

PLANO DE AÇÃO 2022

Administração Regional de Santa Maria

Ouvidoria Seccional RA-SANT

Apresentação

A Ouvidoria da Administração Regional de Santa Maria está diretamente subordinada ao Gabinete da Administração Regional de Santa Maria, sob o controle e coordenação da Ouvidoria – Geral do Distrito Federal.

A Ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a Administração Regional, contribuindo de maneira específica para o processo de humanização e melhoria dos serviços prestados. A ouvidoria atua como espaço de cidadania, intermediando o acesso aos serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão

Todavia, esclarece-se, que o cargo de Chefe da Ouvidoria, desta Administração Regional ficou vago no período de 11 de março a 19 de maio e 28 de dezembro de 2021 a 24 de fevereiro de 2022. Sendo assim, dificultando o alcance de bons resultados no ano de 2021.

Dessa forma, a Ouvidoria trabalha na perspectiva da participação social procurando a melhoria dos serviços. E esse trabalho tem mais condições de atingir seus objetivos se a Ouvidoria estiver próximado cidadão e da gestão do serviço.

OUVIDORIA RA-SANT



A Ouvidoria da RA-SANT atende na Administração Regional de Santa Maria, situada na Avenida Alagados, QC 01, Área Especial, Lote B, ao lado do Restaurante Comunitário, tendo o seu horário de funcionamento, no turno matutino, das 8h às 12h e, no turno vespertino, das 14h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira, com o propósito de ouvir as reclamações, elogios e sugestões dos moradores usuários dos serviços públicos, com o escopo de aperfeiçoamento da prestação dos serviços prestados através desta Administração Regional de Santa Maria e demais órgãos do complexo Administrativo do Governo do Distrito Federal.

Sumário

Apresentação	1
Organograma.....	3
Diagnóstico.....	4
Tapa Buraco	6
Coleta de Entulho disposto irregularmente.....	7
Recolhimento de galhos e troncos de árvores.....	8
Análise SWOT.....	8
Metas.....	11
Ações.....	11
Considerações finais.....	13

Organograma



Fonte: <https://www.santamaria.df.gov.br/category/sobre-a-ra/organograma/>

DIAGNÓSTICO

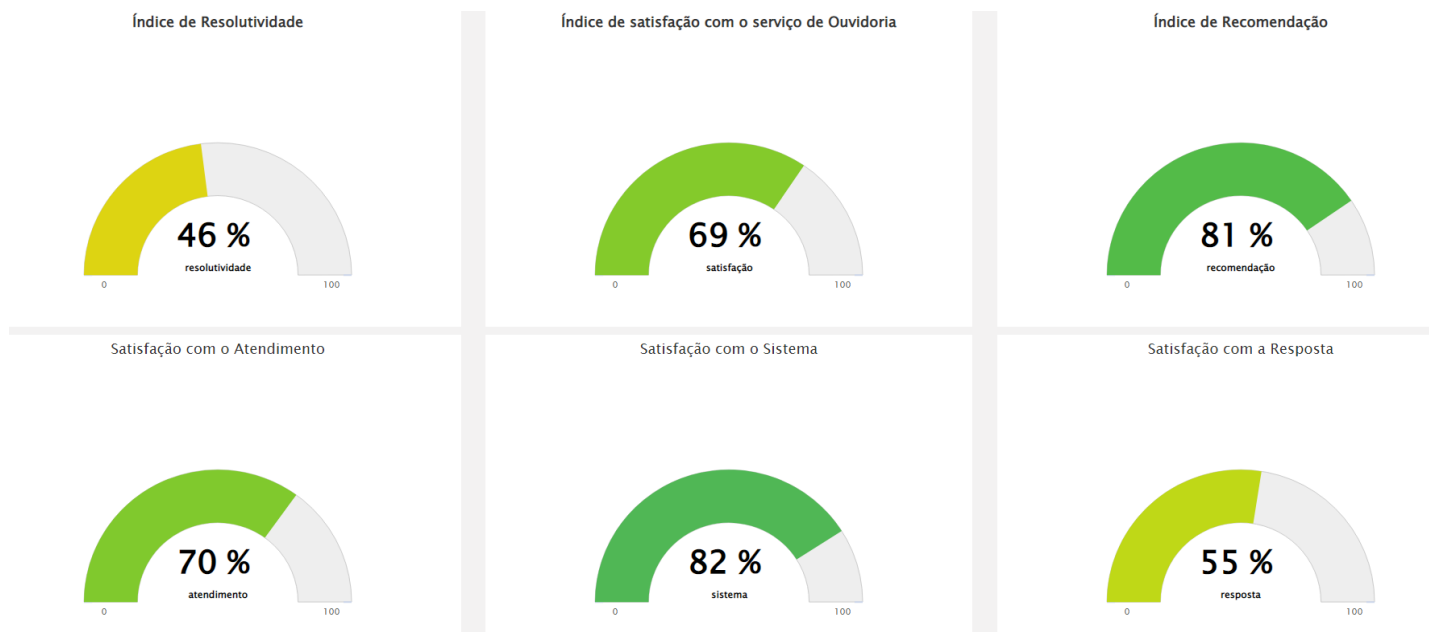
Ao finalizar o ano de 2021, esta Ouvidoria Seccional pode constatar que houve uma diminuição de 308 (trezentos e oito) manifestações registradas, em relação ao ano de 2020, em razão da pandemia do COVID-19.

