

**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

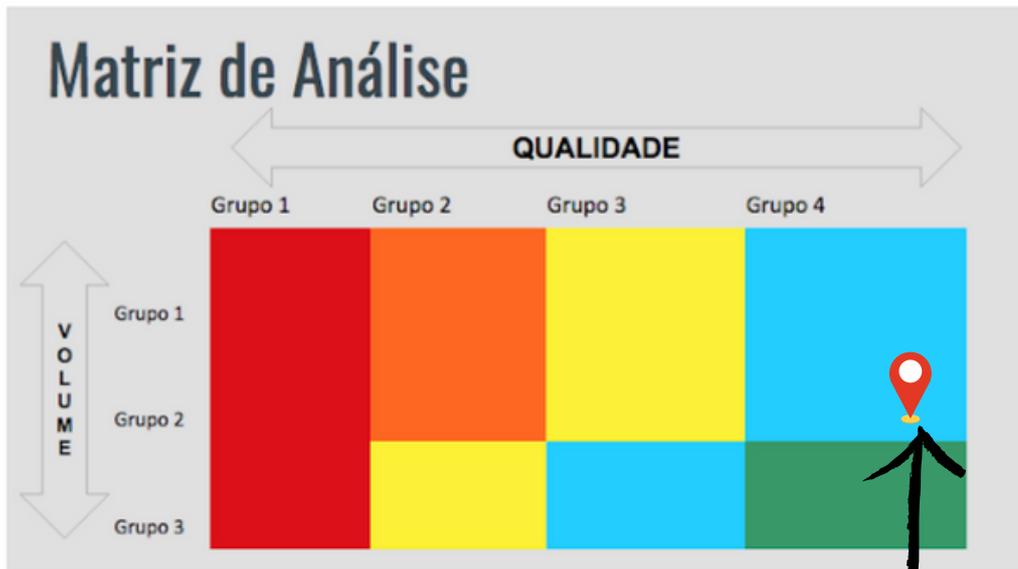
Ouvidora seccional:  
Aline Oliveira Neves

# PARTE I

## CONTEXTUALIZAÇÃO



# ONDE ESTAMOS



**Quanto à dimensão do volume:**

## **Grupo 2**

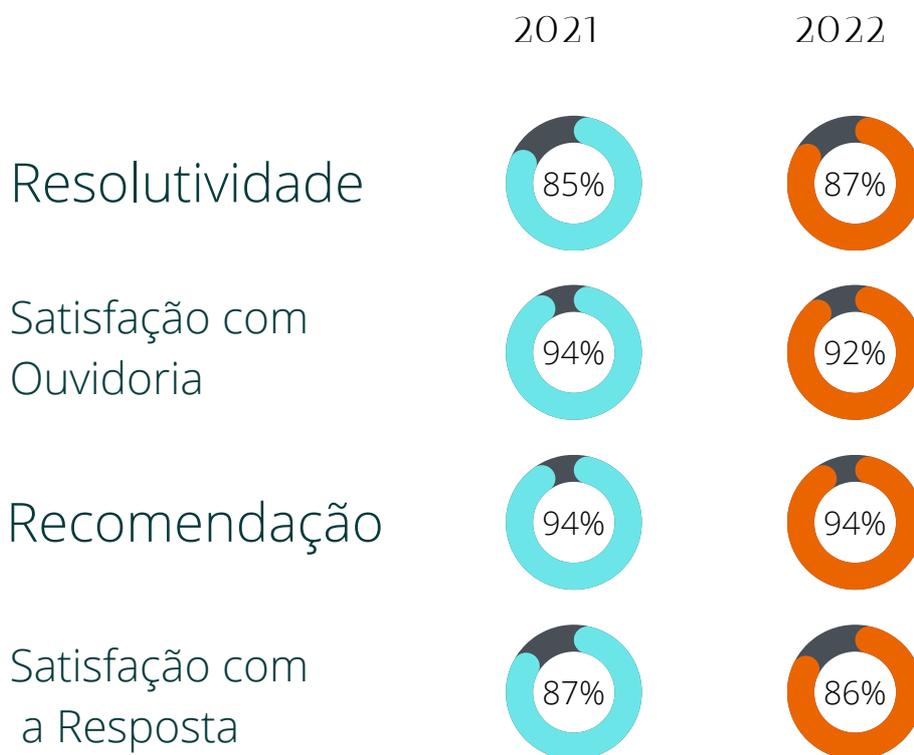
Órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50 por mês)

