



Instituto de  
Assistência à  
Saúde do Servidor  
do Distrito Federal



PLANO DE AÇÃO - 2022

OUVIDORIA

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Distrito Federal – INAS, integra o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF como unidade seccional, sujeita à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema, conforme estabelece o artigo 2º da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

Essa Ouvidoria foi constituída através do Decreto nº 41.583 de 10/12/2020, publicado no DODF nº 233 de 11/12/2020, mas só em 31 de março de 2021 e que houve a posse da nomeada para o cargo e que ficou apenas 2(dois) meses no cargo, sendo que em outubro/2021, e que efetivamente estou no cargo que representa este Instituto junto a Ouvidoria Geral.

A Ouvidoria é uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas, configurando-se como efetivos espaços institucionais de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania. Funciona ainda, como elemento de integridade, transparência e *accountability*, pois como meio estratégico de apoio à gestão das organizações, contribui para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos e o aprimoramento da gestão pública.



## APRESENTAÇÃO

Os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, são regulamentados pela Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que estabelece em seu artigo 2º, inciso II, a competência das ouvidorias seccionais de: “elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua”.

Desse modo, apresentamos a seguir o Plano de Ação 2022 da Ouvidoria do INAS, conforme modelo proposto pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal (<https://ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-ogdf-2022/>), que foi elaborado com base nas informações extraídas do Painel de Ouvidoria, no ano de 2021, cujo objetivo é apresentar as ações, metas e projetos da Ouvidoria visando aumentar a qualidade, satisfação, promover a interação entre governo e usuários do serviço público; bem como promover a melhoria do serviço prestado ao público por este Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Distrito Federal.



## SOBRE O PLANO DE AÇÕES

Este Plano de Ação é fruto de temas e discussões realizadas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF, ao longo de 2021 que resultou nas seguintes diretrizes:

### 1ª parte – ONDE ESTAMOS

Apresenta o pano de fundo em que as discussões foram endereçadas. Não há como, na atualidade, pensar em ação de Estado e não incorporar a este pensar temas tão caros à nossa sociedade, traduzidos na forma dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Como a Ouvidoria é, também, sociedade, esses temas devem também permear nossos sonhos. Ainda na primeira parte é apresentado o Diagnóstico da rede SIGO-DF, contendo elementos de diversos aspectos e ações.



## SOBRE O PLANO DE AÇÕES

### 2ª parte - AONDE QUEREMOS CHEGAR

Apresenta as intenções e projetos para 2022, de forma direcionada aos diferentes níveis da Rede. Dispõe as iniciativas, objetivos e metas, projetos transversais, para o órgão central e para as seccionais. Ainda, a terceira parte – **Avaliação e Monitoramento** – apresenta as principais mudanças no monitoramento de desempenho da Rede, inclusive da OGDF e seccionais, contemplando uma perspectiva de avaliação de desempenho sistêmico.

### 3ª parte – AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

Apresenta as principais mudanças no monitoramento de desempenho da Rede, inclusive da OGDF e seccionais, contemplando uma perspectiva de avaliação de desempenho sistêmico.



