



PLANO DE AÇÃO

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Plano de Ação Anual de Ouvidoria da CEB para 2022, como resultado de experiências assimiladas no decorrer da atuação como espaço de cidadania e instrumento de gestão, no cumprimento do papel como unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidorias — SIGO/DF. A Ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão e a CEB, contribuindo de maneira específica para o processo de melhoria dos serviços prestados. A ouvidoria atua como espaço de cidadania, mediando o acesso a serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão.

A Ouvidoria trabalha na perspectiva da participação social procurando a melhoria dos serviços. E esse trabalho tem mais condições de atingir seus objetivos se a Ouvidoria estiver próxima do cidadão e da gestão do serviço. Dessa forma é possível à Ouvidoria mediar os eventuais conflitos existentes entre eles e levar ao gestor o olhar do cidadão.

A Ouvidoria é uma unidade de grande importância estratégica para a gestão. Cumpre o papel de facilitadora do diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão da empresa, trabalha na perspectiva da participação do cidadão, na avaliação, e na fiscalização da qualidade dos serviços oferecidos a população. Assim sendo, a ouvidoria efetiva o controle social e auxilia no aprimoramento da gestão pública, pois possui papel relevante na identificação das necessidades e demandas sociais, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.

Nesse sentido, a ação da Ouvidoria busca a identificação das necessidades e das possíveis soluções para os problemas apresentados, e o fortalecimento da formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter universal.

COMPETÊNCIAS

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, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo, regulamenta sobre as atribuições das unidades especializadas de ouvidoria dos órgãos e das entidades, dispostas como unidades seccionais da estrutura do 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.

FORÇA DE TRABALHO

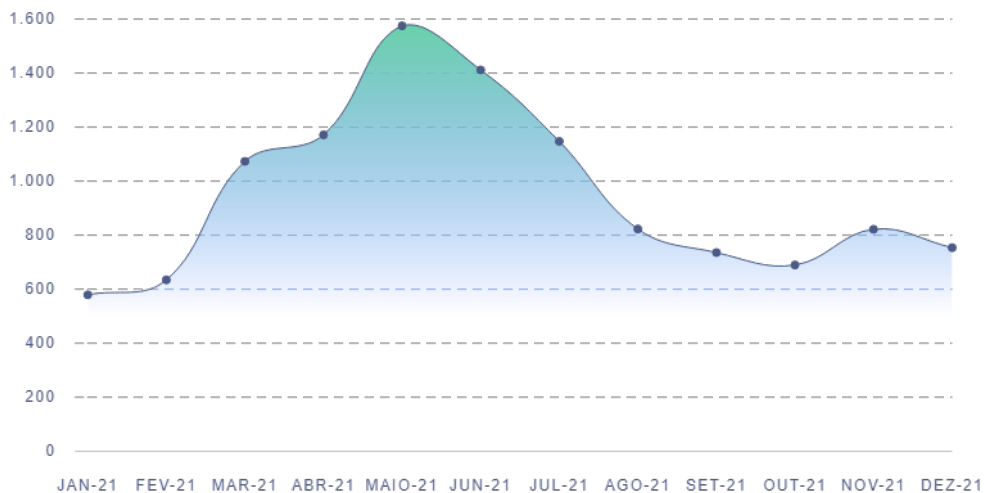
CARGO	NOME	CARGO/FUNÇÃO	CV RESUMIDO
OUVIDORA TITULAR	Adriana Moreira Dias	Inspetora Fiscal de Atividades Urbanas	Graduada em Direito pela Associação de Ensino Unificado do Distrito Federal - AEUDF. Pós graduada em Direito Administrativo e Processo Administrativo pela Universidade Cândido Mendes. Ingressou no serviço público em 1994 na carreira de Fiscalização e Inspeção de Atividades Urbanas da Secretaria DF-LEGAL onde atuou em vários setores como Subsecretária de Fiscalização de Resíduos Sólidos, Corregedoria, Tribunal de Julgamento Administrativo, Compras e Licitações, Gerência Financeira, Presidente da Comissão de ética, atuou como advogada da TCB , Coordenadora da Subsecretaria de Assuntos Estratégicos da Secretaria de Estado e Meio Ambiente, Chefe de Gabinete da Secretaria de Estado e Meio Ambiente do Estado de Goiás, teve participação na elaboração de anteprojetos de leis, Minutas de Decretos para regulamentação de legislação, Portarias, Ordens de Serviço,

