



PLANO DE AÇÃO

**OUVIDORIA
DA
ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DE
ARNIQUEIRA**



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 Arniqueira
Joseli Pedro de Sousa

Ouvidora em exercício
Aline Oliveira Neves

ÍNDICE

02

Apresentação

05

Atribuições da Ouvidoria

06

Diagnóstico

16

Metas - Plano de Ação 2022

19

Ações de Comunicação e Divulgação

20

Cronograma



APRESENTAÇÃO

A OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA constitui-se como instrumento de controle social e de acesso à informação. Desta forma evidencia-se sua vocação em ser um espaço democrático de comunicação entre o cidadão e a 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 Arniqueira apresenta o seu Plano de Ação Anual, referente ao exercício do ano de 2022.

Este Plano considera as principais ações a serem implementadas em parceria com o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF), e foi elaborado em consonância com o Plano Estratégico do Distrito Federal (PEDF) 2019-2023 e Plano Plurianual do DF (PPA)2020-2023.



A Administração Regional de Arniqueira foi instituída pela Lei n.º 6.391, de 2019, mediante o desmembramento da Região Administrativa de Águas Claras, da qual era integrante. Em 2020, com a edição dos Decretos de n.º 40.636 e 40.762, houve a estruturação administrativa da Administração Regional de Arniqueira que iniciou suas atividades em julho de 2020, e desde então tem se empenhado em cumprir seu papel não só como instrumento de comunicação entre o cidadão e a Administração, mas também como ferramenta para o exercício da participação social na gestão pública e institucional.

A Ouvidoria Seccional está fisicamente instalada na SHA Conjunto 4 Área Especial Nº 1, Arniqueira – DF, na sala n.º 01, e conta com o seguinte mobiliário: 01 (um) ventilador, 02 (duas) mesas, 02 (duas) cadeiras, 02 (dois) computadores e 01 (um) armário. Em consonância com o decreto 36.462 de 2015,

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

CANAIS OFICIAIS DE ATENDIMENTO



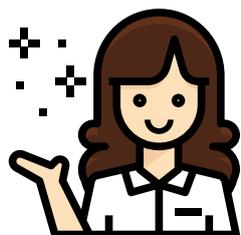
Pelo site:

<https://www.ouv.df.gov.br/>



Por telefone:

162



Presencialmente



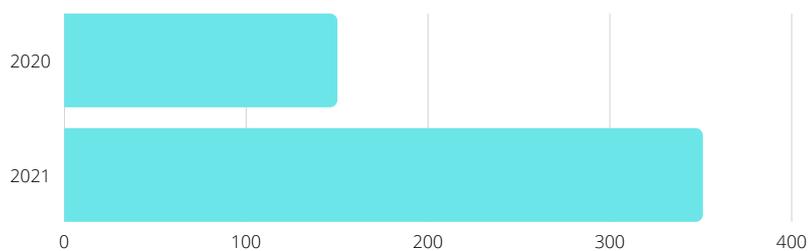
ATRIBUIÇÃO

Conforme disposto DECRETO N° 38.094, DE 28 DE MARÇO DE 2017 (Alterado pelos Decreto n° 38.326, de 10/07/2017 e Decreto n° 39.467 de 21/11/2018), a Ouvidoria da Administração Regional do Park Way tem as seguintes atribuições:

À Ouvidoria, unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, compete:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;
- II – atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar e responder as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior, após apreciação pela área competente do órgão;
- IV – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do sistema oficial de ouvidoria, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- V – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VI – manter atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VII – encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
- VIII – acompanhar, atualizar e manter informada a Ouvidoria-Geral, da Controladoria Geral do Distrito Federal, sobre a Carta de Serviços ao Cidadão;
- IX – comunicar ao Administrador Regional as informações recebidas e encaminhadas ao órgão central de Ouvidoria;
- X – exercer outras atividades que lhes forem atribuídas na sua área de atuação, em conformidade com normas publicadas pelos Órgãos Centrais competentes.

