



Plano de Ação Ouvidoria

Casa Civil do Distrito Federal

2022



Expediente

Gustavo do Vale Rocha
Secretário de Estado-Chefe da Casa Civil do Distrito Federal

Bruno Sigmaringa Seixas
Secretário Executivo de Gestão Estratégica da Casa Civil

Cristiano Lopes da Cunha
Secretário Executivo Institucional da Casa Civil

Maurício Antônio do Amaral Carvalho
Secretário Executivo de Relações Parlamentares da Casa Civil

Sérgio Gaze de Moura
Ouvidor

Secretaria Executiva de Gestão Estratégica da Casa Civil
Assessoria de Projetos e Gestão Estratégica
Orientação Técnica

Missão, Visão e Valores

Missão

Promover a articulação político-institucional e prestar assessoramento técnico às ações de governo, contribuindo para o crescimento sustentável e inovador do Distrito Federal, com foco no cidadão.

Visão

Ser exemplo de desenvolvimento institucional, por meio de ações integradas e inovadoras para fomentar a entrega de resultados de Governo.

Valores

Os valores específicos da Casa Civil do Distrito Federal e que caracterizam a sua atividade organizacional são:

Transparência

Disponibilizar informações claras e cultivar uma cultura de comunicação, de acesso às informações, que possam fluir livremente entre as pessoas, equipes e sociedade de forma precisa e clara, entre as partes interessadas (Stakeholders). Observadas aquelas cujo sigilo seja determinado por lei.

Integridade

Dentre os princípios, valores e padrões de conduta se enaltece o agir com ética, respeito, caráter, equidade, coerência, dignidade e honestidade.

Inovação

Promover a gestão da inovação organizacional e de processos fomentando a criatividade para a geração de ideias, experimentação, criatividade para gerar melhorias e impacto significativo agregando valor aos servidores/colaboradores e as unidades orgânicas.

Sinergia

Promover a cooperação, colaboração e objetivos, com coesão e solidariedade entre todos os intervenientes, um esforço simultâneo em prol de entendimentos e benefícios mútuos.