CARGO	NOME	CARGO/FUNÇÃO	CV RESUMIDO
			regulamentos, Códigos de Conduta, foi Presidente da Comissão Permanente de Sindicância da CEB-Distribuição, onde teve a oportunidade de coordenar o grupo de trabalho que atualizou Regulamento de Sindicância, atua como instrutora na EGOV-DF em diversas áreas e é a atual Ouvidora da CEB-IPES desde 01/03/2021 com a missão de ser o canal de relacionamento direto entre o cidadão e a empresa e facilitar o direito de acesso a informação pública.
OUVIDORA SUBSTITUTA	Deuzimar Ferreira Costa	Profissional de Serviços Administrativos	Graduada em Licenciatura em Matemática pela Faculdade de Ciências Sociais e Tecnológicas. Ingressou no serviço público em 2014 como Agente de Suporte Administrativo na Gerência de Faturamento da CEB Distribuição. No setor privado atuou por 8 anos como supervisora de serviços de secretaria e atendimento ao público. Atualmente atua como Profissional de Serviços Administrativos na CEB -IPES, lotada na Ouvidoria desde maio de 2021.

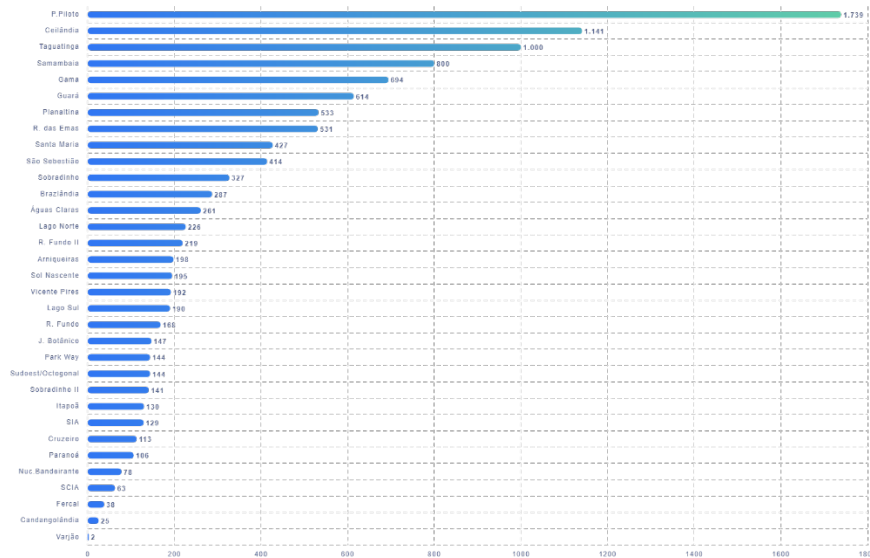
DIAGNÓSTICO

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, a Ouvidoria recebeu manifestações no Sistema de Ouvidoria.