DIAGNÓSTICO



351

DEMANDAS RECEBIDAS

260

DEMANDAS REGISTRADAS E ATRIBUÍDAS
A OUTROS ÓRGÃOS

29,5

MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ATRIBUÍDAS À ADM. DE ARNIQUEIRA



POSIÇÃO NA REDE SIGO

GRUPO AZUL

· Quanto à dimensão do volume:

Grupo 2

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

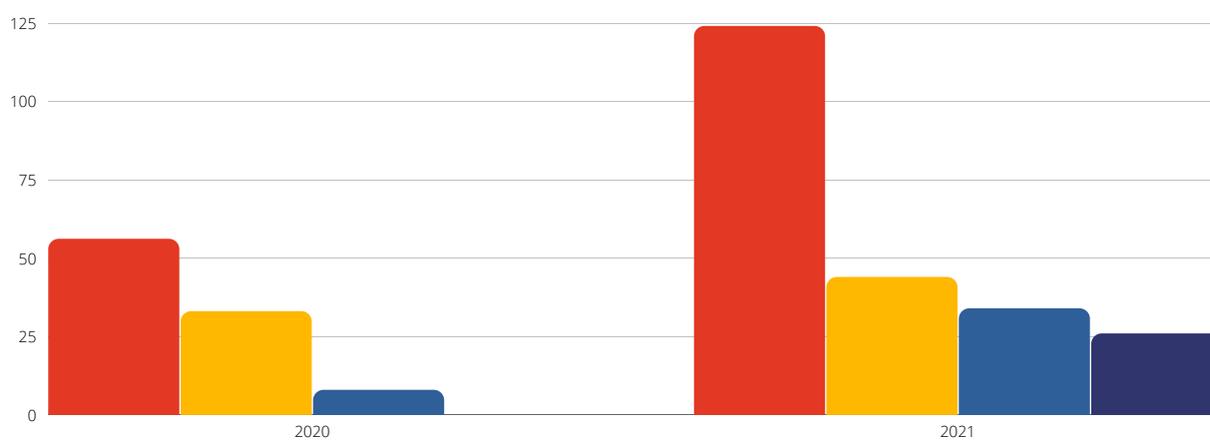
· Quanto à dimensão da qualidade:

Grupo 4

Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO

Análise quantitativa

A Administração tem feito um trabalho de divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria em suas redes sociais e em eventos com os moradores e o interesse nos serviços oferecidos é refletido no ranking de solicitações mais registradas: Tapa buracos e recolhimento de entulho, poda e inservíveis.



Em 2021 o serviço mais demandado foi o de tapa-buracos, correspondendo a 35,32% (124 registros).

O serviço de recolhimento (seja ele poda, entulho ou inservíveis) corresponde a 32,47% (114 registros) das 351 demandas atendidas em 2021.

124

TAPA BURACOS

114

RECOLHIMENTOS

Análise quantitativa 2020 a 2022:

	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES GERAIS	MÉDIA MENSAL DE REGISTROS	TAPA BURACOS	RECOLHIMENTO DE ENTULHOS	RECOLHIMENTO DE PODAS	RECOLHIMENTO DE INSERVÍVEIS
2020 06 a 12/2021	155	25,8	56	33	08	0
2021	354	29,5	124	44	34	26
2022	118	29,5	54	15	14	12

Os lotes de tamanho maior e com muita área verde são uma característica da região. Logo, o cidadão faz a manutenção e limpeza de suas propriedades gerando muitos resíduos “verde”.

A tendência é que com a divulgação massiva do serviço, esse número cresça em virtude dessa especificidade de Arniqueira. Já o recolhimento de inservíveis é muito solicitado para descarte de móveis e artigos domésticos que o cidadão deseja descartar e sua ocorrência é mais notada na região do Areal.

Quanto ao recolhimento de entulhos cabe destacar que o descarte de material sólido oriundo de execução de obras (entulho) é de responsabilidade do executor da obra ou proprietário. Devendo o cidadão fazer a locação de containers a empresas especializadas pela realização do serviço, conforme Lei n. 6.157, de 25 de junho de 2018, a qual disciplina o uso de caçambas ou contêineres estacionários nos logradouros para recolhimento de entulho de obra e dá outras providências.

