



# **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



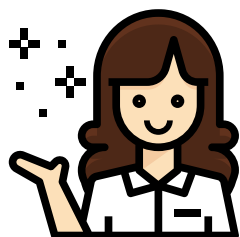
Pelo site:

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



Por telefone:

**162**



**Presencialmente**



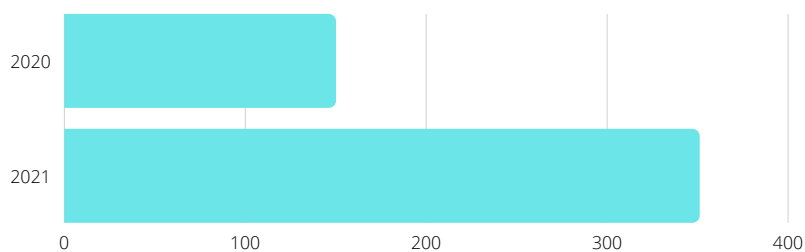
# ATRIBUIÇÃO

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)

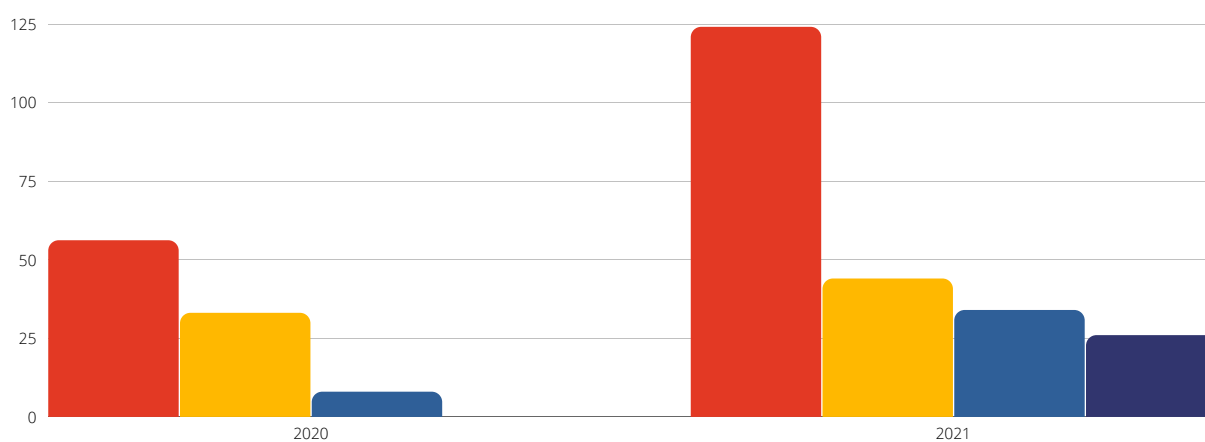
· Quanto à dimensão da qualidade:

**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%

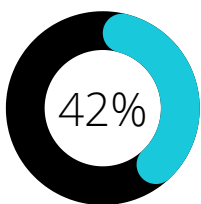
**Comparação dos indicadores qualitativos GERAIS apresentados pela ouvidoria da RA-XXIII nos anos de 2020, 2021 e 2022 e as metas estabelecidas pelo SIGO:**

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.

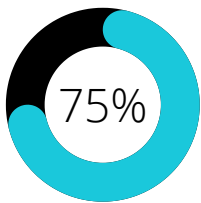
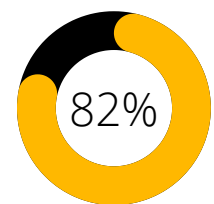
# Em 2021 alcançamos TODAS as metas sugeridas pela Ouvidoria Geral:

Índices exigidos pela  
Ouvidoria Geral

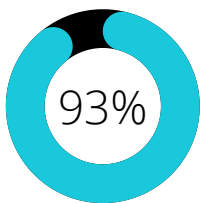
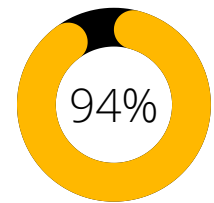
Índices da Administração  
de Arniquireira



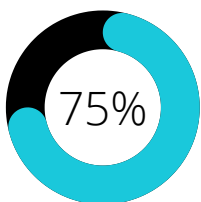
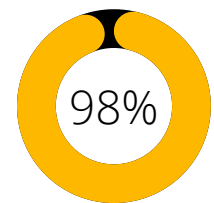
**RESOLUTIVIDADE**



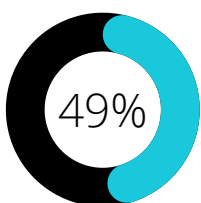
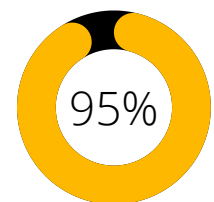
**SATISFAÇÃO COM O  
ATENDIMENTO**



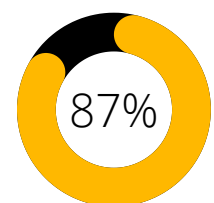
**PRAZO DE OUVIDORIA**



**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"><li>·Complexidade para chegar até a pesquisa</li><li>·Falta de uma interface mais amigável.</li></ul> Falta de habitualidade com o Sistema de Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"><li>·Imprecisão dos índices de qualidade do serviço oferecido</li><li>·Não percepção real do nível de satisfação do usuário</li><li>· Falha no planejamento, quando utilizados os dados como instrumento de gestão</li></ul>
Melhoria no atendimento (estrutura física)	<ul style="list-style-type: none"><li>·Escassez de recursos da Administração</li><li>·Falta de conhecimento sobre o impacto da estrutura no desempenho dos servidores</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>·Desconforto no atendimento ao cidadão(ã) Baixa procura pelo atendimento presencial</li><li>Desmotivação na equipe, considerando que instalações precárias não oferecem qualidade de vida no trabalho</li></ul>
Reduzido acesso à Carta de Serviços no sítio oficial da Administração do Cruzeiro	<ul style="list-style-type: none"><li>·Falta de atualizações pelas áreas técnicas</li></ul> Falta de estímulo dos cidadãos no monitoramento dos serviços, e na atuação do controle social.	<ul style="list-style-type: none"><li>·Autuação pelos Órgãos de Controle, pelo descumprimento do Decreto n.º 36.419/2015.</li></ul> 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 resolutividade 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

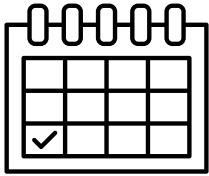
## 51. DIVULGAÇÃO INTERNA

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												