

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE
ARNIQUEIRA

2023

PLANO DE AÇÃO
OUVIDORIA





Governador do Distrito Federal
Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do Distrito Federal
Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral do Distrito Federal
Cecília Souza da Fonseca

Administrador Regional de Arniqueira
Telma Rufino

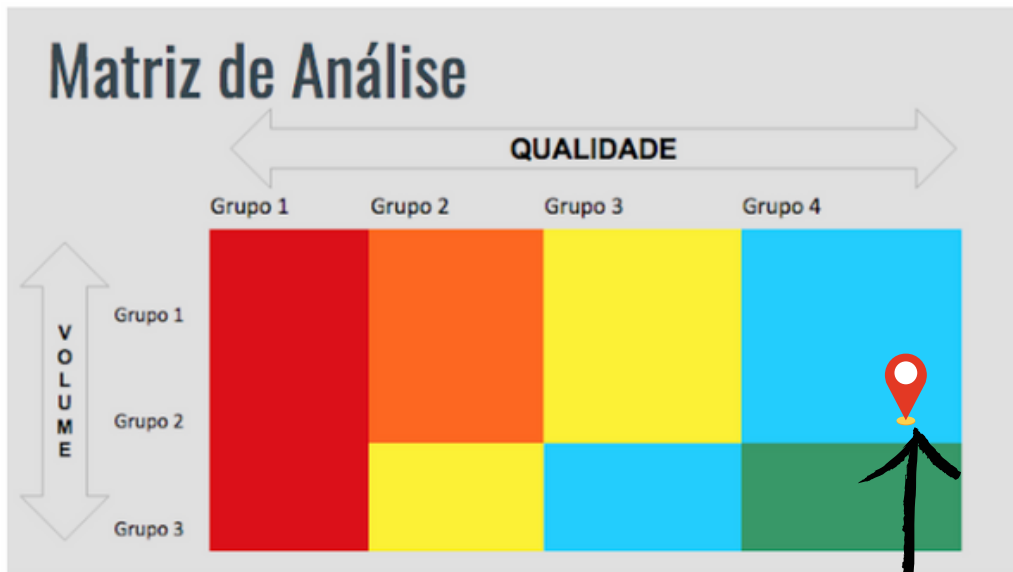
Ouvidora seccional:
Aline Oliveira Neves

PARTE I

CONTEXTUALIZAÇÃO



ONDE ESTAMOS



Quanto à dimensão do volume:

Grupo 2

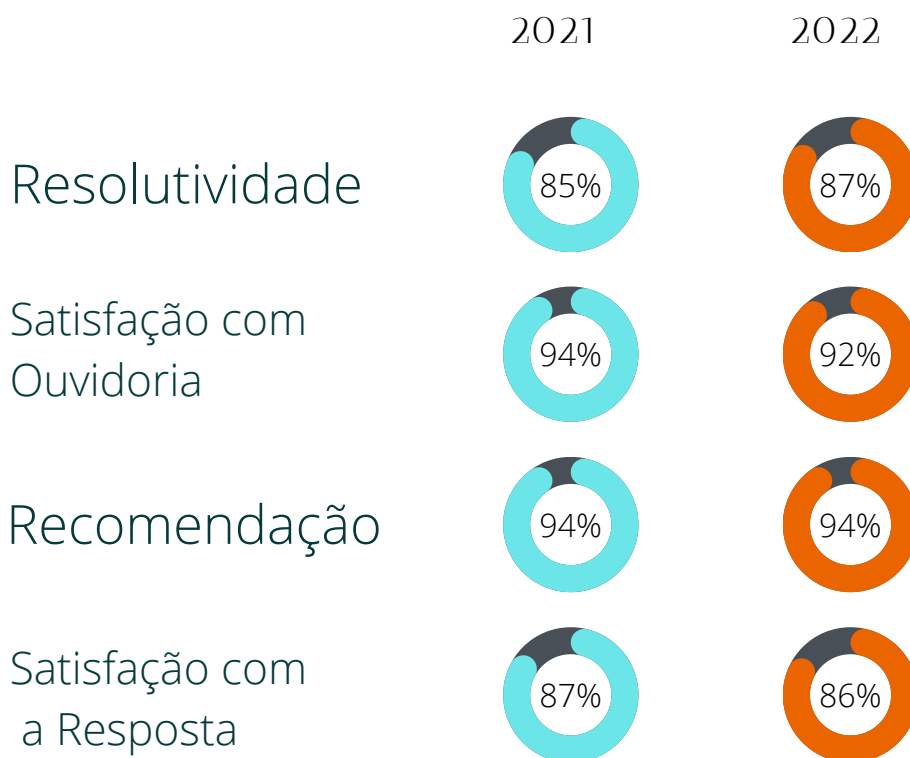
Órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50 por mês)