Apesar de a Administração Regional de Arniqueira não oferecer esse serviço, procede ao recolhimento ainda que este entulho tenha sido descartado de forma irregular.

Análise qualitativa

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
REFERÊNCIA SIGO	93%	69%	75%	49%	42%
RA 2020	84%	75%	84%	62%	56%
RA 2021	98%	94 %	95%	87%	82%
RA 2022 * 1º TRIM.	99%	94%	95%	84%	93%

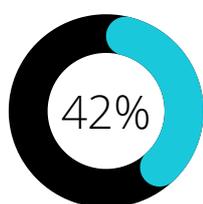
Comparação dos indicadores qualitativos GERAIS apresentados pela ouvidoria da RA-XXIII nos anos de 2020, 2021 e 2022 e as metas estabelecidas pelo SIGO:

Quanto aos indicadores qualitativos da rede SIGO-DF, observa-se que o desempenho da ouvidoria tem apresentado melhoras significativas como resultado dos esforços em aprimorar a comunicação com a área técnica, e também com o cidadão.

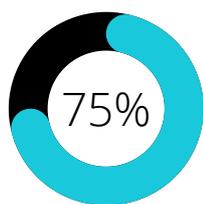
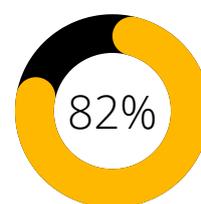
Em 2021 alcançamos TODAS as metas sugeridas pela Ouvidoria Geral:

Índices exigidos pela
Ouvidoria Geral

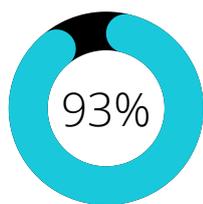
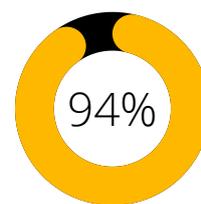
Índices da Administração
de Arniquireira



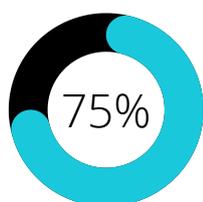
RESOLUTIVIDADE



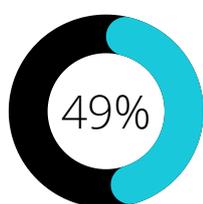
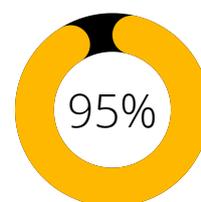
**SATISFAÇÃO COM O
ATENDIMENTO**



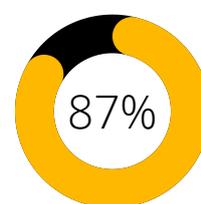
PRAZO DE OUVIDORIA



**RECOMENDAÇÃO DA
OUVIDORIA**



**SATISFAÇÃO COM A
RESPOSTA**



Como atual ponto de observação destacamos a “Satisfação com a resposta” que merece uma análise mais criteriosa e a definição de estratégias junto à área técnica para melhorar a satisfação do cidadão em relação às respostas recebidas.

Em 2020 a satisfação com a resposta estava em 62% e em 2021 alcançou 87% .

Um dos grandes desafios da Administração de Arniqueira é este indicador, mas em sua leitura devemos considerar que o setor está sob a Ação Civil Pública nº 2008.34.00.025634-3, de cunho ambiental, e determina embargo de obras em área de preservação, inclusive por parte da Administração Pública.

Um exemplo do impacto dessa ação no desempenho da ouvidoria é quanto à construção de calçadas. Foram registradas um total de 20 manifestações relacionadas a esse tema desde a criação da RA e a resolutividade está em 25% porque a resposta não satisfaz as expectativas do cidadão. Analisando somente o ano de 2021 tem-se 50% de resolutividade para 8 registros de construção de calçadas.