Mapa Estratégico da Casa Civil 2021- 2023

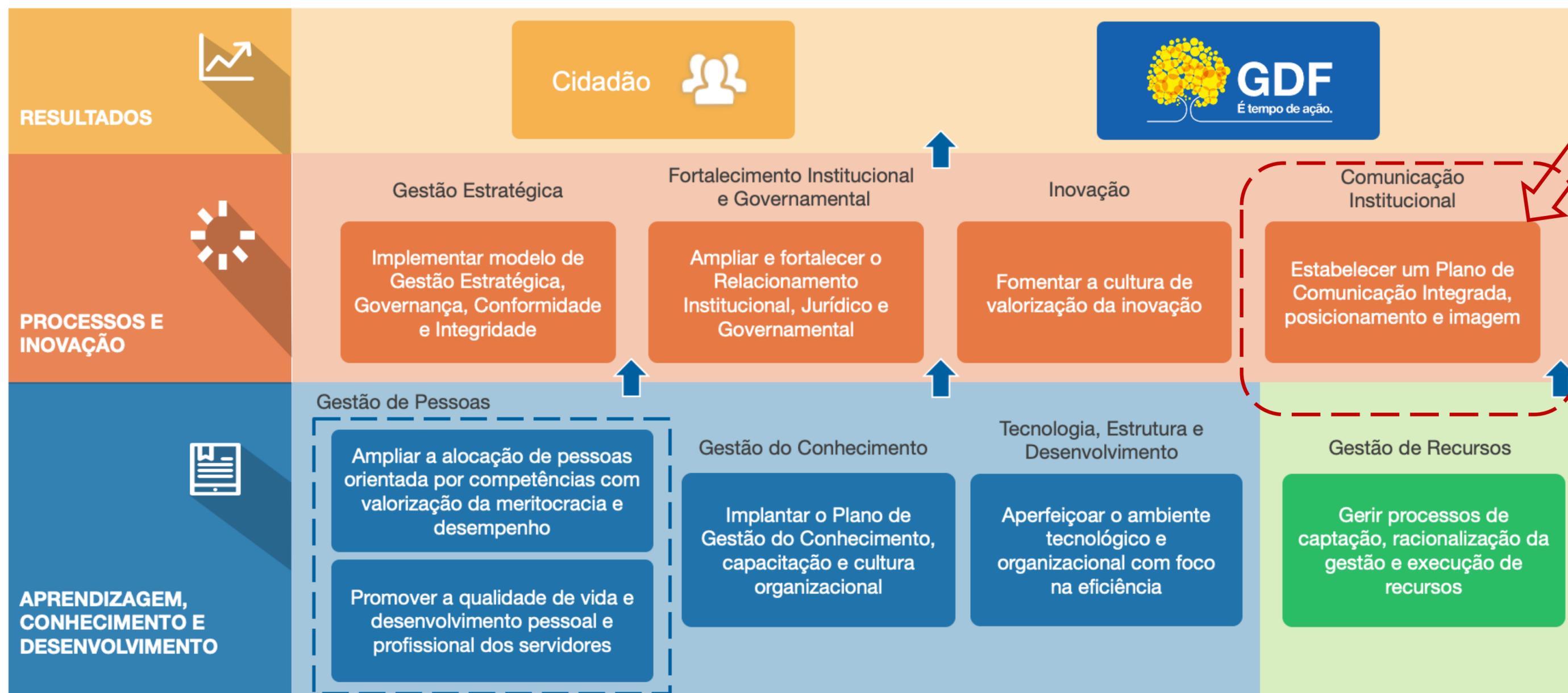


Missão

Promover a articulação político-institucional e prestar assessoramento técnico às ações de governo, contribuindo para o crescimento sustentável e inovador do Distrito Federal, com foco no cidadão.

Visão

Ser exemplo de desenvolvimento institucional, por meio de ações integradas e inovadoras para fomentar a entrega de resultados de Governo.





Comunicação Institucional

Batalha

Estabelecer um Plano de Comunicação Integrada, posicionamento e imagem

Descrição da Batalha

■ Desenvolver a comunicação integrada da Casa Civil, com foco no seu posicionamento institucional, na divulgação de suas ações. Promover a comunicação com as partes interessadas.

Resultado(s)-chave

- Atingir 80% de satisfação dos servidores em relação à comunicação interna da Casa Civil.
- Atingir 80% de satisfação dos servidores em relação ao compartilhamento de informações, práticas e conhecimentos da Casa Civil.
- Atingir 80% de satisfação nas respostas das manifestações recebidas pela ouvidoria.

Iniciativas

- *Iniciativa 1* - Implementar o plano de comunicação.
- *Iniciativa 2* - Divulgar as ações e entregas para a sociedade.
- *Iniciativa 3* - Realizar pesquisa de satisfação da comunicação interna.
- *Iniciativa 4* - Aprimorar a interface do DODF digital.
- *Iniciativa 5* - Realizar pesquisa de satisfação sobre as respostas da ouvidoria.

Modelo de Excelência em Gestão - MEG-Tr

O Plano de Ação da Ouvidoria da Casa Civil do Distrito Federal está alinhado ao Modelo de Excelência em Gestão (MEG-Tr), que é formado por padrões de referência para a gestão organizacional constituídos pela integração e compilação de boas práticas de gestão, visando ao aprimoramento organizacional, ao aperfeiçoamento dos fluxos e práticas, à maximização dos níveis de eficiência e efetividade e ao aumento da capacidade de geração de valor.

O MEG-Tr é constituído pelos seguintes Fundamentos:

- Governança
- Estratégias e Planos
- Compromisso com as Partes Interessadas
- Sustentabilidade
- **Capital Intelectual**
- **Orientação por Processos**
- **Geração de Valor Público**

Assim, em consonância com o Plano de Melhoria gerado pelo MEG-Tr apresentamos as alíneas com oportunidades de melhoria, destacando os indicadores e as metas no ano de execução, descrevendo as ações para o alcance das oportunidades.



Plano de Ação 2022 - Ouvidoria



Fundamento: Governança

Alínea: A alta direção promove a edição e atualização da Carta de Serviços ao Cidadão e o comportamento ético em relação aos compromissos assumidos.

Oportunidades de Melhoria: Potencializar a divulgação com estratégias de fortalecimento da Carta de Serviços no Plano de Comunicação Institucional.

Indicador: Percentual de pesquisas de satisfação positivas sobre a carta de serviços

Meta: 80%

Ano: 2022 **Data:** Janeiro a dezembro de 2022.

Como: Potencializar a divulgação com estratégias de fortalecimento da Carta de Serviços com criação de grupo de trabalho para edição e atualização da Carta de Serviços ao Cidadão.

