



# Plano de Ação Anual 2021

## **Administração Regional do Guará**

Governador: Ibanes Rocha

Controlador Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administradora: Luciane Gomes Quintana

Ouvidora Substituta: Vania Cristina Barbosa Santana

Assessor: Maurício de Lima Dias



Brasília, Agosto de 2021.

## Apresentação

Em atendimento aos dispostos nas legislações vigente, em especial ao inciso II do art. 2º da Instrução Normativa nº 01/2017 CGDF e com intuito de melhor organizar e direcionar as ações desta Ouvidoria seccional da Administração Regional do Guará, apresentamos o Plano de Ação 2021, para o cumprimento das metas institucionais.

O Plano de Ação foi elaborado em consonância com a análise e monitoramento dos dados desta Ouvidoria seccional do ano de 2020 obtidos pelo sistema de ouvidoria do Distrito Federal e através do Relatório Anual 2020.

Cabe salientar que as metas e indicadores estabelecidos pela Ouvidoria Geral/OGDF para o ano de 2021, pactuados nos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal (PEI 2020-2023, PPA e PEDF) foram revistos mediante utilização das análises SWOT, Matriz de Riscos e Matriz de riscos à Integridade. Tal revisão foi necessária diante do contexto vivido com a pandemia do COVID-19 causada pelo coronavírus.

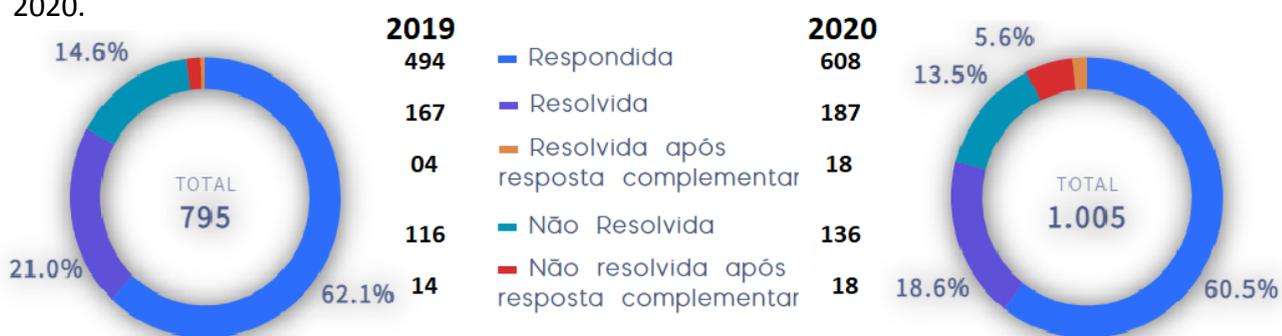
## Estrutura e Equipe

A unidade administrativa da Ouvidoria - OUV/RA-GUARÁ está diretamente subordinada ao Gabinete da Administração Regional do Guará e possui apenas o cargo de Chefe da Ouvidoria, Símbolo CPE-08 em sua estrutura e lotação.

A equipe é composta pela Chefe de Ouvidoria e um Assessor, cedido pelo Gabinete, para realizar os trabalhos da seccional.

## Diagnóstico

O ano de 2020 apresentou crescimento de 26,41% no número de demandas, em relação ao ano de 2019. Foram tratadas 795 demandas em 2019 e 1005 demandas em 2020.

