

PLANO DE AÇÃO 2021

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA

RA-II

OUVIDORIA

Governador

IBANEIS ROCHA

Controlador-Geral

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

Ouvidora-Geral

CECÍLIA SOUZA FONSECA

Administradora Regional do Gama

JOSEANE DE ARAUJO FEITOSA

Chefe da Ouvidoria

JOSÉ GERALDO DE OLIVEIRA

Equipe da Ouvidoria

IVONEIDE SOUSA E SILVA

MEIRE DUARTE SOUSA

LUCAS ALMEIDA GUIMARÃES

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria da Administração Regional do Gama, referente a 2021. Este documento visa cumprir as determinações da legislação vigente, como o inciso II, do art. 2º, da Instrução Normativa nº 01/2017 da CGDF.

Com base nos resultados alcançados por esta Ouvidoria, conforme consta no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, foram feitas projeções de resultados e uma análise detalhada dos pontos determinantes para as propostas aqui elencadas.

A Administração do Gama está situada na AE Setor Central Gama e a Ouvidoria fica na sala 25, logo na entrada.

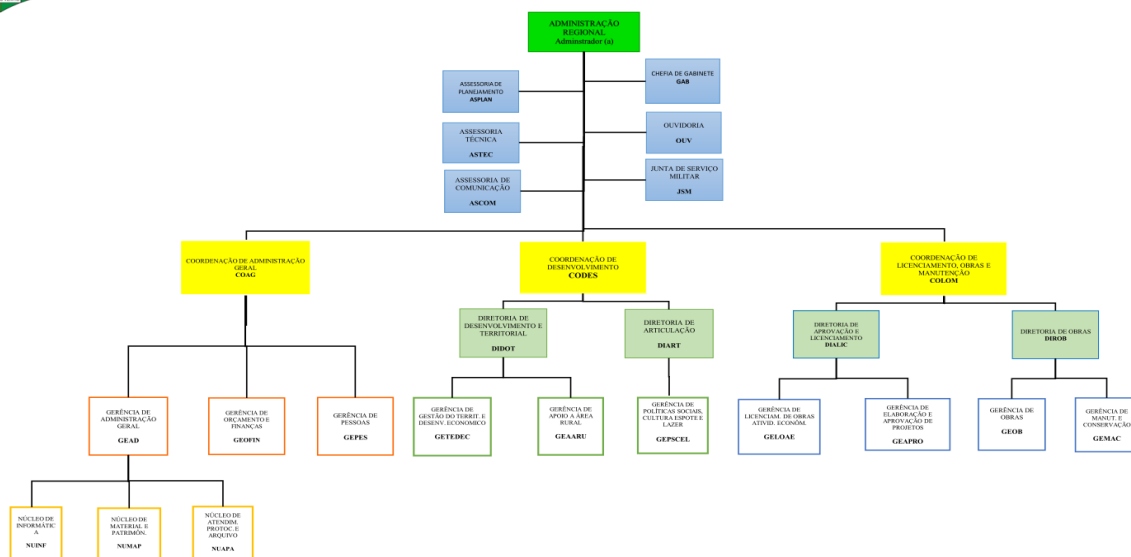
O serviço de atendimento ao cidadão consiste no registro das demandas apresentadas presencialmente na Ouvidoria, assim como a análise, gestão e tramitação das demandas oriundas da internet e do telefone 162. Pelo telefone fixo da Ouvidoria, 3484-9915, a equipe orienta o cidadão a como proceder para o registro das demandas, assim como sana algumas dúvidas que estejam ao nosso alcance. O horário de atendimento da Ouvidoria é das 08:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00.

Conforme organograma da Administração do Gama, a Ouvidoria está diretamente subordinada ao Gabinete da Administração. Em sua equipe a Ouvidoria é composta pelo Chefe da Ouvidoria, uma servidora efetiva e dois assessores, cedidos pela COAG, todos com carga horária de 40 horas semanais.

ORGANOGRAMA



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA
ORGANOGRAMA - 2020
Decreto nº 12.280/2019 e suas alterações posteriores*



OBJETIVOS

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria, serão priorizadas neste Plano de Ação relativo ao ano de 2021 as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor, bem como ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência e ações de fomento a Transparência. Assim sendo, foram eleitas atividades que se voltam para o alcance da excelência no atendimento às demandas de ouvidoria, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria seccional de Taguatinga seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social, quais sejam:

- Alcançar a meta estabelecida pela Ouvidoria Geral nos índices que dizem respeito à: Resolutividade (42%), Prazo de Resposta (93%), Satisfação com o Atendimento (69%), Recomendação da Ouvidoria (75%), Satisfação com a Resposta (49%);
- Melhorar a comunicação entre a Ouvidoria e os demais setores da Administração Regional promovendo reuniões e seminários internos entre os Coordenadores;
- Aprimorar o pós-atendimento das demandas de Ouvidoria, entrando em contato via telefone e/ou whatsapp com o cidadão;
- Promover anualmente a capacitação e/ou reciclagem dos Servidores da Ouvidoria;