Fundamento: Governança

Alínea: A alta direção promove a edição e atualização da Carta de Serviços ao Cidadão e o comportamento ético em relação aos compromissos assumidos.

Oportunidades de Melhoria: Ampliar a divulgação do processo de atualização para contribuição dos servidores e cidadãos.

Indicador: Percentual de pesquisa de satisfação positivas com contribuições dos servidores e cidadãos para a carta de serviços.

Meta: 80%

Ano: 2022 **Data:** Janeiro a dezembro de 2022.

Como: Potencializar a divulgação com estratégias de fortalecimento da Carta de Serviços no Plano de Comunicação Institucional.

Plano de Ação 2022 - Ouvidoria



Fundamento: Compromisso com as Partes Interessadas

Alínea: A instituição dispõe de canais de relacionamento compatíveis com o perfil das partes interessadas que possibilitam o acompanhamento dos projetos para aplicação dos recursos das transferências da União.

Oportunidades de Melhoria: Aprimorar o relatório de gestão, monitoramento e avaliação.

Indicador: Percentual de resolutividade e pesquisas de satisfação satisfatórias sobre o acompanhamento dos projetos.

Meta: 50%

Ano: 2022 **Data:** Janeiro a dezembro de 2022.

Como: Aprimorar o relatório de gestão, monitoramento e avaliação de acordo com o percentual de resolutividade e pesquisas de satisfação sobre o acompanhamento dos projetos.

Fundamento: Compromisso com as Partes Interessadas

Alínea: A instituição dispõe de canais de relacionamento compatíveis com o perfil das partes interessadas que possibilitam o acompanhamento dos projetos para aplicação dos recursos das transferências da União.

Oportunidades de Melhoria: Potencializar os canais de relacionando com a utilização de outros meios de comunicação para ampliar a comunicação e divulgação dos projetos.

Indicador: Percentual de resolutividade e pesquisas de satisfação sobre os meios de divulgação dos projetos.

Meta: 50%

Ano: 2022 **Data:** Janeiro a dezembro de 2022.

Como: Aprimorar o relatório de gestão, monitoramento e avaliação de acordo com o percentual de resolutividade e pesquisas de satisfação sobre os meios de divulgação dos projetos.

Plano de Ação 2022 - Ouvidoria



Fundamento: Compromisso com as Partes Interessadas

Alínea: A qualidade do atendimento aos cidadãos é monitorada e avaliada, com base em padrões de desempenho preestabelecidos.

Oportunidades de Melhoria: Fomentar o aumento dos índices de resolutividade e de satisfação com o serviço prestado.

Indicador: Percentual de resolutividade e de satisfação com o serviço prestado.

Meta: 50%

Ano: 2022 **Data:** Janeiro a dezembro de 2022.

Como: Fomentar o aumento dos índices de resolutividade e de satisfação com o serviço prestado.

Fundamento: Compromisso com as Partes Interessadas

Alínea: A qualidade do atendimento aos cidadãos é monitorada e avaliada, com base em padrões de desempenho preestabelecidos.

Oportunidades de Melhoria: Fortalecer os serviços de ouvidoria com a divulgação da Carta de Serviços.

Indicador: Percentual de pesquisas de satisfação positivas sobre a carta de serviços.

Meta: 80%

Ano: 2022 **Data:** Janeiro a dezembro de 2022.

Como: Execução do plano de comunicação institucional e aplicação de pesquisas de satisfação sobre os serviços e produtos da carta de serviços.

Plano de Ação 2022 - Ouvidoria



Fundamento: Compromisso com as Partes Interessadas

Alínea: A ouvidoria ou unidade com competência similar é formalmente instituída para escutar as reivindicações, denúncias e sugestões.

Oportunidades de Melhoria: Potencializar os canais de comunicação.

Indicador: Percentual de resolutividade e pesquisas satisfatórias sobre os serviços de ouvidoria.

Meta: 50%

Ano: 2022 **Data:** Janeiro a dezembro de 2022.

Como: Fortalecer e ampliar os canais de comunicação com mídias sociais e pesquisas de satisfação sobre os serviços prestados pela Ouvidoria.

Fundamento: Compromisso com as Partes Interessadas

Alínea: As solicitações, reclamações ou sugestões dos cidadãos são tratadas e os seus resultados são informados aos interessados em tempo hábil.

