necessidades de transparência, arejamento e revisão de processos impostos às organizações pela nova ordem social globalizada.” (Francisco Assis Santos Mano Barreto – A Importância da Ouvidoria Para o Serviço Público)

Pelas necessidades atuais a Ouvidoria se estabelece como canal de manifestação do cidadão e ferramenta estratégica para uma melhor ação de seus gestores.

O projeto: A Ouvidoria da Codeplan Se Mostra (Em Vídeo), é uma proposta de utilização da linguagem audiovisual, em voga no momento atual, com o fim de tornar mais claros os acessos, tanto eletrônico, como telefônico e mesmo os presenciais, para que o Cidadão possa usufruir do seu direito de se manifestar perante a Codeplan.

Justificativa:

Dentro do trabalho da Ouvidoria da Codeplan, se constata que os canais de acesso até a mesma, são por vezes desconhecidos para os usuários do site oficial; O Cidadão que se interessa e acessa para estudo, conhecimento e ciência os conteúdos disseminados pela Codeplan. Mesmo com as inserções de avisos e alarmes no sítio oficial da instituição, nota-se dificuldade do cidadão em chegar até os canais eletrônicos e telefônicos, para dar continuidade a sua intenção de participar. Seja solicitando uma informação, fazendo uma denúncia, ou reclamando, ou simplesmente elogiando o trabalho da Codeplan. Nota-se, também, que existem dúvidas razoáveis com relação a o que se pode solicitar na Ouvidoria.

Neste sentido, o presente, pretende ampliar acessos e mostrar o caminho para seus usuários, tanto pelo site oficial da Codeplan, quanto por suas redes sociais.

Por este motivo a Ouvidoria da Codeplan, propõe o presente projeto, com objetivo claro de divulgar e fazer crescer o quantitativo de acessos de cidadãos usuários do site oficial, nos canais de ouvidorias (Ouv, E-Sic e 162).

Objetivos:

Objetivo Geral:

- Confeccionar vídeo, para ser inserido no site, apresentando a Ouvidoria da Codeplan e seus acessos, facilitando o caminho para o cidadão.

Objetivos específicos:

- Aumentar a visibilidade da Ouvidoria da Codeplan
- Proporcionar aos usuários do site maior interação com a Codeplan e seus conteúdos.
- Disseminar as boas políticas de governança

Meta:

Aumentar em até 10% (Dez por cento) o número de demandas para a Ouvidoria da Codeplan.

Recursos Financeiros

Previstos no orçamento da Codeplan, atividade de Comunicação Social

Responsáveis:

Ouvidoria da Codeplan
ASCOM

Cronograma:

Ação	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre
Elaboração de Texto e Roteiro	01/Jan à 31 de 03/2022	X	X	X
Seleção de Elenco	X	01/04 à 31/06 de 2022	X	X
Filmagem	X	X	01/07 à 31/09 de 2022	X
Edição	X	X	X	01/10 à 30/11 de 2022
Finalização	X	X	X	01/10 à 30/11 2022
Lançamento	X	X	X	01/10 à 30/11 2022
Monitoramento de Rede	X	X	X	01/12 à 31/12 2022

CONCLUSÃO:

O presente projeto visa melhor divulgar a Ouvidoria da Codeplan, sua função, sua visão, seus valores e ampliar o conhecimento dos caminhos de acesso para os cidadãos. A escolha do audiovisual se mostra importante, uma vez que hoje em dia o tempo gasto pelos usuários em plataformas de informação não chega ao período de 30 segundos.

Ambiciona-se falar com um nicho de usuários que pretende se informar e se tornar ciente rapidamente, por isso apresenta-se numa linguagem mais célere.

Os monitoramentos mostrarão o crescimento com a divulgação e se será necessário investir em outras formas de divulgação e captação de manifestações.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Codeplan, integra o sistema orgânico de ouvidorias públicas do governo do Distrito Federal 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.

Este Plano de Ação Anual, 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.

Assina o presente Plano de Ação Anual:

Jorge Alves Machado
Ouvidor da Codeplan

Atualização de 09 de junho de 2022