



PLANO DE AÇÃO SIGO-DF – 2021



- ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO NÚCLEO BANDEIRANTE -

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL

Paulo Wanderson M. Martins

OUVIDORA GERAL

Cecília Souza Fonseca

ADMINISTRADOR REGIONAL DO NÚCLEO BANDEIRANTE

Adalberto Carvalho

CHEFE DA OUVIDORIA RA-NB

Cláudio Lopes

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	1
APRESENTAÇÃO	2
Recursos Humanos	2.1
Recursos Materiais	2.2
DIAGNÓSTICO 2019, 2020 e 2021	3
Assuntos Mais Demandados	3.1
METAS	4
AÇÕES	5

1 - INTRODUÇÃO

O Plano de Ação Anual SIGO-DF consiste em organizar as atividades das ouvidorias, de maneira a melhorar o atendimento das necessidades apresentadas pelos cidadãos.

Este instrumento tem como principal meta auxiliar no desenvolvimento institucional, além de promover o crescimento e a consolidação da Ouvidoria Regional.

O Plano de Ação da Ouvidoria RA-NB foi elaborado com base no Decreto nº. 32.840/2011, Decreto nº. 36.462/2015, Instrução Normativa nº. 01/2017 - CGDF e Instrução Normativa nº. 05/2020 – CGDF.

A Ouvidoria da Administração Regional do Núcleo Bandeirante segue as diretrizes da Controladoria Geral do DF e orientações da Ouvidoria Geral do DF, de maneira a promover maior participação popular, visando um serviço público de qualidade, com eficiência e respeito ao interesse público.

Ressalta-se que, o Plano Anual de Ação da Ouvidoria RA-NB é um instrumento delineado em dados estatísticos, considerando as demandas adentradas pelo SIGO - Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria, sendo passível de alterações ao longo do ano, de forma a sempre aperfeiçoar os serviços prestados.

2 - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria RA-NB, no qual faz parte do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria – SIGO-DF, possui uma sala independente na sede da Administração Regional do Núcleo Bandeirante.

O espaço atende os moradores, garantindo a privacidade, conforme estabelece a LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados e a ética no serviço público.

As demandas são encaminhadas para os setores competentes por intermédio de processo SEI, sempre garantido a privacidade do manifestante, independente de se tratar de manifestação identificada.

2.1 - Recursos Humanos

Neste momento a Ouvidoria da Administração dispõe de dois servidores, sendo o chefe de ouvidoria, servidor de carreira do GDF e uma assessora do Gabinete, servidora comissionada.

2.2 - Recursos Materiais

A sala da ouvidoria possui dois computadores, ambos ligados em rede, com mesas e cadeiras suficientes para atender dois cidadãos por vez.

Também conta com um ramal telefônico e um celular institucional, de maneira a evitar que os atuantes no setor utilizem seus telefones pessoais.

