

Plano de Ação Anual - 2022

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson M. Martins

Administradora Regional: Jânio Rodrigues dos Santos

Ouidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Chefe de Ouvidoria: Carlos José Lima Viana

Apresentação

Em atendimento à Lei nº 4.896/2012 e Instrução Normativa nº 01, apresentamos o Plano de Ação Anual da Ouvidoria da Administração Regional do Jardim Botânico, referente ao exercício de 2022. Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos pela Ouvidoria, é fruto de temas e discussões realizadas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF, ao longo de 2021.

A primeira parte é apresentado o Diagnóstico contendo elementos de diversos aspectos e ações. A segunda parte – ONDE QUEREMOS CHEGAR - apresenta as intenções e projetos para 2022, traz as iniciativas, objetivos e metas. A terceira parte – Avaliação e Monitoramento – apresenta as principais mudanças no monitoramento de desempenho da Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Jardim Botânico, contemplando uma perspectiva de avaliação de desempenho sistêmico

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

Onde estamos

1. Recursos Humanos:

Neste momento a Ouvidoria a Administração Regional dispõe do Chefe de Ouvidoria e um assessor. Este quadro é suficiente para atender as demandas relacionadas as competências regimentais e normativas desta Ouvidoria Seccional.

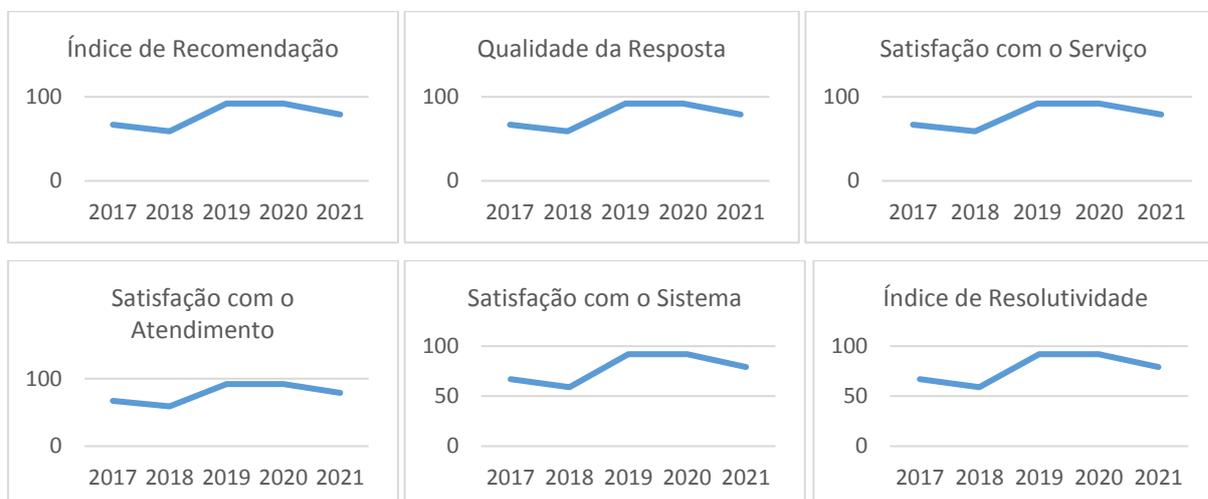
2. Recursos Materiais

Hoje a sala da ouvidoria possui banheiro privativo, mobiliário contendo duas mesas, 4 cadeiras, 1 armário estilo guarda-roupa e uma pequena estante de apoio. Para a realização dos registros e demais atribuições, a sala possui um computador, com acesso à internet. Importante destacar que a sala possui a privacidade necessária para atendimento individualizado do cidadão. Desta forma, se for suprida a carência de mais um servidor para atuar junto a Ouvidoria, haverá a necessidade de instalação de mais um computador.

