

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ

**PLANO
DE AÇÃO
2022**

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Controlador Geral do Distrito Federal

Paulo Wanderson Moreira

Ouvidora – Geral do Distrito Federal

Cecília Souza da Fonseca

Administradora Regional do Guará

Luciane Gomes Quintana

Chefe da Ouvidoria

Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro

Equipe de Ouvidoria

Maurício de Lima Dias

APRESENTAÇÃO

Em atendimento aos dispostos nas legislações vigente, em especial ao inciso II do art. 2º da Instrução Normativa nº 01/2017 da Controladoria Geral do Distrito Federal (CGDF) e com intuito de melhor organizar e direcionar as ações desta Ouvidoria seccional da Administração Regional do Guar´, apresentamos o Plano de Ao 2022, para o cumprimento das metas institucionais , ´ fruto de temas e discussões realizadas no ´mbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF, ao longo de 2021.

No primeiro momento, vamos mostrar Onde Estamos, com o diagnóstico de como est´ a Ouvidoria da Administrao Regional do Guar´, de acordo com os Indicadores de Performance definidos pelo Sistema Integrado de Ouvidoria (SIGO), que são: Resolutividade dos serviços prestados pela Administrao, Satisfao com serviço de Ouvidoria, Recomendao do Serviço de Ouvidoria, Qualidade da resposta, al´m dos dados de Atendimento das demandas no prazo e a totalidade de manifestações analisando desde 2017 at´ 2021, e com relao as metas e indicadores definidos pela Ouvidoria Geral/OGDF para o ano de 2021, ` todas ouvidorias seccionais.

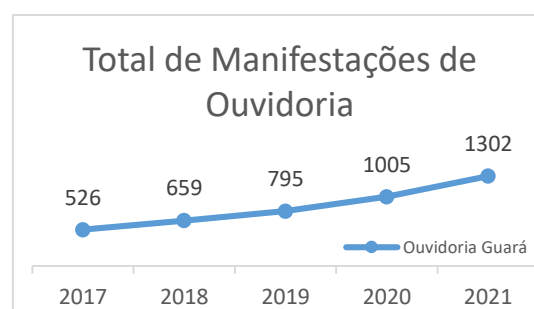
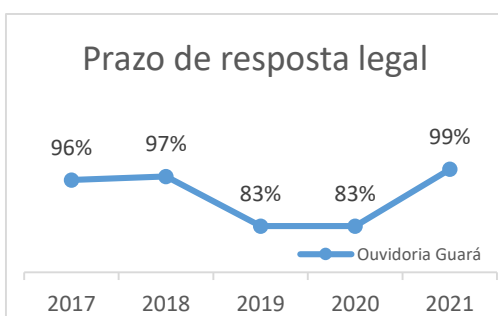
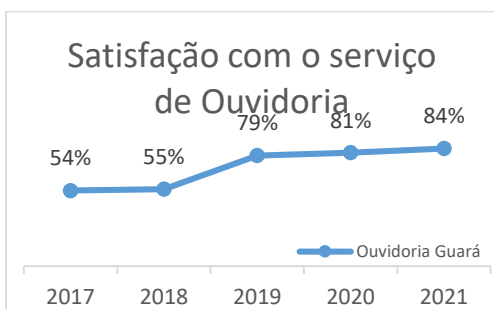
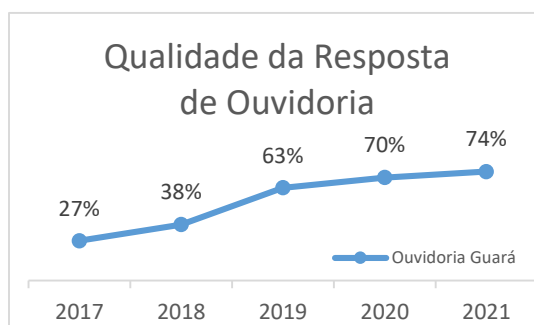
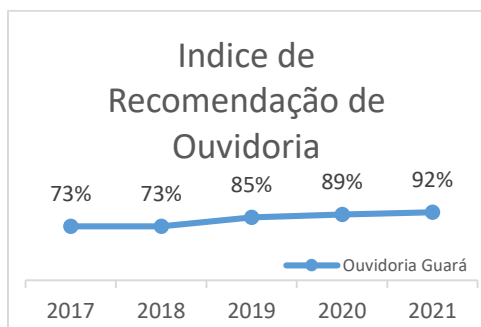
No segundo momento, vamos definir onde queremos chegar no ano de 2022, que estão relacionadas as metas e indicadores estabelecidos pela Ouvidoria Geral/OGDF para o ano de 2022, pactuados nos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal (PEI 2020-2023, PPA e PEDF). Al´m de projeto espec´fico que essa Ouvidoria Seccional desenvolver´ para aprimorar a participao social e no aux´lio de aprimoramento de gestão p´blica para a Administrao Regional do Guar´, com objetivos, metas e ações para serem desenvolvidas e alcançadas.

