



Plano de Ação 2024



OUVIDORIA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE PLANALTINA



APRESENTAÇÃO

Em atendimento à Lei nº 4.896/2012, à Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017 e às competências regimentais da Administração Regional de Planaltina, apresentamos o Plano de Ação Anual da Administração Regional de Planaltina para o exercício de 2024. As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da equipe da Ouvidoria frente aos resultados obtidos no atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos por meio do sistema Participa DF – Módulos Ouvidoria e Acesso à Informação (SISTEMA e-SIC – Sistema de Informação ao Cidadão), bem como para sugerir ações e projetos ao Gabinete desta Administração Regional buscando a resolução das demandas reprimidas e das demandas ainda não resolvidas.

O Plano será dividido em três partes:

- Diagnóstico: informará como está a situação atual da ouvidoria da Administração Regional de Planaltina/DF;
- Estratégia de Ação: o que será feito e como será feito para atingirmos as metas estabelecidas;
- Cronograma: quando serão implementados as ações e os prazos para cumprimentos das metas.

DIAGNÓSTICO

A quantidade de manifestações da Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina/DF tem oscilado entre o ano anterior. Desta forma, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022 a Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina/DF recebeu um total de 1.040 (hum mil e quarenta) manifestações. Destas, 163 (cento e sessenta e três) foram avaliadas como não resolvidas (15,7%), e 161 (cento e sessenta e um) foram avaliadas como resolvidas (15,5%), com índice de resolutividade em 58%. Já em 2023, houve decréscimo no número de demandas, pois o mesmo período registrou 833 (oitocentos e trinta e três) manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Os assuntos mais recorrentes no ano de 2022 foram: tapa-buracos, coleta de entulho, terraplanagem e manutenção de bueiro/boca de lobo.

Já em 2023 foram: tapa-buracos, coleta de entulho, servidor público e terraplanagem. Sobre o assunto servidor público, tivemos 63 manifestações, compreendidas em 41 elogios, 12 denúncias e 10 reclamações.

ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS/RECEBIDAS

Apesar do quantitativo de demandas do ano de 2023 ter sido menor em relação ao número de 2022, tais demandas são complexas, pois além de no ano de 2023 ter ocorrido troca de gestão e de equipe técnica, verifica-se a dependência da equipe técnica da Administração Regional à NOVACAP para o atendimento das mais diversas demandas, tais como fornecimento de insumos e maquinários para execução de serviços de tapa-buracos, bem como para construção de calçamento, recapeamento asfáltico, podas de árvores, construção e manutenção de PEC's, quadras de esportes, dentre outros.

