



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO



OUVIDORIA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO
SEBASTIÃO

PLANO DE AÇÃO ANUAL-2022

(atualizado no 2º semestre)

GOVERNADOR
Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL
Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDORA-GERAL
Cecília Souza da Fonseca

ADMINISTRADOR REGIONAL
Ataliba Rodrigues Pereira

CHEFE DE GABINETE
Kadija de Almeida Guimarães

CHEFE DA OUVIDORA
Josenice Antonio de Souza

EQUIPE DE OUVIDORA
Gizely Cardoso de Brito



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO

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 de São Sebastião, referente ao exercício de 2022 (atualização). 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 do ano de 2021. Na primeira parte é apresentado o Diagnóstico contendo elementos de diversos aspectos e ações. Na 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 de São Sebastião, contemplando uma perspectiva de avaliação de desempenho sistêmico. Importante destacar que a 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 da Administração Regional de São Sebastião dispõe de uma 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 mobiliário contendo duas mesas, quatro cadeiras, um armário, dois gaveteiros de apoio. Para a realização dos registros e demais atribuições, a sala possui dois computadores, com acesso à internet, um ramal de telefone fixo. Importante destacar que a sala possui a privacidade necessária para atendimento individualizado do cidadão.

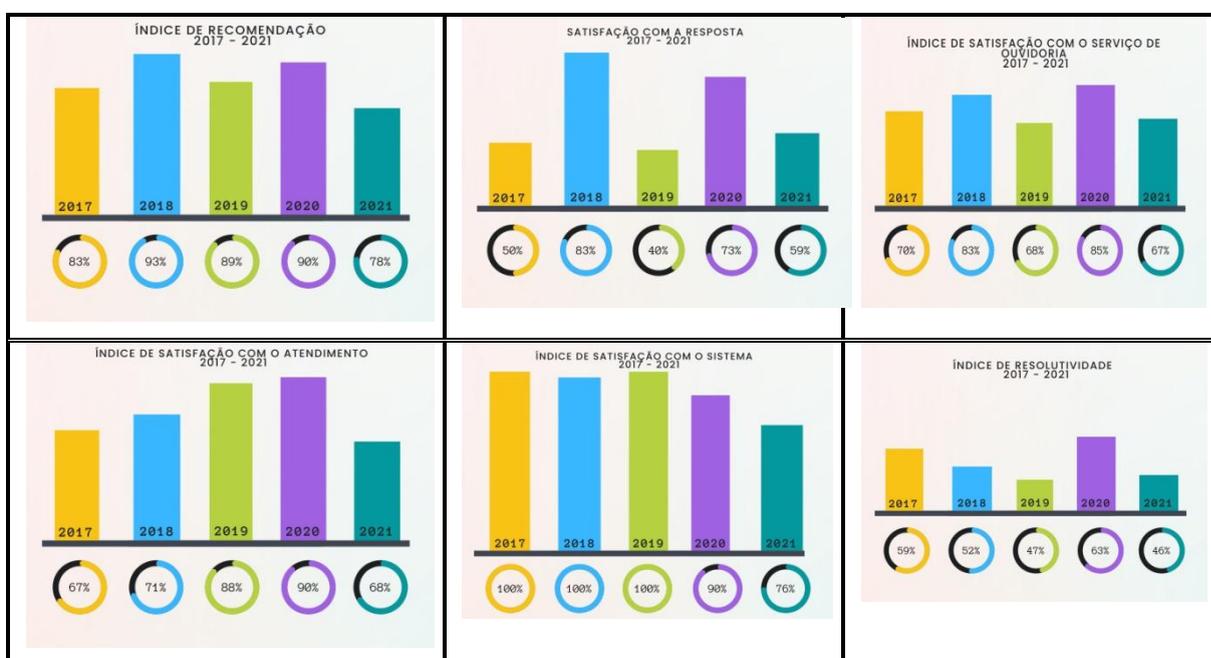


ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO

3. Diagnóstico

Avaliação da Ouvidoria Seccional da RA-XIV 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 variações:



A proposta da Rede Sigo para 2022 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 78% Recomendação da Ouvidoria, 70% Satisfação com o serviço de Ouvidoria, 61% Qualidade da Resposta e 50% Resolutividade, uma vez que estes índices são muito volúveis pois dependem da avaliação dos manifestantes, que mesmo sendo contactados, muitas vezes não retornam ao sistema para realizar a pesquisa de satisfação.