No terceiro momento vamos mostrar como faremos a avaliao e a comunicao de resultados e transpar´ncia desta Ouvidoria Seccional por ações planejadas e executadas, a partir de diretrizes estabelecidas pelo ´rgo central. Que ser´ focada não mais apenas nos indicadores de desempenho institucional, passando a priorizar as ações efetivas de planejamento e monitoramento locais, com foco na an´lise qualitativa de informações publicadas.

DIAGNÓSTICO

1 – ONDE ESTAMOS

Foi realizado a análise dos principais indicadores de performance, definidos pela Rede SIGO, obtidos através do sistema de Ouvidoria OUV/DF, em uma perspectiva temporal, considerando o período 2017-2021. Esta avaliação identifica a percepção do cidadão com o serviço de ouvidoria e a demanda solicitada, para assim mapear quais ações devem ser priorizadas a partir das informações levantadas.

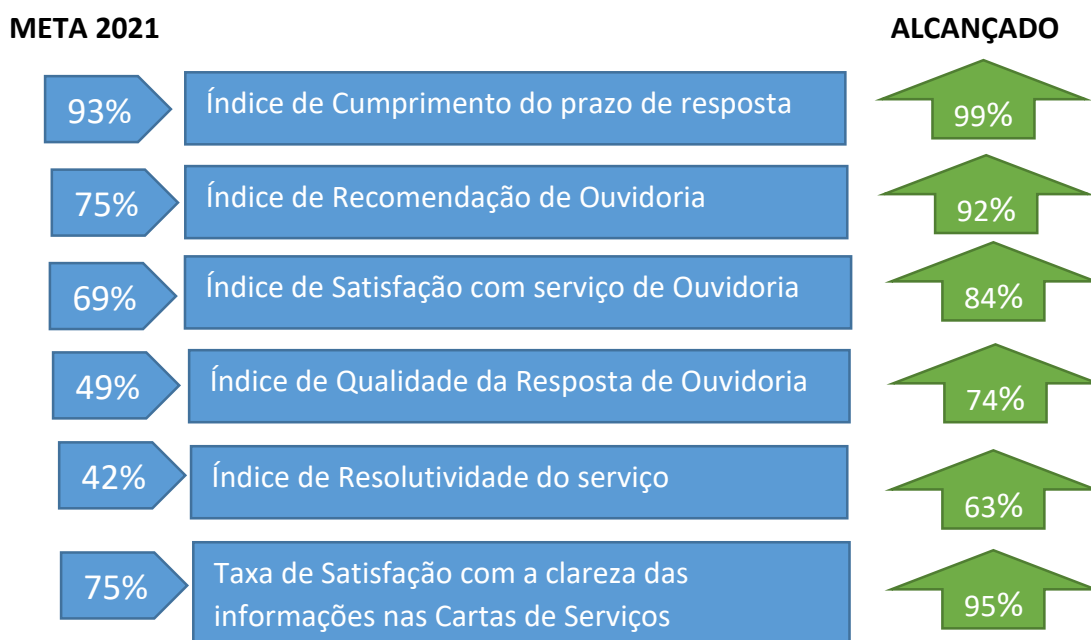


A partir dos indicadores apresentados, identificou-se o aumento gradual e significativo do total de manifestações de Ouvidoria, melhoria da satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria do Guará (índice de recomendação e satisfação), e a qualidade da resposta, sendo que o Prazo de resposta legal, definido foi o único indicador que teve uma pequena queda nos anos de 2019 e 2020, decorrente da troca de Ouvidores, que por serem servidores efetivos exercendo cargo comissionado e são requisitados de outros órgãos, no decorrer do processo administrativo da Cessão, as demandas ficam sem acompanhamento e tratamento, ocasionando vencimento do prazo de resposta ao cidadão e queda portanto no índice. Tal situação é recorrente sempre