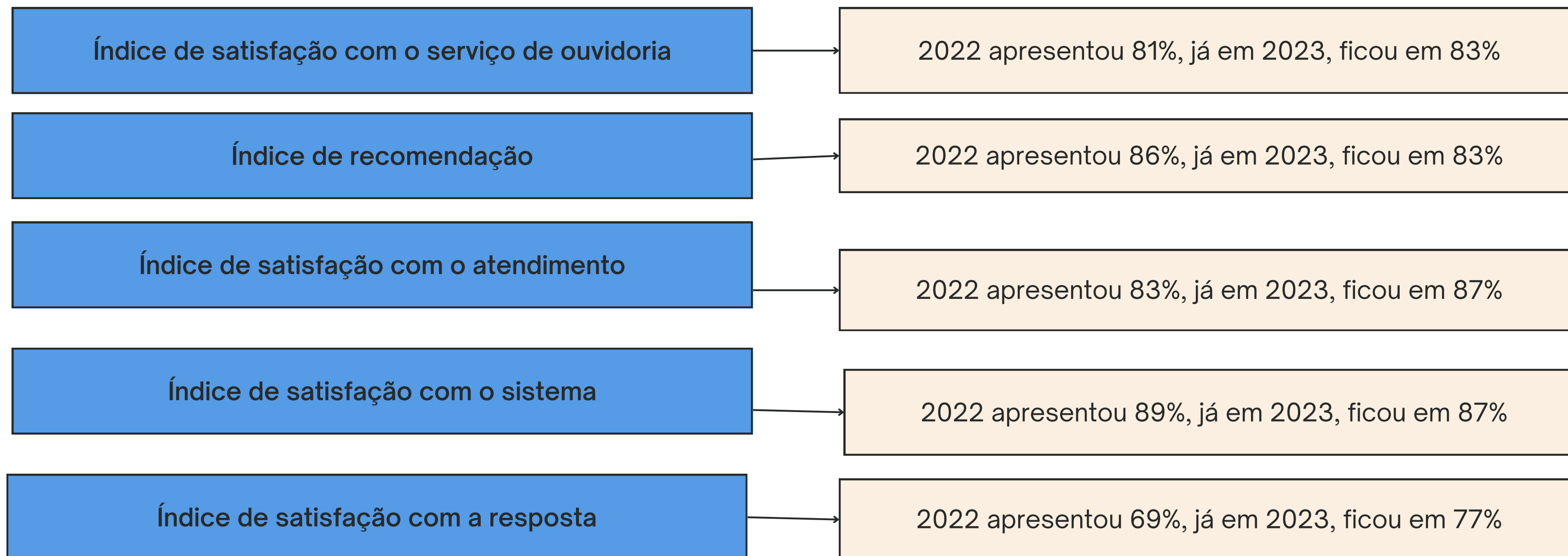
Importante ressaltar que esta ouvidoria seccional permanece em constante diálogo com as equipes técnicas, tanto do Gabinete da Administração Regional, quanto da COLOM e demais Coordenações, sempre apresentando as manifestações registradas pelos cidadãos nos canais de atendimento, e recebendo o retorno das demandas atendidas ou agendadas para atendimentos futuros.

ÍNDICES DE DESEMPENHO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

RESOLUTIVIDADE

Quanto ao índice resolatividade, 2022 apresentou 58%, já em 2023, ficou em 43%.



ANÁLISE DE DESEMPENHO DE OUVIDORIA – MATRIZ DE ANÁLISE 2023

Para melhor compreensão do gráfico da matriz de análise, se faz necessário o entendimento sobre as dimensões conforme definido pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal:

		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
D I M E N S Ã O V O L U M E	Grupo 1 - Órgãos que recebem menos de 20 manifestações por mês no Sistema OUV/DF				
	Grupo 2 - Órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (de 20 a 50 por mês)				
	Grupo 3 - Órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.				ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE PLANALTINA

Após análise do desempenho apresentado pela Administração Regional de Planaltina durante o exercício de 2023, constata-se que, na dimensão qualidade, fora atingida a meta máxima do Grupo 4 (todos os indicadores acima da meta SIGO, no campo verde). Já em relação ao desempenho na dimensão volume, a Administração Regional de Planaltina enquadra-se no Grupo 3 - Órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano, haja vista, que no ano de 2023 foram recebidas um total de 833 (oitocentos e trinta e três) manifestações.