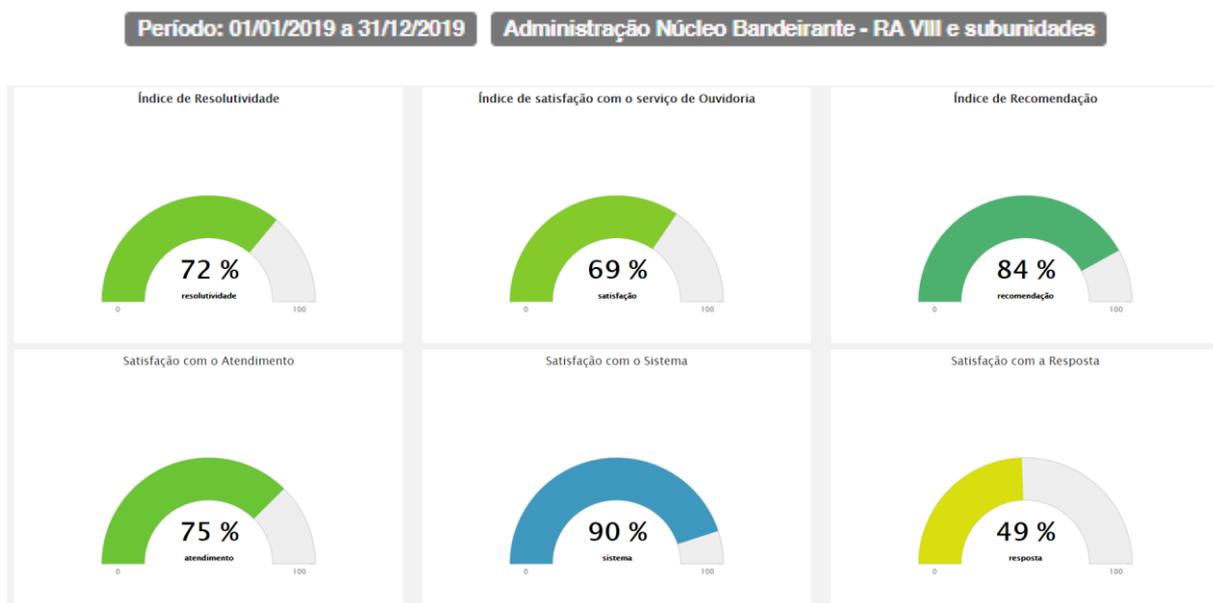
3 - DIAGNÓSTICO – 2019, 2020 e 2021

A Ouvidoria RA-NB apresenta uma evolução em seu índice satisfação ao longo dos três últimos anos.

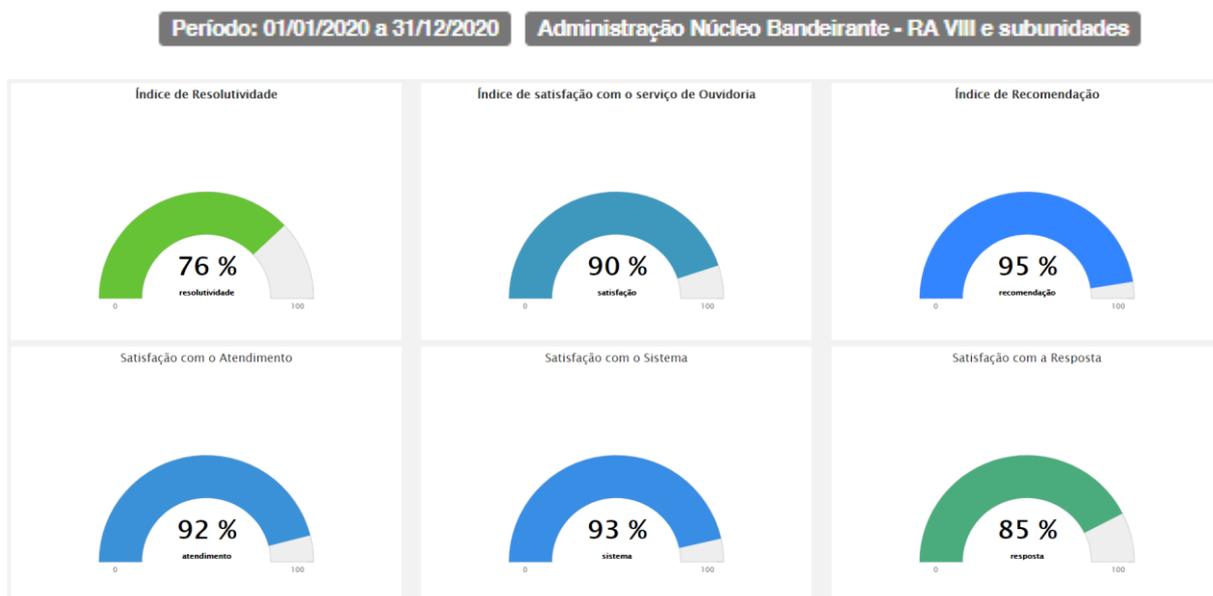
O índice de satisfação considera a avaliação do cidadão quanto sua manifestação no sistema SIGO-DF.

Ainda, ao avaliar a manifestação protocolada no sistema de ouvidoria o cidadão tem a opção de lançar como demanda RESOLVIDA ou NÃO RESOLVIDA, possibilitando a administração pública reanalisar os procedimentos adotados, de maneira a satisfazer a população.

Em 2019, de acordo com os indicadores da Pesquisa de Satisfação, a Ouvidoria da Administração Regional do Núcleo Bandeirante obteve um índice positivo de resolutividade de 72% das demandas registradas.



Em 2020, obtivemos um sensível avanço, momento em que fora alcançado um índice positivo de 76% das demandas registradas.

