

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SOBRADINHO - RA V

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA - 2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson M. Martins

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional: Abílio Castro Filho

Chefe de Ouvidoria: Ana Maria de Oliveira Melo

Equipe de Ouvidoria: Ana Meire Brito Lacerda

Sthefanne Bispo Coello



Apresentação

Em atendimento à Lei nº 4.896/2012 e Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, apresentamos o Plano de Ação Anual da Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho, referente ao exercício de 2021. Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos pela Ouvidoria.

Importante destacar que a Ouvidoria é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Compete a Ouvidoria, além do que está estabelecido no Regimento Interno da Administração Regional - Decreto nº 38.094 de 28 de março de 2017 (<https://www.sobradinho.df.gov.br/2021/07/05/institucional-2/>), o disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012: I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF; II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua; III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem; IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital; V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas

demandas; VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho; VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria; VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central; IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social; X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público; XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário; XII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos; XIII - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos; XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal; XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos a ela compete:

Recursos Humanos

Neste momento a equipe da Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho é composta pela Chefe de Ouvidoria e mais duas servidoras que atuam no atendimento das demandas acima apresentadas.

Recursos Materiais

Sala com mobiliário contendo 04 (quatro) mesas, 07 (sete) cadeiras, 01 (um) armário baixo, 01 (um) armário multiuso e 01 (um) arquivo.

Para a realização dos registros e demais atribuições, a sala possui 03 (três) computadores com acesso à internet. A sala possui a privacidade necessária para atendimento individualizado ao cidadão.

Diagnóstico

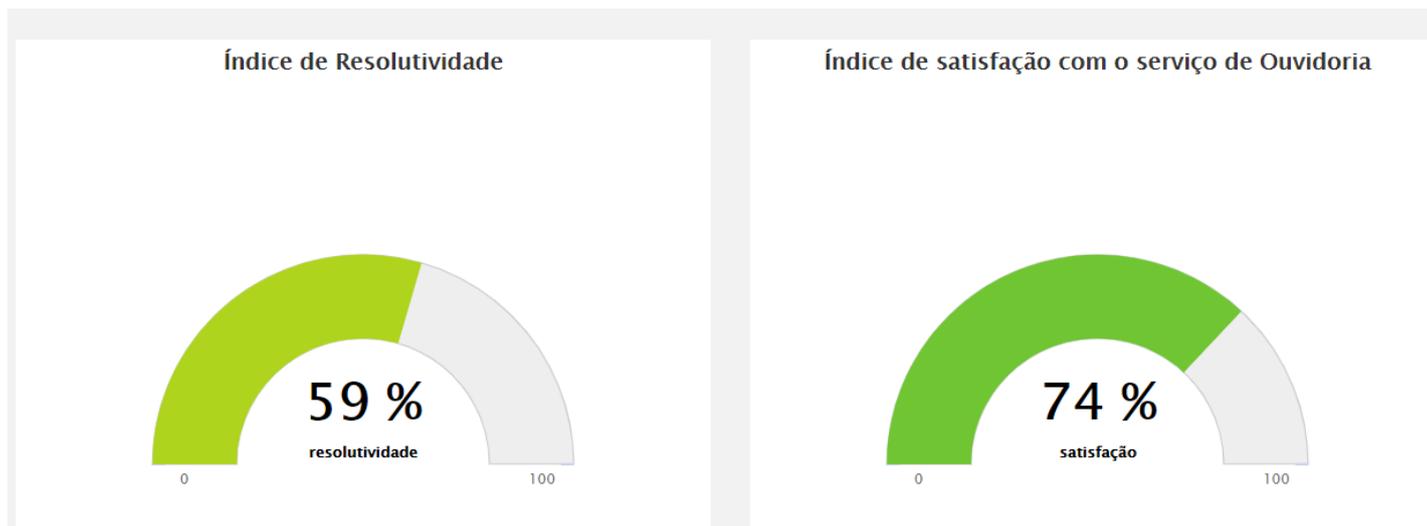
A Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho finalizou o ano de 2020 com Índice de Resolutividade em 59% (cinquenta e nove por cento) nove pontos percentuais acima da meta estabelecida pela Ouvidoria Geral do DF (<https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-A%c3%87%c3%83O-2020.pdf>).

O Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria ficou em 74% (setenta e quatro por cento) pontuação que, mesmo estando um ponto percentual abaixo da meta estipulada pela Ouvidoria Geral para o ano de 2020, demonstra a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem em relação ao sistema de ouvidoria.

Pesquisa de Satisfação

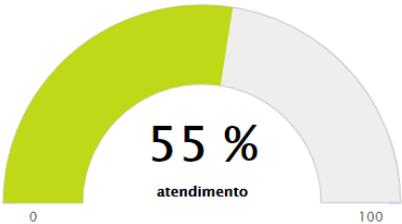
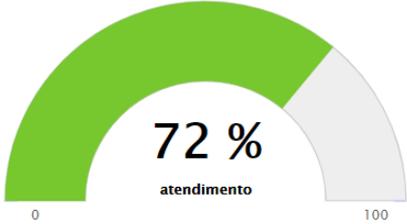
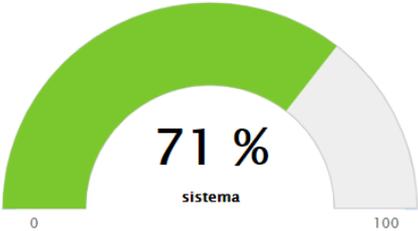
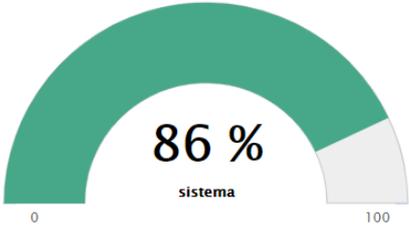
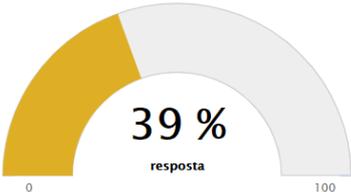
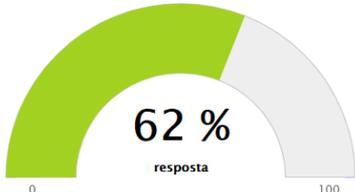
Período: 01/01/2020 a 31/12/2020

