

Plano de Ação de Ouvidoria

Roteiro para elaboração do Plano de Ação - exercício 2022

Coordenação de Planejamento
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal
Controladoria-Geral do Distrito Federal
01/12/2021

Introdução

Este é um roteiro simplificado para elaboração do Plano de Ação de Ouvidoria, para o exercício de 2022 exclusivamente, considerando a mudança de estratégia e a nova metodologia de monitoramento.

O prazo para publicação do Plano de Ação de Ouvidoria 2022 encerra-se em **14/01/2022**, quando a OGDF iniciará a checagem nos respectivos sites.

Roteiro de elaboração:

Um plano de ação é uma estratégia desenhada a partir de um diagnóstico da situação atual, comparando onde estamos e onde “queremos chegar”. Assim, precisamos de duas informações fundamentais:

1 - Onde estamos?

Neste primeiro momento, o ideal é olhar para os indicadores de desempenho da sua seccional.

Nosso sistema de ouvidoria e painel têm algumas das informações que você precisa, já organizadas. Pode também buscar informações no Plano de Ação de sua seccional, caso tenha ações e projetos específicos para a Ouvidoria.

Preparamos duas frentes de análise importantes: VOLUME E QUALIDADE.

DIMENSÃO VOLUME

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)

Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50)

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

DIMENSÃO QUALIDADE

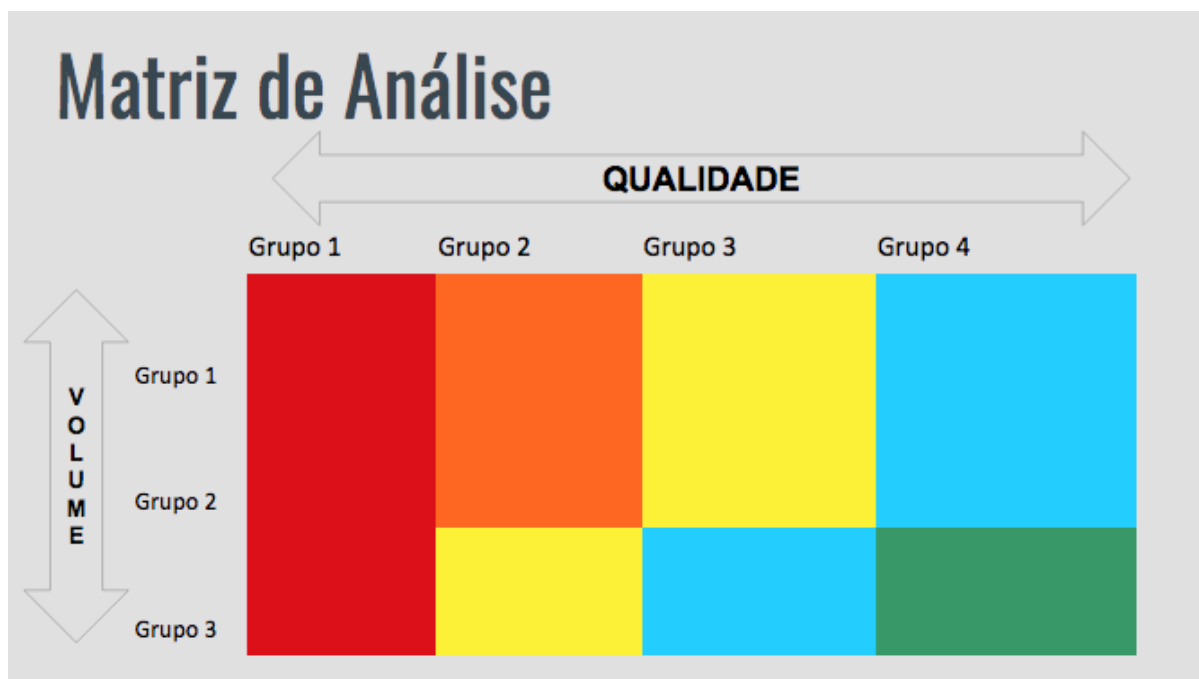
Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

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

A partir da análise dos elementos acima, verifique qual a cor em que sua Ouvidoria se enquadra. As ouvidorias seccionais foram categorizadas em 5 grandes Grupos, conforme a Matriz de análise apresentada:



Temos também outras ferramentas de análise. Matriz de riscos e SWOT são excelentes ferramentas de auxílio ao diagnóstico e podem auxiliar em outras estratégias complementares, caso vocês sintam necessidade.

