

# **PLANO DE AÇÃO**

## **OUVIDORIA GABINETE**

### **DO VICE-GOVERNADOR**

#### **2022**

Gabinete do Vice-Governador

# SUMÁRIO

<b>Introdução</b>	<b>3</b>
<b>Finalidade</b>	<b>4</b>
<b>Diagnóstico</b>	<b>5</b>
<b>Onde estamos?</b>	<b>5</b>
<b>Estratégia</b>	<b>8</b>
<b>Onde queremos chegar</b>	<b>8</b>
<b>Objetivos estratégicos</b>	<b>9</b>
<b>Considerações finais</b>	<b>10</b>

# Introdução

De acordo com o diagnóstico da situação atual em que se encontra a Ouvidoria do Gabinete do Vice-Governador, fomos orientados a republicar o plano de ação para que possamos especificar o quadro de evolução desta Ouvidoria e a partir do ponto de “onde estamos” e “onde queremos chegar”.

Na organização desta nova republicação, esta Ouvidoria chamou a atenção do chefe de Gabinete para informar e dar providencias quanto a importância das demandas recebida ao longo do ano por esta seccional. Este chefe de Gabinete orientou que devemos atentar para a função da Vice-governadoria que, trata-se de um órgão que auxilia o vice-governador, quando este cumpre sua função como substituir o governador em sua ausência regular.

Diante do nosso quadro de funções, nossas demandas tomam outras características ou seja de quantitativas para qualitativas.

Este novo trabalho foi elaborado em conjunto com outros setores, que contribuirão para um Plano de Ação dentro da realidade desta Instituição.

Ressaltamos que o Plano de Ação de 2022, terá uma nova repaginada e dentro das informações solicitadas pela equipe da Ouvidoria Geral.



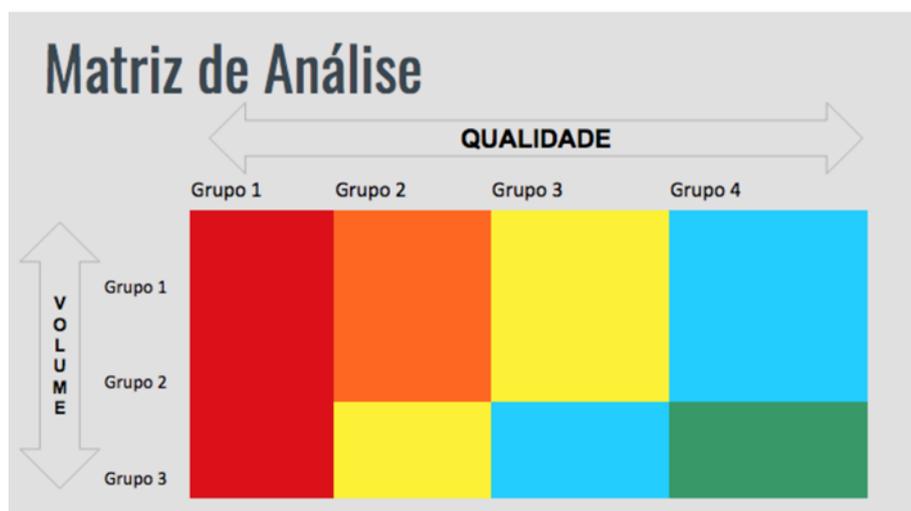
## Finalidade

A finalidade do Plano de Ação desta Ouvidoria em qualidade de atendimento ao cidadão do DF, como também facilitar o acesso a informação e aos serviços públicos, onde possui servidores realmente interessados em prestar um bom serviço.

- Aumentar o número de demandas desta ouvidoria
- Facilitar o acesso do Cidadão ao serviço de Ouvidoria como
  - ✓ Formas de atendimento
  - ✓ Auxiliar como fazer uma manifestação;
  - ✓ Mostrar passo a passo como utilizar os canais de ouvidoria
  - ✓ Explanar os assuntos e para onde será o encaminhamento.
- Manter o registro atualizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
- Agir com transparência, integridade e respeito;
- Ser referência em qualidade de atendimento ao cidadão no Distrito Federal
- Simplificar as obrigações de natureza burocrática;
- Prestar atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez;
- Facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos;

# Diagnóstico

## Onde Estamos?



### Dimensão volume:

De acordo com o resultado apontado no sistema SIGO/DF (Painel de Ouvidoria - [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)), a seccional do Gabinete do Vice Governador do Distrito Federal faz parte do Grupo 1 órgãos que recebem de - 20 manifestações no ano, registrando, em 2021, 16 manifestações.