Quanto à dimensão da qualidade:

Grupo 4

Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO

VISÃO GERAL



**POSIÇÃO DA RA XXXIII
NO RANKING**

O Painel de Ouvidorias
exibe um ranking em tempo real com a participação de
todas as ouvidorias do Distrito Federal. Ecerramos o
ano ocupando a 14^a posição entre todas as Ouvidorias
do DF e **entre as 5 Administrações com melhor
resolutividade.**

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS



DEMANDAS
RECEBIDAS

MÉDIA
MENSAL DE
DEMANDAS

MÉDIA
MENSAL DE
ATENDIMENT
O PRESENCIAL

2021

354

29,5

1,5

2022

328

27,5

4,7

-7,34%

-6,8%

+213%

MÉDIA MENSAL DE REGISTROS

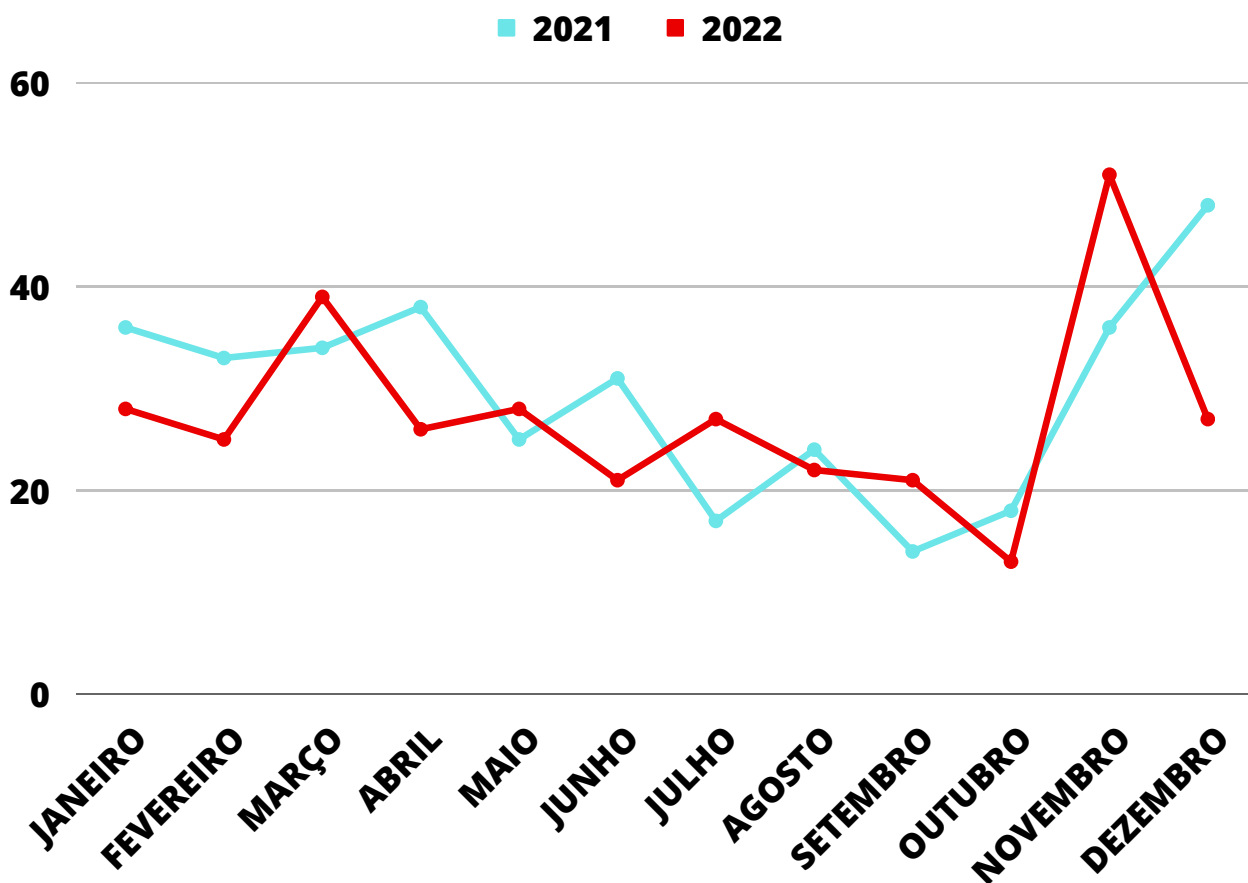
29,5

27,5

2021

2022

PICOS DE DEMANDA



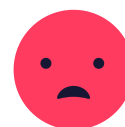
TAPA -BURACOS é o serviço mais demandado, com picos nos meses de março e novembro de 2022 e picos nos meses de abril e dezembro em 2021.