3. Diagnóstico

Avaliação da Ouvidoria Seccional da RA-XXVII no tempo:

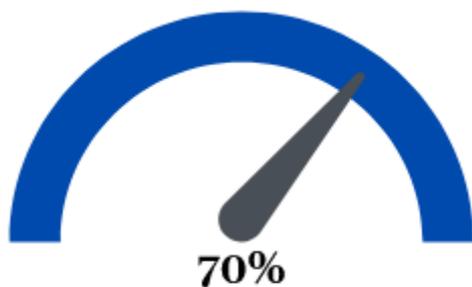
Analisando os principais indicadores, propostos na pesquisa de satisfação realizada pelo usuário do sistema SIGO-DF, considerando o período 2017/2021, esta avaliação procurou identificar como está a percepção do cidadão frente ao serviço de ouvidoria e mapear quais ações devem ser priorizadas a partir das informações levantadas. Os dados coletados apresentaram as seguintes curvas:



A proposta para 2022 da Rede Sigo é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

No elemento qualidade, partir dos indicadores apresentados, não identificamos a necessidade de priorização de ações, uma vez que todos os indicadores demonstram que esta seccional tem sido bem avaliada pelos usuários do sistema nos quesitos propostos pela Rede Sigo, encontrando-se na cor azul, mas seguindo a orientação da Ouvidoria Geral, indicaremos algumas ações visando manter os indicadores de Performance da Ouvidoria nos patamares de 70%, uma vez que estes índices são muito volúveis pois dependem da avaliação dos manifestantes, que mesmo sendo contactados, muitas das vezes, não retornam as manifestantes para realizar a pesquisa.

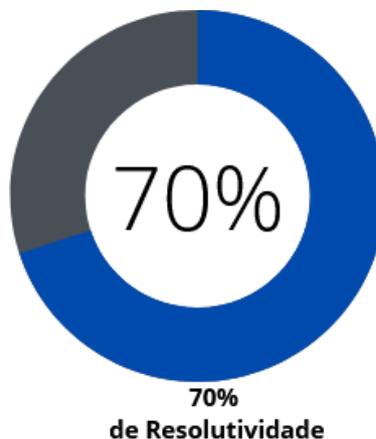
Indicadores de Performance da Ouvidoria Seccional (Metas para 2022)



Satisfação com o serviço de Ouvidoria

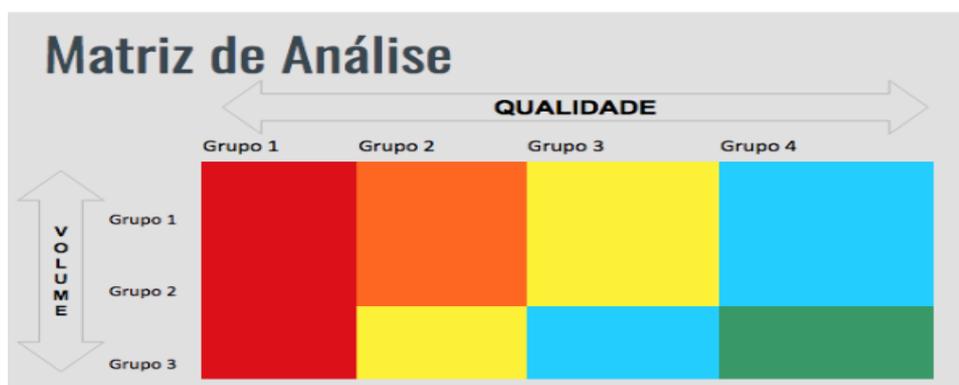
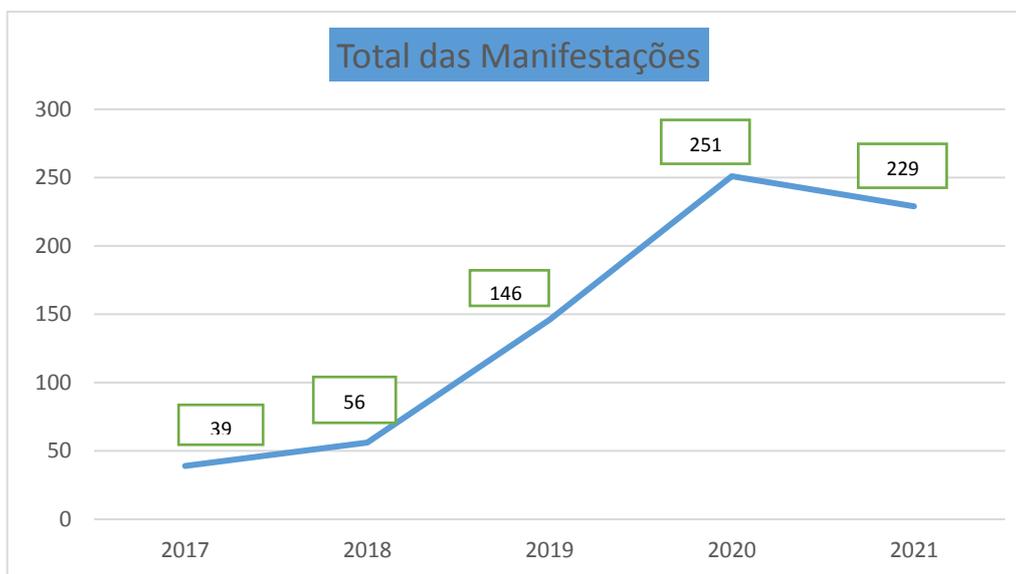


