

Plano de Ação Anual 2021

Administração Regional de Planaltina

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional de Planaltina: Antônio Célio Rodrigues Pimentel

Ouvidora Regional: Sidele de Jesus Silveira

Equipe de Ouvidoria: Belmira Flores Machado e Luciana da Silva Almeida

Apresentação

Com o intuito de melhor organizar e nortear o trabalho da Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina apresenta-se o Plano de Trabalho com metas que auxiliarão o desenvolvimento institucional, além de promoverem o crescimento e a consolidação da Ouvidoria.

O Plano de Trabalho da Ouvidoria foi elaborado tendo como base o disposto no Decreto nº. 32.840/2011, Decreto nº. 36.462/2015 e a Instrução Normativa nº. 01/2017 e Instrução Normativa nº. 05/2020, ambas da Controladoria Geral do Distrito Federal, a Lei nº 4.896/2012 e Instrução Normativa nº 01.

Desta forma, a Ouvidoria da Administração de Planaltina seguirá as diretrizes da Controladoria Geral do DF, por meio da Ouvidoria Geral do DF, promovendo a participação da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso. Ressalta-se que o Plano Anual de Trabalho da Ouvidoria não é um instrumento imutável, sendo passível de alterações para aperfeiçoar os serviços.

Importante destacar que à 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.

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.

Estrutura e Equipe

A unidade administrativa da Ouvidoria - OUV/RA-VI-PLANALTINA está diretamente subordinada ao Gabinete dessa Administração Regional 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 duas servidoras da carreira de Analista em Políticas Públicas e Gestão Governamental do DF, para realizar os trabalhos da seccional.

Objetivo

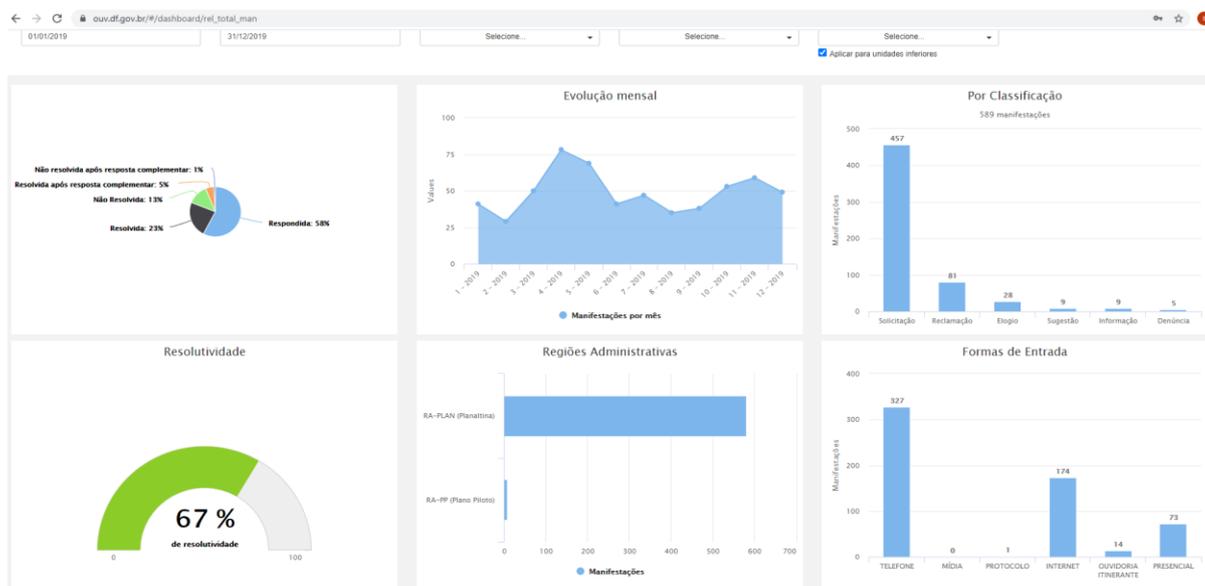
Para o ano de 2021, a Administração Regional de Planaltina tem como objetivo o compromisso do cumprimento das seguintes metas:

Meta SIGO	Meta RA	Assuntos
42%	70%	Índice de Resolutividade
93%	95%	Cumprimento do prazo da resposta
69%	75%	Satisfação com o atendimento
75%	78%	Recomendação de Ouvidoria
49%	70%	Satisfação com a Resposta