## PARTE 1 – ONDE ESTAMOS

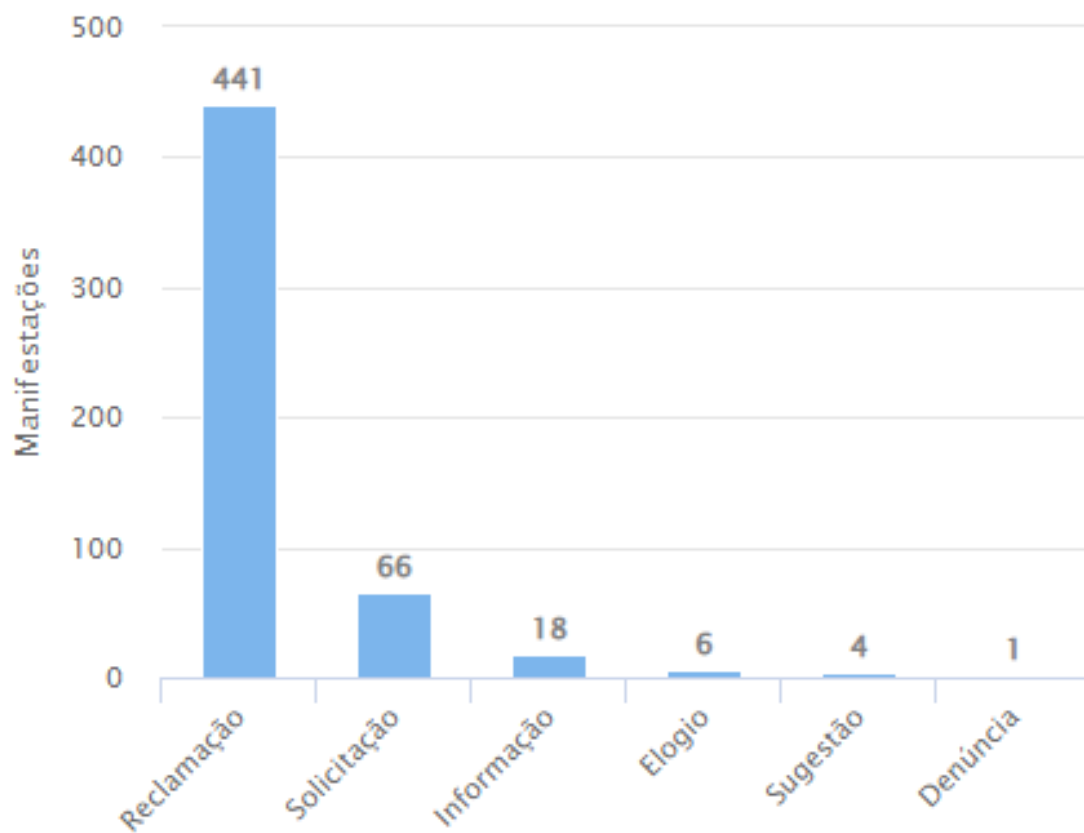
### 1. DIAGNÓSTICO

#### 1.1 VISÃO GERAL

A Ouvidoria do Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Distrito Federal busca atuar, visando assegurar ao cidadão o exame de suas reivindicações, a melhoria da eficiência e da qualidade dos serviços prestados, o acesso à informação, o fomento da gestão pública transparente e um tratamento mais eficiente das demandas dos cidadãos junto ao INAS/DF. Em 2021, a unidade seccional de Ouvidoria do Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Distrito Federal recebeu o total de 536 (quinhentos e trinta e seis) demandas. Foram recepcionados também 08 pedidos de acesso à informação via Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.

