

# PLANO DE AÇÃO

## 2022



Administração Regional  
de Planaltina



**OUVIDORIA**



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE PLANALTINA  
OUVIDORIA



**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Controlador-Geral do Distrito Federal**

Paulo Wanderson Moreira

**Ouvidora-Geral do Distrito Federal**

Cecília Souza da Fonseca

**Administrador Regional de Planaltina**

Antônio Célio Rodrigues Pimentel

**Chefe da Ouvidoria**

Sidele de Jesus Silveira

**Equipe Ouvidoria**

Belmira Flores Machado

Síntia Almeida de Oliveira

e

Pedro Eduardo Neres Leão (Jovem Aprendiz)



## Apresentação

A Ouvidoria da ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE PLANALTINA / RA-VI, é um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os órgãos de Governo, além de promoção do exercício do controle social e do acesso à informação, visando contribuir para a melhoria da eficiência da Administração Pública. Assim, em atendimento ao disposto no inciso II, do art. 2º, da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, a Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina apresenta o seu Plano de Ação Anual, referente ao exercício de 2022.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos na Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina em conjunto com o SIGO-DF, em consonância com o Plano Estratégico do Distrito Federal (PEDF) 2019-2023 e Plano Plurianual do DF (PPA) 2020-2023.

Esta Ouvidoria seccional está fisicamente instalada na sala n.º 02 do prédio da Administração Regional, na Avenida Uberdan Cardoso, s/nº - Setor Administrativo Planaltina – DF, tendo como mobiliário: 03 (três) mesas, 03 (três) cadeiras, 03 (três) computadores, 02 (dois) armários, e 01 (uma) longarina estofada com três lugares. O atendimento presencial funciona das 8h às 12h e 13 às 17h, de segunda a sexta-feira.

A seccional, como parte da rede, é também responsável pelas manifestações solicitadas por meio dos canais: internet, pelo site [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br), telefones, pelo número 162 (para registro) e 3550.6337 (orientações).

Destacamos que a Ouvidoria é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão (a), está subordinada ao Gabinete do Administrador e tecnicamente vinculada a Ouvidoria Geral do DF, na estrutura organizacional possui somente o cargo de Chefe da Ouvidoria, símbolo CPE 08.

A equipe é composta pela Chefe da Ouvidoria, cedida do quadro da Secretaria de Estado de Educação, 01 (um) Especialista, do quadro da Administração de Planaltina, uma servidora comissionada e 01 (um) jovem aprendiz do Programa Jovem Candango.

Informamos que as metas e indicadores previstos para o ano 2021 foram revisados com base na matriz de risco. A metodologia utilizada foi a ferramenta 5W2H.

Por fim, destacamos que o contexto da pandemia COVID-19 foi considerado e incorporado nesse Plano.

## 2. Diagnóstico

A cidade de Planaltina tem área de 1 534,69 km<sup>2</sup>, e cerca de 200 mil habitantes distribuídos nos diversos bairros da Cidade, cada um com sua característica própria para atendimento (Arapoanga, a Área Universitária, Condomínio Guirra, Condomínio Mestre D'armas, Condomínio Nosso Lar, Condomínio Nova Esperança, Condomínio Parque Mônaco, Condomínio Parque Mônaco II, Condomínio Prado, Condomínio Residencial Morada Nobre, Condomínio Santa Mônica, Estância Mestre D'armas I, II, III, IV, V e VI, Estância Planaltina, Fazenda Mestre D'Armas Etapa I, II e III, Jardim Roriz, Horta Comunitária I, II e III, Mansões do Amanhecer, Nossa Senhora de Fátima, Setor Tradicional, Setor Sul, Setor Residencial Oeste, Bairro de Fátima, Setor de Oficinas, Portal do Amanhecer I, III, V e Prive, Quintas do Amanhecer II, Quintas do Amanhecer III, Recanto do Sossego, Recanto Feliz, Residencial Bica do DER Gleba B, Residencial Cachoeira, Residencial Condomínio Marissol, Residencial Flamboyant, Residencial Nova Esperança, Residencial Nova Planaltina, Residencial São Francisco I e II, Residencial Sarandy, San Sebastian, Setor Administrativo, Setor Central, Setor Comercial Central, Setor de Educação, Setor de Hotéis e Diversões, Setor de Mansões Mestre D'armas, Setor Hospitalar, Setor Mansões Itiquira, Setor Norte, Setor Recreativo e Cultural, Setor Residência Leste com os Buritis I, II, III e IV, Vale do Amanhecer, Vale do Sol, Cond. Veneza I, II e III, Vila Dimas, Vila Feliz, Vila Nossa Senhora de Fátima, Vila Vicentina), além de ter a maior região rural do DF com 24 núcleos rurais.