Também é o índice de satisfação mais baixo dentre os avaliados na Administração de Arniqueira:

82%

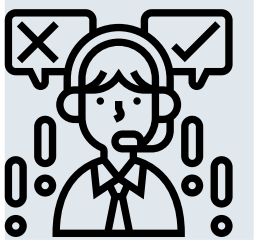
Enquanto coleta foi

100%



A execução do serviço depende do fornecimento de massa asfáltica pela NOVACAP e o atraso ou falta impactam negativamente nas avaliações.

TIPOLOGIA DAS DEMANDAS



	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	ELOGIO	DENÚNCIA
2021	57	265	23	
2022	55	259	14	3
	-3,5%	-2,26%	-39%	-3,5%

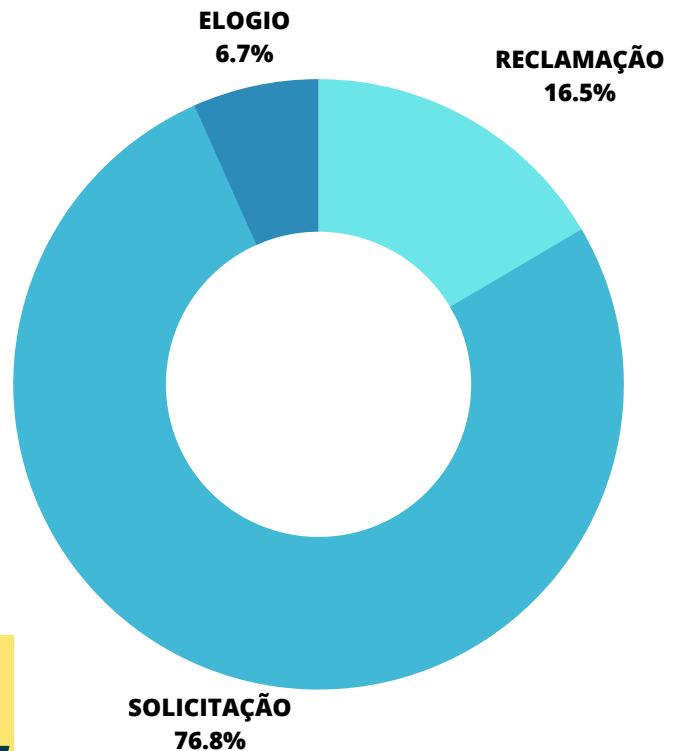
A Solicitação continua sendo a tipologia mais utilizada pelo cidadão e sofreu pouca variação em relação a 2021, apenas 2,26%.

Entendemos que o aumento de denúncias podem estar relacionadas ao período eleitoral uma vez que ocorreram no período entre julho e setembro.

Apesar da queda no número de elogios, a resolutividade anual foi maior em 2022 (87%) do que em 2021 (85%), o que aponta para o fato de que não está necessariamente vinculado à diminuição na qualidade dos serviços.

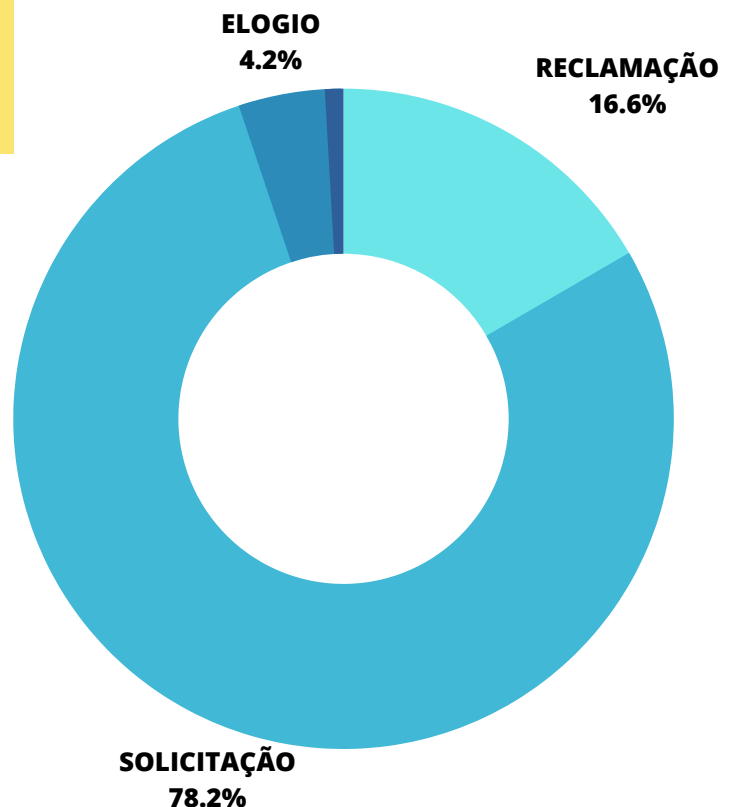
TIPOLOGIA DAS DEMANDAS

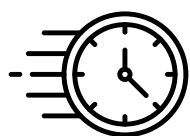
2021



Como no ano anterior, a maior parte das demandas são SOLICITAÇÕES de serviço.