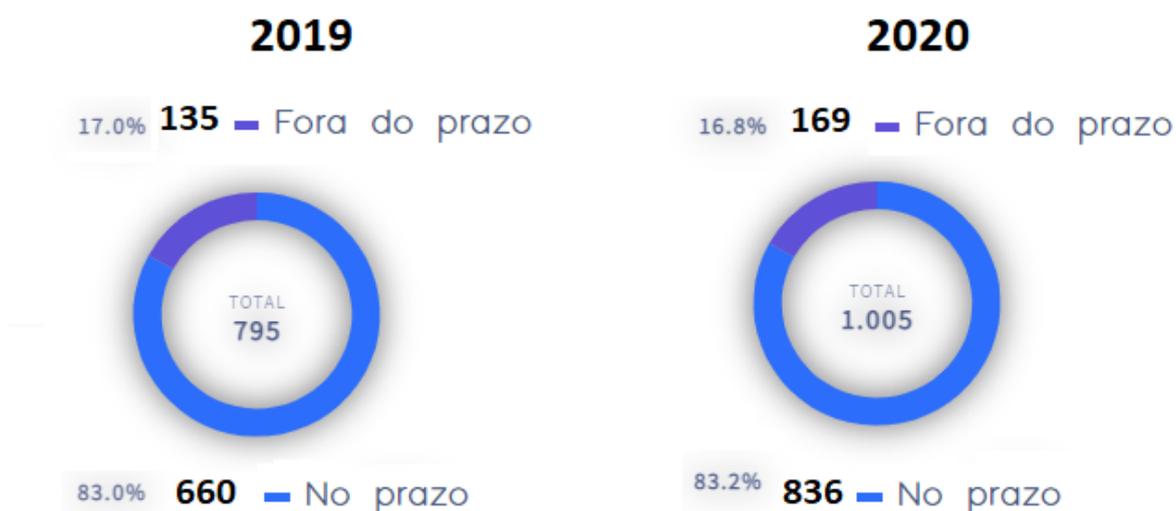


Nota-se também uma melhora de 7% no índice de resolutividade referente aos serviços realizados pela Administração Regional do Guará. Em 2019, das 301 demandas avaliadas pelos cidadãos, 171 foram declaradas resolvidas. Já em 2020, das 397 demandas avaliadas, 243 foram respondidas como resolvidas.



Apesar da baixa adesão à avaliação sobre os serviços prestados pela Administração do Guará, podemos inferir que o índice da resolutividade melhorou, todavia ainda não pode ser considerado um dado fidedigno, uma vez que mais de 60% do total das demandas não apresenta feedback do cidadão solicitante.

No quesito cumprimento de prazo de resposta, os índices se mantiveram estáveis e não tendo sido apresentada nenhuma resposta com prazo vencido.

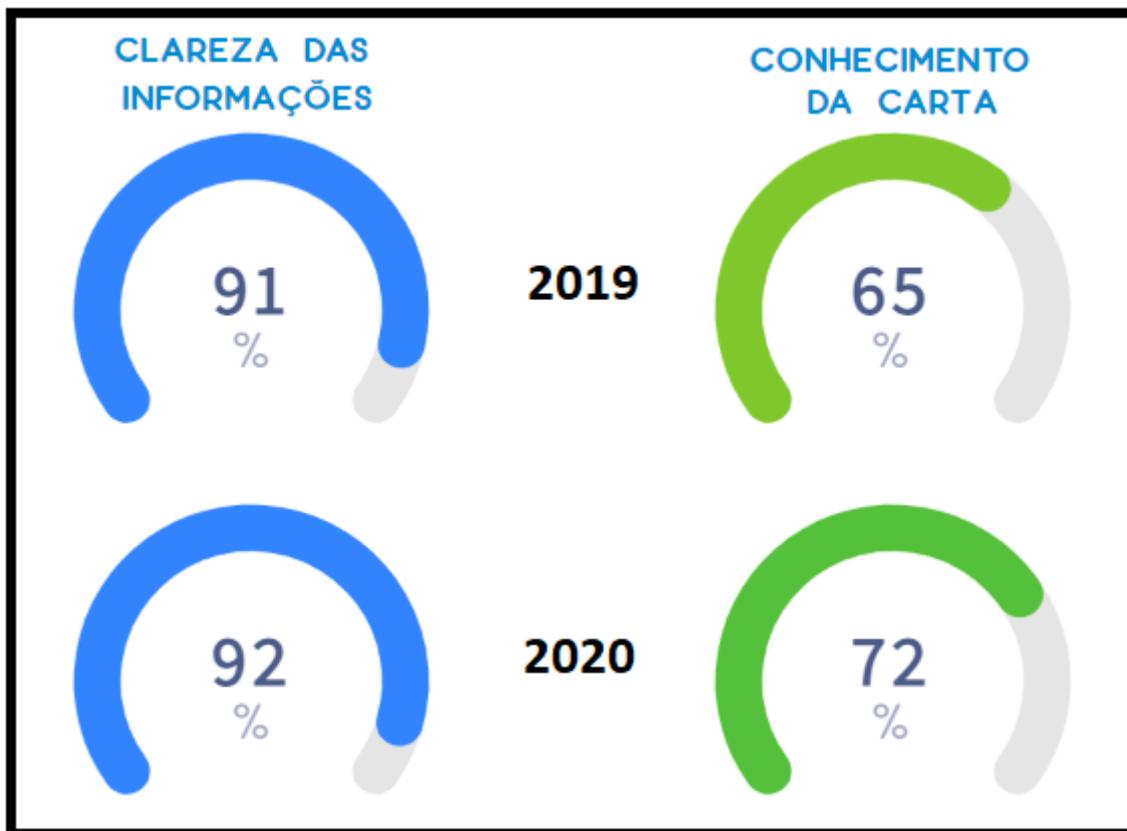


Com relação aos índices da Pesquisa de Satisfação:



Como indicadores de desempenho da seccional podemos avaliar que os índices de satisfação com o serviço de ouvidoria e satisfação com a resposta obtiveram acréscimos de 3,8% e 12,7% respectivamente, denotando que a equipe tem adotado de forma assertiva as estratégias de atendimento.