EVOLUÇÃO MENSAL

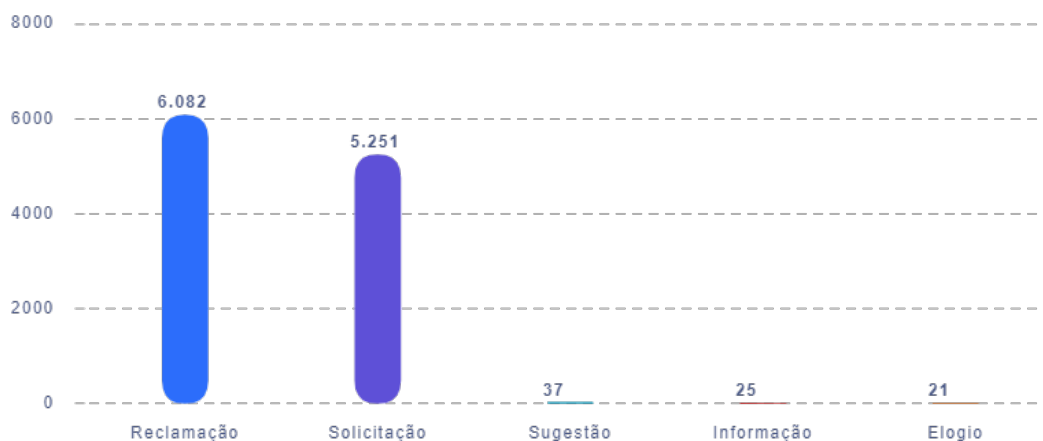


REGIÕES ADMINISTRATIVAS



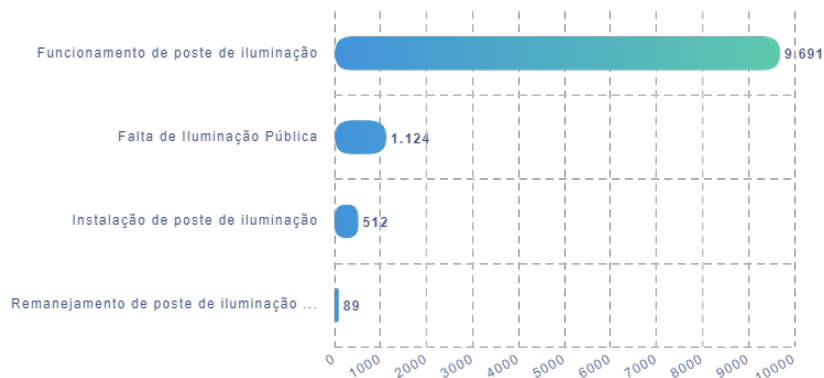
Com relação aos 11.416 atendimentos, a maioria das demandas registradas foram reclamações, representando 53,3% do total de manifestações, perfazendo um total de 6.082 demandas, seguida das solicitações que representam 46% do total de manifestações, correspondendo a 5.251 demandas. Tivemos também o registro de 21 demandas de elogio, representando 0,2%, 37 demandas de sugestão, representando 0,3%, e 25 demandas de informação representando 0,2%.

CLASSIFICAÇÃO



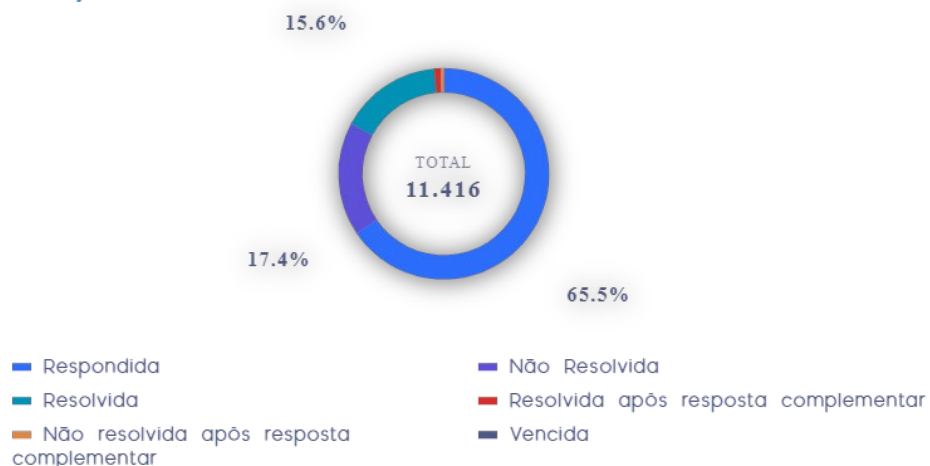
As demandas extraídas do sistema OUV-DF, durante o período 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, foram elencadas pelo ranking os 04 (quatro) assuntos mais demandados.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



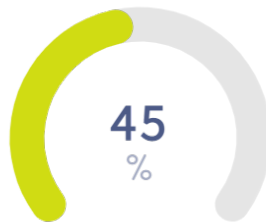
A situação dos Atendimentos das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período citado, onde ao recebimento das respostas de cada demanda, o cidadão tem a opção de avaliar como Resolvida ou Não Resolvida com relação à entrega do serviço, assim 65,5% das demandas estão classificadas como Respondidas, 17,4% das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, 0,964% foram avaliadas como 'Não Resolvidas Após a Resposta Complementar', 15,6% foram avaliadas como Resolvidas, 0,964% foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar.