2022





PRAZO DE RESPOSTA

	CUMPRIMENTO DE PRAZO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
2021	98%	8,4 dias
2022	98,5 %	9 dias

Apesar de o prazo ser de até 20 dias, graças à agilidade da equipe da COEX é possível que seja dada a resposta na metade do tempo. No entanto esta Ouvidoria tem observado que as demandas de tapa-buracos devem ser respondidas apenas após a conclusão da demanda, ou o mais próximo possível do prazo final.

Ainda que seja informado ao cidadão que sua solicitação será atendida em até 20 dias úteis, ocorre de o mesmo receber a pesquisa de avaliação com a seguinte pergunta: "Sua solicitação foi atendida?". Parte dos cidadãos desconsidera o compromisso firmado na resposta, na qual lhe é informado que já foi inserido no cronograma e será executado, e responde à pesquisa informando que NÃO foi atendida.

Como estratégia para diminuir a possibilidade de o cidadão receber a pesquisa antes da execução, optamos por responder quando for efetivado o serviço. Caso no 18º dia não tenha sido possível concluir o serviço, então a resposta é inserida como compromisso de execução.



A IMPORTÂNCIA DA AGILIDADE NO ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DE OUVIDORIA

- Quando o cidadão registra uma demanda ele recebe uma pesquisa de satisfação assim que sua resposta lhe é enviada.
- Em média 25% dos usuários respondem essa pesquisa.
- Quanto maior o grau de instrução, maior a chance de esse cidadão responder a pesquisa.
- O ranking de resolatividade das Ouvidorias do Distrito Federal utiliza essas informações.



AÇÃO PROPOSTA 1


ESTIMULAR O CIDADÃO A RESPONDER A PESQUISA

Entrar em contato com o cidadão imediatamente após a postagem da resposta orientando sobre como acessar a pesquisa.

Objetivo: Aumentar o número de pesquisas respondidas



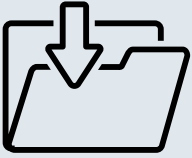
CANAIS DE ENTRADA

	INTERNET	TELEFONE	PRESENCIAL
2021	193	130	18
2022	166	99	56
	-14%	-24%	+213%

Destaque para a média de atendimento presencial que foi **3 vezes maior** em 2022 em comparação ao ano de 2021



CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS

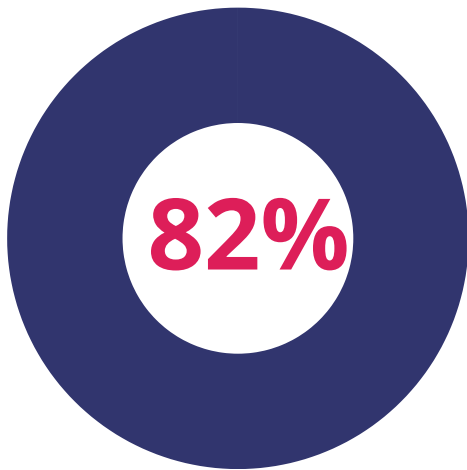
	TAPA-BURACOS	COLETAS
2021	124	130
2022	129	105
	+4%	-19%



Como no ano anterior, a maior demanda continua sendo em relação ao assunto **TAPA-BURACOS** com **129** manifestações atendidas, o que corresponde a **47%**. Em segundo lugar, o serviço mais demandado foi o de **coleta de entulhos que teve 14%** dos registros, seguido da **coleta de inservíveis com 12%** das manifestações. Portanto, a seguir detalharemos estes assuntos analisando-os tanto quantitativa como qualitativamente.

