

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA 2021



PLANO DE AÇÃO ANUAL 2021

Administração Regional de Santa Maria

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administradora: Marileide Romão

Ouvidora: Antonia Flávia Lopes Nascimento

Assessora: Danielle Aláide de Castro Alves

Brasília, 31 de agosto de 2021

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 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.

Todavia, esclarece-se, que o cargo de ouvidor, desta Administração Regional ficou vago no período de 11 de março a 19 de maio de 2021.

O objetivo precípua da Ouvidoria desta Administração Regional é estabelecer um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a Administração Regional, contribuindo de maneira específica para o processo de satisfação, humanização e a melhoria dos serviços prestados. A Ouvidoria atua como espaço de cidadania, intermediando o acesso aos serviços públicos, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão dos serviços prestados pelo Estado.

DIAGNÓSTICO

Ao analisar o ano de 2019 e 2020, pode-se observar que durante o ano de 2019 houveram 867 manifestações e no ano 2020 houveram 792 demandas. Dessa forma, verificou-se uma diminuição de 0,9 nos números de manifestações em relação ao ano anterior.

2019

2020



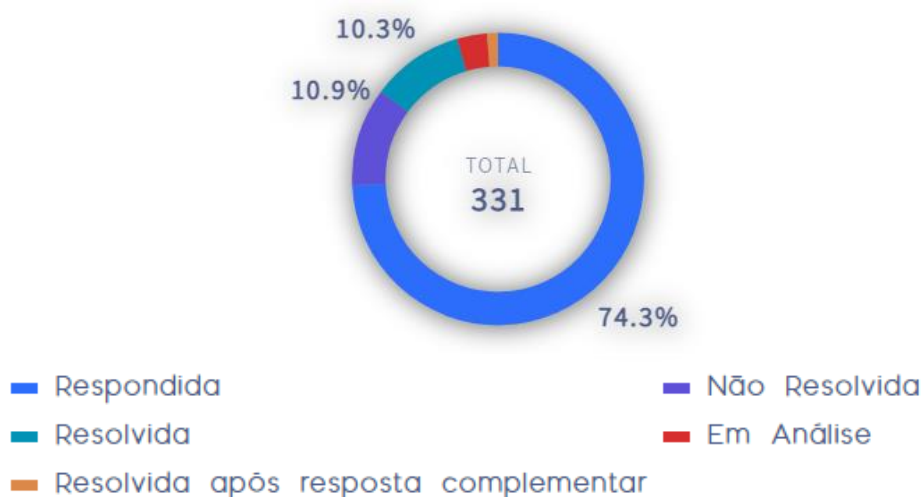
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Verifica-se que no ano de 2019, o índice de resolutividade, resultados referentes aos serviços prestados pela Administração Regional de Santa Maria, se deu em 78% e no ano de 2020, sucedeu-se em 94%. Sendo assim, causando um aumento de 16% no índice.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Ao analisar o período de janeiro a setembro de 2021, pode-se observar que houveram 331 manifestações no Sistema da Ouvidoria, dos quais foram classificadas como 214 solicitações, 56 reclamações, 26 sugestões, 23 solicitações de informações, 11 elogios e 2 denúncias.

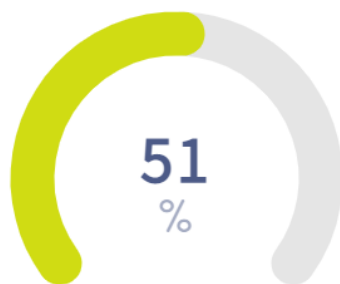


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

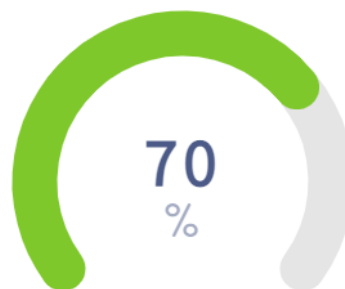
Em comparação aos índices de prazo de ouvidoria, satisfação com o atendimento, recomendação da ouvidoria, satisfação com a resposta e resolutividade da Ouvidoria da Administração Regional de Santa Maria com o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, é possível notar que a Ouvidoria desta Administração estão com índices de excelência em vários pontos, mas é necessário aplicar ações de melhorias nos prazos de ouvidoria.