#### Quantidade mensal de manifestações recebidas na VGDF em 2021 (total anual: 16)

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
0	01	05	0	02	01	05	0	01	1	0	0

OUV-DF  
Fonte: Dashboards

### Dimensão Qualidade:

Quanto aos critérios recomendação, satisfação e resolutividade, os indicadores da VGDF, em 2021, ficaram ABAIXO da meta estabelecida pela Rede SIGO, demonstrando um FRACO desempenho frente aos elementos estabelecidos. Dessa forma, a VGDF está classificada no Grupo 1.

**Índices de Recomendações do Serviço de Ouvidoria do Distrito Federal:** Trata-se da avaliação dos manifestantes sobre o serviço apresentado pela Ouvidoria da VGDF. Este indicador é bastante relevante, pois demonstra a confiança que o cidadão tem no serviço de ouvidoria, ao dizer se recomendaria a outro esse serviço.



Metas SIGO para 2022: 73%.  
Índices da VGDF em 2021: (50%)  
Meta VGDF em 2022: 23%.

**Resolutividade:** É um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão após receber sua resposta. Ele finaliza o protocolo classificando-o como resolvido ou não. Essa ação é aplicada nos registros de denúncia, reclamações e solicitações.



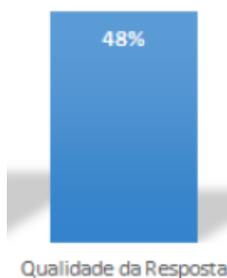
Metas SIGO para 2022: 41%.  
Índices da VGDF em 2021: (20%)  
Meta VGDF em 2022: 21%.

**Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria:** Para o cálculo do índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria, são disponibilizadas as perguntas relacionadas à satisfação com o atendimento, com o sistema informatizado e também sobre a qualidade da resposta recebida na sua demanda.



Metas SIGO para 2022: 64%.  
Índices da VGDF em 2021: (50%)  
Meta VGDF em 2022: 14%.

Índice de qualidade de satisfação com a resposta: Indica a satisfação do cidadão com a qualidade de resposta apresentada pela Ouvidoria.



Metas SIGO para 2022: 48%.  
Índices da VGDF em 2021: (50%)  
Meta VGDF em 2022: 8%.

## Diagnóstico TCDF

- ✓ Informações de ouvidoria para melhoria de serviços
- ✓ Planos de ação com diagnósticos e estratégias para melhoria dos serviços
- ✓ Relatórios trimestrais com informações de ações e projetos para atender aos planos de ação
- ✓ Cartas de serviços com informações claras e precisas sobre a prestação dos serviços
- ✓ Capacitação como atividade inerente ao cargo
- ✓ Atendimento das demandas no prazo legal
- ✓ Justificativas sobre os pontos recorrentes
- ✓ Divulgação das informações de ouvidoria ao gestor (manifestações, projetos, relatórios)

# Estratégia

## Onde queremos chegar?

Temos vários diagnósticos para serem apresentados e com extrema necessidade de procurar a ação quanto ao servidor para esta ouvidoria e quanto as demais questões, ainda estamos em transição de mudança e por isso ainda estamos em ajuste destas mudanças.

Com o intuito de complementar o trabalho já realizado nesta Ouvidoria, apresentaremos algumas ações a serem desenvolvidas ao longo de 2022.

Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Detalhamento Ação	Início/Fim	Resultado Esperado
Comemoração ao dia da Mulher Março – Mulher – Interagir Ouvidoria seccional e público interno.	Incentivo de interação da Ouvidoria entre servidores do órgão e gestores, por meio de realização de eventos comemorativos, (reconhecimento dos serviços femininos).	Por meio de elogio feito na Ouvidoria – a servidora receberá um certificado (servidora do Ano) a servidora que mais receber elogio.	Mês de março	Aumento de demandas por meio elogio motivado através do desempenho dos serviços prestados pelas servidoras do órgão.
Café com a ouvidoria Divulgar e apresentar a carta de serviço.	Aumentar visibilidade e o conhecimento dos serviços prestados pelo órgão.	Captar demandas da cidade juntamente com liderança e sociedade e juntos fomentar as políticas públicas para a cidade.	Ano de 2022	Ano 2021; 2022; 2023
Ouvidoria te orienta Orientar cidadão interno e externo. Evento externo em parceria com outras ouvidorias.	Aumentar o número de demandas	Orientar o público interno e externo, como utilizar os canais de ouvidoria e como selecionar os assuntos para que as demandas tenham seu fluxo corretamente.	Ano de 2022	Ano de 2022
Ouvidoria Itinerante - Café com ouvidores debatendo ideias e parcerias. Um trabalho em conjunto em prol da comunidade e dos cidadãos.	Orientar a comunidade com as ouvidorias presente – em um dia de ação sobre a apresentação da carta de serviço e cada serviço e como fazer manifestação nas ouvidorias presentes na itinerante.	Ação deve ocorrer em finais de semana, de preferencias em feiras livres com a autorização das administrações responsáveis (da feira e da cidade), um dia atendimento e informações.	Ano de 2022	Aumento de demandas

## Objetivos estratégicos

Foi encaminhado para o senhor chefe de Gabinete desta Instituição, para conhecimento quanto as observações e recomendações da Ouvidoria Geral, e o senhor Paulo Cesar Pagi Chaves, observou que segundo nossas funções e características, não como mensurar e aumentar demandas de acordo com os critérios de demais Instituições, pois somos de características qualitativa e não quantitativa, de modo que ele consentiu que façamos uma releitura do plano de ação para a forma qualitativa.

Eventos internos executados de forma qualitativa:

Comemoração ao dia Internacional da Mulher;

**Mês de março Mulher** - homenagem ao dia Internacional da Mulher e servidora Pública do governo do Distrito Federal. O evento reuniu mais de 47 mulheres- do corpo de servidores da Vice-Governadoria. A intenção é homenagear mulheres que dentro das suas funções exercidas, foram exemplos de servidoras, e por meio de foto em galerias, elogios formulados na Ouvidoria e dia totalmente voltados para as servidoras internas.

**Objetivo do evento** – público interno interagir com a ouvidoria e aumento de demandas.

A executar:

- ✓ **Ouvidoria te Orienta** - a executar finais de semana em pontos estratégicos convidar a comunidade presente em feiras e exposições a conhecer e fazer uso desta ferramenta orientando como fazer, por que fazer e para que fazer e para onde encaminhar suas manifestações.
- ✓ **Ouvidoria Itinerante** – informar a população e orientar como fazer uma manifestação e instruir como redigir segundo o assunto escolhido e aumento de demandas.
- ✓ **Bate papo no Café com a Vice** – a executar na própria Instituição e convidar outras ouvidorias para junto debater como podemos em conjunto, PRATICAR ações para levar informações e conhecimentos das políticas públicas para a comunidade, o bate papo no café serve para organizar e dirimir a estratégia para colocar em pratica a ação.

## Considerações finais

A construção do presente Plano de Ação da Ouvidoria do gabinete do vice-governador, referente ao ano de 2022, visa cumprir a determinação prevista no art. 2º, inciso II da Instrução Normativa no 01/2017 da Controladoria Geral do Distrito Federal (CGDF), que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei no 4.896/2012 e no Decreto no 36.462/2015. No âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF) foi reconstruída uma nova proposta, visando, estabelecer estratégias para melhorar o nível do qual está Ouvidoria se encontra como classificada, no Grupo 1 da rede de Ouvidorias do Distrito Federal – que por meio de uma nota técnica da CGDF, foi possível repaginar este Plano de Ação.

Ações específicas do órgão central (Ouvidoria Geral do GDF OGDF) Indicou um conjunto de ações programáticas, com a intenção de complementar o trabalho destas seccional, que já vem atendendo aos requisitos estabelecidos, mas que precisa aumentar o número de demandas, qualificar e melhorar as respostas em ouvidoria, finalizar a demanda com retorno ao cidadão para que este comunique se foi atendido e por consequente motivá-lo a avaliar sua manifestação na pesquisa de satisfação.