Indicador de Performance em serviços



No elemento volume priorizaremos as ações voltadas para aumentar o número de manifestações, sobretudo aquelas sugeridas pela Ouvidoria Geral, uma vez que esta Ouvidoria se encontra na Cor Vermelha, apresentando menos de 20 manifestações mensais. Tais ações estarão presentes no Quadro de ações programáticas deste Plano de Ação e seu monitoramento será prioritário. Salientamos que após análise dos relatórios do ano de 2020, ano em que esta Ouvidoria Seccional alcançou o maior volume de manifestações, foi possível perceber que os fatores que geraram esse aumento foram as Manifestações registradas nas Ouvidorias Itinerantes e as Manifestações registradas através de Mídia, que supomos ter sido as recebidas no

WhatsApp, duas formas de registros que não foram realizadas durante o ano de 2021. A primeira devido a Pandemia de Covid e a segunda após consulta a Ouvidoria Geral, que orientou que os cidadãos fossem orientados a utilizar apenas os canais oficiais para registros de manifestações, afim de evitar situações relacionadas a nova Lei Geral de Proteção de Dados.



A proposta apresentada pela Ouvidoria Geral centra-se no compromisso com a melhoria contínua, partindo do ponto onde cada seccional se encontra. Assim, assume-se que as diferenças são inerentes à rede, mas que cada melhoria contribui para o incremento da performance de todos, conferindo maior senso de pertencimento e capacidade de contribuição a todos os membros. Em última instância, trata-se de uma proposta que visa inserir mecanismos de equidade na avaliação do desempenho, imbuído no espírito de que uma pequena melhora de todos é mais aderente à missão da Rede SIGO.

É importante destacar que em auditoria de gestão recente, o Tribunal de Contas do Distrito Federal pontuou a necessidade de as ouvidorias seccionais definirem planos de ação mais aderentes às suas realidades, com propostas efetivas de melhorias endereçadas aos problemas detectados nas demandas de ouvidoria. Ainda, recomendou que os Relatórios trimestrais devam trazer informações acerca das ações previstas nos Planos de Ação, ao invés de apenas dados das demandas dos cidadãos. Em resposta às recomendações do Tribunal do Contas do Distrito Federal, orientações da Ouvidoria Geral e, dada à necessidade de atendimento das demandas da Rede, sobretudo as relacionadas à expectativa de atingimento de indicadores de uma forma transversal, surge a proposta deste Plano de Ação.