Dessa forma, conforme as pesquisas de satisfação inseridas no Sistema de Ouvidorias do Distrito Federal – OUV-DF, no ano de 2020, o índice de resolutividade foi de 94%; 95% de satisfação com o Serviço de Ouvidoria; 96% dos cidadãos cadastrados no OUV-DF recomendam a Ouvidoria; 94 % estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria; 98% estavam satisfeitos com o Sistema OUV-DF; e 94 % estavam satisfeitos com a resposta dada aos cidadãos através das manifestações registradas.



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_satisfacao_resolutividade

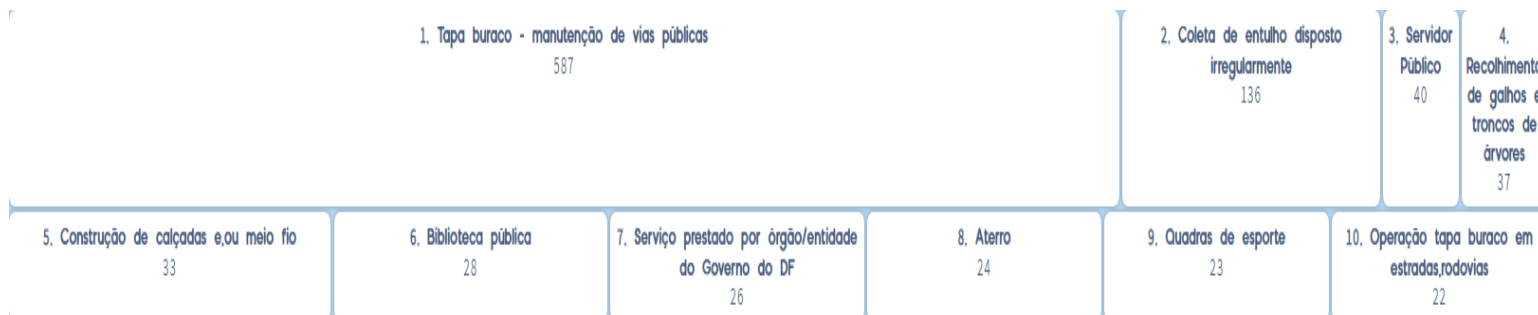
Em 2021, os índices de pesquisa de satisfação se deu em 46% de resolutividade; 69% de satisfação com o serviço de Ouvidoria; 81% dos cidadãos recomendam a Ouvidoria; 70% estavam satisfação com o atendimento da Ouvidoria; 82% de satisfação com o Sistema OUV-DF; e 55% estão satisfeitos com as respostas entregues aos cidadãos.



Estes índices são realizados após os registros das Ouvidorias no Sistema OUV-DF, no qual é gerado através da Pesquisa de Satisfação. Portanto, esses indicadores expõem se o serviço está satisfatório ou é necessário realizar alterações para que sejam estabelecidos números positivos.

Portanto, nota-se uma redução nos índices, sendo necessários, a implementação de novas metas para que melhore o atendimento às demandas dos cidadãos, a qualidade das respostas, a satisfação da comunidade com o serviço e sistema da Ouvidoria, para que a população possa recomendar e confiar na missão da Ouvidoria.