2022

TAPA - BURACOS



RESOLUTIVIDADE
ANUAL

129

Manifestações

38,8%

Das demandas recebidas



AÇÃO PROPOSTA 2

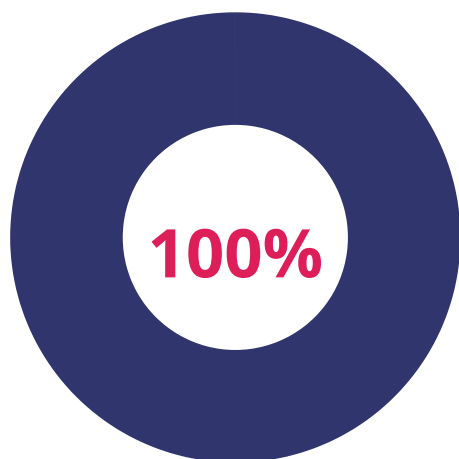
FORTALECER O COMPROMISSO DE EXECUÇÃO VIA CONTATO TELEFÔNICO

Entrar em contato com o cidadão imediatamente após a postagem da resposta evidenciando que sua demanda será de fato atendida dentro do cronograma previsto.

Objetivo: Melhorar os índices de resolutividade em "Tapa-buracos"



COLETA DE INSERVÍVEIS, ENTULHO E PODAS



RESOLUTIVIDADE ANUAL

103

Manifestações

31,4%

Das demandas recebidas



O serviço de coleta oferecido pela RA tem agradado muito o cidadão. A satisfação do usuário permanece em 100%. Cabe observar que é feito um trabalho personalizado de marcação para o recolhimento de inservível, entulho e podas. A Coex entra em contato com o morador e agenda o dia e o período da retirada. Nesse sentido aproveitamos para parabenizar toda COEX por seu comprometimento e agilidade na execução das coletas e no agendamento.

MATRIZ DE INTEGRIDADE

RISCO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA
Baixo quantitativo de manifestações avaliadas na pesquisa de satisfação	<ul style="list-style-type: none">•Complexidade para chegar até a pesquisa•Falta de uma interface mais amigável. Falta de habitualidade com o Sistema de Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none">•Imprecisão dos índices de qualidade do serviço oferecido•Não percepção real do nível de satisfação do usuário• Falha no planejamento, quando utilizados os dados como instrumento de gestão
Negativação da demanda de "Tapa-buraco"	<ul style="list-style-type: none">• Atrasos no fornecimento de massa asfáltica pela Novacap• No momento em que recebe a resposta, cidadão ainda não teve a percepção visual do atendimento de sua demanda.	Baixa resolutividade do assunto
Reduzido acesso à Carta de Serviços no sítio oficial da Administração de Arniqueira	<ul style="list-style-type: none">•Falta de atualizações pelas áreas técnicas Falta de estímulo dos cidadãos no monitoramento dos serviços, e na atuação do controle social.	<ul style="list-style-type: none">•Autuação pelos Órgãos de Controle, pelo descumprimento do Decreto n.º 36.419/2015. Aumento de Manifestações no Esic Descrédito do órgão

Puderam ser observados pontos que demonstram fragilidade que impactam, direta ou indiretamente, na prestação do serviço à comunidade e no planejamento das ações do Órgão. A pesquisa de satisfação, seja de uma instituição pública ou privada, tem por objetivo não somente a avaliação da eficiência e a eficácia, mas também na forma com que os serviços são prestados e o entendimento dos anseios e preocupações do usuário. A partir dessas pesquisas e metas, podem ser traçadas, de forma que as reais demandas dos usuários sejam atendidas, evitando o gasto desnecessário de recursos públicos.

PARTE II

PROJETOS
DE
OUVIDORIA




O GOVERNO DO DF E A AGENDA 2030 / ONU

O Distrito Federal aderiu formalmente à Agenda 2030 criando um Grupo de Trabalho para sua implementação em âmbito distrital, por meio do **Decreto nº 38.006**, de 13 de fevereiro de 2017. Como resultado dos trabalhos do GT, além da produção de um relatório de alinhamento das políticas públicas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e um diagnóstico do avanço da agenda em âmbito local, criou-se a Comissão Distrital para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), por meio do Decreto nº 39.322, de 04 de setembro de 2018.

Desde então, o GDF tem trabalhado no alinhamento de suas diretrizes aos postulados da Agenda 2030, tendo correlacionado seus 17 Objetivos, com suas metas e indicadores, aos oito eixos do Plano Estratégico do Distrito Federal (PEDF) 2019-2060.