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO

Indicadores de Performance da Ouvidoria Seccional Administração Regional de São Sebastião (metas para 2022)



Indicador de Performance em Serviços Seccional Administração Regional de São Sebastião (meta para 2022)

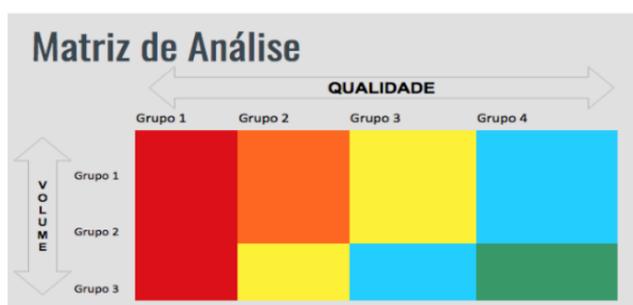
**ÍNDICE DE
RESOLUTIVIDADE**



No quesito Volume, esta Ouvidoria seccional vem demonstrando aumento no número de manifestações, conforme constatado na análise realizada, revelando um comportamento do cidadão de maior conhecimento dos serviços de Ouvidoria e consciência da participação popular para melhoria dos serviços públicos. Com o advento da Pandemia causada pelo novo Coronavírus (COVID19), a partir de 2020 os registros foram realizados basicamente pela internet e telefone. As formas presencial e protocolo foram as duas formas de registros que foram pouco utilizadas em 2020 e não utilizadas durante o ano de 2021.



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO



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 a 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 de São Sebastião finalizou o ano de 2021 com um aumento de 8% nos registros de manifestações em relação ao ano de 2020.

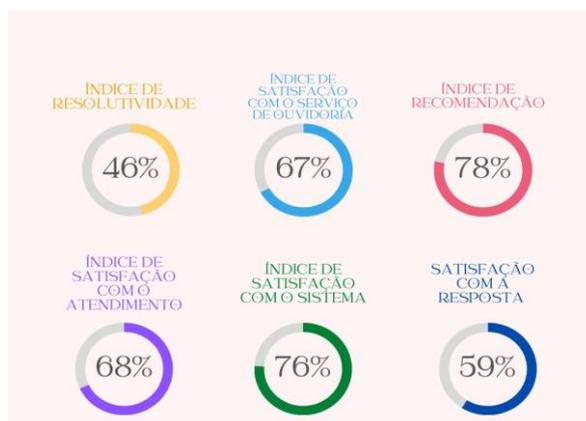


ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO

Analisando os dados dos registros de manifestações relativas ao ano de 2020, identificamos que as formas de registro presencial e protocolo foram pouco utilizadas e não houve utilização dessas formas durante o ano de 2021, prevalecendo registros via internet e telefone 162. Essa diferenciação justifica-se devido ao agravamento da Pandemia gerada pelo novo Coronavírus, causador da Covid19, em que os cidadãos eram orientados a utilizar esses meios de registro.

Os números apresentados estabelecem uma pequena alta 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), 67% dos usuários do sistema estão satisfeitos com o atendimento prestado pela ouvidoria, 79% recomendam as ouvidorias do Distrito Federal, 77% estão satisfeitos com o sistema Ouv-DF, 46% de Resolutividade e, 56% de satisfação com a resposta. A pandemia causada pelo novo coronavírus (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 a alguns usuários que preferem este tipo de atendimento, este fato não gerou impactos nos resultados obtidos por esta Ouvidoria seccional, no que diz respeito ao Volume das Manifestações que apontaram um aumento de aproximadamente 8%. Portanto, este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos por esta Ouvidoria em parceria com os setores demandados desta Administração para viabilizar a solução de casos recorrentes de registro de manifestações. Informamos que a metas e indicadores previstos para o ano de 2022, foram definidos com base no diagnóstico que está sendo apresentado, sendo que o principal desafio para este ano é 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 a avaliação real do total de serviços que foram executados e realizados por esta Administração.