Observa-se que, através do Sistema OUV-DF, os três assuntos mais demandados dos anos de 2020 e 2021 foram 587 manifestações de tapa-buraco-manutenção das vias, 136 manifestações de coletas de entulho disposto irregularmente e 37 manifestações de



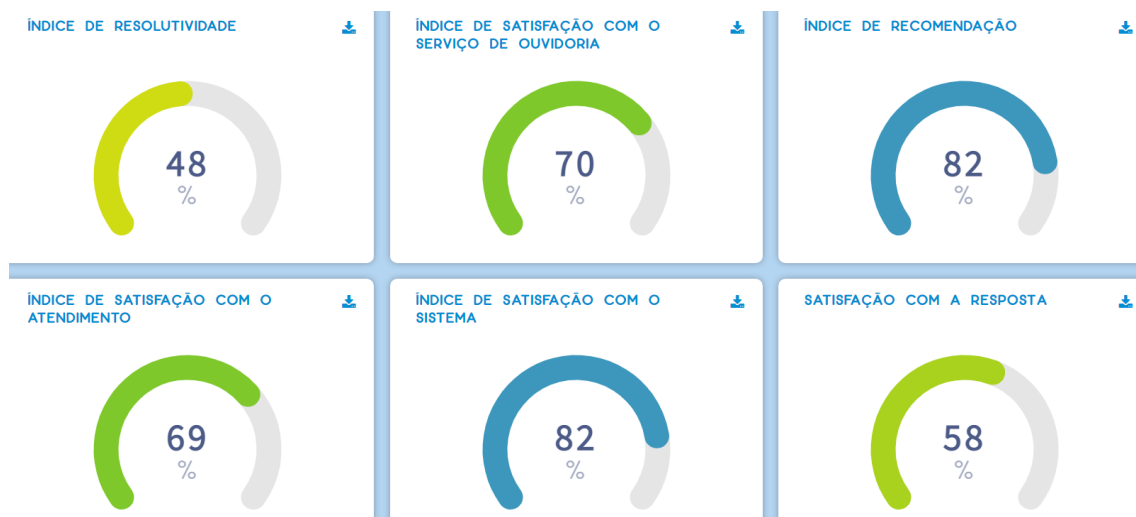
recolhimento de galhos e troncos de árvores.

Tapa-Buraco – manutenção das vias:

Em 2020, os índices de pesquisa de satisfação referente a Tapa-Buraco – manutenção das vias foram de 94% de resolutividade; 96% de satisfação com o serviço de ouvidoria; 97% de recomendação; 96% de satisfação com o atendimento; 98% de satisfação com o sistema; e 94% de satisfação com a resposta.



Referente ao ano de 2021, os índices de pesquisa de satisfação foram 48% de resolutividade; 70% de satisfação com o serviço de ouvidoria; 82% de recomendação; 69 de satisfação com o atendimento; 82% de satisfação com o sistema; e 58% de satisfação com a resposta.



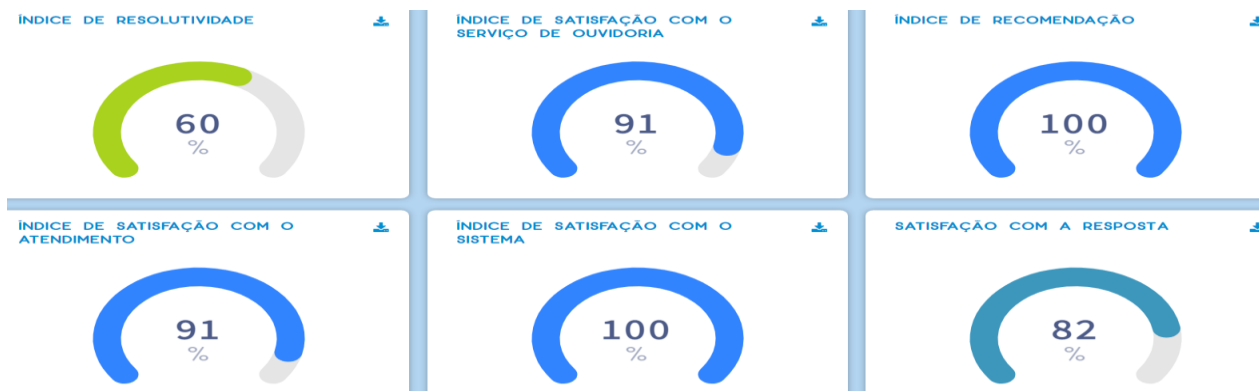
Coleta de entulho disposto irregularmente:

Em 2020, os índices de pesquisa de satisfação referente a coleta de entulho disposto irregularmente foram de 100% de resolutividade 97% de satisfação com o serviço de ouvidoria; 97% dos cidadãos recomendaram a Ouvidoria; 96% estavam satisfeitos com o atendimento; 97% estavam satisfeitos com o sistema; e 97% satisfeitos com a resposta.