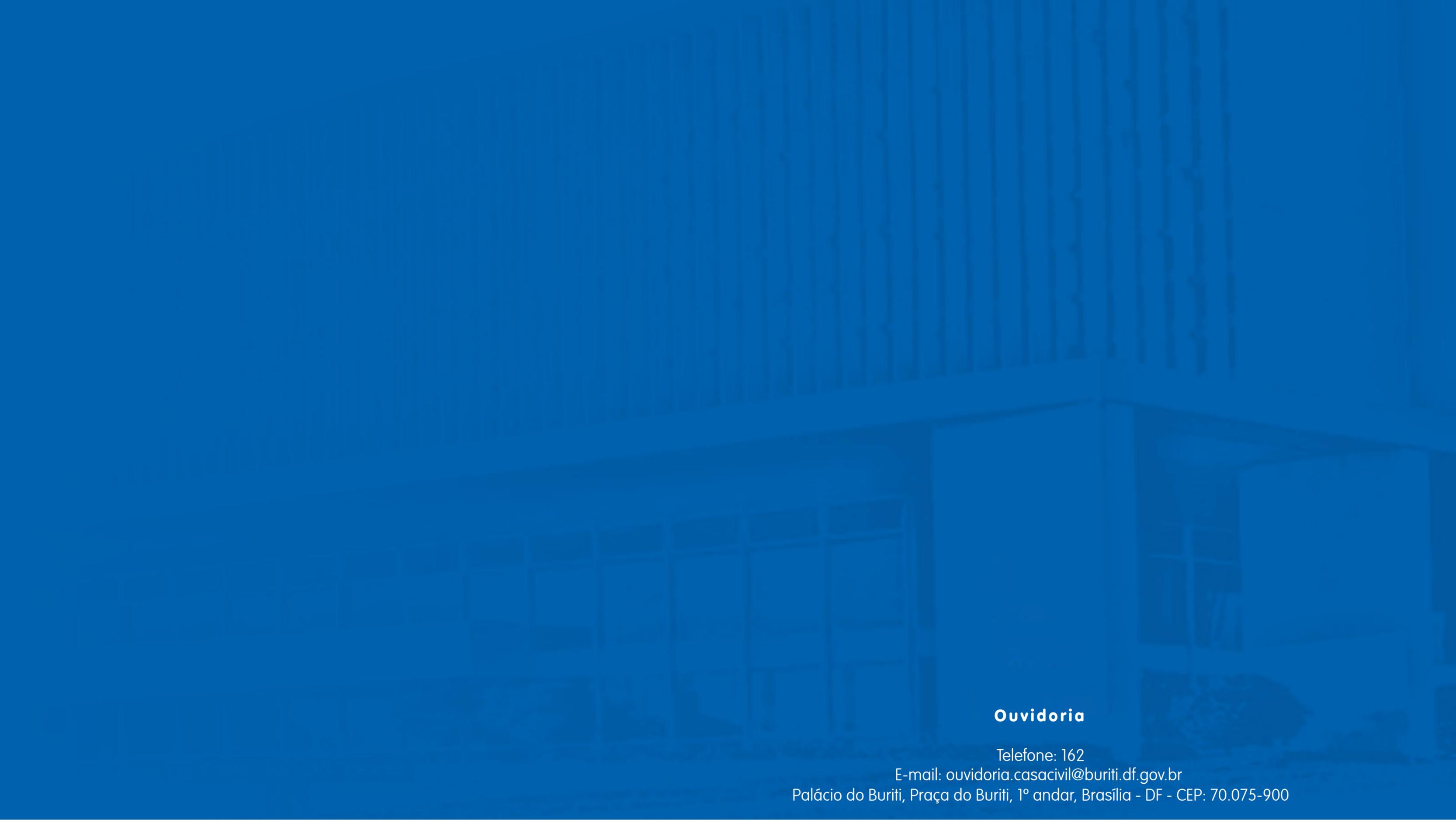
Oportunidades de Melhoria: Divulgação dos dados de satisfação do sistema, resolutividade e satisfação com a resposta.

Indicador: Percentual de resolutividade e satisfação com a resposta em tempo hábil.

Meta: 50%

Ano: 2022 **Data:** Janeiro a dezembro de 2022.

Como: Execução do Plano de Comunicação Institucional com divulgação dos dados de satisfação do sistema, resolutividade e satisfação com a resposta.



Ouvidoria

Telefone: 162

E-mail: ouvidoria.casacivil@buriti.df.gov.br

Palácio do Buriti, Praça do Buriti, 1º andar, Brasília - DF - CEP: 70.075-900