

Plano de Ação

2023

OUVIDORIA DA CASA CIVIL

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Celina Leão

Controlador-Geral

Daniel Alves Lima

Ouvidor-Geral

Cecília Souza Fonseca

Secretário de Estado-Chefe da Casa Civil do DF

Gustavo do Vale Rocha

Chefe de Gabinete Casa Civil

Laís Barufi de Novaes

Secretaria Executiva Institucional da Casa Civil

Cristiano Lopes da Cunha

Secretaria Executiva de Gestão Estratégica da Casa Civil

Bruno Sigmaringa Seixas

Secretaria Executiva de Relações Parlamentares da Casa Civil

Maurício Antônio do Amaral Carvalho

Ouvidor da Casa Civil

Sérgio Gaze de Moura

Equipe Ouvidoria:

Edna Vilas Boas Silva

Francisco de Chagas de Medeiros

Apresentação

Missão da Casa Civil: 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.

A Ouvidoria da Casa Civil presta serviços à população de Brasília para ouvir, orientar, criar vínculos, auxiliar no controle e monitoramento das ações de governo e facilitar a comunicação entre cidadão e governo

Dentre as principais ações da Ouvidoria, destacamos:

- Atendimento às demandas das Unidades Administrativas do Gabinete do Governador, Casa Civil e demais órgãos vinculados;
- Atendimento ao público interno e externo;

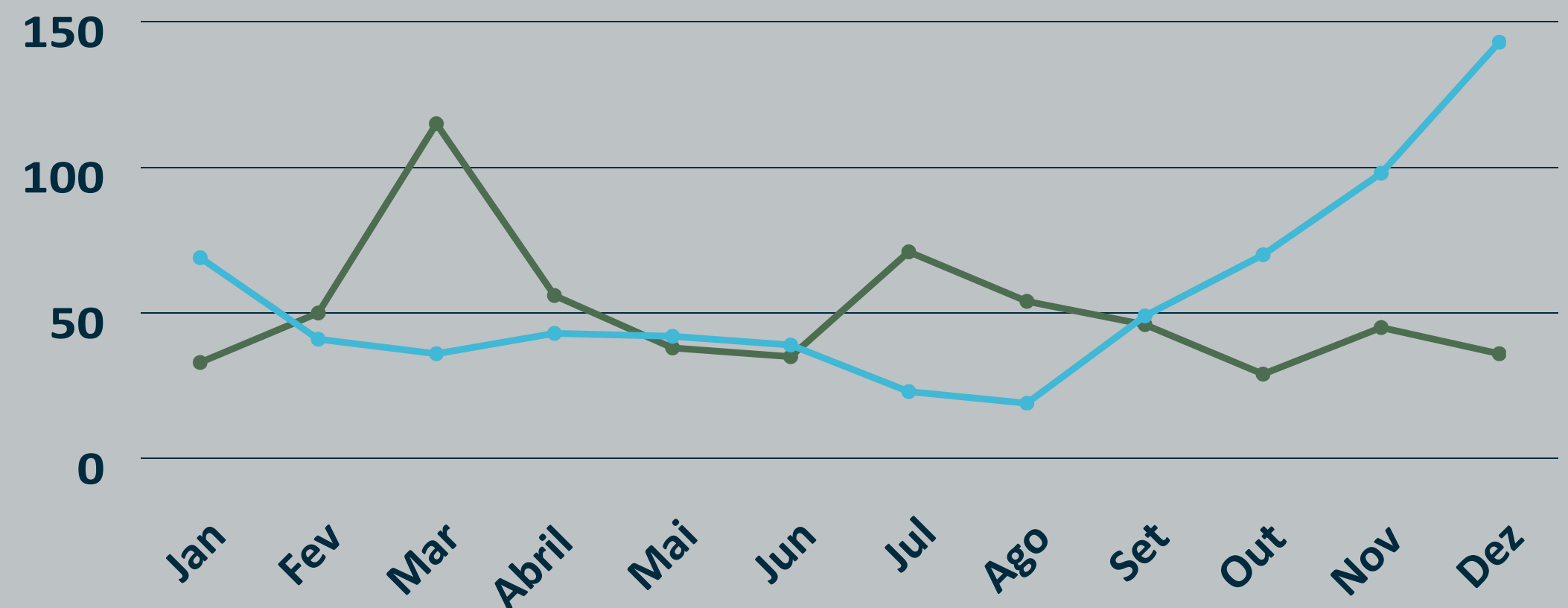
Este Plano de Ação tem por objetivo apresentar os objetivos e metas da Ouvidoria da CACI e Órgãos vinculados, com vistas a definir estratégias, ações e diretrizes específicas.