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

No ano de 2021, os índices de pesquisa de satisfação foram de 60% de resolutividade; 91% de satisfação com o serviço de Ouvidoria; 100% dos cidadãos recomendaram a Ouvidoria; 91% estavam satisfeitos com o atendimento; 100% estavam satisfeitos com o sistema; e 82% satisfação com a resposta.



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

Recolhimento de galhos e troncos de árvores:

Ao tratar sobre Recolhimento de galhos e troncos de árvores, pode-se observar que, nos anos de 2020 e 2021, os índices de satisfação se dão em 100% na resolutividade, na satisfação com o serviço de ouvidoria, na recomendação, na satisfação com o atendimento, na satisfação com o sistema e na satisfação com a resposta.



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

À vista do exposto, observa-se que os índices de pesquisa de satisfação houve uma redução no ano de 2021, devido as questões que são analisadas posteriormente na Análise SWOT.

ANÁLISE SWOT

A Análise SWOT é um procedimento realizado através do planejamento estratégico, para avaliar uma gestão/ou empresa, identificando seus pontos fracos e fortes no ambiente interno, suas ameaças e oportunidades no ambiente externo. Sendo assim, traçando metas e ações para aprimorar o gerenciamento.

Sendo assim, analisaremos os pontos fortes, pontos fracos, as oportunidades e as ameaças desta Ouvidoria Seccional, com o objetivo de implementar um planejamento estratégico adequado para alcançar excelentes resultados.

Ambiente Interno:

AMBIENTE INTERNO	
PONTOS FORTES	
OBJETO	JUSTIFICATIVA
Mais transparência	Disponibilização de dados e dos atos públicos, de forma clara e objetiva;
Atendimento de excelência ao cidadão	Esta Ouvidoria Seccional busca atender o cidadão com excelência;
Interesse em solucionar os problemas	Busca resolver as demandas dos cidadãos;
Disponibilidade de atendimento à população	A Ouvidoria está sempre disponível para atender as demandas da sociedade pelos mesmos canais de Ouvidoria, como 162, site da Ouvidoria DF, presencialmente em órgãos públicos e Ouvidoria Itinerante.

AMBIENTE INTERNO	
PONTOS FRACOS	
OBJETO	JUSTIFICATIVA
Equipe reduzida	Poucos servidores na Ouvidoria; Vacância do cargo de Chefe da Ouvidoria;
Pessoas mais qualificadas	Poucos servidores com cursos relacionados a Ouvidoria
Interação entre as equipes/órgãos	Em razão de alguns serviços necessitarem de gestão com outros órgãos para obter recursos materiais para atender as demandas dos cidadãos
Falta de clareza nas respostas aos cidadãos	Respostas com claras, sem muito formalismo

Ambiente Externo:

AMBIENTE EXTERNO	
AMEAÇAS	
OBJETO	JUSTIFICATIVA
Prazo de resposta vencido	Não atende as demandas da população; Travamento do Sistemas, em virtude de atraso de resposta a manifestação.
Falta de divulgação	Os cidadãos não têm conhecimento da atuação da Administração;
Pandemia	A Pandemia de COVID-19 causou alguns impedimentos na solução das demandas da sociedade.

AMBIENTE EXTERNO	
OPORTUNIDADES	
OBJETO	JUSTIFICATIVA
Participação social	Mais participação da sociedade
Mais transparência	Disponibilização de dados e dos atos públicos, de forma clara e objetiva
Capacitação da equipe	Realização de cursos e treinamentos
Inovação na Ouvidoria	Mais projetos que aproximam a sociedade e a gestão pública
Acompanhamento das demandas	Verificação das demandas se foram atendidas ou não
Pós atendimento	Ligação ao cidadão para verificar se o serviço foi atendido
Divulgação	Divulgação dos atos públicos no site oficial da Administração, redes sociais

Ouvidoria Itinerante

Ouvidoria mais perto da população

Metas:

Conforme a avaliação realizada através da Análise SWOT, esta Ouvidoria Seccional estabeleceu metas para o ano de 2022, para que possamos alcançar os objetivos necessários para uma excelente gestão.