A Ouvidoria da Administração do Jardim Botânico finalizou o ano de 2021 demonstrando uma queda de 8% nos registros de manifestações em relação ao ano de 2020. Conforme já informado anteriormente fizemos uma análise dos dados relativos aos registros de manifestações relativas ao ano de 2020 e percebemos que o aumento substancial se deveu em parte pelos registros realizados através das Ouvidorias Itinerantes e as Manifestações registradas através de Mídia, que supomos terem sido as recebidas no WhatsApp, duas formas de registros que não foram realizadas durante o ano de 2021. A primeira devido a Pandemia de Covid e a segunda após consulta a Ouvidoria Geral, que orientou que os cidadãos fossem orientados a utilizar apenas os canais oficiais para registros de manifestações, afim de evitar situações relacionadas a nova Lei Geral de Proteção de Dados.

Os números apresentados estabelecem uma pequena queda no volume das manifestações, reiterando assim a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem no sistema de ouvidoria.

Conforme dados apontados no Sistema de Ouvidoria relativos ao ano de 2021, datados do dia 10 de janeiro de 2022 (https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_satisfacao_resolutividade), 93% dos usuários do sistema estão satisfeitos com o atendimento prestado pela ouvidoria, 94% recomendam as ouvidorias do Distrito Federal e 96% estão satisfeitos com o sistema Ouv-DF. A satisfação com a resposta teve um crescimento de 2 ponto percentual em comparação a 2020 e está em 84%. A pandemia causada pelo vírus Covid-19 implicou em vários impactos e desafios ao trabalho das ouvidorias, sobretudo no que diz respeito ao atendimento presencial que ficou prejudicado durante quase todo o ano

de 2020 e continuou prejudicado no decorrer do ano de 2021. Embora, isto tenha dificultado o atendimento à alguns usuários que preferem este tipo de atendimento, este fato gerou impactos nos resultados obtidos por esta Ouvidoria seccional, no que diz respeito ao Volume das Manifestações que apontaram uma queda de aproximadamente 8%.