	Prazo de Ouvidoria	Satisfação com o atendimento	Recomendação da Ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
SIGO	93%	69%	75%	49%	42%
RA	64,1%	70%	80%	57%	51%
ANÁLISE	Ações de melhoria	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

Índice de Resolutividade



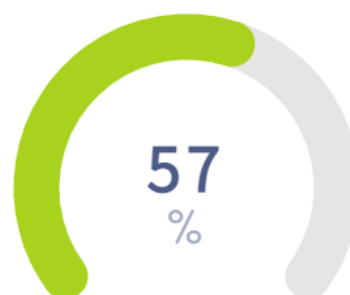
Índice de Satisfação com o atendimento



Índice de Recomendação da Ouvidoria



Índice de Satisfação com a resposta



Índice de Prazos



Ao tratar dos assuntos mais demandados, pode-se observar que foram Tapa-Buraco, Coleta de entulho disposto irregularmente, Servidor Público, Biblioteca Pública e Recolhimento de galhos e troncos de árvore.

Tapa-Buraco – Manutenção de vias públicas:

	Prazo de Ouvidoria	Satisfação com o atendimento	Recomendação da Ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
SIGO	95,6%	84%	82%	72%	63%
RA	55,4%	67%	77%	58%	51%
Análise	Ações de melhorias	Ações de melhorias	Ações de Melhorias	Ações de melhorias	Ações de melhorias

*** O serviço de Tapa Buraco depende do fornecimento de recursos materiais disponibilizados pela Companhia Urbanizadora Nova Capital do Brasil – NOVACPAP.

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

Coleta de entulho disposto irregularmente:

	Prazo de Ouvidoria	Satisfação com o atendimento	Recomendação da Ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
SIGO	97,4%	95%	95%	89%	83%
RA	67,7%	100%	100%	86%	75%
Análise	Ações de melhorias	Ações de melhorias	Excelente	Ações de melhoria	Ações de melhoria

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

Quebra – molas:

	Prazo de Ouvidoria	Satisfação com o atendimento	Recomendação da Ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
SIGGO	80,7%	51%	52%	25%	26%
RA	62,5%	100%	100%	100%	0%
Análise	Ações de melhorias	Excelente	Excelente	Excelente	Ações de melhorias

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

ANÁLISE E AÇÕES

Ao realizar o diagnóstico dos índices da Ouvidoria Seccional foi possível verificar algumas fraquezas. Sendo assim, para solucionar essa análise será necessário implementar algumas ações de metas, conforme abaixo:

Ação	Diagnóstico	Cronograma
Acompanhar e mapear as demandas	Prazo da Ouvidoria e Resolutividade	Diariamente
Reuniões entre Ouvidoria, Gabinete e DIROB	Prazo da Ouvidoria	Semanalmente
Ouvidoria Itinerante	Satisfação com o atendimento; Recomendação da Ouvidoria; Satisfação com a Resposta	Semanalmente
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
Elaboração de Relatórios Trimestrais e Anuais	Satisfação com o atendimento, recomendação da ouvidoria	Trimestralmente e Anualmente
Atualização do Site Oficial e da Carta de Serviços	Obtenção dos 100% no Índice de Transparência Ativa	Mensalmente
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
Plano de Ação Anual	Diagnosticar as falhas e alcançar as metas	Anualmente

AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

- 1) Divulgação interna: A Ouvidoria da Administração Regional de Santa Maria apresentará suas ações através de grupo interno de comunicação por aplicativo de mensagens, tal como por processos via SEI.
- 2) Divulgação externa: Todas as ações desta Ouvidoria Seccional, serão disponibilizados no site da Administração Regional, por meio dos Relatórios Trimestrais e Anuais

CRONOGRAMA

PERÍODO	AÇÕES
Diariamente	Atendimento presencialmente e telefônico; Controle do OUV-DF e e-SIC; Acompanhar e mapear as demandas; Tramitação dos processos no SEI; Interação com a Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção – COLOM e Gabinete; Atualização das ações realizadas em Santa Maria nas Redes Sociais; Visitas in loco com relatórios descritivo / fotográfico da Ouvidoria e Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção – COLOM; Interatividade com órgãos do Governo do Distrito Federal Interação com os moradores
Semanalmente	Reunião entre a Ouvidoria, Gabinete e Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção – COLOM;
Mensalmente	Atualização do Site Oficial da Administração Regional; Elaboração de relatórios internos quanto as manifestações;
Trimestralmente	Publicação dos Relatórios Trimestrais de Ouvidoria;
Anualmente	Publicação do Relatório Anual de Ouvidoria; Publicação do Plano de Ação de Ouvidoria;

CONCLUSÃO

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.