Indicadores de Performance e de serviços da Ouvidoria da RA-XIV no ano de 2021

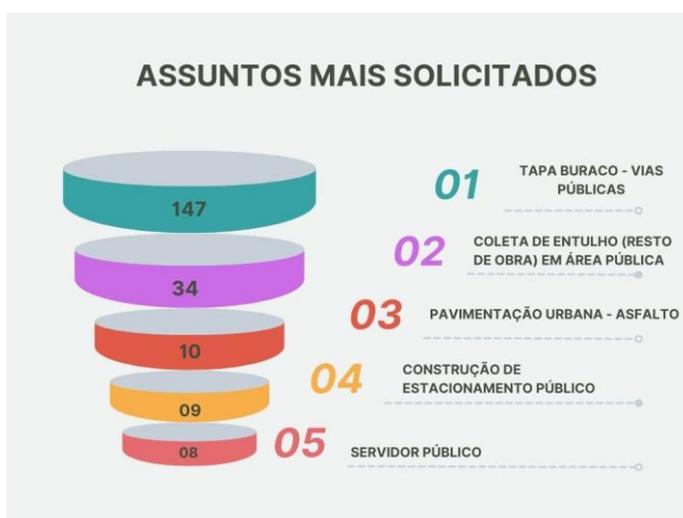




ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO

Conforme apresentado no gráfico abaixo, dentre os assuntos mais demandados destacam-se o serviço de tapa buraco – manutenção de vias públicas e coleta de entulhos, assuntos relacionados com a Recuperação de vias e manutenção de estradas e zeladoria, os pedidos de tapa buraco totalizaram 147 manifestações, perfazendo cerca de 64,2% do total das manifestações em 2021, já a coleta de entulhos totalizaram 34 manifestações, representando 14,8% do total. Isto se dá pelo fato do asfalto na cidade já se encontrar muito gasto e outro fator que acarretou o aumento deste tipo de manifestações foram as fortes chuvas, no início e no final do ano de 2021, que abriram muitos buracos no asfalto e danificaram ainda mais o asfalto existente nas vias de São Sebastião. Para atender essas manifestações que aumentaram ao longo do ano de 2021, foram realizadas várias ações em parceria com a Novacap, DER, Programa GDF Presente, dentre outros, que deram suporte de equipamentos, máquinas, pessoal e de material para realização de operações tapa buracos e coleta de entulhos e lixo verde. 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.

Estratégias de manutenção preventiva, mediante coleta de entulhos, em áreas públicas, tendem a promover uma melhor resposta da população, quanto aos índices de resolutividade específico para o tema, buscando a melhora desse indicador, serão realizadas reuniões com a Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção, já iniciadas no primeiro semestre, sendo fortalecidas no segundo semestre visando obtenção de melhores resultados.



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

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	55%	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 São Sebastião.	Ouvidoria Seccional da Administração Regional de São Sebastião
	Implantação do pós atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	Nº de pós atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	55%	Trimestral			
	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	2	Semestral			
	Monitoramento semestral da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)	Variação positiva de demandas avaliadas	10%	Semestral	Melhoria dos indicadores de Qualidade do Serviço de Ouvidoria		
	Monitoramento mensal do indicador da qualidade da resposta	Variação positiva do indicador de qualidade da resposta	10%	Trimestral			

Objetivos	Ações	Indicador	Meta	Cronograma	Resultado esperado	Recursos	Responsáveis
<p>Elaborar cronograma de ação preventiva de buracos e em vias públicas da Poligonal de São Sebastião . Obter dados para monitoramento do tema tapa buracos, dentro do Sistema OUVDF. Obter dados de quantidade de registros e percentual de satisfação sobre o tema tapa buracos</p>	<p>Reunião com Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção, com apresentação dos dados sazonais de registro de Ouvidoria sobre o tema Tapa-Buracos.</p> <p>Reunião com a Coordenação de Licenciamento, Obras 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 o mobiliário, equipamentos eletrônicos e materiais de consumo da própria Administração Regional de São Sebastião</p>	<p>Execução: Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção Acompanhamento e avaliação: Ouvidoria Seccional da Administração Regional de São Sebastião</p>



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO

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.

Brasília, 2022

JOSENICE ANTONIO DE SOUZA
Ouvidora da Administração Regional de São Sebastião