**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<sup>a</sup> 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

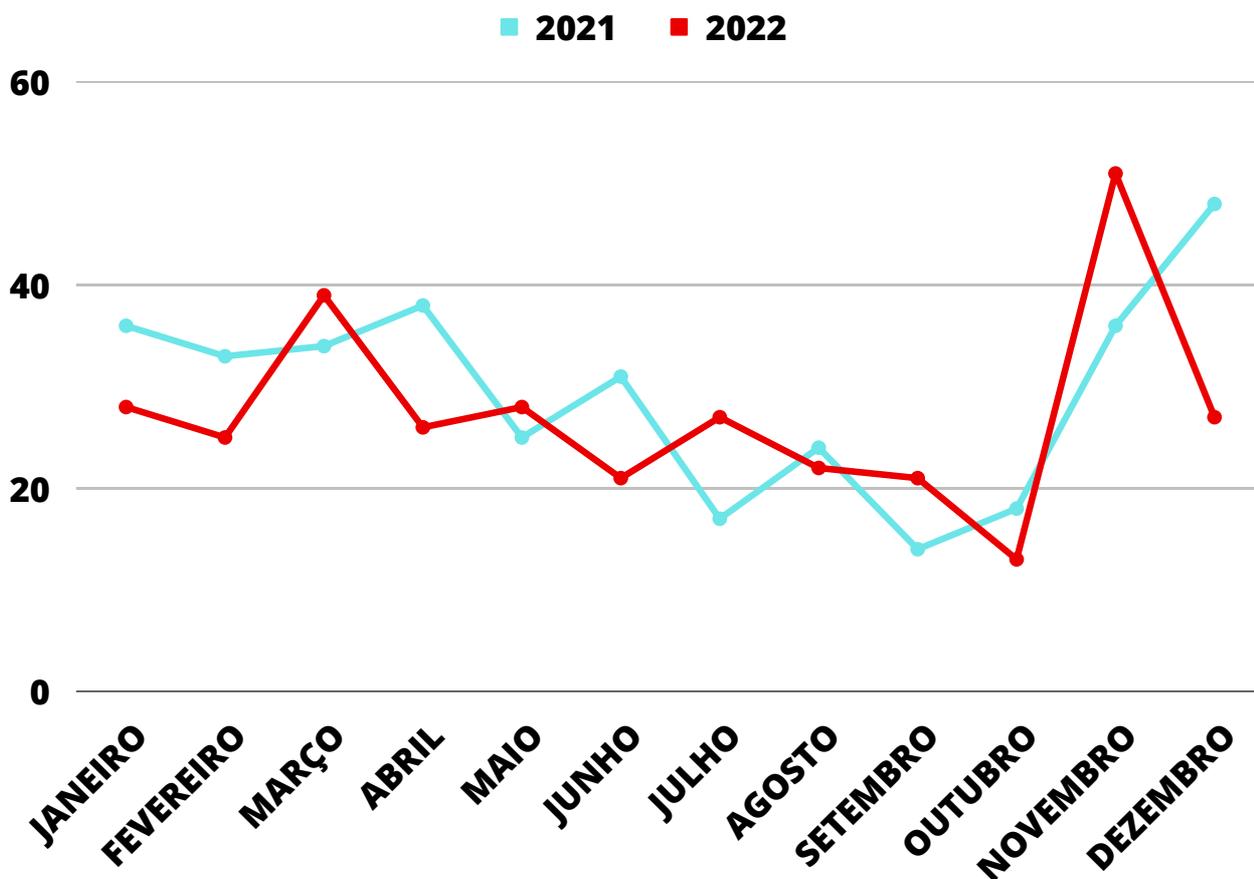
29,5

2021

27,5

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%

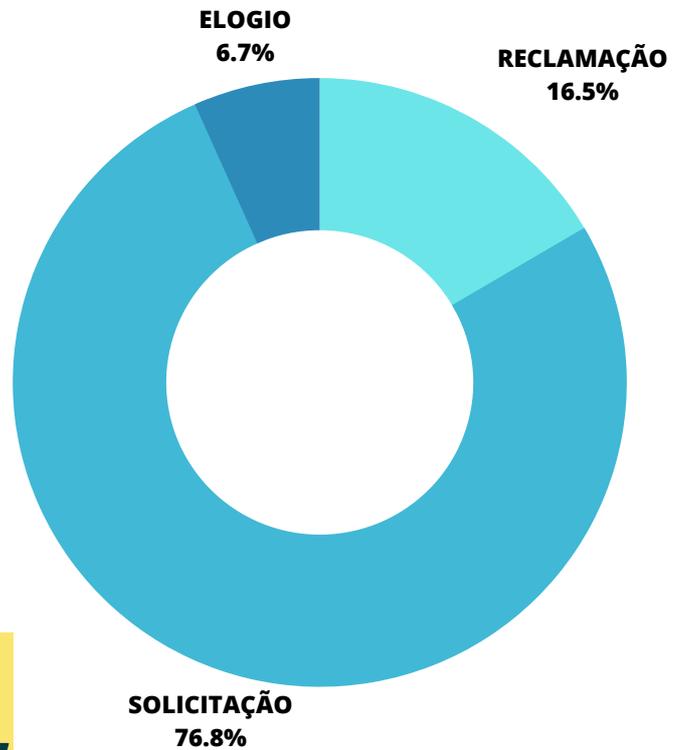
A Solicitação continua sendo a tipologia mais utilizada pelo cidadão e sofreu pouca variação em relação a 2021, apenas 2,26%.