Data Inicial	Data Final	Classificação:	Situação:
<input type="text" value="01/01/2020"/>	<input type="text" value="31/12/2020"/>	<input type="text" value="Selecione..."/>	<input type="text" value="Selecione..."/>



A pandemia causada pela Covid-19 implicou em vários impactos e desafios ao trabalho das ouvidorias, sobretudo no que diz respeito ao atendimento presencial que ficou suspenso durante quase todo o ano de 2020.

Embora a situação tenha gerado certa dificuldade às pessoas, especialmente idosas, que preferem o atendimento presencial, não foi um óbice ao aumento dos demais índices da pesquisa de satisfação em relação ao ano anterior:

2019	2020
<p>Índice de Recomendação</p>  <p>77 % recomendação</p>	<p>Índice de Recomendação</p>  <p>80 % recomendação</p>
<p>Satisfação com o Atendimento</p>  <p>55 % atendimento</p>	<p>Satisfação com o Atendimento</p>  <p>72 % atendimento</p>
<p>Satisfação com o Sistema</p>  <p>71 % sistema</p>	<p>Satisfação com o Sistema</p>  <p>86 % sistema</p>
<p>Satisfação com a Resposta</p>  <p>39 % resposta</p>	<p>Satisfação com a Resposta</p>  <p>62 % resposta</p>

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos por esta Ouvidoria em parceria com os setores demandados desta Administração. Informamos que as metas e indicadores previstos para o ano de 2021 foram definidos com base no diagnóstico que está sendo apresentado, sendo o principal desafio para este ano ampliar o número de usuários que realizam a pesquisa de satisfação, principalmente no que diz respeito aos índices de resolutividade, pois os percentuais ali apresentados, não representam o total de serviços que realmente foram executados e realizados por esta Administração, pois das 478 manifestações registradas no ano de 2020, apenas 150 foram avaliadas pelos manifestantes.

Objetivos e Ações a serem desenvolvidas

Objetivos	Ações	Responsáveis
Divulgar a Ouvidoria e suas realizações nos meios de comunicação digitais e visuais da Administração	<ul style="list-style-type: none"> • Post sobre a ouvidoria nas redes sociais da Administração e no site institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • ASCOM
Manter atualizado o Site Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização da aba Ouvidoria no site da Administração; 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • ASCOM • ASPLAN • COAG
Elaborar e divulgar os relatórios de gestão da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração trimestral dos relatórios de gestão • Elaboração do Relatório de Gestão Consolidado. • Divulgação no site institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • ASCOM
Participar de cursos de capacitação, visando aprimorar os conhecimentos relacionados a ouvidoria e afins	<ul style="list-style-type: none"> • Participação em cursos de capacitação presencial e à distância sobre os temas relacionados à Ouvidoria e afins; 	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria Geral • CGDF • EGOV • Escola Virtual de Governo • Outros
Manter atualizada a Carta de Serviço da Administração	<ul style="list-style-type: none"> • Análise, revisão e atualização da Carta de Serviço; 	<ul style="list-style-type: none"> • Comissão de monitoramento da Carta de Serviço
Realizar programas de Ouvidoria Itinerante	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento em eventos externos; 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • COLOM
Analisar e atualizar o Plano de Ação Anual	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração do Plano Anual de Ouvidoria 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria

Promover palestras para apresentar a Ouvidoria e os relatórios de gestão	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de palestras • Realização de reuniões com Gabinete, Coordenadores, Diretores, Gerentes e demais agentes públicos da Administração Regional 	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria Geral (parceria) • Ouvidores das Administrações e Secretarias (parceria) • Chefe de Ouvidoria
Tornar público as Manifestações de Elogio dirigidas à Administração, setores e servidores	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação em murais e locais visíveis da Administração os elogios e os nomes dos servidores citados nas manifestações; • Publicação nos canais de comunicação da Administração as manifestações de elogio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Chefe de Ouvidoria • ASCOM

Metas

Uma vez que a Ouvidoria Geral do Distrito Federal, órgão central da rede de ouvidorias do DF, órgão sob a qual essa Ouvidoria Seccional está sob supervisão, atualmente presente em diversos instrumentos de planejamento da Administração Pública Distrital, visando contribuir para o aperfeiçoamento dos mecanismos de combate à corrupção, de integridade pública e de controle social no Distrito Federal, promovendo a melhoria efetiva dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal, apresentou como base de seu Plano de Ação instrumentos de planejamento do GDF nas partes que cabem a ouvidoria e após análise dos indicadores e metas estabelecidas neste Plano de Ação (<https://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-ACAO-2021-SIGO-DF.pdf>), esta Ouvidoria Seccional destaca que o índice de resolutividade ali proposto já fora alcançado.

Desta forma, apresento as metas desta Ouvidoria:

- Responder 100% das respostas enviadas dentro do prazo legalmente estabelecidos;
- Aumentar em 10% o número de usuários que realizam a pesquisa de Satisfação;
- Aumentar o índice de resolutividade;

- Manter os índices de satisfação com o atendimento e com o sistema de ouvidoria nos percentuais de 80%.

Sobradinho-DF, 31 de agosto de 2021.

Ana Maria de Oliveira Melo
Chefe de Ouvidoria