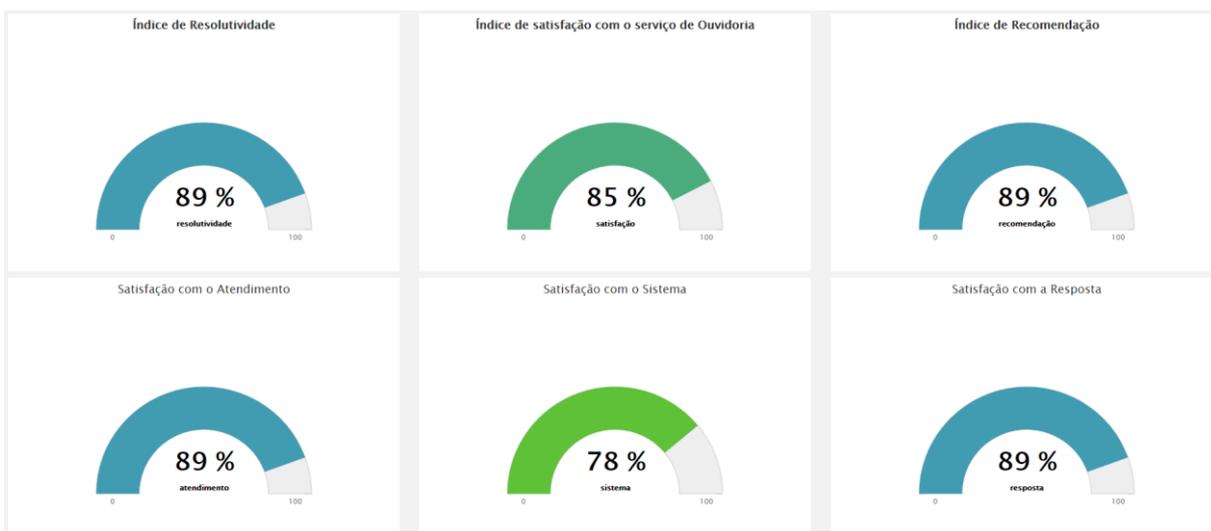


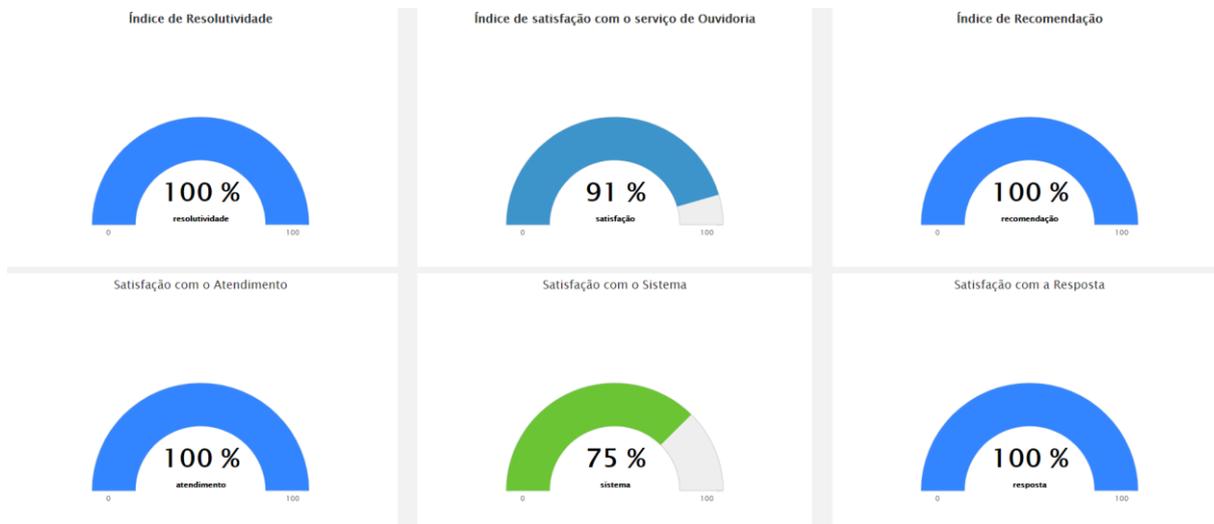
No que refere ao ano de 2021, tendo em vista o exercício estar ainda em curso, não se obteve o índice anual, contudo, analisado a cada trimestre, percebe-se um considerável aumento, conforme observado nos gráficos a seguir:

Período: 01/01/2021 a 31/03/2021 **Administração Núcleo Bandeirante - RA VIII e subunidades**



Período: 01/04/2021 a 30/06/2021 **Administração Núcleo Bandeirante - RA VIII e subunidades**





3.1 - Assuntos Mais Demandados

Os serviços de tapa buraco (asfaltamento) foi o assunto mais demandado no sistema SIGO-DF no que se refere a região administrativa RA-NB.

A Ouvidoria Seccional entende ser positivo o aumento nas solicitações por parte dos moradores, pois observa-se uma maior confiabilidade nos serviços prestados pela ouvidoria e consequentemente pela Administração Regional.

Os assuntos costumam variar conforme a época do ano, sendo que na temporada das chuvas aumentam os pedidos de tapa buraco.

Observadas essas elementares, a Administração Regional vem promovendo ações preventivas, de maneira a minimizar o problema e consequentemente diminuir as demandas relacionada ao assunto tapa buraco.