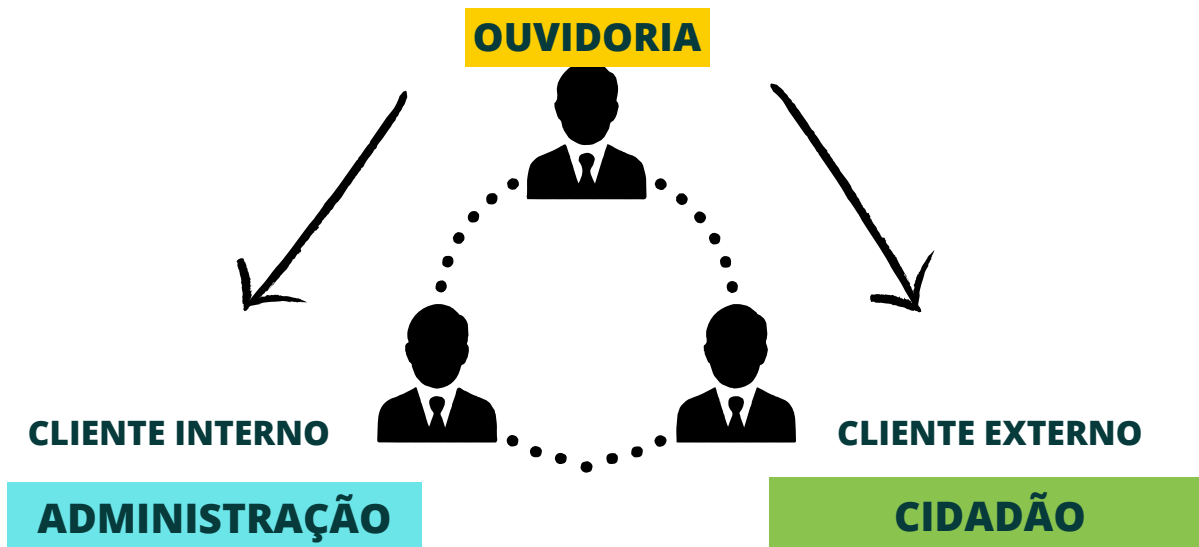


Da mesma forma, o Plano Plurianual (PPA) 2020-2023, que representa o instrumento de planejamento governamental, foi construído tomando por base a Agenda 2030 como uma ferramenta norteadora. Assim, faz-se interessante termos, sempre, os ODS como uma forma de orientação para o desenvolvimento de políticas públicas a longo prazo, tendo em vista que funcionam como um quadro global por meio do qual diferentes setores governamentais podem traçar conexões com as diferentes áreas de prioridade do Distrito Federal, o que fortalece as capacidades institucionais do Governo.



Princípios ESG	Objetivos Gerais ONU
Desenvolvimento Econômico	Erradicar a pobreza
Inclusão Social	Garantir que as pessoas alcancem prosperidade e PAZ
Proteção ao Meio Ambiente	Proteger o Planeta

O PAPEL DA OUVIDORIA



OUVIDORIA

Atua como **FERRAMENTA DE GESTÃO** e aceleradora de **BOA GOVERNANÇA**

Coleta, armazena e trata dados para elaboração dos instrumentos de gestão:

- RELATÓRIOS TRIMESTRAIS
- PLANO DE AÇÃO
- PROJETOS DE OUVIDORIA

Funciona como uma câmera fotográfica que consegue capturar e retratar a percepção do cidadão em relação ao serviço público

OUVIDORIA

Atua como “ponte” de relacionamento entre estado e cidadãos

Apresenta-se como a voz do cidadão, compatibilizando as normas e a realidade da sociedade (**Direitos humanos**)

Possibilita que o cidadão exerça seu direito de participar na administração pública (**Exercício democrático**)

Ouvidoria atua como PROMOTORA:

- ✓✓ DIREITOS HUMANOS
- ✓✓ BOA GOVERNAÇÃO
- ✓✓ ESTADO DEMOCRÁTICO
DE DIREITO

ESTES TEMAS ESTÃO
EM EVIDÊNCIA A NÍVEL MUNDIAL.



Nas últimas décadas os **ORGANISMOS INTERNACIONAIS** têm voltado sua atenção para a adoção e divulgação de práticas que objetivem o bem estar mundial.



PRINCIPAIS ORGANISMOS INTERNACIONAIS NORTEADORES:



"A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) representa uma estruturação formada por países e parceiros estratégicos dedicados ao desenvolvimento econômico. Os membros pretendem discutir políticas públicas e econômicas que os orientem. Esses países apoiam os princípios da democracia representativa e as regras da economia de mercado."

Veja mais sobre "OCDE" em: <https://brasilecola.uol.com.br/geografia/ocde.htm>



"Organização internacional a qual reúne países voluntariamente com a intenção de promover a paz, a cooperação e o desenvolvimento mundial."