Diagnóstico

Com o intuito de melhorar maior interação com as Unidades objetivando diminuir o prazo e aumentar a qualidade das respostas aos cidadãos.

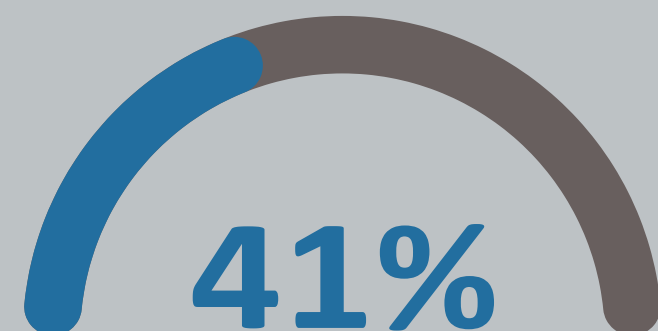
Total de Manifestações

O quantitativo de manifestações unidades: Gabinete do Governador, Casa Civil e demais órgãos vinculados foram de: No ano de 2021, total de 608; em 2022, total de 672.

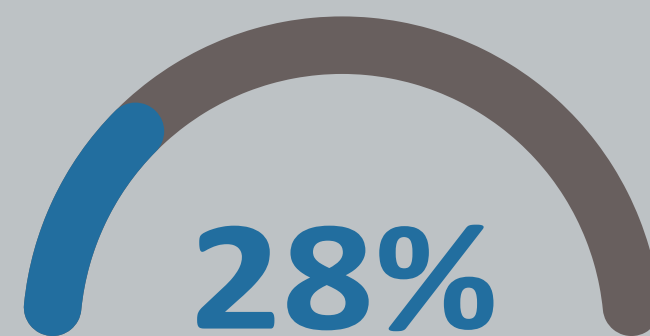


Indicadores

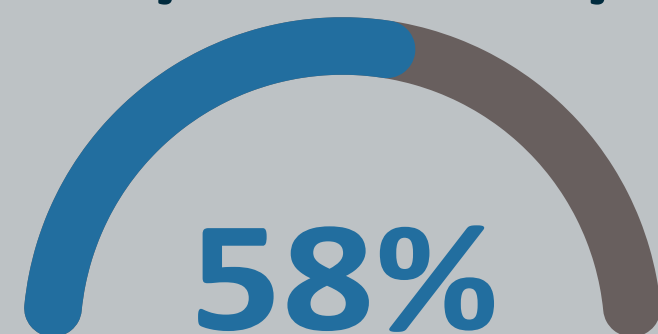
Qualidade da Resposta



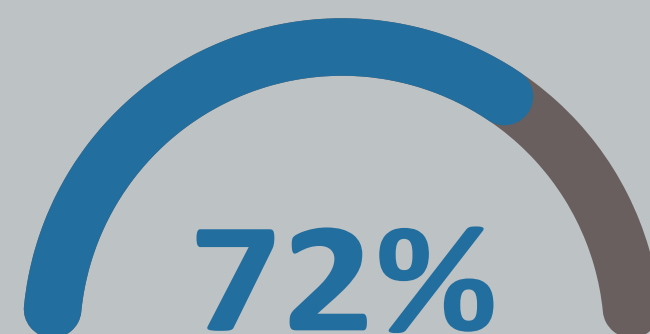
Resolutividade



Satisfação com o Serviço



Recomendação

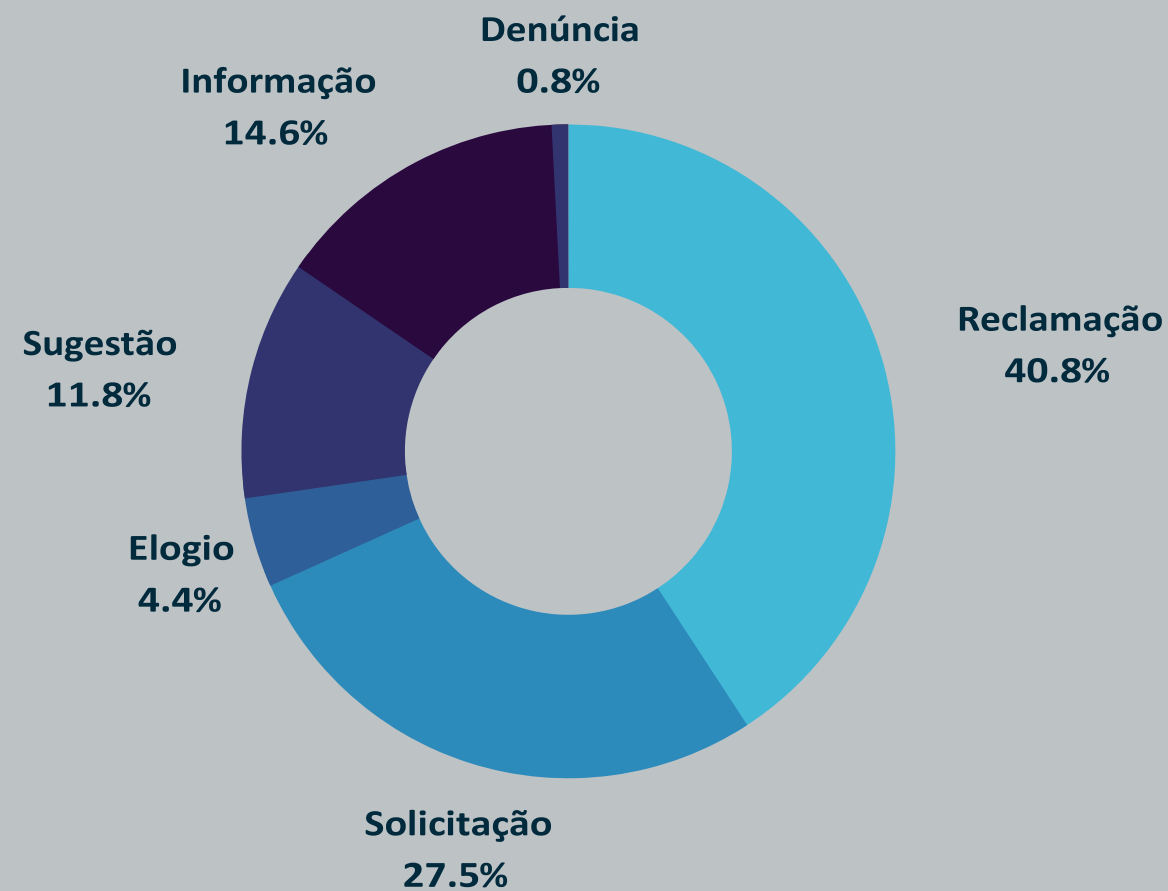


Vale ressaltar que esses indicadores não foram indicados como metas para 2022. No entanto, foram indicados como metas, no ano de 2023.