QUADRO DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

	Prazo de Ouvidoria	Satisfação com o Atendimento	Recomendação	Satisfação com a Resposta	Resolutividade
SIGO	93%	69%	75%	49%	42%
TAPA BURACO	92%	83%	83%	73%	78%
RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS	92%	83%	83%	73%	78%
RECUPERAÇÃO DE CALÇADAS	92%	83%	83%	73%	78%
ANÁLISE	Necessário se fazer um cronograma semanal de ações entre ouvidoria e GEOB	excelente	excelente	excelente	excelente

4 - Metas

Ao colocar em prática as ações apresentadas para o ano de 2021, a Ouvidoria RA-NB tem como metas:

- Aumentar a quantidade de usuários no sistema de ouvidoria do GDF;
- encaminhar imediatamente as demanda para os setores e órgãos responsáveis respondendo todas as manifestações dentro dos prazos estabelecidos;
- reduzir o prazo médio de resposta definitiva para 10 dias;
- manter o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria e recomendação em 90% e 95%, respectivamente;
- elevar o índice de resolutividade para 85%;
- elevar o índice de satisfação com o atendimento, sistema e resposta para 100%.

QUADRO DE METAS

	Prazo de Ouvidoria	Satisfação com o Atendimento	Recomendação	Satisfação com a Resposta	Resolutividade
SIGO	93%	69%	75%	49%	42%
RA	92%	83%	83%	73%	78%
ANÁLISE	111 respondidas dentro do prazo 8 respondidas fora do prazo Prazo médio para resposta 12 dias.	Apesar de obter bom índice a meta é alcançar 100% em 2022.	Apesar de obter bom índice a meta é alcançar 100% em 2022.	Apesar de obter bom índice a meta é alcançar 90% em 2022 tendo em vista a resposta está associada a resolutividade.	O índice vem melhorando a cada trimestre. A meta é alcançar 85%.

5 - AÇÕES

A Ouvidoria RA-NB vem adotando diversas ações com o intuito de alcançar as metas planejadas para o ano de 2021, são elas:

- Divulgação dos canais oficiais da ouvidoria-geral nas redes sociais da Administração Regional e publicação de posts no site do órgão;
- elaboração e divulgação no site da Administração de relatórios contendo dados estatísticos e resultados alcançadas, objetivando incentivar o cidadão a buscar os serviços de ouvidoria;
- atualização periódica da Carta de Serviços e publicação no site da Administração, de forma a orientar o cidadão quanto aos serviços prestados pelo órgão;
- realização de reuniões e encontros com os gestores, coordenadores, diretores e gerentes, para alinhar os procedimentos internos e dar maior dinâmica na execução das demandas;
- participações em eventos da cidade, com o objetivo de promover os trabalhos realizados pela ouvidoria;
- tratativas com outros órgãos, buscando posicionar o cidadão quanto sua manifestação, quando a demanda não compete a Administração Regional;

- realização de ouvidorias itinerantes, de maneira a se colocar mais próximo da cidadão e consequentemente chegar mais rapidamente no problema relatado.

QUADRO DE AÇÕES

DESCRIÇÃO	DIAGNÓSTICO	RESPONSÁVEL	DATAS	INDICADORES
Elaboração e divulgação de dados nos sítios oficiais, redes sociais e painéis físicos.	Incentivar o cidadão utilizar os serviços de ouvidoria.	Ouvidoria e ASCOM	- TRIMESTRAL - DIARIAMENTE - MENSALMENTE	Manifestações registradas 147
Realização de reuniões com gestores e alinhamento para realização de cronograma semanal de ações Ouvidoria & GEOB	Reduzir o prazo médio de resposta de 12 para 10 dias	Ouvidoria e gestores	Primeira semana de cada mês	Prazo médio de resposta 12 dias
Participação de eventos na cidade	Incentivar a utilização dos serviços de ouvidoria	Ouvidoria	Indefinida	Manifestações registradas 147
Ouvidoria itinerante	Elevar o índice de satisfação	Ouvidoria	Mensalmente - a depender da programação da Administração	Índices de satisfação
Realização de ações preventivas	Redução dos assuntos mais demandados	Ouvidoria e GEOB	Semanalmente	Tapa buraco 27 manifestações

Núcleo Bandeirante, 03 de setembro de 2021

Adalberto Ferreira de Paula Carvalho

Administrador Regional do Núcleo Bandeirante

Cláudio Araújo de A. Lopes

Chefe da Ouvidoria RA-NB

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO NÚCLEO BANDEIRANTE
End.: Terceira Avenida, Área Especial, Praça Padre Roque
Tel.: 35526228 981991250
Bandeirante@df.gov.br