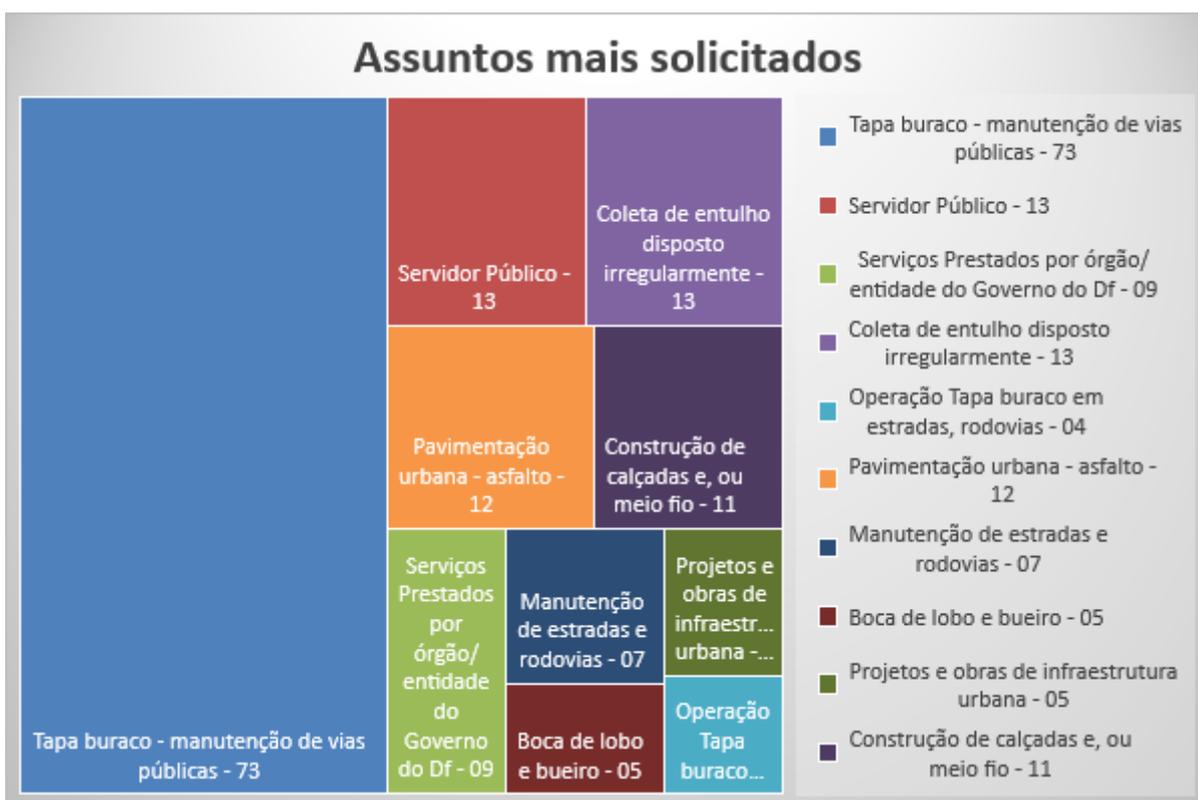
Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos por esta Ouvidoria em parceria com os setores demandados desta Administração. Informamos que a metas e indicadores previstos para o ano de 2022, foram definidos com base no diagnóstico que está sendo apresentado, sendo o principal 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, 79%, não representam a avaliação real do total de serviços que foram executados e realizados por esta Administração, bem como aumentar o Volume de Manifestações realizadas pelos usuários.

INDICADORES DE PERFORMANCE E DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA DA RA XVII (2021)



Conforme apresentado no gráfico abaixo, dentre os assuntos mais demandados destacam-se o serviço de tapa buraco – manutenção de vias públicas, pavimentação urbana, assuntos que estão relacionado com a Recuperação de vias e manutenção de estradas, que totalizaram 96 manifestações, perfazendo cerca de 42% do total das manifestações. Como já foi mencionado no relatório do 4º trimestre/2021, isto se dá pelo fato das regiões do Tororó, Santa Prisca, Itaipu, São Gabriel, Nova Betânia e algumas áreas do Altiplano Leste, não terem suas vias asfaltadas, o que demanda

constante manutenção por parte desta Administração. Outro fator que acarretou o aumento deste tipo de manifestações foram as fortes chuvas, que abriram muitos buracos no asfalto e danificaram muitas das estradas rurais e vias não urbanizadas no início e no final do ano de 2021. Para atender essas manifestações que foram recorrentes ao longo do ano de 2021, foram realizadas várias ações em parceria com a Novacap, DER, Programa GDF Presente, SLU, dentre outros, que deram suporte de equipamentos, máquinas, pessoal e de material. Importante destacar que os setores envolvidos, com base nos relatórios que lhes foram apresentados, precisam elaborar um planejamento conjunto com os órgãos que auxiliam a Administração, afim de atender de forma eficiente e eficaz as solicitações dos cidadãos e desta forma se antecipar aos problemas apresentados pelos manifestantes.