na troca de Ouvidores, na qual requer ação e monitoramento para evitar essa recorrência e prejuízo da resposta ao cidadão.

Já a resolutividade é um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão após receber a resposta da sua manifestação, que finaliza seu protocolo informando se foi **resolvido** ou **não resolvido**. Essa avaliação é feita apenas para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. Esse indicador depende do quanto o órgão/entidade responsável pelo assunto da demanda realizou algo para melhorar o serviço entregue ao cidadão. Assim, a resolutividade é um indicador de gestão, que aumentou progressivamente a cada ano das demandas entregues.

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) Consoante Plano Plurianual 2020-2023, no que concerne à Ouvidoria seccional da Administração do Guará cumpriu e superou todas as metas definidas para o ano de 2021.



A proposta para 2022 da Rede SIGO é a adequação das propostas de ação à realidade de cada Ouvidoria 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)

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

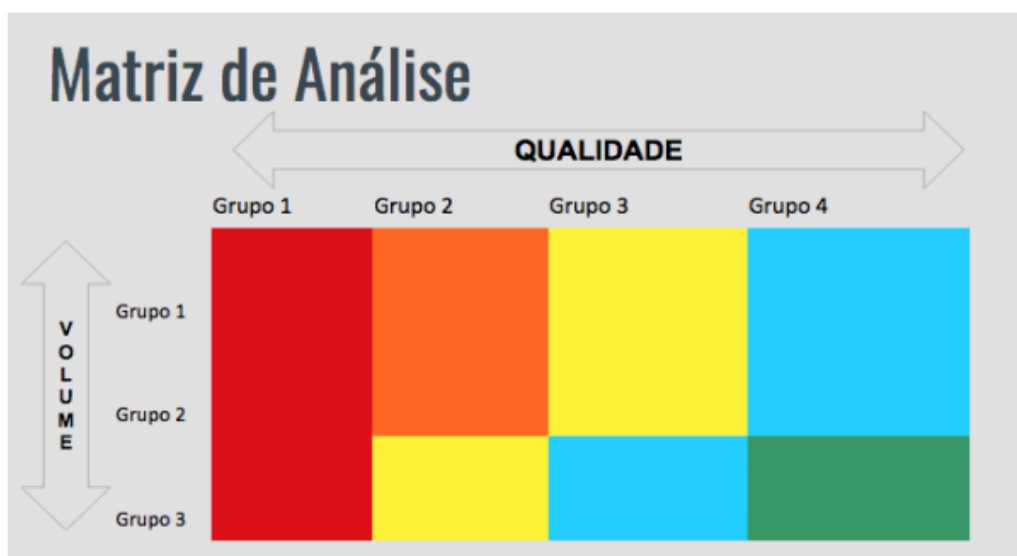
DIMENSÃO QUALIDADE

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



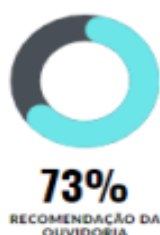
A Administração Regional do Guar´, encontra-se dentro da matriz de an´lise, no Grupo Verde, pois recebemos no ano de 2021, mais de 1.300 manifestações, enquadrando-se na dimensão volume, no Grupo 3, e tivemos todos os indicadores acima da meta estabelecida pelo SIGO, abrangendo na dimensão qualidade o Grupo 4, demonstrando o bom desempenho da Ouvidoria do Guar´, frente aos elementos estabelecidos.

2 – ONDE QUEREMOS CHEGAR – OBJETIVOS, METAS E AÇÕES

O referencial metodológico de planejamento e estratégia definidos na semana de planejamento de toda rede SIGO, será o método OKR - Objetivos e Resultados Chaves, com estabelecimento de prioridades, iniciativas e indicadores voltado para entregas de curto prazo (trimestrais).