SITUAÇÃO



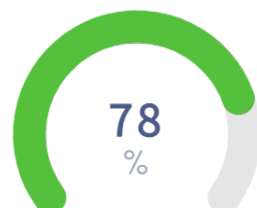
O Índice de **Resolutividade** das manifestações de Ouvidoria tratadas na CEB é de 45%, onde esse percentual está ligado às demandas que foram consideradas resolvidas, e esse valor é aferido do quantitativo de manifestantes que respondeu a avaliação quanto à resolutividade. Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se sua demanda foi “Resolvida” ou “Não Resolvida”

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

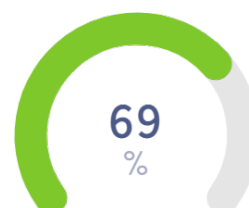


O nível de **satisfação do cidadão usuário dos serviços de ouvidoria**, obtido através da Pesquisa de Satisfação que é apresentada ao cidadão após o recebimento da resposta de cada demanda, onde o mesmo poderá responder ao questionário com algumas perguntas, dentre elas temos o “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, “Índice de Recomendação”, “Satisfação com o Atendimento”, “Satisfação com o Sistema” e “Satisfação com a Resposta”. O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação e a Recomendação do serviço de Ouvidoria desta empresa, avaliou da seguinte forma:

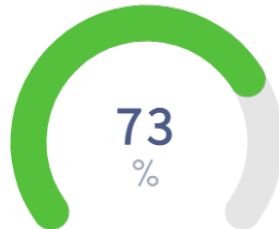
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



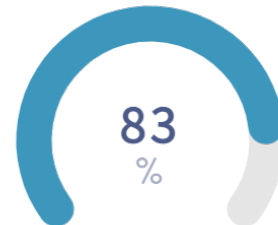
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
SISTEMA

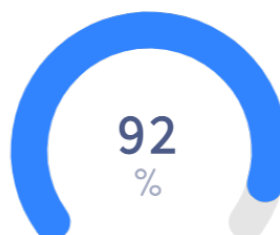


SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

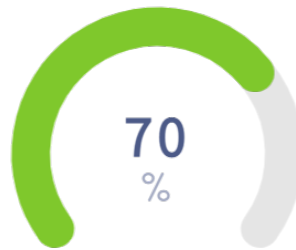


O Decreto 36.419, de 25 de março de 2015, instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito do Distrito Federal. O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação que é apresentada ao mesmo, após o recebimento da resposta de cada demanda, avaliou a Carta de Serviços desta CEB em conjunto com a Secretaria de Obras do Distrito Federal, com relação à taxa de clareza das informações na carta, e taxa de conhecimento da existência da carta, da seguinte forma:

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES

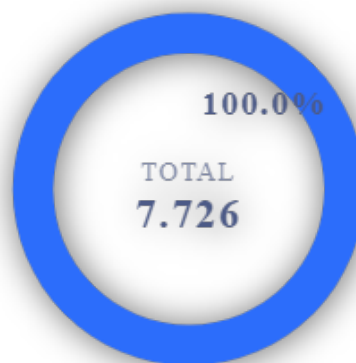


CONHECIMENTO DA CARTA



O cumprimento do prazo de resposta da CEB no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021 foi o seguinte:

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



- No prazo
- Fora do prazo
- Vencidas

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



4.3

DIAS



A Transparência Ativa refere-se às informações de interesse coletivo ou geral que os órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal devem divulgar em seus sítios oficiais, independentemente de requerimento, elencadas no artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013. Com a finalidade de apresentar de forma simplificada os itens obrigatórios a serem disponibilizados pelos órgãos e entidades em seus sítios institucionais, a Controladoria-Geral publicou a Instrução Normativa nº 2/2015- CGDF. Além de disponibilizar o Guia de Transparência Ativa, com a relação das informações obrigatórias. Em 2016, a Controladoria-Geral estabeleceu o Índice de Transparência Ativa (iTA) para avaliar o grau de cumprimento da Lei de Acesso à Informação, e ranquear os órgãos e entidades do governo que se destacarem na publicação das informações de transparência ativa, em atendimento à referida Lei. A **CEB-IPES** foi premiada por apresentar 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa (iTA).