DIAGNÓSTICO

Meta SIGO	Índice Adm Gama	Assunto	Análise
93	100	PRAZO DE RESPOSTA	Excelente
69	93	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	Excelente
75	94	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	Excelente
49	83	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	Excelente
42	77	RESOLUTIVIDADE	Excelente

QUADRO DE METAS – ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE	Análise
SIGO	93%	69%	75%	49%	42%	Excelente
Tapa Buraco	100%	100%	100%	85%	71%	Excelente
Coleta de Entulho	100%	100%	100%	100%	97%	Excelente
Recolhimento de Galhos	100%	100%	100%	100%	96%	Excelente

PLANO DE AÇÃO

Ação 1

Difundir a importância dos dados obtidos através do sistema de Ouvidoria através de reuniões com os Coordenadores e mostrar como aplica-los no planejamento estratégico.

MOTIVAÇÃO

Com a análise profunda dos dados de Ouvidoria será possível otimizar a força de trabalho e vencer obstáculos que comprometem o atendimento ao cidadão. A equipe poderia de obras, por exemplo, poderia sair à rua melhor preparada se tivesse analisado que existem várias demandas em um região, iniciando os trabalhos nesse lugar.

RESPONSÁVEL

OUVIDORIA

DESCRIÇÃO

Obter um alinhamento nas agendas com os Coordenadores, fornecendo uma pauta prévia sobre o que será abordado, com formalização da reunião via SEi.

Atualizar as informações sobre a resolutividade e esclarecer sobre o reflexo de um mau planejamento.

DATA

De acordo com a disponibilidade de agenda, com estimativa para a 1º quinzena de outubro.

INDICADOR CHAVE

Todos

Ação 2

Tornar o pós-atendimento mais eficiente a fim de sanar eventuais “gaps” entre o processo de execução da demanda e a qualificação do cidadão.

MOTIVAÇÃO

Uma boa comunicação com o cidadão é condição fundamental para um bom resultado no atendimento. Aprimorar o processo de controle de contatos, não deixando falhar no retorno aos que não atenderam ou responderam, assim como lembrar o cidadão que esqueceu de qualificar a demanda executada.

RESPONSÁVEL

Equipe de Ouvidoria

ETAPAS

Revisar todo o mapeamento das demandas constantes nas planilhas.

Aprimorar a planilha de controle das demandas no EXCEL, de tal forma a poder fazer as anotações e inserir os indicadores de revisão, para saber a quem devemos retornar o contato e o motivo.

Treinar a equipe tanto no processo de acompanhamento das demandas como no contato com o cidadão.

DATA

Previsão para a 1ª quinzena de outubro.

INDICADOR CHAVE

Todos

Ação 3

Estimular a participar da capacitação e atualização da equipe de Ouvidoria

MOTIVAÇÃO

As diferentes situações assim com a diversidade de perfis do cidadão que procura os serviços públicos, requerem dos servidores um preparo técnico e emocional cada vez maior. Também é fundamental dominar o Sistema de Ouvidoria OUV-DF para melhor conduzir as demandas, tanto no fornecimento das respostas, como no acompanhamento dos prazos e percepção da necessidade de tramitação.

RESPONSÁVEL

TODA A EQUIPE OUVIDORIA

ETAPAS

Seguir as orientações da OGDF e acompanhar o site <https://ouvidoria.df.gov.br/cursos/> com os cursos ofertados.

DATA

A depender da disponibilização dos cursos.

INDICADOR CHAVE

Todos

CRONOGRAMA

Ação: Reunião estratégica com os Coordenadores;

Divulgação: Processo SEi e Whatsapp;

Realização: 1º quinzena de Setembro, Outubro, Novembro, Dezembro;

Medição do Indicador: Prazo de Resposta.

Ação: Aprimoramento do pós-atendimento das demanda;

Divulgação: Whatsapp;

Realização: Diariamente;

Medição do Indicador: Resolutividade, Satisfação com o Atendimento, Recomendação do Serviço de Ouvidoria, Satisfação com a Resposta.

Ação: Estimular a participar da capacitação e atualização da equipe de Ouvidoria;

Divulgação: <https://ouvidoria.df.gov.br/cursos/>;

Realização: Conforme disponibilidade da OGDF;

Medição do Indicador: Satisfação com o Atendimento, Satisfação com a Resposta.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Administração Regional do Gama, como membro do Sistema Integrado de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO tem a finalidade de promover um atendimento de excelência ao cidadão, garantindo o direito de se manifestar ante o poder público com qualidade e respeito

Gama, 01 de Setembro 2021

José Geraldo de Oliveira
Chefe da Ouvidoria

Joseane de Araújo Feitosa
Administrador Regional do Gama