



PLANO DE AÇÃO SIGO-DF – 2022



- 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
AÇÕES	4
METAS	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 até quatro cidadãos por vez.

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

Período: 01/01/2019 a 31/12/2019

Administração Núcleo Bandeirante - RA VIII e subunidades



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

Período: 01/01/2020 a 31/12/2020

Administração Núcleo Bandeirante - RA VIII e subunidades



No que refere ao ano de 2021, percebe-se que o bom índice de resolutividade se manteve o mesmo em referência ao ano de 2020, contudo outros índices sofreram variações.

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

Administração Núcleo Bandeirante - RA VIII e subunidades



4 - Metas

Ao colocar em prática as ações apresentadas para o ano de 2022, 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	100%	100%	95%	90%	85%
ANÁLISE	<p>A Ouvidoria RA-NB tem como meta para 2022 responder todas as manifestações dentro do prazo estabelecido em Decreto.</p> <p>Também baixar o prazo médio de resposta para 10 dias.</p>	<p>Apesar de obter bom índice nos anos anteriores a meta é alcançar 100% em 2022.</p>	<p>Apesar de obter bom índice nos anos anteriores a meta é alcançar 95% em 2022.</p>	<p>Apesar de obter bom índice a meta é alcançar 90% em 2022 tendo em vista a resposta está associada a resolutividade.</p>	<p>O índice vem melhorando a cada trimestre. A meta para 2022 é alcançar 85%.</p>

5 - AÇÕES

A Ouvidoria RA-NB vem adotando diversas ações com o intuito de alcançar as metas planejadas para o ano de 2022, 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 conseqüentemente chegar mais rapidamente no problema relatado.

QUADRO DE AÇÕES

DESCRIÇÃO	DIAGNÓSTICO	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO	DATAS	INDICADORES
Elaboração e divulgação de dados nos sítios oficiais	Incentivar o cidadão utilizar os serviços de ouvidoria.	Ouvidoria e ASCOM	- SITE - REDES SOCIAIS - PAINÉIS FÍSICOS	- TRIMESTRAL - DIARIAMENTE - MENSALMENTE	ITA Índice de Transparência Ativa 100%
Realização de reuniões com gestores	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 em 2021 147

Núcleo Bandeirante, 21 de janeiro de 2022

Welby Dias

Administrador Regional do Núcleo Bandeirante

- substituto -

Cláudio Lopes

Chefe da Ouvidoria RA-NB