ONDE QUEREMOS CHEGAR

O Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF para 2022 é o resultado de temas e discussões realizadas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF, ao longo de 2021. É uma proposta diferenciada, que busca, de forma inédita, estabelecer estratégias para os três níveis da rede de Ouvidorias do Distrito Federal – ações transversais comuns a toda a rede, ações específicas para o órgão central (OGDF) e diretrizes para as seccionais.

A partir dos indicadores apresentados no Plano de Ação do SIGO-DF, identificou-se a necessidade de priorização de ações voltadas para a melhoria da satisfação do cidadão com o serviço de ouvidoria, considerando que este foi o indicador com maior queda nos últimos anos, na Rede SIGO-DF.

A consulta ao Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF poderá ser feita através do link:

<https://ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-em-ouvidoria/>

A proposta para 2022 é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

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 demandas por mês)

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

DIMENSÃO QUALIDADE

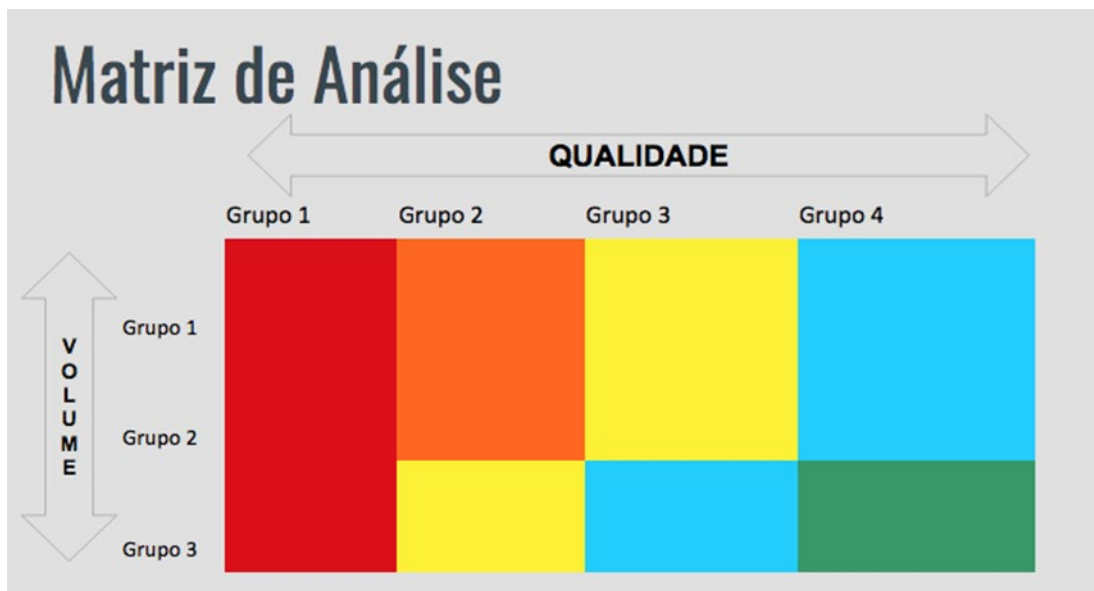
Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO 14

A partir da análise dos elementos estruturantes, as ouvidorias seccionais foram categorizadas em 5 grandes Grupos, conforme a Matriz de análise apresentada:



A matriz de análise fornece subsídios para a definição de ações customizadas para cada categoria, conforme o Plano de Ação Anual do SIGO, estão identificadas no Caderno 3: Diretrizes de Ações das Seccionais - compromissos individuais com o desempenho da REDE.