O serviço de Tapa Buracos, o mais solicitado, obteve 80% de resolutividade. Apesar deste indicador estar acima dos 42% referenciado pelo SIGO, ele está abaixo da resolutividade geral desta ouvidoria seccional, que em 2021 alcançou 82%.

Este assunto tende a ter uma avaliação mais crítica considerando o lapso de tempo necessário entre a demanda do cidadão e a percepção do resultado - dadas as características típicas de ações desta natureza, como disponibilidade de massa asfáltica e de mão de obra.

A ouvidoria informa em sua resposta definitiva que o serviço solicitado foi inserido no cronograma e será executado em até 15 dias. Com a publicação da resposta definitiva é ativada a pergunta “Seu problema foi resolvido?”. O cidadão, então, responde que “NÃO” por 2 prováveis motivos: 1. Não houve percepção de resultado, 2. Ele não confia na promessa de execução em 15 dias.

Tão logo o serviço é executado, a ouvidoria publica a resposta complementar e entra em contato com o morador, por telefone, comunicando a execução e solicitando a reavaliação. No entanto algumas vezes essa reavaliação não ocorre e isso é refletido na diferença de resolutividade entre o assunto “Tapa Buracos” e o indicador geral.

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

9

DIAS

MATRIZ DE INTEGRIDADE

Em 2021 o prazo médio de resposta da ouvidoria foi de 9 dias, sendo que 98 % das manifestações foram respondidas no prazo com resolutividade de 93%.

O número de usuários que responde à pesquisa de satisfação é um dos grandes desafios da ouvidoria. Em 2021 foram registradas 354 manifestações e respondidas apenas 44 pesquisas.

Ou seja, apenas 12,42% dos usuários atendidos responderam à pesquisa. A Matriz de Integridade da Administração Regional de Arniqueira é uma ferramenta que nos auxilia a entender essa e outras fragilidades:

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.

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
Melhoria no atendimento (estrutura física)	<ul style="list-style-type: none">·Escassez de recursos da Administração·Falta de conhecimento sobre o impacto da estrutura no desempenho dos servidores	<ul style="list-style-type: none">·Desconforto no atendimento ao cidadão(ã) Baixa procura pelo atendimento presencialDesmotivação na equipe, considerando que instalações precárias não oferecem qualidade de vida no trabalho
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

METAS - PLANO DE AÇÃO 2022

A Ouvidoria Seccional de Arniqueira apresenta as metas para o Plano de Ação do ano de 2022:

1. Melhorar a satisfação com a resposta alcançando no mínimo 88%
2. Ampliar o quantitativo de manifestações avaliadas por meio da pesquisa de satisfação para 15% das manifestações recebidas (índice atual: 12,42%)
3. Elevar a resolatividade do assunto “tapa buracos” para no mínimo 82%
4. Manutenção do índice de transparência ativa (ita) em 100%
5. Manter a adequação da carta de serviços em 100%, de acordo com orientação da ouvidoria geral

Para sistematizar os dados, e buscar as medidas de alcance das metas, foi utilizada a metodologia 5W2H (What? (o que?) Why? (porquê) Where?(onde?) Who? (quem?)When? (quando?) How? (como?) How uch? (quanto?).

