

PLANO DE AÇÃO 2022

OUVIDORIA - PGDF

ONDE ESTAMOS?

ONDE
QUEREMOS
CHEGAR?



INTRODUÇÃO

Com o intuito de melhor organizar e nortear o trabalho desta Ouvidoria durante o ano de 2022, apresentamos este Plano de Trabalho com metas, a serem implementadas de forma contínua, que auxiliarão a atuação da unidade na intermediação entre a Instituição e a comunidade.

O Plano de Trabalho da Ouvidoria foi elaborado em conjunto com a nossa equipe e alguns setores envolvidos desta Casa Jurídica.

Cabe destacar que este plano é um instrumento dinâmico, podendo ser alterado a qualquer tempo.

A atuação, desenvolvimento e efetividade das atividades da Ouvidoria dependerá da pró-ação das Unidades envolvidas, que deverão atuar com efetividade e agilidade nas respostas aos solicitantes, em prol de uma prestação de serviço com qualidade.

Esperamos que esta proposta possa iniciar uma nova metodologia de trabalho de forma transparente, em processo contínuo de construção, aprendizado e inovação.



As ouvidorias públicas são efetivos espaços institucionais de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania, de forma inclusiva, funcionando também como elemento de integridade, transparência e accountability.

Não há como falar em mudanças societais e desafios sem mencionar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS. Composto por 17 objetivos centrais e 169 metas de ação global, com proposta de alcance até 2030, abrange as dimensões ambiental, econômica e social do desenvolvimento sustentável, de forma integrada e inter-relacionada. Atuam como diretrizes centrais para que os países, de acordo com as suas circunstâncias, e as incorporem em suas políticas, programas e planos de governo.

DIAGNÓSTICO ONDE ESTAMOS?

A Rede SIGO-DF propôs para 2022 uma avaliação mais individualizada de cada seccional a fim de proporcionar o crescimento da qualidade no serviço de Ouvidoria do Distrito Federal.

Após a análise das estruturas, capacidades e serviços de cada órgão, foram definidos dois elementos estruturantes para categorizar cada seccional: VOLUME e QUALIDADE.

A partir da análise desses elementos, as ouvidorias seccionais foram categorizadas em 5 grandes Grupos: AMARELO; LARANJA; VERMELHO; AZUL e VERDE.

A Ouvidoria Geral aplicou os critérios de VOLUME e QUALIDADE em 76 seccionais e identificou que 36% das seccionais enquadram-se nas cores amarelo, laranja e vermelho; 43% das seccionais participantes encontram-se na categoria azul e 21% no grupo verde.

Aplicando-se os critérios apresentados, a Ouvidoria da PGDF está qualificada no **Grupo Azul**.



DIMENSÃO VOLUME:

- Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações anuais (menos de 20 por mês)
- Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20 a 50 por mês)
- Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

DIMENSÃO QUALIDADE:

- Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%
- Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO
- Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO
- Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO

PGDF

ONDE ESTAMOS?

DIMENSÃO VOLUME:

De acordo com o resultado apontado no sistema SIGO/DF (Painel de Ouvidoria – www.ouv.df.gov.br), a seccional da Procuradoria-Geral do Distrito Federal faz parte do **Grupo 2** - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano, registrando, em 2021, 441 manifestações.

QUANTIDADE MENSAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA PGDF EM 2021 (TOTAL ANUAL: **441**)

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
31	34	44	49	41	32	37	38	25	39	40	31

Fonte: Dashboards OUV-DF

DIMENSÃO QUALIDADE:

Quanto aos critérios recomendação, satisfação e resolutividade, os indicadores da PGDF, em 2021, ficaram acima da meta estabelecida pela Rede SIGO, demonstrando um bom desempenho frente aos elementos estabelecidos. Dessa forma, a Procuradoria está classificada no **Grupo 4**.

PGDF

ONDE ESTAMOS?

Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria do Distrito Federal:

Trata-se da avaliação dos manifestantes sobre o serviço apresentado pela Ouvidoria da PGDF. Este indicador é bastante relevante, pois demonstra a confiança do cidadão tem no serviço de ouvidoria, ao dizer se recomendaria a outro esse serviço.



Meta SIGO para 2022: 73%
Índice da PGDF em 2021: 89%
Meta PGDF em 2022: 90%

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.



Meta SIGO para 2022: 64%
Índice da PGDF em 2021: 85%
Meta PGDF em 2021: 87%

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



Meta SIGO para 2022: 48%
Índice da PGDF em 2021: 77%
Meta PGDF em 2022: 79%

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 solicitação de serviços.



Meta SIGO para 2022: 48%
Índice da PGDF em 2021: 72%
Meta PGDF para 2022: 74%

PGDF

ONDE QUEREMOS CHEGAR?

Com o intuito de complementar o trabalho já realizado nesta Ouvidoria, apresentaremos um conjunto de ações a serem desenvolvidas em 2022.

Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Detalhamento Ação	Início/Fim	Resultado esperado
Aumentar o alcance da Ouvidoria seccional (número de demandas registradas para o órgão)	Realização de eventos de divulgação interna da ouvidoria (Programa Ouvindo os Ouvidores).	Realizar mensalmente um encontro com os chefes e servidores das unidades mais demandadas nas manifestações	Fev/Dez	Aumento do volume de manifestações direcionadas à PGDF
	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação).	Registrar no OUV-DF todas as manifestações recebidas por canais como e-mail, te telefone e processo SEI.		
		Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas		
Ampliar a avaliação das demandas registradas	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação).	Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação	Jan/Dez	Aumento do volume das manifestações avaliadas pelo cidadão
	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar .	Aplicar o check list estabelecido na ouvidoria para todas as manifestações.		
		Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão.		
		Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação		
Aprimorar o conteúdo e imagem da Carta de Serviços	Aumentar a visibilidade e clareza da descrição dos serviços prestados pelo órgão.	Revisar e adaptar o texto dos serviços da Carta para uma linguagem mais direta, lúdica, utilizando ilustrações e outros recursos visuais.	Mar/Out	Carta de Serviços mais objetiva e didática
		Realização mensal de encontros com a chefia dos setores que executam os serviços descritos na Carta.		
Aprimoramento da Comunicação da Ouvidoria	Criar uma campanha de divulgação da Ouvidoria para o público interno e externo da Casa.	Realizar trimestralmente reunião com a Assessoria de Comunicação com objetivo de revisar as execuções do plano.	Abr/Dez	Fortalecimento da imagem da Ouvidoria junto aos servidores e à sociedade
	Relatórios trimestrais pontuais de desempenho com indicações de sugestões de melhorias aos setores mais demandados.	Reuniões mensais com chefes e servidores.	Mar/Dez	