PLANO DE AÇÃO PARA O EXERCÍCIO DE 2024

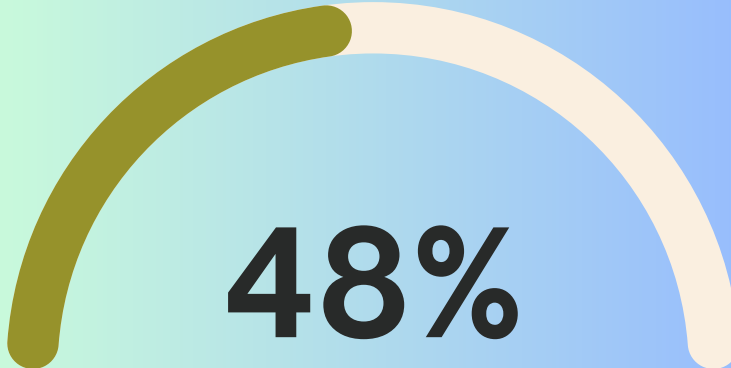
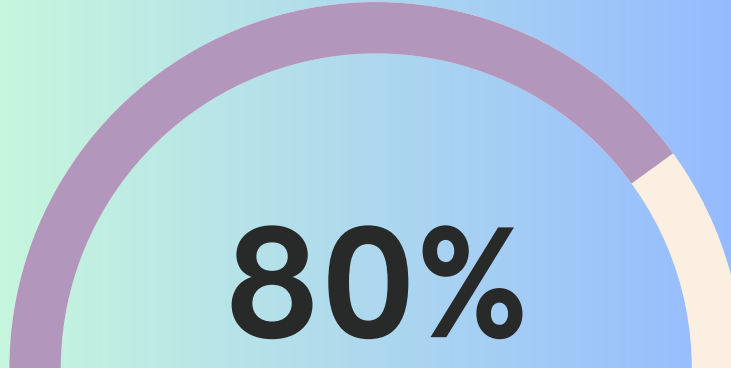
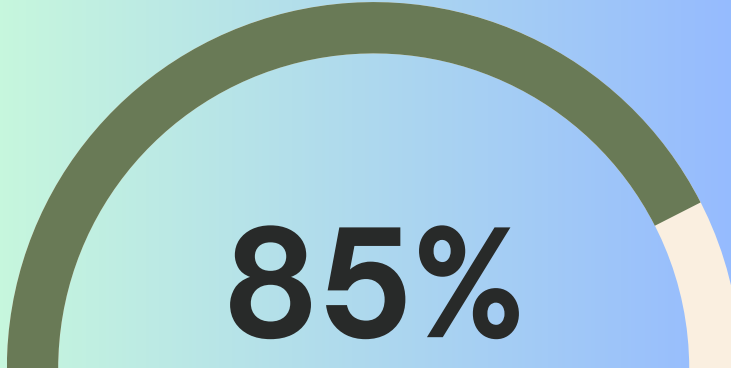
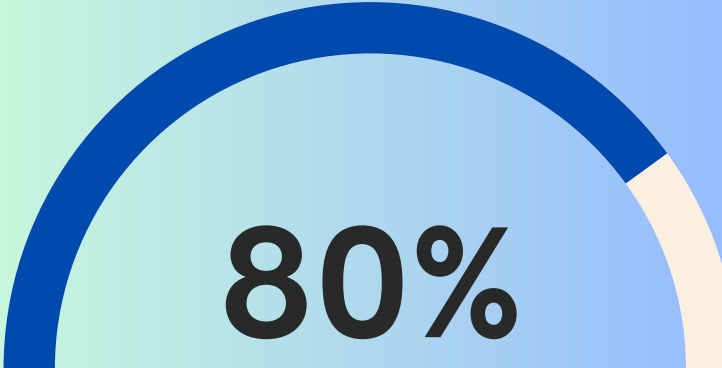
No exercício de 2024, para que haja melhor acompanhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos, esta ouvidoria seccional intensificou as medidas abaixo, visando a melhoria nos índices de resolutividade, de satisfação com a ouvidoria, recomendação, satisfação com o atendimento, satisfação com o sistema e satisfação com a resposta.

Ante o diagnóstico realizado, a Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Planaltina tem como objetivo manter as metas estipuladas no SIGO/2023 e melhorar a performance dos dados abaixo:

- a) Ampliar em 25% o quantitativo de manifestações avaliadas por meio da pesquisa de satisfação (pós-atendimento).**
- b) Adequar 100% no ITA – Índice de Transparência Ativa.**
- c) Adequação e manutenção da Carta de Serviços em 100%.**
- d) Continuar empreendendo esforços para oferecer um atendimento humanizado e personalizado, cumprindo com os princípios de transparência e eficiência.**
- e) Índice de Resolutividade = 48%.**
- f) Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria = 85%.**
- g) Índice de Recomendação do serviço de Ouvidoria = 85%.**
- h) Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria = 80%.**

ÍNDICES DE DESEMPENHO

Ante o diagnóstico realizado, a Ouvidoria Seccional da Administração regional de Planaltina tem como objetivo manter as metas estipuladas no SIGO/2023 e melhorar a performance dos dados abaixo:

 <p>48%</p>	 <p>80%</p>	 <p>85%</p>	 <p>80%</p>
Índice de Resolutividade	Qualidade da Resposta	Satisfação com Ouvidoria	Recomendação da Ouvidoria
Ampliar em 25% o quantitativo de manifestações avaliadas por meio da pesquisa de satisfação (pós-atendimento).	Continuar empreendendo esforços para oferecer um atendimento humanizado e personalizado, cumprindo com os princípios de transparência e eficiência.	Continuar empreendendo esforços para oferecer um atendimento humanizado e personalizado, cumprindo com os princípios de transparência e eficiência.	Continuar empreendendo esforços para oferecer um atendimento humanizado e personalizado, cumprindo com os princípios de transparência e eficiência.