Foram mapeados e identificados os Indicadores de Performance Institucional (Key Performance Indicators - KPI), que, em síntese, representam a saúde operacional da Rede SIGO de Ouvidorias, e o Indicador de Performance em serviços, que representa a saúde operacional do órgão, com metas para 2022:

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



INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



2021				
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	QUANTIDADE DE DEMANDAS	RESOLUTIVIDADE	SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES
TAPA BURACOS – MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	598 (46%)	56%	84%	15%
RECOLHIMENTO DE INSERVÍVEIS	144 (11%)	94%	97%	2%
COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE	131 (10%)	76%	80%	20%
RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS	58 (4%)	96%	93%	7%
RECUPERAÇÃO DE CALÇADAS	35 (3%)	31%	54%	34%

METAS

A Ouvidoria da Administração do Guará definiu através do método de planejamento OKR, 3 Objetivos, com 2 Resultados Chaves para o ano de 2022.

O primeiro objetivo é manter os indicadores acima da meta estabelecida pela Ouvidoria Geral/OGDF para o ano de 2022, pactuados nos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal (PEI 2020-2023, PPA e PEDF), visto que de acordo com a matriz de análise, no elemento qualidade e volume, a partir dos indicadores apresentados, demonstram que esta Ouvidoria tem sido bem avaliada pelos usuários do sistema nos quesitos propostos pela Rede. Na qual conseguimos através dos pós atendimento com os cidadãos, a participação e avaliação de 45,7% dos usuários, procurando manter e aumentar ainda mais a participação e avaliação no serviços prestados.

O segundo objetivo está relacionado a propor ações que possa auxiliar na gestão do órgão, com relação aos assuntos mais demandados nesta Administração Regional do Guará, na qual analisando os 5 assuntos mais recorrentes e demandados no ano de 2021, observa-se que esses assuntos correspondem a 74% de todas as demandas registradas nesta Ouvidoria. Sendo que no ano de 2021, o assunto Recuperação de calçadas, foi o que teve uma resolutividade baixa de 31%, com 34% de reclamação do serviço. Na qual o objetivo deste ano é aumentar a Resolutividade, com intuito de atingir a meta estabelecida da rede de 42% para o assunto recorrente, diminuindo por consequência a insatisfação e os índices, com objetivo de chegar a < de 30% de reclamações.

Com a implantação de um novo projeto da Secretaria de Governo do Distrito Federal para o primeiro trimestre de 2022, chamado Administração 24 horas, que vai abranger todas as ouvidorias seccionais das Administrações Regionais, na qual serão incluídos vários serviços que eram solicitados por formulários nos protocolos dos RAs, e o cidadão solicitará através do sistema de Ouvidoria, ocorrendo provavelmente um aumento das demandas solicitadas, sendo necessário mais servidores capacitados para atendimento na equipe de Ouvidoria, que atualmente já possui uma grande quantidade de demandas, e é composta apenas pela Chefe de Ouvidoria e um assessor cedido do gabinete. Na qual o objetivo desse ano, é aumentar no mínimo mais 1 servidor na equipe e promover a capacitação do(s) assessor(es) no programa de formação continuada da Rede SIGO-DF.