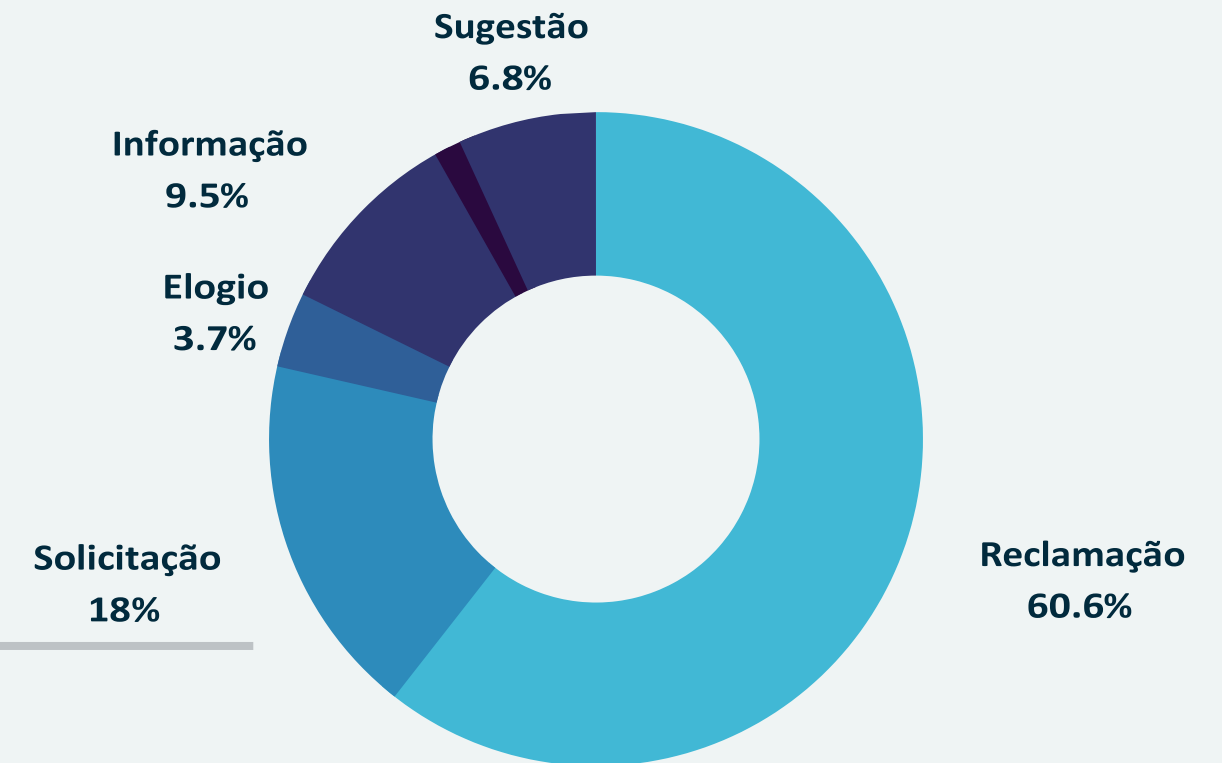
Tipologia

2021



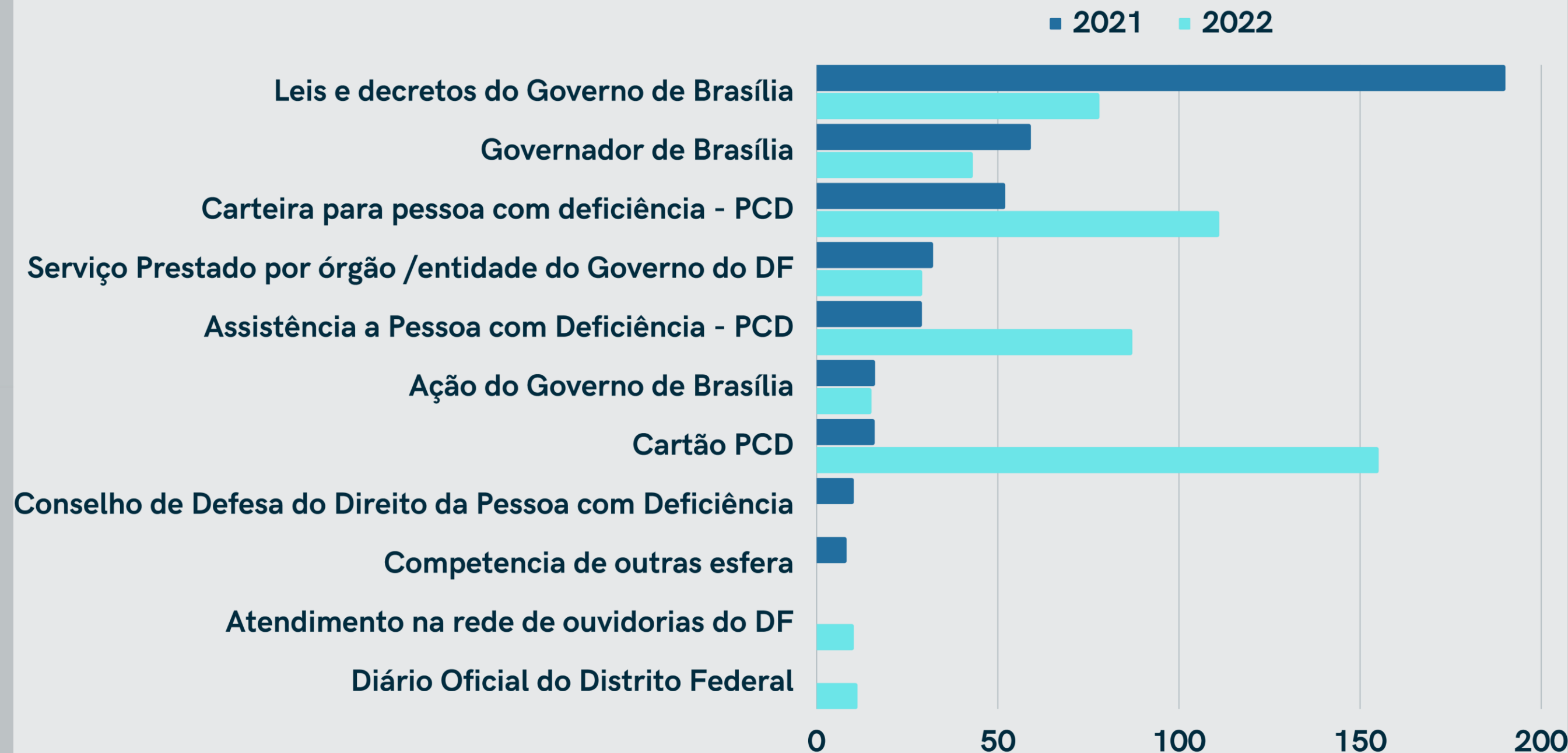
Reclamação foi a tipologia mais recorrente neste ano de 2021.

2022



A Tipologias reclamação referente ao exercício de 2021 em relação ao ano de 2022, teve um aumento de 19,8%, tendo em vista que mudou o assunto: de Leis e Decretos para Cartão PCD.

Assuntos Recorrentes



Matriz de Análise

A Casa Civil de acordo com a matriz de análise se enquadra na dimensão Volume no Grupo 3 (G3), ela recebe um volume de demanda de mais de 600 manifestações por ano uma média de mais de 50 demandas por mês.

Cronograma

O cronograma abaixo compreende as principais ações que serão realizadas pela Ouvidoria da CACI no ano de 2023.

Ação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Bate Papo com a Ouvidoria			X			X			X			

Projetos



NOME DO PROJETO	OBJETIVO	JUSTIFICATIVA	AÇÃO	METAS/INDIADOR	RESPONSÁVEL	RECURSO	CRONOGRAMA	RESULTADO ESPERADO	COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS
Bate papo com o ouvidor	- Difundir na CACI e Órgãos Vinculados o papel da Ouvidoria - Buscar uma uniformidade e celeridade nas respostas ao cidadão - Trazer uma maior proximidade das áreas para com a ouvidoria	O projeto justifica-se pela necessidade de aprimorar a integração das áreas com a ouvidoria, para aprimorar as respostas ao cidadão.	Contato com os Responsáveis pelas áreas técnicas	Contato inicial e fortalecimento de vínculo	Ouvidor e Equipe	NÃO	Fevereiro, Maio, Agosto e Novembro	Aproximação com a área	Relatórios trimestrais, anual e sítio institucional, se necessário.
			Agendamento de data para o encontro	Definir data para organização do encontro		NÃO	Fevereiro, Maio, Agosto e Novembro	Definição de data	
			Entregar sugestões de melhorias de serviço/gestão	Entregar sugestões de melhorias de serviço/gestão		NÃO	Março, Junho, Setembro e Dezembro	Melhora de serviços e gestão	