## Por Classificação

536 manifestações



## PARTE 1 – ONDE ESTAMOS

### 1. DIAGNÓSTICO

#### 1.2 INDICADORES DE DESEMPENHO

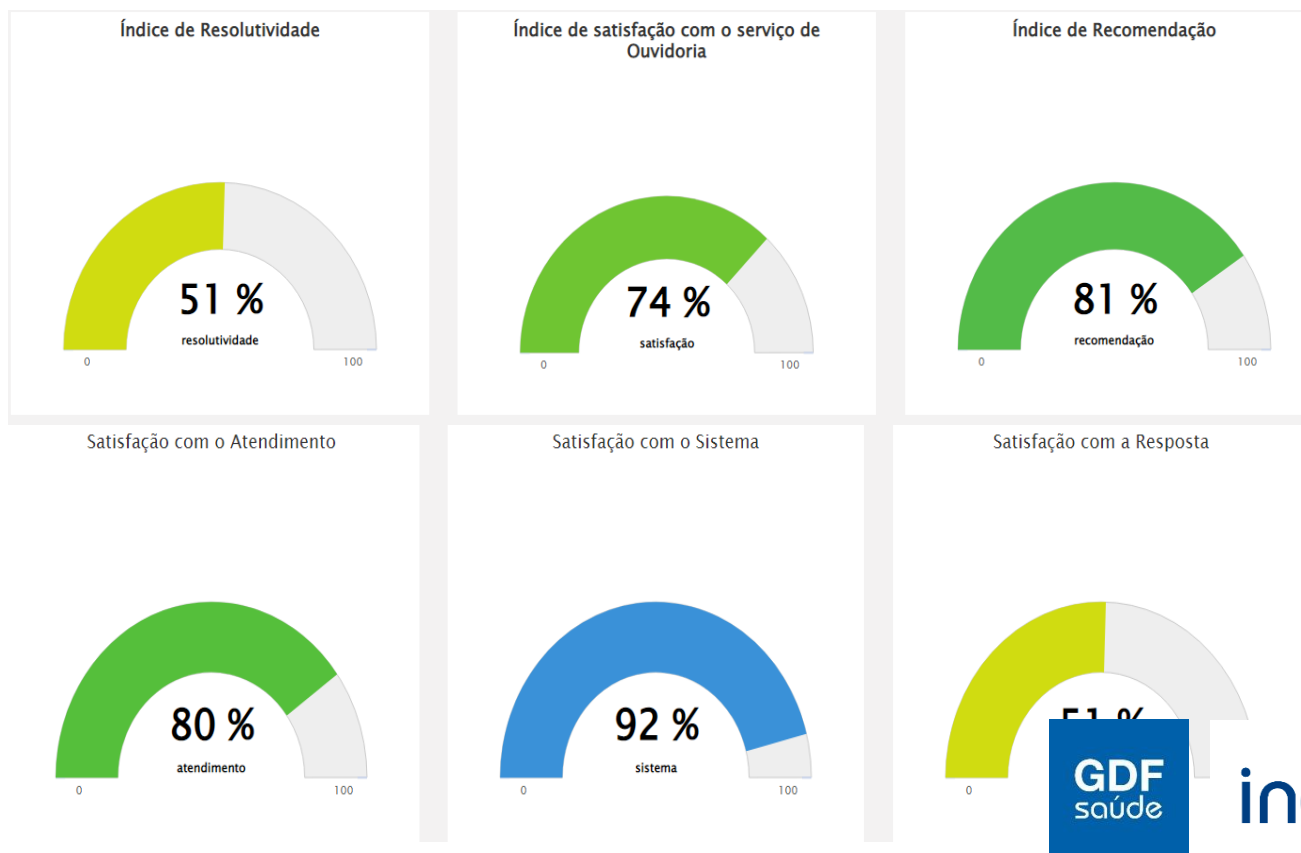
INDICADORES	METAS ESTABELECIDAS PELA REDE SIGGO	METAS ALCANÇADAS PELO INAS
RESOLUTIVIDADE	42%	51%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	69%	74%
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	75%	81%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO	69%	80%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	69%	92%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DA REPOSTA	41%	51%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO PRAZO DE RESPOSTA	93%	99%



# PARTE 1 – ONDE ESTAMOS

## 1. DIAGNÓSTICO

### 1.2 INDICADORES DE DESEMPENHO



## PARTE 1 – ONDE ESTAMOS

### 1. DIAGNÓSTICO

#### 1.3 TRANSPARÊNCIA ATIVA

Em 2021, o Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Distrito Federal, participou pela primeira vez da avaliação e alcançou o índice de 100% no atendimento aos requisitos de Transparência Ativa elencados na Lei de Acesso à Informação - Lei nº 4.990/2012, sendo premiado pela Controladoria-Geral do Distrito Federal com o "Prêmio ITA 2021".



## PARTE 1 – ONDE ESTAMOS

### 1. DIAGNÓSTICO

#### 1.4 RECOMENDAÇÕES – AVALIAÇÃO TCDF

Após a avaliação externa e sistêmica do TCDF em toda rede de ouvidoria, aplicada recentemente, o Tribunal de Contas do Distrito Federal pontuou a necessidade das ouvidorias seccionais definirem planos de ação mais aderentes às suas realidades, com propostas efetivas de melhorias endereçadas aos problemas detectados nas demandas de ouvidoria.

## PARTE 1 – ONDE ESTAMOS

Segue abaixo a síntese dos principais achados:

- Informações de ouvidoria devem contribuir para a melhoria de serviços;
- Planos de ação devem conter diagnósticos à partir das informações de ouvidoria 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 - como convocação;
- Atendimento das demandas no prazo legal;
- Justificativas do gestor titular sobre as providências adotadas acerca dos pontos recorrentes;
- Divulgação das informações de ouvidoria ao gestor (manifestações, projetos, relatórios), subsidiando o processo de tomada de decisão. ”

## PARTE 2 – AONDE QUEREMOS CHEGAR

### 2. AÇÕES PREVISTAS PARA 2022

#### 2.1 SOBRE AS DEMANDAS RECORRENTES

A ação consiste em selecionar o assunto mais demandado, fazendo um levantamento dos pontos recorrentes, apresentando-os em reunião ao responsável pela equipe técnica para em conjunto com a Ouvidoria traçar estratégias para a melhoria do serviço oferecido, e posteriormente, após alinhamento com a área técnica, levar ao conhecimento do gestor máximo do órgão, conforme recomendação do TCDF.