Junte as informações e avalie sua situação atual.

2 - Onde queremos chegar?

O SIGO têm metas estabelecidas para o exercício, detalhadas em nosso Plano Anual de Ouvidoria. Essas são as primeiras metas que você deve olhar. Compare seu desempenho com nossas metas, dependendo de qual o seu diagnóstico (cor na matriz). Daqui surgem suas primeiras ações:

- Se você já alcançou nossas metas estabelecidas (VERDE ou AZUL), parabéns!! É possível estabelecer ações para se manter assim ou melhorar... Sugerimos algumas, mas fique a vontade para propor novas ações. Lembrando que a manutenção dos KPIs é responsabilidade de todos, inclusive (especialmente) de vocês.
- Se você ainda não alcançou nossas metas (VERMELHO, LARANJA ou AMARELO), comece por aqui.

-
- a. Veja qual (is) é o tema que precisa mais atenção (Volume, Qualidade ou ambos).
 - b. Vá ao Caderno 3 do Plano de Ação e observe quais Objetivos endereçam soluções ao seu diagnóstico. Coloque-os nos seus planos de ação - essa etapa é obrigatória para todos nessa situação. As metas constantes no Plano são esforços mínimos - se quiser colocar alguma meta maior, fique à vontade.
 - c. Estude quais são os assuntos mais demandados do seu órgão.
 - d. Identifique quais outras ações você pode desenvolver para melhorar esses indicadores (recomendável).
 - e. Estabeleça estratégia de monitoramento das suas ações (dica: melhoria das metas)
 - f. Estabeleça um cronograma de ações com prazo final até 15/12/2022
 - g. Comunique os resultados. Informe ao gestor, registre em relatório (obrigatório), marque um evento. Escolha a melhor estratégia.

3 - Sou VERDE/AZUL. O que fazer?

P-R-O-J-E-T-O-S

Aqui você escolhe. Demonstre em seu Plano que as demais condições já estão bem e proponha projetos. Pode ser de Ouvidoria itinerante, pode ser de divulgação interna da Ouvidoria, pode ser na melhoria da Carta de Serviços, pode ser para dar maior visibilidade à Ouvidoria. Pense em ao menos um projeto da Ouvidoria para o trimestre.

- a. Escolha um tema e desenhe um plano.
- b. Estabeleça estratégia de monitoramento das suas ações (dica: pense o que você quer melhorar é veja como identificar como melhorou - esses são os seus indicadores)
- c. Estabeleça um cronograma de ações com prazo final até 15/12/2022
- d. Comunique os resultados. Informe ao gestor, registre em relatório (obrigatório), marque um evento. Escolha a melhor estratégia.

5 - O que não pode faltar no meu Plano de Ação?

1. Diagnóstico (Pontos 1 e 2)
2. Estratégia de ação (você decide)
3. Cronograma (mensal, semanal, quinzenal)
4. Como monitorar (indicadores - como estava antes do plano e como fiquei depois de executar o plano)
5. Comunicação dos resultados. Divulgue suas vitórias. Registre no Relatório Anual. Aprenda com as dificuldades e já pense em projetos para o ano seguinte.

6 - Tenho mesmo que fazer meu Plano?

Sim. É necessário. Quem não sabe para onde quer ir não melhora. Ah, e tá nas normas. Tem que fazer e tem prazo..

7 - Dúvidas?

Escreva uma proposta. Discuta com outros ouvidores. Fale conosco. Ajudamos no processo de reflexão... Mas o Plano de ação é da sua Ouvidoria.

Mãos à obra!!

copla@cg.df.gov.br