OBJETIVOS

Manter os indicadores de performance acima da meta estabelecida pelo SIGO

Aumentar os indicadores do assunto Recuperação de calçadas

Melhorar e capacitar a equipe de atendimento de Ouvidoria

RESULTADOS CHAVES

Recomendação > 73%
Satisfação > 64%
Qualidade Resposta > 48%

Resolutividade > 42%

Resolutividade do assunto
Recuperação de calçadas > 42%

Reduzir as reclamações relacionadas a recuperação de calçadas para < 30 %

Ter no mínimo, mais 1 assessor compoendo a equipe de Ouvidoria

Capacitação do assessor(es) que compõe a equipe de Ouvidoria

Planilha de Metas OKR

Objetivos	Resultados Chaves	Ações	Prazo	Medição	Status	%
Manter os indicadores de performance acima da meta estabelecida pelo SIGO	<ul style="list-style-type: none"> · Recomendação > 73% · Satisfação > 64% · Qualidade da resposta > 48% · Resolutividade > 42% 	<ul style="list-style-type: none"> · Realização de pós-atendimento ao cidadão das demandas atendidas. · Encaminhamento ao cidadão de como responder a pesquisa de satisfação. · Planilhas de acompanhamento e alinhamento mensal com as áreas finalísticas pelo Google Drive das demandas e alinhamento das ações. 	Anual	Trimestral	Se concluído, parcialmente concluído ou não concluído	Porcentagem de conclusão dos resultados
Aumentar os indicadores do assunto – Recuperação de calçadas.	<ul style="list-style-type: none"> · Resolutividade do assunto Recuperação de calçadas > 42% · Reduzir as reclamações relacionadas a recuperação de calçadas para < 30% 	<ul style="list-style-type: none"> · Levantamento e acompanhamento específico de todas as demandas de recuperação de calçadas não resolvidas em 2021 · Reuniões trimestrais de acompanhamento e de gestão com a Diretoria de Obras, a Coordenação de Administração Geral e a Administradora Regional. 	Anual	Trimestral	Se concluído, parcialmente concluído ou não concluído	Porcentagem de conclusão dos resultados
Melhorar e capacitar a equipe de atendimento de Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> · Ter no mínimo, mais um assessor compondo a equipe de Ouvidoria · Capacitação do(s) assessor(es) de Ouvidoria 	<ul style="list-style-type: none"> · Articular com a autoridade máxima o remanejamento interno de servidor(es) do Protocolo para a Ouvidoria após a implantação do Projeto Administração 24 horas. · Capacitação do(s) assessor(es) no Programa de Formação Continuada da Rede SIGO-DF. 	1º semestre	Trimestral	Se concluído, parcialmente concluído ou não concluído	Porcentagem de conclusão dos resultados
			Anual			

Cronograma das ações para 2022

Ações	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Realização de pós-atendimento ao cidadão das demandas atendidas												
·Encaminhamento ao cidadão de como responder a pesquisa de satisfação.												
·Planilhas de acompanhamento e alinhamento mensal com as áreas finalísticas pelo Google Drive das demandas e alinhamento das ações												
Levantamento e acompanhamento específico de todas as demandas de recuperação de calçadas não resolvidas em 2021												
Reuniões trimestrais de acompanhamento e de gestão com a Diretoria de Obras, a Coordenação de Administração Geral e a Administradora Regional.												
Articular com a autoridade máxima o remanejamento interno de servidor(es) do Protocolo para a Ouvidoria após a implantação do Projeto Administração 24 horas.												
Capacitação do(s) assessor(es) no Programa de Formação Continuada da Rede SIGO-DF												

COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS E TRANSPARÊNCIA

A comunicação dos resultados da Ouvidoria será efetuada por meio dos instrumentos abaixo listados, complementares entre si:

1. **Relatórios trimestrais de Gestão**, com base nos dados publicados no Painel de Ouvidoria (www.painel.ouv.df.gov.br), demonstrando os avanços alcançados no período em relação ao plano de ação proposto.
2. **A apresentação de resultados em reuniões de gestão**, mensal com as áreas finalísticas e trimestralmente com a autoridade máxima do órgão.
3. **Publicação** de todos os relatórios e planos nos sítios institucionais.

CONCLUSÃO

Missão

Atuar com transparência, ética e isonomia, sendo um canal de comunicação da Administração Regional do Jardim Botânico com a sociedade, propondo melhorias contínuas, visando o aprimoramento institucional e garantindo a participação cidadã.

Visão

Consolidar-se como um órgão de alta confiabilidade e tornar-se uma referência dentre as Ouvidorias do setor público.

Valores

Transparência, eficiência, agilidade e, sobretudo, respeito ao cidadão que utiliza os serviços da Ouvidoria do Distrito Federal.

Estes são os nossos desafios e foi construído no intuito de constante melhoria no atendimento ao cidadão, e auxiliar de forma efetiva na gestão do órgão para melhor atendermos as necessidades da comunidade do Guará.

Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro
Chefe de Ouvidoria da Administração Regional do Guará