Dessa forma, observa-se as seguintes metas abaixo:

- Aprimoramento dos índices de satisfação, como: os índices de resolutividade, satisfação com o serviço da Ouvidoria; de recomendação; satisfação com o atendimento; satisfação com o sistema; e com a resposta.
- Aumentar o número de demandas registradas para esta Administração Regional;
- Capacitação dos servidores da Equipe de Ouvidoria;
- Fortalecimento das relações entre a Administração Pública e os cidadãos;
- Divulgação do papel das Ouvidorias;
- Aperfeiçoar as prestações de serviços públicos;
- Esclarecimentos sobre a competência de cada órgão.

Ações:

Com o objetivo de alcançar essas metas estabelecidas para o ano de 2022, será designado algumas ações para obter os resultados.

Sendo assim, serão instituídas as seguintes ações, de acordo com o diagnóstico analisado anteriormente e conforme o cronograma estabelecido:

AÇÃO	DIAGNÓSTICO	CRONOGRAMA
Capacitação dos servidores	Atendimento às demandas dos cidadãos	Diariamente
Acompanhar e mapear as demandas	Prazo da Ouvidoria e Resolutividade	Diariamente
Atualização das ações realizadas em Santa Maria nas Redes Sociais	Interação com os moradores	Diariamente
Visita in loco com relatórios descritivo / fotográfico da Ouvidoria e Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção - COLOM	Resolutividade	Diariamente
Melhorar a interação interpessoal com os moradores	Satisfação com o atendimento, recomendação da ouvidoria	Diariamente
Interatividade com órgãos do Governo do Distrito Federal	Falta de recursos materiais e insumos	Diariamente
Informar aos moradores sobre as competências dos órgãos	Satisfação com o atendimento; Recomendação da Ouvidoria; Satisfação com a Resposta.	Diariamente
Ouvidoria Itinerante	Satisfação com o atendimento; Recomendação da Ouvidoria; Satisfação com a Resposta	Semanalmente
Atualização do Site Oficial e da Carta de Serviços	Obtenção dos 100% no Índice de Transparência Ativa	Mensalmente

Elaboração de Relatórios Trimestrais e Anuais	Satisfação com o atendimento, recomendação da ouvidoria	Trimestralmente e Anualmente
Plano de Ação Anual	Diagnosticar as falhas e alcançar as metas	Anualmente

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente plano de ação tem como escopo, diagnosticar as demandas dos usuários do canal Ouvidoria, identificando os principais problemas causadores de transtornos diários aos usuários-moradores desta Região Administrativa e do Distrito Federal, para, de maneira célere e eficaz, corrigi-los a contento, dedicando-se, sobremaneira, na persecução da ordem, segurança e a harmonia social na Região Administrativa.

No ano de 2020, os índices de pesquisa de satisfação da Ouvidoria tiveram resultados excelentes, nos quais foram acima da meta do SIGO.

Em razão dos períodos, de 19 de fevereiro a 11 de junho de 2021 e 28 de dezembro de 2021 a 24 de fevereiro de 2022, de vacância do cargo de Chefe de Ouvidoria, o ano de 2021 não houve resultados tão satisfatórios, tendo em vista que houveram índices de pesquisa de satisfação abaixo do SIGO.

Dessa forma, no ano de 2022, esta Ouvidoria Seccional está trabalhando para atingir suas metas, nos quais são além de alcançar excelentes resultados, bem como atender as demandas da comunidade no prazo estabelecido, com mais participação social, transparência e inovação.

Portanto, este Plano de Ação tem o objetivo de implementar ações e metas para a melhoria do serviço público prestado por esta Ouvidoria.

Administração Regional de Santa Maria

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Controlador – Geral do Distrito Federal

Paulo Wanderson Moreira

Ouvidora- Geral do Distrito Federal

Cecília Souza da Fonseca

Administradora Regional de Santa Maria

Marileide Alves Romão

Chefe da Ouvidoria

Ivam Vaz

Equipe da Ouvidora

Danielle Alaíde de Castro Alves

Deise Teixeira