4. Objetivos, Metas e Ações a serem desenvolvidas e alcançadas

Objetivos	Ações	Indicador	Meta	Cronograma	Resultado esperado	Recursos	Responsáveis
Aumentar o número de demandas registradas	Realização de eventos de divulgação interna de ouvidoria	Evento realizado	2	Semestral	Aumento do Volume de Manifestações direcionadas ao órgão	Todos os recursos utilizados compreendem a mobiliário, equipamentos eletrônicos e materiais de consumo da própria Administração Regional de Águas Claras	Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Jardim Botânico
	Campanha de divulgação do serviço de Ouvidoria aliada a campanhas específicas da Administração	Campanha realizada	2	Semestral			
Qualificar a resposta de Ouvidoria ao cidadão	Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas	Aumento de demandas de ouvidoria para Administração	80%	Mensal			
Fortalecer o relacionamento com os gestores e servidores da Administração Regional	Reunião com áreas técnicas para demandas mais recorrentes	Reunião Realizada	2	Semestral	Ouvidoria Reconhecida internamente por seus resultados e capacidade		

Objetivos	Ações	Indicador	Meta	Cronograma	Resultado esperado	Recursos	Responsáveis
Ampliar a avaliação das demandas registradas total de manifestações avaliadas	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	70%	Trimestral	Aumento do Volume de manifestações avaliadas	Todos os recursos utilizados compreendem a mobiliário, equipamentos eletrônicos e materiais de consumo da própria Administração Regional de Águas Claras.	Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Jardim Botânico
	Implantação do pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	Nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	70%	Trimestral			
	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	2	Semestral	Melhoria dos indicadores de Qualidade do Serviço de Ouvidoria		
	Monitoramento semestral da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)	Variação positiva de demandas avaliadas	05%	Semestral			
	Monitoramento mensal do indicador da qualidade da resposta	Variação positiva do indicador de qualidade da resposta	Manter	Trimestral			

Objetivos	Ações	Indicador	Meta	Cronograma	Resultado esperado	Recursos	Responsáveis
<p>Elaborar cronograma de ação preventiva de buracos e em vias públicas da Poligonal do Jardim Botânico</p> <p>Obter dados para monitoramento do tema tapa-buracos, dentro do Sistema OUV-DF.</p> <p>Obter dados de quantidade de registros e percentual de satisfação sobre o tema tapa-buracos</p>	<p>Reunião com Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção, com apresentação dos dados sazonais de registro de Ouvidoria sobre o tema Tapa-Buracos.</p> <p>Reunião com a Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção para análise das ações propostas em reunião preliminar, quanto a ações preventivas de tapa-buracos</p> <p>Acompanhamento e análise dos registros de manifestações no Sistema OUV-DF, sobre o tema tapa-buracos.</p>	<p>Melhorar a qualidade, a eficiência e a eficácia dos serviços públicos prestados</p>	<p>2</p>	<p>Semestral</p>	<p>Melhoria dos Serviços Públicos Prestados</p>	<p>Todos os recursos utilizados compreendem a mobiliário, equipamentos eletrônicos e materiais de consumo da própria Administração Regional de Águas Claras.</p>	<p>Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Jardim Botânico</p>

5. Avaliação e Monitoramento

Consiste no acompanhamento do desempenho da Ouvidoria Seccional por ações planejadas e executadas, a partir de diretrizes estabelecidas pelo órgão central. Esta nova avaliação deixará de focar nos indicadores de desempenho institucional, passando a priorizar as ações efetivas de planejamento e monitoramento locais, com foco na análise qualitativa de informações publicadas.

Nesta lógica, os indicadores do SIGO - Qualidade da resposta, Satisfação com a Ouvidoria, Recomendação da Ouvidoria e Resolutividade passarão a ser monitorados como indicadores de performance da Rede (*KPI - Key performance indicators*), e não mais de forma individualizada. Ainda, foram compromissadas melhorias mínimas a serem alcançadas por cada membro da rede, de forma que cada membro possa se sentir pertencente ao processo de melhoria agregada.

6. Estratégia de Comunicação de Informações, Resultados, Accountability 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**.
3. **Publicação de todos** os relatórios e planos nos sítios institucionais.

7. 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 este Plano de Ação é construído no intuito de que, aquilo que almejamos para o futuro, seja alcançado.

Brasília, 2022

Carlos José Lima Viana

Chefe de Ouvidoria da Administração Regional do Jardim Botânico