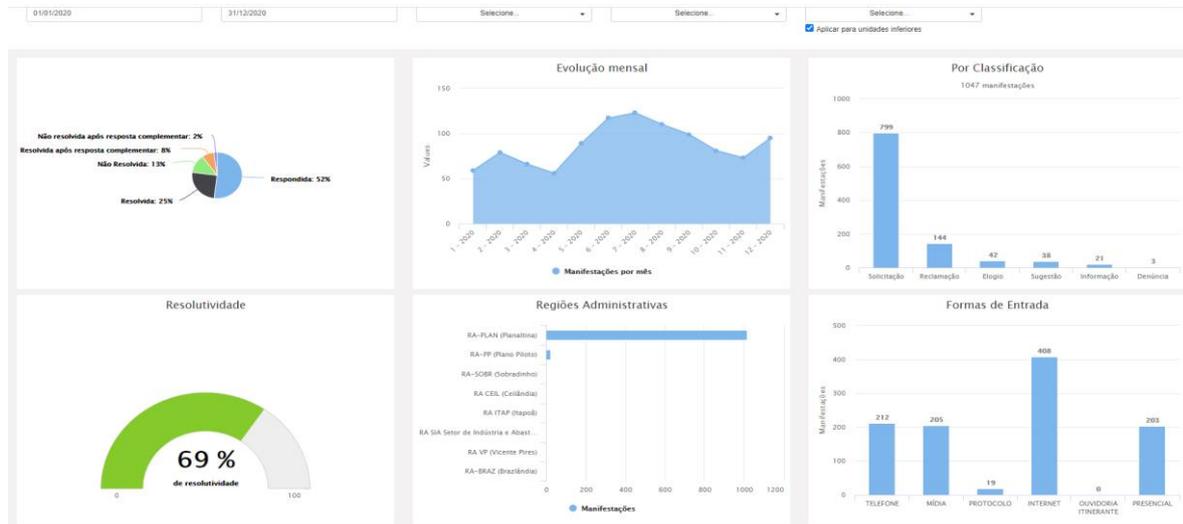
Diagnóstico

O ano de 2020 apresentou crescimento de 77,75% no número de manifestações, em relação ao ano de 2019.

2019 - 589 MANIFESTAÇÕES



2020 - 1047 demandas



Considerações:

Observamos nos gráficos que, apesar da baixa adesão à avaliação sobre os serviços prestados ou não por essa Administração, pode-se observar que o índice da resolutividade melhorou, no entanto ainda não pode ser considerado um dado fidedigno, uma vez que mais de 62% do total das demandas não apresenta feedback do cidadão solicitante. Observa-se também que todos os outros índices apresentaram melhora.

2019



2020



QUADRO DE METAS

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
SIGO	93%	69%	75%	49%	42%
RA	98%	87%	86%	78%	68%
ANÁLISE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE

QUADRO DE METAS

ASSUNTOS – MAIS DEMANDADOS

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
SIGO	95%	84%	87%	72%	63%
Tapa buraco	98%	89%	85%	80%	68%
ANÁLISE	EXCELENTE	EXCELENTE	Pós Atendimento	EXCELENTE	EXCELENTE

Obs.: Serviço depende do fornecimento de massa asfáltica por parte da NOVACAP. Para melhora dos índices é necessário que haja maior articulação com aquela Companhia para que não haja interrupção no fluxo de fornecimento de insumos.

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
SIGO	97%	95%	95%	89%	83%
Recolhimento de Entulho	98%	90%	85%	80%	75%
ANÁLISE	EXCELENTE	Pós Atendimento	Pós Atendimento	Melhora na Resposta usando linguagem cidadã. Pós Atendimento para demandas de tapa buraco	Reunião com o setor responsável pelo atendimento demonstrando a necessidade de aumento dos índices através das metas da Ouvidoria Geral

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
SIGO	95%	85%	79%	79%	77%
Terraplanagem	95,8%	82%	91%	82%	87%
ANÁLISE	EXCELENTE	Pós Atendimento para demandas de terraplanagem	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE

Ações 2021

Ação	Descrição
Divulgação Física	<ul style="list-style-type: none"> • Banner com os canais de manifestação, para fixação em eventos da Administração.
Planejamento Coletivo	<ul style="list-style-type: none"> • Reunião quinzenal com gabinete e setores estratégicos para atendimento das manifestações de ouvidoria; • Reunião semanal com a Diretoria de obras para juntos planejarmos atendimentos das manifestações de ouvidoria; • Troca de experiência com as Ouvidorias seccionais das Administrações Regionais.
Divulgação Digital	<ul style="list-style-type: none"> • Post sobre a ouvidoria nas redes sociais da Administração Regional de Planaltina.
Atualização do Site	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização mensal da aba Ouvidoria no site da Administração; • Publicação dos relatórios; • Alcance dos 100% do ITA.
Relatório	<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios trimestrais e anual.
Capacitação	<ul style="list-style-type: none"> • Participação da equipe dessa seccional em cursos de capacitação presencial e à distância sobre os temas relacionados à Ouvidoria.
Carta de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização da Carta de Serviço.
Vistorias in loco	<ul style="list-style-type: none"> • Participar externamente de vistorias entendendo assim as demandas com recorrência de Não Resolvido.
Plano de Ação Anual	<ul style="list-style-type: none"> • Plano com apresentação da ouvidoria com metas e ações para o ano seguinte.

Ações previstas

AÇÃO	MOTIVO	PARTICIPANTES	ETAPAS	INDICADOR
Reunião Mensal com a DIROB	Uso contínuo de resposta Definitiva padrão, por falta de devolutiva no prazo, necessitando assim de Resposta Complementar.	- OUVIDORIA - DIROB	Apresentar relatórios atualizados das demandas e índices, que não foram executadas até o momento.	Todos
Capacitação de toda equipe da Ouvidoria dessa RA	Necessidade de reciclagem no atendimento de Ouvidoria melhorando assim a qualidade nas respostas, atendimento	Equipe de ouvidoria	Inscrições em cursos oferecidos aos servidores da Ouvidoria. Conclusão dos cursos	Satisfação com o Atendimento Qualidade na Resposta Resolutividade
Vistoria in loco	Tapa buracos com manifestações vinculadas	- Chefe da Ouvidoria - Engenheiros da RA	Apresentar demandas de tapa buracos com duas ou mais manifestações não atendidas.	Resolutividade

CRONOGRAMA

QUANDO	AÇÃO
DIARIAMENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento presencial; • Atendimento de telefone com orientação ao cidadão quanto aos canais de atendimento no sistema de Ouvidoria; • Análise das manifestações e posterior tramitação daquelas que são de competência de outros órgãos; • Monitoramento do sistema e-SIC; • Contato com os cidadãos para dirimir dúvidas e solicitar esclarecimentos quanto às demandas recebidas; • Contato com os cidadãos comunicando a prestação de serviço e orientando para resposta à pesquisa de satisfação; • Encaminhamento de manifestação via SEI para os setores responsáveis para atendimento da mesma; • Contato com os setores os quais as manifestações foram encaminhadas para esclarecimentos/cobrança de prazo de respostas ao cidadão; • Troca de experiência com as Ouvidorias seccionais das Administrações Regionais.
SEMANAL	<ul style="list-style-type: none"> • Reunião com a Diretoria de obras para junto com a ouvidora planejar atendimentos das manifestações de ouvidoria; • Confecção de Relatório Semanal entregue às sextas-feiras para conhecimento do gabinete quanto as manifestações atendidas.
QUINZENAL	<ul style="list-style-type: none"> • Reunião quinzenal com gabinete e setores estratégicos para planejamento do atendimento das manifestações de ouvidoria e definição das prioridades.
MENSAL	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidação de dados provenientes dos relatórios semanais e confecção de relatório mensal; • Atualização no site da Administração; (Dados abertos, Carta de Serviços); • Levantamento das manifestações Classificadas como Não Resolvidas; • Reunião para deliberação das manifestações Não Resolvidas;

	<ul style="list-style-type: none">• Apresentação dos resultados alcançados por meio de grupo interno de comunicação por aplicativo de mensagem, bem como por processos SEI, divulgação no site dessa Administração Regional e por meio de redes sociais, através da assessoria de Comunicação.• Encontros com Ouvidores de outras Regiões Administrativas para troca de experiências e vivências.
TRIMESTRAL	<ul style="list-style-type: none">• Publicação de Relatório trimestral de Ouvidoria;• Elaboração de relatório trimestral, que apresente informações atualizadas relacionadas à execução das atividades previstas no Plano de Ação do órgão.
ANUAL	<ul style="list-style-type: none">• Publicação de Relatório Anual de Ouvidoria• Publicação de Plano de Ação de Ouvidoria

Brasília, Setembro de 2021.

Sidele de Jesus Silveira
Chefe de Ouvidora
RA-PLANALTINA



Administração Regional
de Planaltina





Administração Regional
de Planaltina





Administração Regional
de Planaltina