ELES DEFENDEM A
DISSEMINAÇÃO DOS
PRINCÍPIOS CONHECIDOS
COMO **ESG**





O QUE É

ESG

CONJUNTO DE BOAS PRÁTICAS

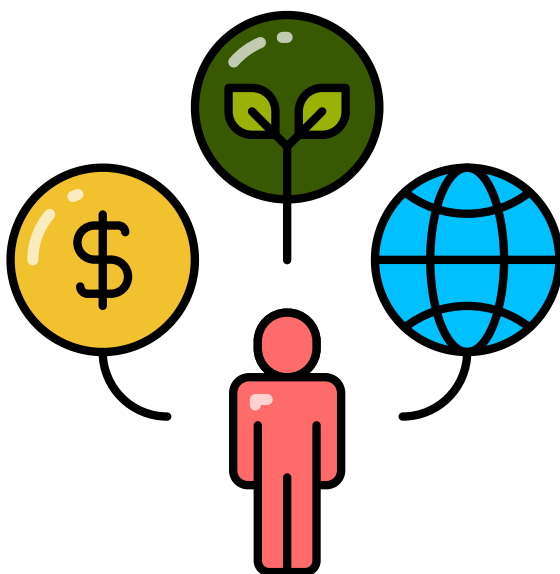
O termo ESG foi cunhado em 2004 em uma publicação do Pacto Global em parceria com o Banco Mundial.

É um conjunto de padrões e boas práticas cujo objetivo é definir se a atuação de um organismo é:

Sustentável

**Corretamente
gerenciada.**

Governança



**Socialmente
consciente**

GOVERNANÇA- MEIO AMBIENTE - SOCIAL



OCDE &

ESG

A OCDE parametriza, mensura e publica dados dos países que possibilitam o acompanhamento global do desenvolvimento das nações e por isso é possível perceber o quanto estão em consonância com os princípios ESG.

Entre os dados acompanhados, temos aqueles que se relacionam intimamente com a Administração Pública:

FOCO NAS PESSOAS

CAPACIDADE DE RESPOSTA

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



E esses temas tem tudo a ver com OUVIDORIA e sua atuação como promotora de ações que foca na necessidade do cidadão.

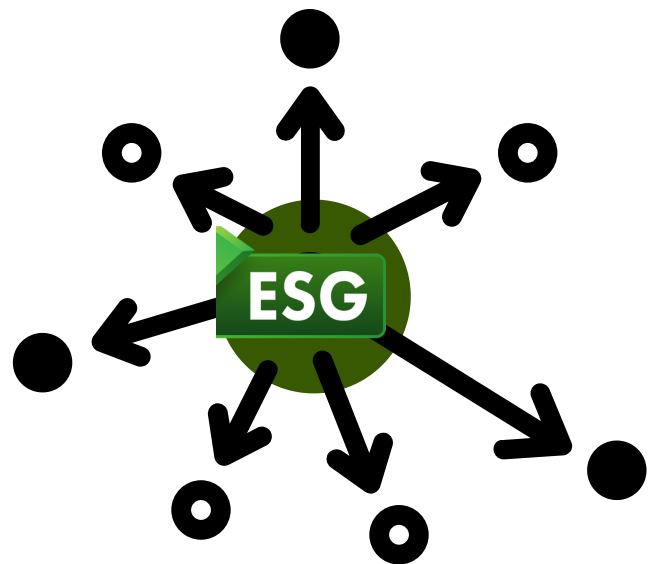
PACTO GLOBAL ONU



O BRASIL É SIGNATÁRIO DO PACTO GLOBAL DA ONU

10 PRINCÍPIOS NO
PACTO GLOBAL

TODOS ALINHADOS AOS
3 PRINCÍPIOS ESG



Pacto Global é uma chamada para as organizações alinharem suas estratégias aos **10 Princípios** universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e **Anticorrupção** e desenvolverem ações que contribuam para o enfrentamento dos **desafios da sociedade**. É hoje a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo,

ONU E OS 17 ODS



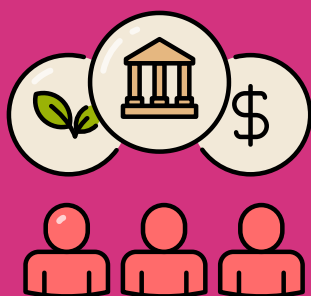
ODS é a sigla utilizada para:

Objetivos de
Desenvolvimento
Sustentável

Um movimento instituído pela **ONU** composto por **17 objetivos** de diversas áreas do Desenvolvimento Sustentável.

A ONU almeja atingir as metas estabelecidas pelos ODS até 2030, e isso é a **AGENDA 2030**.

Os 17 ODS da AGENDA 2030 seguem os princípios 3 ESG :



MEIO AMBIENTE
SOCIAL
GOVERNANÇA



O ALINHAMENTO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA

No contexto apresentado esta Ouvidoria entende que as ações e projetos implementados pelas ouvidorias seccionais devem ir além da promoção de suas competências materiais, uma vez que o foco deve estar nas pessoas e não nos serviços.