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.

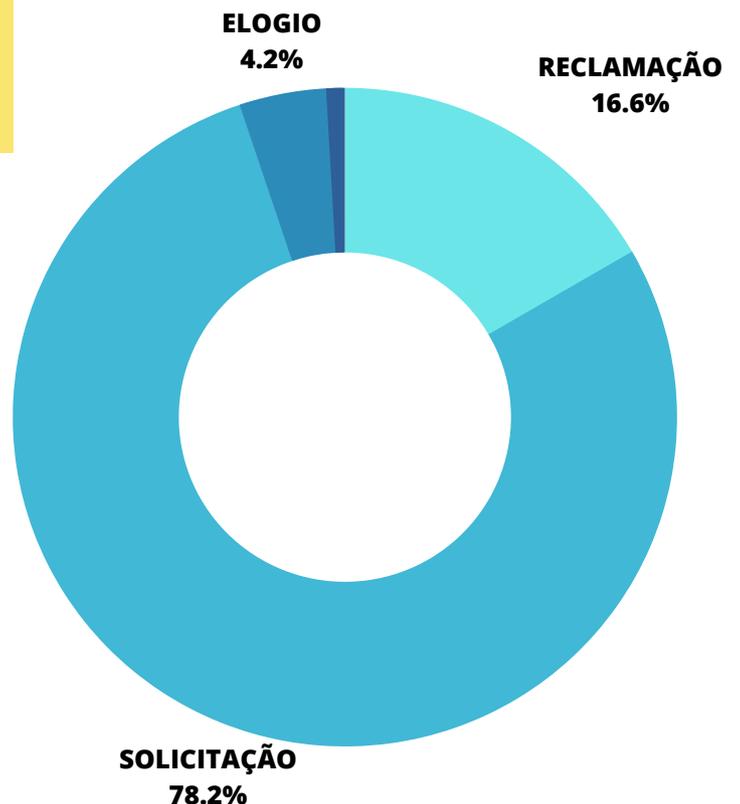
# TIPOLOGIA DAS DEMANDAS

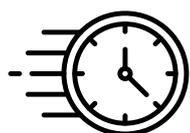
2021



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
<b>2022</b>	<b>98,5 %</b>	<b>9 dias</b>

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 atendido.

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.

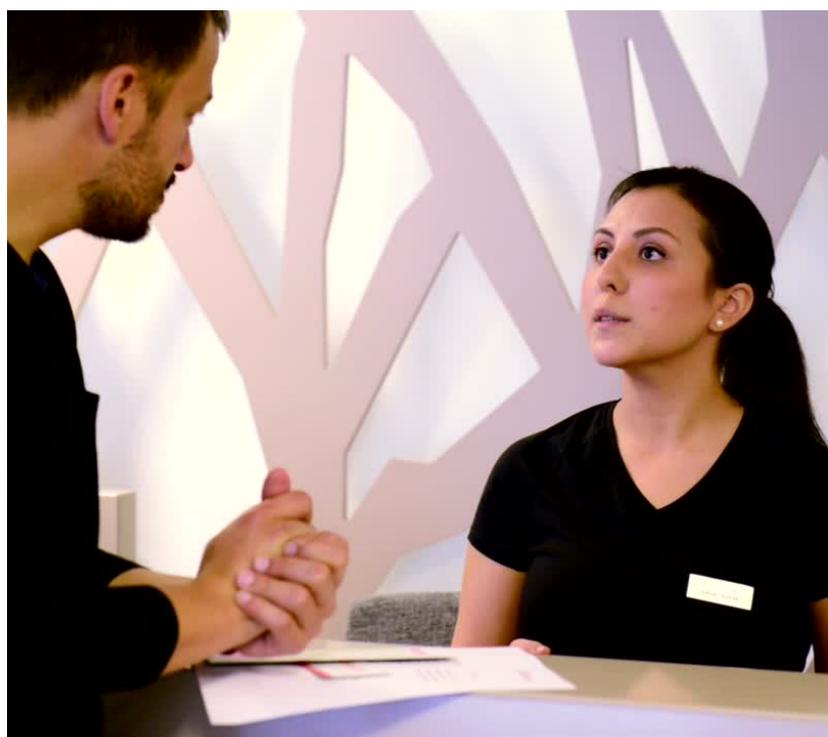
**Objetivo: Aumentar o número de pesquisas respondidas**



# 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"><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>
Negativação da demanda de "Tapa-buraco"	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atrasos no fornecimento de massa asfáltica pela Novacap</li><li>• No momento em que recebe a resposta, cidadão ainda não teve a percepção visual do atendimento de sua demanda.</li></ul>	Baixa resolutividade do assunto
Reduzido acesso à Carta de Serviços no sítio oficial da Administração de Arniqueira	<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

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.

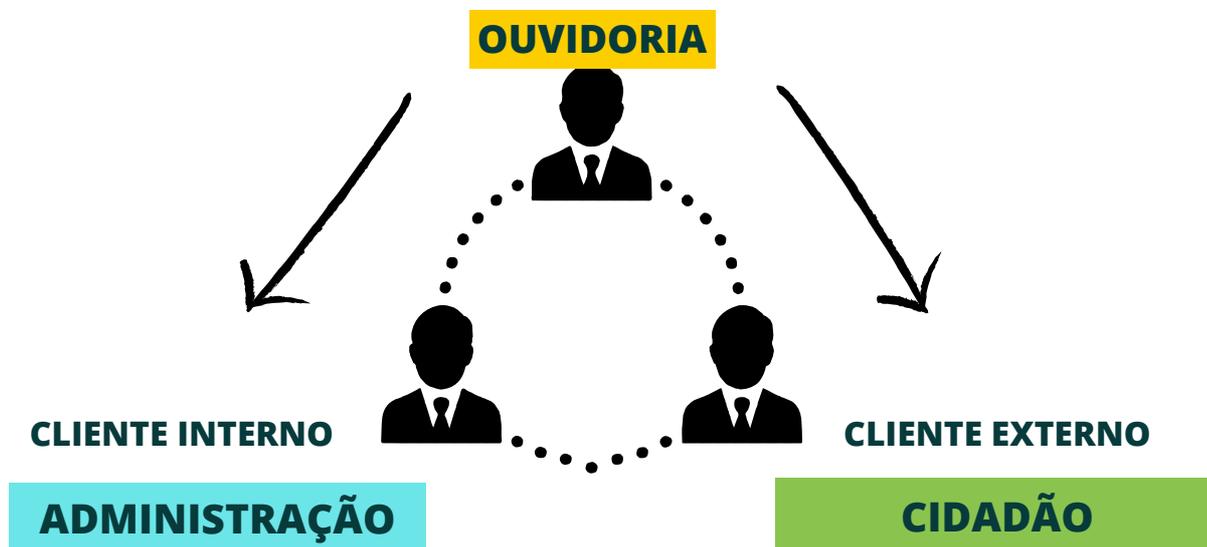


Da mesma forma, o Plano Plurianual (PPA) 2020-2023, que representa o instrumento de planejamento governamental, foi construído tomando por base a Agenda 2030 como uma ferramenta norteadora. Assim, faz-se interessante termos, sempre, os ODS como uma forma de orientação para o desenvolvimento de políticas 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