Atualmente, dispomos de pequena equipe de mão de obra (7 servidores, 11 reeducandos e 2 administrativos) e de maquinários (2 caminhões basculantes trucados, 1 pá carregadeira, 1 motoniveladora, 1 caminhão pipa e 1 rolo compactador de asfalto e 1 caminhão carroceria), o que torna extremamente dificultoso o atendimento de nossas demandas.

Ressaltamos que, mesmo com planejamento, diversos serviços necessários na Cidade dependem de fatores externos, como serviço de tapa-buraco, por exemplo, que depende da fábrica para disponibilizar a massa asfáltica e demais matérias para que seja executado o serviço. A coleta de entulho é feita de forma regular e diária, infelizmente temos muitos pontos de transbordo irregulares em nossa cidade e mesmo quando há identificação (placa proibido jogar lixo) não é respeitado. A terraplanagem é feita com regularidade, atendendo um bairro por vez e cada local leva em média 10 dias úteis para conclusão dos serviços.

Ressaltamos que em relação as demandas recebidas no OUV/DF em 2021, observamos a ocorrência de aumento das manifestações recebidas, comparada com os anos anteriores, conforme quadro abaixo:

ANO	2018	2019	2020	2021
NUMERO DE MANIFESTAÇÃO	239	589	1047	1050

Em 2021, obtivemos os seguintes percentuais de indicadores, comparando com os índices da meta da Rede SIGO:

2021 META SIGO	2021 RA	Assuntos
42%	68%	Índice de Resolutividade
93%	99%	Cumprimento do prazo da resposta
69%	85%	Satisfação com o atendimento
75%	87%	Recomendação de Ouvidoria
49%	74%	Satisfação com a Resposta

É possível observar que esta RA superou as metas estipuladas pelo SIGO/2021. Nesse sentido, após aplicação desses novos critérios, constatamos que nos encontramos na cor verde, conforme a matriz de análise abaixo:

## Matriz de Análise





**Matriz de Análise**

Volume: Grupo 3  
Qualidade: Grupo 4

Esta Matriz de Análise funciona em duas dimensões: na dimensão VOLUME, nossos números encontram-se no Grupo 3 (órgãos que recebem mais de 600 manifestações/ano) e na dimensão QUALIDADE, estamos no Grupo 4 (todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO). Nesse sentido, após aplicação dos critérios, constatou-se que estamos na cor **VERDE**.

Das 1050 manifestações recebidas no ano em 2021, as 3 mais solicitadas foram:

Assunto	Tapa buraco	Retirada de Entulhos	Terraplanagem
Quantidade	268	255	95
Resolutividade	75%	77%	70%

**Onde estou e onde pretendo chegar?**

	Prazo de Ouvidoria	Satisfação com o Atendimento	Recomendação da Ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
<b>SIGO</b>	93%	69%	75%	49%	42%
<b>ADM. PLANALTINA (onde estou)</b>	99%	85%	87%	74%	68%
<b>ADM. PLANALTINA (onde chegar)</b>	100%	87%	89%	76%	69%

As informações descritas neste Plano de Ação foram coletadas do Painel de Ouvidoria do DF.

Para melhor demonstração e análise dos dados, optou-se pela formulação da Matriz de Integridade da Administração Regional de Planaltina.