Considerando a matriz de análise, buscamos identificar a categorização da CEB-IPES, por meio dos resultados apresentados em 2021:



INDICADOR	META SIGO 2021	RESULTADO SODF/CEB 2021
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	42%	48%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	69%	67%
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	75%	77%
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	93%	100%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DE OUVIDORIA	49%	53%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	75%	85%

Após a aplicação dos critérios da matriz de análise, podemos identificar que a CEB-IPES está localizada no Grupo 3 do elemento estruturante Dimensão Volume, por se tratar de órgão que recebe mais de 600 manifestações por ano, e está localizada no Grupo 2 do elemento estruturante Dimensão Qualidade, porque está com 1(um) indicador abaixo da meta SIGO, sendo o indicador que mede a Satisfação, portanto enquadra-se na cor Amarelo.

INDICADORES E METAS

O Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF referente ao exercício **2022** apresenta diversas mudanças estratégicas nos mecanismos de monitoramento e aferição de resultados da Rede SIGO-DF. A proposta de alteração nasce de um processo de maturidade da própria rede que, após diversos ciclos de atuação em rede, pode avançar em frentes diferenciadas.

Consta no Plano de Ação Anual do SIGO-DF para **2022**, com o referencial metodológico de planejamento a estratégia OKR - Objetivos e Resultados Chaves, o estabelecimento de prioridades, iniciativas e indicadores voltado para entregas de curto prazo (via de regra, trimestrais). Ainda, foram mapeados e identificados os Indicadores de Performance Institucional (Key Performance Indicators - KPI), que, em síntese, representam a saúde operacional da Rede SIGO. Onde os indicadores de performance para 2022 estão relacionados a seguir:

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



73%
RECOMENDAÇÃO DA
OUVIDORIA

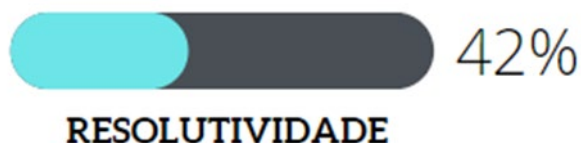


64%
SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE OUVIDORIA



48%
QUALIDADE DA RESPOSTA

INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



Apresentaremos a seguir os indicadores e metas escalonadas para o SIGO-DF, para o ano de 2022, e o resultado alcançado pela Secretaria de Obras no ano de 2021.

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF

Este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria do DF, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

INDICADOR	RESULTADO 2021	META 2022
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	77%	73%



Este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria do DF, por meio de uma avaliação dos principais processos de trabalho das ouvidorias, o atendimento, o sistema e a resposta fornecida, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

INDICADOR	RESULTADO 2021	META 2022
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	67%	64%

Este indicador mede o percentual de satisfação do cidadão com a resposta fornecida no tratamento da sua manifestação, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

INDICADOR	RESULTADO 2021	META 2022
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DE OUVIDORIA	53%	48%

INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS

Este indicador mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão, referindo-se ao desempenho do órgão, por meio da avaliação sobre a situação das manifestações como “resolvidas” ou “não resolvidas” nas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio do sistema OUV-DF:

INDICADOR	RESULTADO 2021	META 2022
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	48%	42%

AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS

Conforme o Plano de Ação Anual do SIGO, estão identificadas ações customizadas para cada categoria, sendo descritas no Caderno 3: Diretrizes de Ações das Seccionais - compromissos individuais com o desempenho da REDE.

As ações aqui apresentadas foram definidas para as seccionais identificadas no **Grupo 1**, onde se encontram os órgãos categorizados com amarelo conforme a Matriz de Análise, além de outras ações complementares.

Ações definidas no Plano de Ação Anual do SIGO:

Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Indicador (Resultado Chave)	Meta	Medição	Resultado esperado
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"	3%	Trimestral	Melhora dos indicadores de Qualidade do serviço de Ouvidoria
	Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria	1%	Trimestre	
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"	3%	Trimestral	
	Jornada do cidadão (cidadão oculto) para 1 serviço (+ demandado)	Serviço redesenhado	1	Cronograma	
	Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria	1%	Trimestre	
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	10%	Mensal	
	Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes	Reunião realizada	6	Mensal	
	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	Trimestral	
	Monitoramento mensal do indicador	Variação 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	1	Cronograma	
	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	Trimestral	
	Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de Resolutividade	1%	Mensal	



Ações complementares:

Conforme o disposto na Lei nº 4.990/2012 regulamentada pelo Decreto Distrital nº 34.276/2013, atualizar a página de Transparência ativa buscando manter **100%** de pontuação no Índice de Transparência Ativa (ITA).