Desta forma apresentamos 3 ações a serem desenvolvidas no decorrer de 2023, as quais chamaremos de projeto, cujo objetivo principal é democratizar o acesso do cidadão a este importante instrumento de participação social que são as ouvidorias.

No contexto apresentado esta Ouvidoria entende que as ações e projetos implementados pelas ouvidorias seccionais devem ir além da promoção de suas competências materiais, uma vez que o foco deve estar nas pessoas e não nos serviços.

Desta forma apresentamos 3 ações a serem desenvolvidas no ano de 2023 com a colaboração da Assessoria de Comunicação (ASCOM):

PROJETOS DE OUVIDORIA

2023

PROJETO	PRINCÍPIO ESG relacionado	ODS Relacionado
1. FALA AREAL	SOCIAL	10. REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES
2. CENTRALIZA	DESENVOLV. ECONÔMICO / GOVERNANÇA	16. INSTITUIÇÕES EFICAZES
3. RESPOSTA SIMPLES	DESENVOLV. ECONÔMICO / GOVERNANÇA	16. INSTITUIÇÕES EFICAZES





1. FALA AREAL

Acessibilidade

Objetivo

Oferecer espaço físico, equipamento de informática e servidores capacitados nos postinho do Areal com o objetivo de proporcionar acesso aos cidadãos que não tenham conexão ou que tenham dificuldades em acessar e registrar sua demanda pela página do Participa DF.

Fazer a divulgação em parceria com as escolas públicas que atendem os moradores locais, inserindo na agenda dos alunos panfleto

Justificativa	Democratizar o acesso ao Participa DF
Ação	Disponibilizar espaço físico, equipamentos e servidores na comunidade do Areal.
Metas	20 atendimentos por trimestre
Responsável	Ouvidoria e ASCOM
Recurso	Há computadores e servidores disponíveis na Administração
Cronograma	Início das atividade: 01/04/23
Resultado Esperado	Aumento nos números de atendimentos do moradores do Areal
Comunicação Resultados	Divulgação na página da Administração e mídias sociais e reporte via SEI à OG.



2. CENTRALIZA

Orientação interna

Objetivo

Orientar todos os servidores quanto à importância de canalizar os atendimentos informais para os canais oficiais fornecendo o modelo de resposta em linguagem simples e acessível.

Justificativa	Muitos moradores usam canais informais para fazer solicitações e reclamações
Ação	Alinhar com todos os servidores a conduta para canalizar esses atendimentos de forma cordial e gentil.
Metas	Canalizar todas as solicitações via telefone e app para o Participa DF
Responsável	OUVIDORIA
Recurso	Não se aplica
Cronograma	Divulgação de circular com o texto modelo em 05/03/23
Resultado Esperado	Eliminação de serviços executados sem registro formal
Comunicação Resultados	Divulgação interna e via SEI para reporte à OG



3. RESPOSTA SIMPLES

Orientação interna

Objetivo

Adotar a Linguagem Simples e Sincera nos processos de comunicação com o público externo em consonância com as boas práticas de governança dos princípios ESG de forma a proporcionar acessibilidade de informação ao usuário final

Justificativa	Melhoria da qualidade da resposta
Ação	Reformular, junto à COEX, a linguagem das respostas fornecidas ao cidadão
Metas	Alcançar 88% no índice "Qualidade da Resposta"
Responsável	OUIDORIA e COEX
Recurso	Não se aplica
Cronograma	Reunião inicial de alinhamento 15/03 Apresentação de novas respostas: 22/03 Prazo para ajuste e início da adoção: 01/04
Resultado Esperado	Eliminação de serviços executados sem registro formal
Comunicação Resultados	Divulgação interna e via SEI para reporte à OG



METAS QUALITATIVAS

	2021	2022	2023
Resolutividade	85%	87%	88%
Satisfação com Ouvidoria	94%	92%	94%
Recomendação	94%	94%	95%
Satisfação com a Resposta	87%	86%	88%
Resolutividade "Tapa-buraco"	81%	82%	85%

METAS ESPECÍFICAS

AÇÃO	META	1° TRIM	2° TRIM	3° TRIM	4° TRIM	2023
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES AVALIADAS	20%					
ADEQUAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS	100%					
Projeto: FALA AREAL	20 atendimentos / trimestre					
Projeto: CENTRALIZA	Não fazer registros informais via app ou telefone					
Projeto: LANGUAGE M SIMPLES	88% Resolutividade					

ACOMPANHAMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS NO PLANO DE AÇÃO 2023

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES AVALIADAS

Meta: 15%

Indicador atual: 25%

Situação: Acima da meta estabelecida

CANAIS DE ATENDIMENTO



162



www.participa.df.gov.br



Presencialmente