Adequar 100% no ITA – Índice de Transparência Ativa.

Adequação e manutenção da Carta de Serviços em 100%.

PROJETOS

Bate Papo com a Ouvidoria

Objetivo: organizar um bate papo com as unidades administrativas integrantes do PARTICIPA/DF, de forma a conscientizar os responsáveis e servidores dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria Seccional e Ouvidoria-Geral, proporcionando maior efetividade, no atendimento e respostas das demandas:

- Divulgar o papel da ouvidoria como ferramenta de gestão para as unidades, visando a contribuição para melhoria dos serviços;
- Divulgar os resultados, problemas enfrentados e propostas de solução da ouvidoria;
- Divulgar a ouvidoria como canal de gestão participativa e democrática;
- Disseminar o conhecimento acerca do trabalho desenvolvido pela ouvidoria e os canais de atendimentos;
- Avaliar o tratamento/resposta às demandas dos cidadãos;
- Recomendar melhorias nos processos e serviços ofertados;
- Fortalecer o relacionamento com os servidores;
- Favorecer uma gestão orientada por resultados;
- Melhorar o prazo de resposta das demandas tramitadas.

Justificativa: Divulgar os serviços e rotinas de competência desta Ouvidoria Seccional de maneira a melhorar o relacionamento com as unidades integrantes do PARTICIPA DF e consequente melhorias nos índices desta Administração Regional de Planaltina/DF.

Fortalecer o relacionamento das unidades que recebem as demandas bem como ressaltar a importâncias das respostas serem efetuadas dentro do prazo.

Plano de Ação

CRONOGRAMA DAS AÇÕES DE OUVIDORIA PREVISTOS PARA 2024

Bate papo desta Ouvidoria Seccional com são as unidades mais demandadas por manifestações de ouvidoria.

Não haverá dispêndio de recursos financeiros ou materiais. Serão necessários recursos humanos e tecnológicos da Ouvidoria Seccional para apresentação.

O agendamento e divulgação ocorrerão por conta da assessoria do Gabinete/RA-PLAN.

Serão realizadas 4 reuniões no exercício de 2024, conforme cronograma abaixo:

BATE-PAPO	DATA	LOCAL	UNIDADES ENVOLVIDAS	STATUS
1º	04/4/2024	Sala de Reuniões da Adm. Regional	Gabinete, COLOM, DIROB, COAG e ASCOM	Concluído
2º	28/6/2024	Sala de Reuniões da Adm. Regional	Gabinete, COLOM, DIROB, COAG e ASCOM	Em andamento
3º	27/9/2024	Sala de Reuniões da Adm. Regional	Gabinete, COLOM, DIROB, COAG e ASCOM	Em andamento
4º	20/12/2024	Sala de Reuniões da Adm. Regional	Gabinete, COLOM, DIROB, COAG e ASCOM	Em andamento

CONCLUSÃO

Por fim, ante as informações apresentadas, é possível concluir que a Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina tem disponibilizado todos os esforços para atender as demandas dos cidadãos. Verifica-se também que o Gabinete da Administração Regional permanece atento às manifestações dos cidadãos, atendendo-as também por meio de contato telefônico ou de forma presencial no próprio Gabinete ou em visitas realizadas, sempre orientando os cidadãos a registrarem as demandas nos canais de atendimento oficiais.

Em que pese a carência de recursos orçamentários e financeiros e a dependência aos órgãos externos (Secretarias de Estado, autarquias e empresas públicas) para o atendimento das demandas, conclui-se que a Administração tem envidado todos os esforços para o atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Belmira Flores Machado
Chefe de Ouvidoria