Matriz de Integridade da Administração Regional de Planaltina		
RISCO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA
Diminuição do Índice de Resolutividade de 2020/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de recursos humanos e maquinários no Parque de Serviços desta RA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- insatisfação do usuário com o não atendimento de demandas recorrentes.</li> <li>- Respostas negativas na pesquisa de satisfação.</li> </ul>
Baixo índice da pesquisa de satisfação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta complexidade de acesso do cidadão (a) ao formulário de pesquisa</li> <li>- Falta de habitualidade com o sistema de ouvidoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imprecisão dos índices de qualidade do serviço oferecido</li> <li>- Não identificação do nível de satisfação do usuário</li> </ul>
Reduzido acesso ao Site Oficial da Administração De Planaltina, por falta de adequação da Carta de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de atualizações pelas áreas técnicas</li> <li>- Falta de estímulo no monitoramento dos serviços, sem controle social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autuação pelos Órgãos de Controle, pelo descumprimento do Decreto n.º 36.419/2015.</li> <li>- Aumento de Manifestações no E-sic</li> <li>- Descrédito do órgão</li> </ul>




## Projetos:

### 1. Projeto Tapa-Buraco:

#### 1.1 INTRODUÇÃO

A ação mais demandada junto a Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina está diretamente ligada aos serviços de Tapa-buraco, chegando a 33,5% no ano de 2021. A malha rodoviária da nossa cidade, juntamente com quantidade de bairros asfaltados em nossa comunidade, faz com que esse serviço seja extremamente demandado em nossos canais de comunicação. Sobretudo, quando falamos no nosso serviço de ouvidoria.

#### 1.2 OBJETIVO

O projeto tapa-buracos em nossa cidade buscará diminuir os transtornos sofridos em nossa comunidade em função do processo natural que leva a deterioração da rede viária com o tráfego de veículos e sobretudo com acúmulo de águas pluviais sobre as ruas. Também, apontamos como objetivo do projeto, trabalhar na comunidade os conceitos de sustentabilidade ambiental, bem como uma campanha educativa para comunidade, informando quanto ao desgaste do asfalto em virtude do descarte inadequado de "águas servidas" por essa mesma comunidade, o que favorece a deterioração da malha asfáltica.

#### 1.3 MÃO DE OBRA

- a) Todo o trabalho será executado por homens e máquinas da Administração Regional de Planaltina/DF, quando houver disponibilidade de insumos (massa asfáltica);
- b) pela NOVACAP, quando da realização de ações de manutenção em nossa cidade ou ainda por empresas contratadas pelo GDF para realizar esse tipo de serviço.
- c) Os objetivos vinculados à sustentabilidade ambiental e educação ambiental comunitária, que também impacta na qualidade da cobertura asfáltica, serão alcançados com parcerias entre a Administração Regional de Planaltina e as escolas que estão vinculadas à Coordenação Regional de Ensino de nossa cidade, através de projetos propostos aos alunos da Rede Pública de Ensino.

#### 1.4 OBJETIVO GERAL

##### 1.4.1 METAS

- a) Dar uma resposta mais ágil para as demandas apresentadas pela comunidade, nas



demandas de serviços de tapa-buraco das vias que por ventura estejam com as suas condições de tráfego comprometidas.

- b) Trabalhar para que o tempo de resposta seja cada vez menor e para que a satisfação do cidadão pela resposta à sua demanda aumente seu grau de satisfação com o poder público.
- c) Cobrar dos responsáveis, celeridade na oferta de insumos (sobretudo massa asfáltica), para a realização de atividades de tapa-buraco em nossa cidade.

## **1.5 RESPONSÁVEIS PELA VIABILIZAÇÃO DO PROJETO TAPA-BURACO**

### **1.5.1. COORDENAÇÃO DE LICENCIAMENTO E OBRAS (COLON)**

Quando a ação de "tapa-buraco" for realizada pela própria Administração Regional, a partir do recebimento de insumos e da utilização da sua força de trabalho.

### **1.5.2. NOVACAP**

Diretamente ou ainda por empresa contratada pelo governo do distrito federal para a execução desse serviço.

### **1.5.3. OUVIDORIA SECCIONAL DE PLANALTINA**

- a) Trabalhar para diminuir o tempo gasto entre o recebimento da demanda pelos canais de relacionamento com os cidadãos e a efetiva realização dos serviços pela coordenação de licenciamento e obras, quando a ação for executada pela própria Administração.
- b) Demandar aos órgãos públicos diretamente relacionados com ações de tapa-buracos nas cidades (NOVACAP), para dar maior celeridade aos trabalhos.
- c) Acompanhar constantemente o processo de celebração de contratos de prestação de serviços de tapa-buracos pelo Governo do Distrito Federal ( NOVACAP diretamente ou ainda pela Secretaria de Obras ou outra instituição).
- d) Ao medir/monitorar o tempo gasto entre a demanda e a efetiva solução do problema, trabalhar para que o tempo de resposta seja cada vez menor e para que a satisfação do cidadão pela resposta à sua demanda aumente seu grau de satisfação e maior participação desse cidadão na Pesquisa de Satisfação dentro do Sistema OUV . Esse acompanhamento deverá ser realizado diariamente por nossa ouvidoria seccional e os dados coletados deverão fazer parte de relatório trimestral que deverá ser encaminhado ao gabinete dessa administração regional e posteriormente publicado no site dessa instituição.

A



## 1.6. RECURSOS NECESSÁRIOS

O trabalho será executado por homens e máquinas da Administração Regional de Planaltina/DF, quando houver disponibilidade de insumos (massa asfáltica) em nossa Região Administrativa;

O trabalho será capitaneado pela NOVACAP quando da realização de ações de manutenção pelo Governo do Distrito Federal em nossa cidade ou ainda por empresas contratadas pelo Governo do Distrito Federal para realizar esse tipo de serviço.

## 1.7. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

- a) Melhorar o tempo de resposta entre a demanda por serviços de "Tapa-buraco" e a efetiva realização das ações nos diversos locais de nossa cidade.
- b) Desenvolver na comunidade uma conscientização sobre o descarte de "águas servidas" diretamente nas ruas da nossa cidade.
- c) Manter o índice de resolatividade, assunto Tapa-buraco, sempre acima dos 75% alcançados em 2021.

## 1.8. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Fazer relatórios trimestrais que possam mensurar a eficiência (tempo entre o recebimento da solicitação, efetiva execução dos serviços de tapa-buraco e a resposta do cidadão no sistema) na solução das demandas apresentadas à ouvidoria, no que tange as operações de tapa-buraco em nossa cidade.

## 1.9. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO PROJETO TAPA-BURACOS

Ouvidoria: Sidele de Jesus Silveira e Belmira Flores Machado  
ASPLAN: Gilson Domingos de Paiva





## 2. Projeto Recolhimento de Entulhos:

### 2.1. INTRODUÇÃO

Uma outra demanda frequentemente endereçada ao nosso serviço de ouvidoria tem relação com a coleta de entulho em nossa cidade. Nesse sentido, e com o objetivo de informar/educar nossos moradores quanto a necessidade do descarte adequado do lixo, estamos propondo uma campanha educativa e de conscientização com a comunidade.

### 2.2. OBJETIVO

A Administração de Planaltina projeta lançar uma campanha virtual com criação de materiais educativos visando conscientizar a população quanto ao correto descarte de restos de podas e de resíduos sólidos (sobretudo entulho e restos de obras), informando sobre a necessidade do uso do Papa Entulho da cidade, como opção para o descarte correto desses entulhos.

Quotidianamente, alguns cidadãos da nossa cidade ainda descartam móveis/inservíveis/restos de podas/entulho em frente as suas residências ou em vias públicas, locais conhecidos como área de transbordo irregular. Essa ação dos moradores tem provocado, apesar do diário recolhimento desses objetos por parte da Administração Regional, além da poluição ao meio ambiente, uma poluição visual que desagrada a todos, inclusive àqueles que descartam seus resíduos de forma inadequada. Como essa prática envolve também uma questão de saúde pública comunitária, pois o acúmulo desses materiais tem potencial para abrigar pequenos animais (ratos, escorpiões, baratas) e, também, se tornar possíveis locais de proliferação de focos de Dengue, faz-se necessário melhorar o processo educativo da nossa população quanto aos malefícios do descarte inadequado de resíduos diretamente no meio ambiente.

### 2.3. METAS

Informar a comunidade de Planaltina, através das redes sociais desta RA, acerca dos procedimentos quanto ao descarte correto de entulhos, restos de poda, inservíveis, móveis velhos, bem como de todos os parceiros que serão convidados a participar desse esforço educativo. O projeto será viabilizado, a princípio, sem gasto orçamentário público.

### 2.4. RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO DO PROJETO RECOLHIMENTO DE ENTULHO

#### a) OUVIDORIA SECCIONAL/ASCOM

A responsabilidade pela execução do projeto de descarte adequado de entulhos será da Ouvidoria seccional que, juntamente com a ASCOM (Assessoria de Comunicação) da Administração Regional de Planaltina, em conjunto, criarão uma estratégia para a formulação

dos informativos que chegarão aos moradores.

Será bem-vindo o apoio de todas as Coordenações que compõem a estrutura administrativa da Administração Regional de Planaltina, que poderão ser demandadas pelo Ouvidoria Seccional ou pela ASCOM para colaborações diretas com o projeto.

## **2.5. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO**

a) A estratégia de comunicação a ser utilizada levará em conta a utilização de mídias sociais, com a criação de flyer e/ou outros instrumentos de comunicação digital, que serão disparados para os diversos grupos de whatsapps e redes sociais. Além do processo de informação/formação de cidadãos mais conscientes, esses instrumentos de comunicação deverão conter o telefone da Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina, para orientações relacionadas à gestão dos resíduos e do cronograma a ser realizado pela Diretoria de Obras, e os canais de ouvidoria para registro no sistema OUV-DF.

b) Construção de parcerias com os diversos órgãos que compõem o poder público em nossa cidade (Regional de Ensino; Regional de Saúde; PM; Bombeiros; SLU; etc.), na perspectiva de que o alcance dessa campanha educativa seja o maior possível e que essa visibilidade colabore para que se atinja o maior número de pessoas.

## **2.6. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS**

Melhorar o processo de informação quanto à gestão dos resíduos em nossa cidade, para que Planaltina possa oferecer aos seus moradores um ambiente urbano e rural mais limpo e com a menor presença de focos de descarte inadequado de lixo. A pretensão é alcançar o máximo de moradores da cidade, fazendo com que essa ação colabore para a construção de um ambiente mais limpo e saudável para todos.

## **2.7. COMUNICAÇÃO DOS RESULTADOS**

Elaboração de relatórios trimestrais que possam mensurar a eficiência do projeto e alcance das informações presentes nos informativos. Em última análise, buscar identificar o quanto as campanhas informativas contribuem para que essa tão sonhada mudança de comportamento dos moradores possa ser alcançada.

## **2.8. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO PROJETO TAPA-BURACOS**

Ouvidoria: Sidele de Jesus Silveira e Belmira Fleres Machado  
ASPLAN: Gilson Domingos de Paiva



## Metas

Tendo em vista o diagnóstico realizado, e entendendo que há uma necessidade da melhoria de prestação de serviço ofertado ao cidadão (a), a Ouvidoria Seccional apresenta o Plano de Ação de 2022 com as seguintes metas:

1. Melhorar o índice de Resolutividade;
2. Ampliar o quantitativo de manifestações por meio da pesquisa de satisfação;
3. Melhorar o índice de satisfação com o atendimento;
4. Expandir a adesão de respostas às Pesquisas de satisfação, aumentando para 55%;
5. Manter a adequação da Carta de Serviços.
6. Manter em 100% o ITA.

Para sistematizar os dados e buscar as medidas para alcance das metas, foi utilizada a metodologia 5w2h (What? (o que?) Why? (porquê) Where? (onde?) Who? (quem?) When?(quando?) How?(como?) How much? (quanto?)

### Planilha 5w2h

O que?	Porquê?	Como?	Onde?	Quem?	Quando?	Quanto?
Execução dos projetos (tapa-buraco e Recolhimento de Entulhos) propostos	Para atender <a href="#">Decreto nº 39.723/2019</a> . Cumulado ao normativo a <a href="#">Decisão nº 2844/2021 - TCDF</a> ,	- Trabalhar na comunidade os conceitos de sustentabilidade e ambiental;  - Estreitar parcerias entre a Administração Regional de Planaltina e as escolas que estão vinculadas à Coordenação Regional de Ensino de nossa cidade.	Administração Regional de Planaltina, Escolas Públicas do DF	Ouvidoria, COLON, Escolas públicas NOVACAP	De forma contínua	Sem custo
Melhoria do índice de Resolutividade	Meta estabelecida para 2021 não foi alcançada	- Melhorar o fluxo da demandas incluindo o gabinete dessa	Administração Regional de Planaltina	Ouvidoria, Gabinete e COLON.	De forma contínua	Sem custo

		<p>RA no tramite das mesmas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estabelecer reunioes mesais para troca de informações quanto as demandas recorrentes e não atendidas.</li> </ul>				
Ampliar o quantitativo de manifestações avalladas	Traçar diagnóstico da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encaminhar vídeo explicativo de como responder a pesquisa;</li> <li>- Estabelecer contato telefônico com mais frequência com o cidadão;</li> <li>- Realizar visitas para auxiliar o preenchimento da pesquisa;</li> <li>- Promover ações de divulgação.</li> </ul>	Administração Regional de Planaltina	Equipe de Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo
Aumentar o índice de satisfação com o atendimento	Baixos índices quando utilização do serviço de ouvidoria comparados à população da Região Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover ações de divulgação.</li> </ul>	Mídiassociais	ASCOM e Equipe de Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo

A



<p><b>Manter o Índice de Transparência Ativa (ITA) em 100%</b></p>	<p>Para garantir ao cidadão acesso à informação, facilitando a participação no controle social, conforme Art. 19 da Declaração Universal de Direitos Humanos</p>	<p>- Monitorar e atualizar com frequência o site da Administração de Planaltina;  - Promover o programa de conscientização constante junto às coordenações da instituição, sobre a importância do fornecimento dos dados.</p>	<p>Região Administrativa de Planaltina</p>	<p>Equipe de Ouvidoria</p>	<p>De forma contínua</p>	<p>Sem custo</p>
<p><b>Manter, com orientação da Ouvidoria Geral, a adequação da Carta de Serviços em 100%</b></p>	<p>Para ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular sua participação no monitoramento destes serviços</p>	<p>- Monitorar continuamente o site eletrônico do órgão</p>	<p>Região Administrativa de Planaltina</p>	<p>Ouvidoria e ASCOM</p>	<p>De forma contínua</p>	<p>Sem custo</p>

## Ações e Cronograma

### Ações

Executar os projetos: Tapa Buraco e Recolhimento de Entulhos
Melhoria do índice de Resolutividade
Aumentar o índice da pesquisa de satisfação
Melhorar o índice de satisfação com o atendimento
Manter em 100% o ITA
Manter a adequação da Carta de Serviços em 100%, de acordo com orientação da Ouvidoria Geral



## Cronograma das Ações para 2022

Ações	Previsão de entrega – 2022											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Execução do Projeto Tapa-buraco						■			■			■
Execução do Projeto Recolhimento de entulho						■			■			■
Melhoria do índice de Resolutividade			■			■			■			■
Aumentar o índice da pesquisa de satisfação			■			■			■			■
Melhorar o índice de satisfação com o atendimento			■			■			■			■
Manter em 100% o ITA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Manter a adequação da Carta de Serviços em 100%, de acordo com orientação da Ouvidoria Geral	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

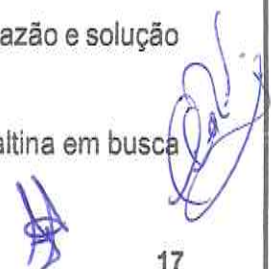
## Considerações Finais

O presente Plano de Ação, alinhado aos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal, apresenta-se na perspectiva de promover a cidadania, buscando melhorar os serviços prestados pela Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina e o atendimento do cidadão nas suas mais variadas facetas e necessidades.

Uma Ouvidoria ainda mais atuante e ciente dos seus desafios nos permitirá avaliar com clareza e com base na realidade as necessidades e o grau de satisfação do cidadão para com a gestão realizada na Cidade, fazendo dela um verdadeiro instrumento de escuta dos cidadãos do Governo do Distrito Federal e de Planaltina, estando sempre a serviço de uma resolutividade cada vez maior e com mais qualidade, amortecendo assim, os possíveis não resolvidos dos cidadãos.

Esse Plano de Ação sinaliza de forma clara e inequívoca o desejo dos gestores dessa Administração, em buscar excelência no atendimento dos nossos cidadãos e sobretudo dar vazão e solução para os problemas que chegam diuturnamente aos ouvidos dessa ouvidoria.

Conhecendo o passado, trabalhando o presente, desenvolvendo o futuro de Planaltina em busca de excelência na prestação de serviços à comunidade.





**Administração Regional  
de Planaltina**

É tempo de ação.



**GDF**



@admplanaltinadf



www.planaltina.df.gov.br