Com fulcro no Decreto 36.419, de 25 de março de 2015, atualizar a **Carta de Serviços ao Cidadão**, com o objetivo de otimizar a taxa de clareza das informações na carta, e taxa de conhecimento da existência da carta, na concepção do cidadão usuário dos serviços desta Empresa.

Os profissionais que atuam na Ouvidoria devem possuir formação e capacitação compatíveis com as exigências técnicas das atribuições a eles conferidas. A sensibilização da necessidade de capacitação dos profissionais da Ouvidoria são fatores determinantes para a formação de uma equipe consciente do seu papel e capaz de realizar um trabalho qualificado. Nessa perspectiva, buscar participar dos cursos de capacitação ofertados pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Desenvolver ações de divulgação interna e externa da Ouvidoria desta CEB, para tanto providenciar a ampla divulgação dos relatórios trimestrais por meio de documento Circular/SEI para todas as áreas técnicas. Desenvolver ação conjunta com a Assessoria de Comunicação – **ASCOM**/CEB-IPES, buscando a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria e da Carta de Serviços desta empresa, por meio das Mídias Sociais já utilizadas pela **ASCOM**

Tais iniciativas estão alinhadas com o ideal de fortalecimento e consolidação do papel da Ouvidoria da empresa, ampliando a ligação entre o cidadão e a CEB. Visto que, a atuação da ouvidoria contribui para participação e controle social nos processos de implantação e fortalecimento dos instrumentos que visam à melhoria do funcionamento da empresa e ao reforço de diretrizes e práticas de boa governança, bem como aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

CRONOGRAMA DE AÇÕES

AÇÃO	DESCRIÇÃO	META	PERIODICIDADE	RESPONSÁVEL
Cidadão oculto	Jornada do cidadão para um serviço mais demandado do órgão	Serviço redesenhado	Anual	Ouvidoria
Atualização Site	Atualização da página da Ouvidoria no Site da CEB	Publicidade da Ouvidoria	Contínua	Ouvidoria com a parceria da ASCOM
Relatório	Relatório estatístico das manifestações recebidas pela Ouvidoria	Publicidade dos dados estatísticos das manifestações	Trimestral	Ouvidoria com a parceria da ASCOM
Capacitação	Participação em cursos de capacitação sobre os temas relacionados à Ouvidoria	Formação e capacitação compatíveis com as exigências técnicas das atribuições	De acordo com o cronograma da OGDF/CGDF	Ouvidoria
Carta de Serviços	Criação do grupo de monitoramento da Carta de Serviços da CEB	Atendimento dos requisitos e melhoria dos indicadores	Anual	Ouvidoria e Grupo de Trabalho
	Divulgação e Atualização da Carta de Serviços	Atendimento dos requisitos e melhoria dos indicadores	Anual	Ouvidoria e Grupo de Trabalho
Transparência Ativa	Atualização da Transparência Ativa no Site da CEB	Manter 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa (ITA)	Anual	Ouvidoria com a parceria da ASCOM
Divulgação Interna	Relatório estatístico das manifestações recebidas pela Ouvidoria	Ampla divulgação para as áreas técnicas	Trimestral	Ouvidoria
Divulgação Externa	Divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria e da Carta de Serviços Aplicativo Ilumina DF, 155 e site.	Ampla divulgação nas Mídias Sociais	Bimestral	Ouvidoria com a parceria da ASCOM
Pré-atendimento	Contato com o cidadão após o registro da manifestação	10% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	Mensal	Ouvidoria
Pós-atendimento	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	3% do total de demandas avaliadas como "não satisfeitas"	Trimestral	Ouvidoria
Reuniões	Reunião com áreas técnicas para demandas mais recorrentes	6 reuniões realizadas	Mensal	Ouvidoria
Atendimento presencial	Atendimento presencial ao cidadão.	Atendimento de segunda a sexta no período de 8h30 às 12h, e de 14h30 às 17h.	Diário	Ouvidoria