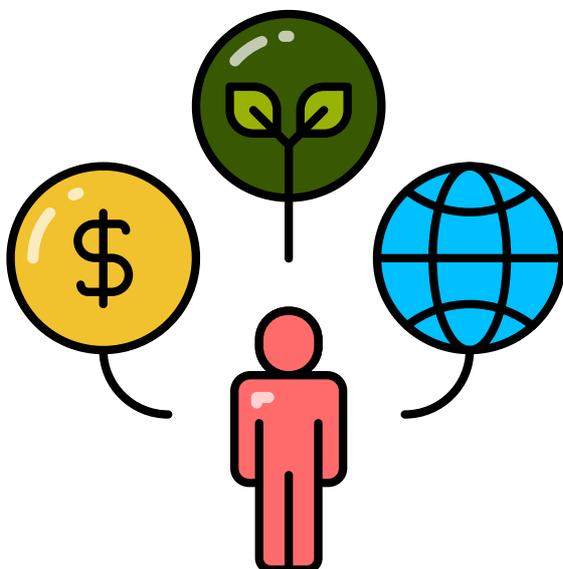
O termo ESG foi cunhado em 2004 em uma publicação do Pacto Global em parceria com o Banco Mundial.

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**

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.

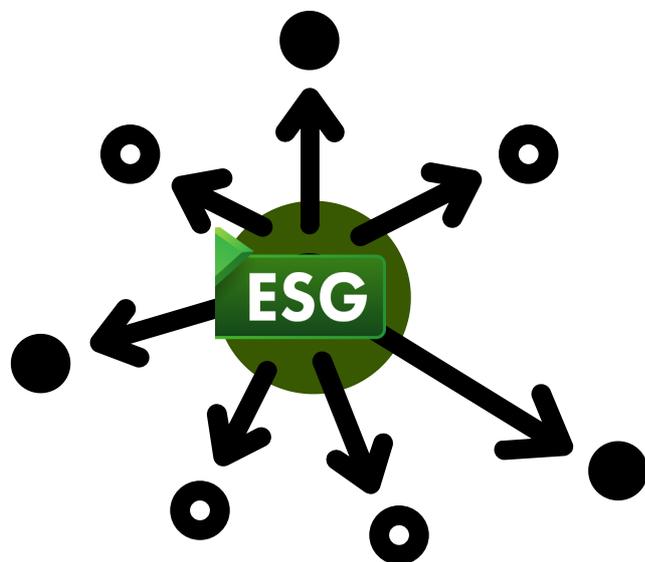
# PACTO GLOBAL ONU



## 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:

**O**bjetivos de  
**D**esenvolvimento  
**S**ustentável

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.

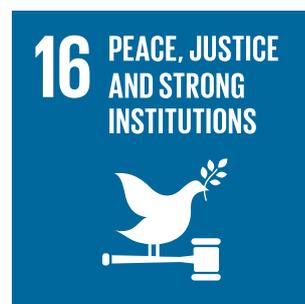
No contexto apresentado esta Ouvidoria entende que as ações e projetos implementados pelas ouvidorias seccionais devem ir além da promoção de suas competências materiais, uma vez que o foco deve estar nas pessoas e não nos serviços.

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

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



## 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.

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

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



# METAS QUALITATIVAS



# METAS ESPECÍFICAS

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

# ACOMPANHAMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS NO PLANO DE AÇÃO 2023

---

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES AVALIADAS

Meta: 15%

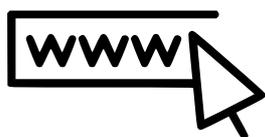
Indicador atual: 25%

Situação: Acima da meta estabelecida

# CANAIS DE ATENDIMENTO



**162**



**[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)**



**Presencialmente**