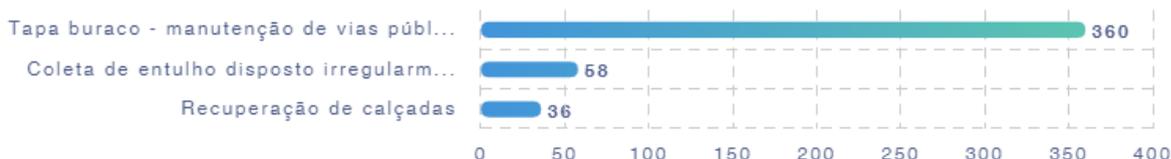
Em relação a Carta de Serviços, a análise demonstra que a comunidade está se apropriando cada vez mais das informações de prestação de serviços disponibilizada por esta Administração Regional.



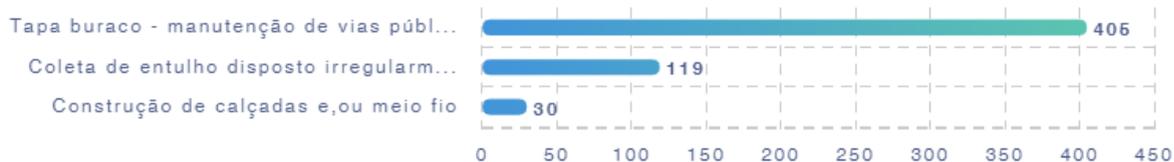
Em relação aos assuntos mais demandados temos três assuntos recorrentes no período analisado: Tapa Buracos, Coleta de entulho e Construção/recuperação de calçadas.

### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

#### 2019



#### 2020

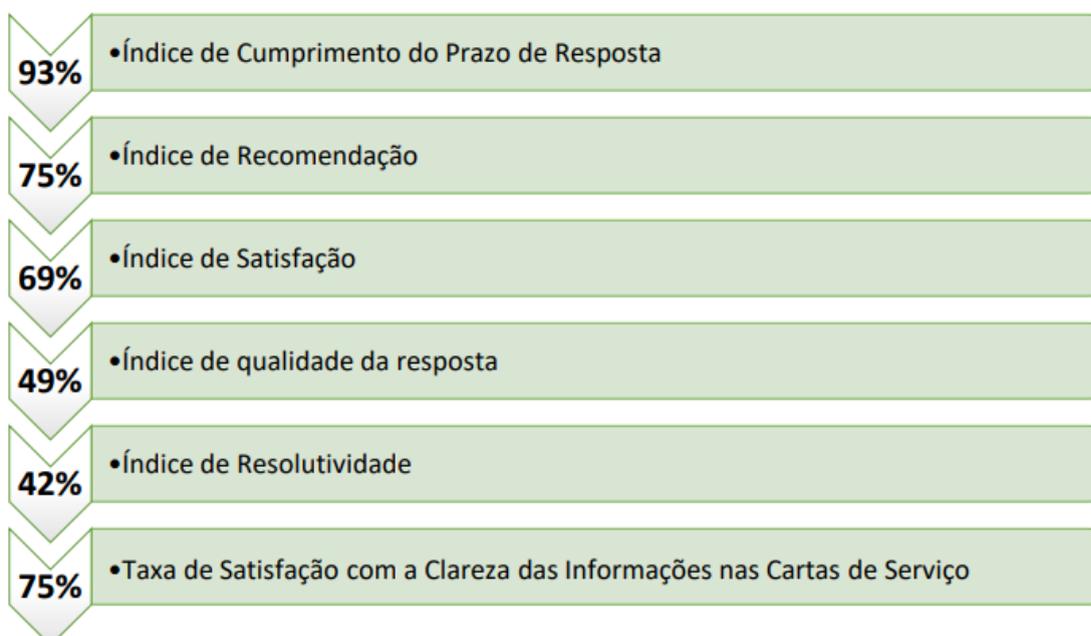


Referente às metas estabelecidas, os índices apresentaram os seguintes resultados.

2019	2020	Cumprimento das metas
83%	83%	•Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta
85%	90%	•Índice de Recomendação
79%	82%	•Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria
84%	83%	•Índice de Satisfação com o atendimento
63%	71%	•Índice de qualidade da resposta
57%	61%	•Índice de Resolutividade
91%	92%	•Taxa de Satisfação com a Clareza das Informações nas Cartas de Serviço

Consoante Plano Plurianual 2020-2023, no que concerne à Ouvidoria seccional da Administração do Guará o cumprimento das seguintes metas para o ano de 2021.

### Quadro Resumo das Metas para 2021\*



*\*Metas sujeitas a alterações por força das revisões no PPA, PEDF e PEI.*

Assim com a apresentação e análise dos dados fica claro que esta Ouvidoria seccional tem envidados esforços para manter e melhorar continuamente o atendimento prestado aos cidadãos.

Cumprido salientar que o índice de resolutividade avaliado no Painel de Ouvidoria diz respeito a prestação de serviços realizados pela Administração Regional do Guará, uma vez que a Ouvidoria não realiza prestação de serviços, mas apenas realiza atendimento ao cidadão - escuta qualificada e humanizada providenciando o registro da manifestação - tornando-se mediadora entre o cidadão e o órgão competente para atender as solicitações, solucionar as reclamações, acolher as sugestões e prestar esclarecimentos aos pedidos de informação.

## **Ações**

Mesmo com o cumprimento das metas e índices estabelecidos, entendemos que podemos melhorar ainda mais o atendimento prestado ao cidadão e auxiliar os setores da Administração do Guará. Nesse sentido apresentamos as seguintes ações e estratégias para o ano de 2021.

- ◆ Criação de tabela dinâmica salva automaticamente e em tempo real no google drive;
- ◆ Disponibilização e compartilhamento do documento entre as equipes de Ouvidoria, Gabinete e Coordenações, Diretorias e Gerências responsáveis pela prestação do serviço solicitado via Ouvidoria;
- ◆ Monitoramento constantes dos dados, separando a tabela por informações de assuntos mais solicitados;
- ◆ Fortalecimento do contato com o cidadão através das redes sociais e aplicativos de mensagens;
- ◆ Simplificação/otimização dos fluxos de trabalho entre a Ouvidoria e os setores demandados;
- ◆ Estabelecimento de parcerias e estreitamento de contato com outras ouvidorias e setores dos órgãos para agilizar a resposta

ao cidadão;

- ◆ Troca de experiência com as Ouvidorias seccionais das Administrações Regionais;
- ◆ Capacitação continuada da equipe;
- ◆ Bate papos com as equipes das Coordenações, Diretorias e Gerências da Administração do Guará para entender como é a prestação do serviço e orientar de forma mais assertiva aos cidadãos;
- ◆ Monitoramento extensivo sobre assuntos e relatos recebidos pelo sistema de Ouvidoria, evitando recebimento de demandas não tratadas por este órgão e conseqüentemente aperfeiçoando o tratamento de dados;

## **Cronograma**

### ➤ Diariamente

- Atualização da tabela conforme recebimento das demandas via sistema de ouvidoria;
- Contato com os cidadãos para dirimir dúvidas e solicitar esclarecimentos quanto às demandas recebidas;
- Contato com os cidadãos comunicando a prestação de serviço e orientações para resposta à pesquisa de satisfação;
- Contato com as áreas da Administração Regional do Guará para esclarecimentos/cobrança de prazo de respostas ao cidadão.

### ➤ Semanalmente

- Confecção de Relatório Semanal entregue às sextas-feiras para conhecimento da Administradora Regional, Chefe de Gabinete e equipe das Coordenações participantes do processo de atendimento de demandas.

- Mensalmente
  - Monitoramento das demandas visando sugestão de uso de dados para melhoria da prestação de serviços pela Administração Regional do Guará;
  - Consolidação de dados provenientes dos relatórios semanais e confecção de relatório mensal.

## **Ações de divulgação da Ouvidoria**

A Ouvidoria da Administração Regional do Guará apresentará suas ações por meio de grupo interno de comunicação por aplicativo de mensagem, bem como por processos SEI, divulgação no site da Administração Regional do Guará e por meio de redes sociais.

## **Comunicação dos resultados**

Assim como as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Administração Regional do Guará, os resultados também serão apresentados por meio de grupo interno de comunicação por aplicativo de mensagem, bem como por processos SEI, divulgação no site da Administração Regional do Guará e por meio de redes sociais, até 31/01/2022.

Brasília, Agosto de 2021.

**Vania Cristina Barbosa Santana**

Ouvidora-Substituta

RA-GUARÁ