#### 2.2 AVALIAÇÃO DO TCDF

Serão tomadas medidas para a inclusão de ações e projetos visando atender aos planos de ação nos relatórios trimestrais bem como ações de divulgação aos gestores, após reuniões, deliberações e alinhamento com as equipes técnicas.

## PARTE 2 – AONDE QUEREMOS CHEGAR

### 2.3 METAS DE ACORDO COM O PLANO DE AÇÃO DA OGDF:

#### INDICADORES DE PERFORMANCE SIGGO

Recomendação da Ouvidoria

85%

Satisfação com os serviços da Ouvidoria

75%

Qualidade da resposta

51%

#### INDICADORES DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS

Resolutividade

55%

## PARTE 2 – AONDE QUEREMOS CHEGAR

### 2.3 METAS DE ACORDO COM O PLANO DE AÇÃO DA OGDF:

#### **MANTER INDICADORES 2021 E MELHORÁ-LOS EM 2022**

- **Ouvidoria Ativa**

Realização de contato telefônico com os cidadãos (autores das demandas) que classificaram as respostas dadas às suas manifestações como “Não Resolvida” e aos cidadãos que tiveram suas demandas respondidas, porém não avaliaram a resposta dada;

- **Gestão da qualidade da resposta**

Ratificar e validar as informações concedidas pelas áreas técnicas antes de responder ao cidadão, de modo que se não estiverem adequadas, a Ouvidoria retorna a demanda para a área técnica com sugestões de informações que possam de fato atender a necessidade do cidadão.

## PARTE 2 – AONDE QUEREMOS CHEGAR

### MANTER INDICADORES 2021 E MELHORÁ-LOS EM 2022

- Entende-se também que a capacitação é uma importante ferramenta para a melhoria dos serviços prestados pela ouvidoria e o objetivo para 2022 é dar continuidade às capacitações ofertadas pela Ouvidoria-Geral do DF;
- Outro indicador que merece destaque e reflete na transparência ativa e controle social é a atualização da Carta de Serviços do INAS. A atualização vem sendo feita sempre que há mudanças na forma de prestação do serviço, horário e alteração sobre números de contato. E este trabalho continuará sendo desempenhado no ano de 2022 haja vista a necessidade de manter o cidadão atualizado e informado sobre os serviços oferecidos pelo INAS.



## PARTE 2 – AONDE QUEREMOS CHEGAR

### 2.4 AÇÕES COMPLEMENTARES

Aprimoramento da pesquisa de satisfação

Divulgação da Carta de Serviços ao cidadão

Adequar ações à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

Cursos e capacitação sobre LGPD

Continuidade nos cursos e capacitação

## 2.4 CRONOGRAMA

	AÇÕES	PERIODICIDADE
1	Aperfeiçoamento da pesquisa de satisfação	Ação contínua
2	Aperfeiçoamento do prazo das demandas	Ação contínua
3	Aperfeiçoamento das respostas	Ação contínua
4	Atualizar página da Ouvidoria	Ação contínua
5	Favorecer a capacitação de servidores	Ação contínua
6	Monitorar e atualizar a carta de serviços	Ação contínua

## 3ª Parte - AVALIAÇÃO E MONITORMANTO

A Ouvidoria do INAS procederá com o monitoramento mensal de suas ações, bem como, com a auto avaliação, de forma trimestral, quando da confecção dos Relatórios trimestrais de Gestão, que serão encaminhadas aos gestores, contendo recomendações e proposições relacionadas à melhoria dos serviços e/ou outros pontos relevantes relacionados às informações da Ouvidoria.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano de Ação da Ouvidoria da Instituto de Assistência à Saúde do Servidores do Distrito Federal, visa estabelecer metas e objetivos para o bom atendimento ao nosso público que são os Beneficiários dos Plano de Saúde, GDF-Saúde, buscando o constante aprimoramento dos serviços prestados ao usuário por meio das várias ferramentas apresentadas neste plano de ação, reforçando assim, a participação da sociedade. Porém, isso somente será possível com o esforço e o trabalho em equipe dos nossos servidores que sempre se encontram empenhados em contribuir para o crescimento do órgão.

Saiba mais:  
[www.inas.df.gov.br](http://www.inas.df.gov.br)