O QUE? (DESCRIÇÃO DA AÇÃO)	PORQUÊ? MOTIVO NO DIAGNÓSTICO	QUEM? RESPONSÁVEL	COMO? DESCRIÇÃO DAS ETAPAS	QUANDO? (DATA DA AÇÃO E ETAPAS)	INDICADOR CHAVE (USAR INDICADORES SIGO)
1. MELHORAR A SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	PROPORCIONAR AO CIDADÃO UMA RESPOSTA MAIS PRECISA	OUVIDORIA COEX	REALIZAÇÃO DE REUNIÕES PARA ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	05/05 05/07 05/10	SATISFAÇÃO DA RESPOSTA
2. AMPLIAR O QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES AVALIADAS POR MEIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	-ALCANÇAR DADOS MAIS FIDELÍGOS -MELHOR O PLANEJAMENTO E A GESTÃO DO ORÇÃO A DA OUVIDORIA	OUVIDORIA	· INSERINDO NO FINAL DAS RESPOSTAS UMA MENSAGEM DE INCENTIVO À PESQUISA · FAZER CONTATO TELEFÔNICO APÓS A POSTAGEM DA RESPOSTA ORIENTANDO SOBRE A PESQUISA	DE FORMA CONTÍNUA	NÚMERO DE PESQUISAS RESPONDIDAS EM RELAÇÃO AO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS
3. ELEVAR A RESOLUTIVIDADE DO ASSUNTO "TAPA BURACOS" PARA NO MÍNIMO 82%	INDICADOR DE RESOLUTIVIDADE PARA ESTE ASSUNTO ESTÁ ABAIXO DO INDICADOR GERAL	OUVIDORIA	Diminuindo o lapso temporal entre resposta e execução do serviço	DE FORMA CONTÍNUA	RESOLUTIVIDADE DO SERVIÇO TAPA BURACOS
4. MANUTENÇÃO DO ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA (ITA) EM 100%	GARANTIR AO CIDADÃO ACESSO À INFORMAÇÃO, FACILITANDO A PARTICIPAÇÃO NO CONTROLE SOCIAL, CONFORME ART. 19 DA DECLARAÇÃO UNIVERSAL DE DIREITOS HUMANOS	OUVIDORIA	· MONITORANDO CONTINUAMENTE O SÍTIO ELETRÔNICO DO ÓRGÃO · PROMOVER PROGRAMA DE CONSCIENTIZAÇÃO CONSTANTE JUNTO AS COORDENAÇÕES DA INSTITUIÇÃO, SOBRE A IMPORTANCIA DO FORNECIMENTO DOS DADOS.	DE FORMA CONTÍNUA	INDICADORES ITA
5. MANTER A ADEQUAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS EM 100%, DE ACORDO COM ORIENTAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL	AMPLIAR O ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS E ESTIMULAR SUA PARTICIPAÇÃO NO MONITORAMENTO DESTES SERVIÇOS	OUVIDORIA	· MONITORANDO CONTINUAMENTE O SÍTIO ELETRÔNICO DO ÓRGÃO · PROMOVER PROGRAMA DE CONSCIENTIZAÇÃO CONSTANTE JUNTO AS COORDENAÇÕES DA INSTITUIÇÃO, SOBRE A IMPORTANCIA DO FORNECIMENTO DOS DADOS.	DE FORMA CONTÍNUA	TAXA DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES NA CARTA DE SERVIÇOS

Sugestão de Quadro Resumo para acompanhamento trimestral:

	META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	88%				
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES AVALIADAS	15%				
RESOLUTIVIDADE DO ASSUNTO "TAPA BURACOS"	82%				
ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA	100%				
ADEQUAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS	100%				

AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

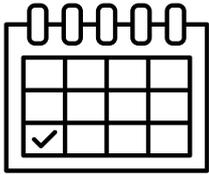
51. DIVULGAÇÃO INTERNA

Este Plano de Ação, os relatórios trimestrais e o relatório anual serão apresentados ao gabinete e coordenações em reunião específica a este fim.

5.2 DIVULGAÇÃO EXTERNA

(Os trabalhos de Ouvidoria serão divulgados para o público externo, sociedade e comunidade, através das mídias sociais desta Administração, mas principalmente através do canal de comunicação oficial que é o site <https://arniqueira.df.gov.br/> .





CRONOGRAMA

AÇÕES	PREVISÃO DE ENTREGA - 2022											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.MELHORAR A SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA												
2. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES AVALIADAS												
3.ELEVAR A RESOLUTIVIDADE E DO ASSUNTO "TAPA BURACOS" PARA NO MÍNIMO 82%												
4. MANUTENÇÃO DO ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA (ITA) EM 100%												
5. ADEQUAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS												