

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA- RA XIX**  
**PLANO DE AÇÃO ANUAL 2021**



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson M. Martins

Administrador Regional: João Dantas dos Santos

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Ouvidor Regional: Zanata Gregório da Silva

Equipe de Ouvidoria: Rita Célia de Oliveira Macena

## **APRESENTAÇÃO**

Em atendimento ao disposto nas legislações vigentes, em especial ao inciso II do art. 2º da Instrução Normativa nº 01/2017 da Controladoria Geral do Distrito Federal, apresentamos o Plano de Ação Anual 2021 da Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia.

Desta forma, esta Ouvidoria seguirá as diretrizes da Controladoria Geral do Distrito Federal, por meio da Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Este Plano de Ação tem por objetivo identificar, organizar e direcionar as ações da Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia, para a resolução de problemas identificados, abrangendo as possíveis soluções, metas e ações necessárias como forma de promover o crescimento e a consolidação da Ouvidoria além de auxiliar o desenvolvimento institucional do órgão.

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 de Ouvidoria do Distrito Federal – Sistema OUV/DF.

A Ouvidoria é um canal de relacionamento direto entre o Governo do Distrito Federal e o cidadão, que pode, a qualquer momento, registrar suas solicitações, sugestões reclamações, denúncias e elogios, bem como solicitar informações referentes aos diversos serviços disponíveis.

Os serviços da Ouvidoria permitem a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público.

## **EQUIPE**

A unidade administrativa da Ouvidoria - OUV/RA-Candangolândia está diretamente subordinada ao Gabinete da Administração Regional da Candangolândia. A equipe é composta pelo Chefe de Ouvidoria, uma servidora efetiva e uma estagiária para realizar os trabalhos da seccional.

## **INFRA ESTRUTURA**

A Ouvidoria da Candangolândia está instalada numa sala na entrada da Administração Regional. Conta com mobiliário necessário e computadores com acesso à internet. A sala possui privacidade necessária para atendimento individualizado do cidadão.

## **OBJETIVOS**

- Melhorar a comunicação entre a Ouvidoria e os demais setores da Administração Regional promovendo reuniões internas;
- Aprimorar o pós-atendimento das demandas de Ouvidoria, entrando em contato via telefone e/ou whatsapp com o cidadão para ampliar o número de usuários que respondem a pesquisa de resolutividade da demanda e a pesquisa de satisfação.

## **DIAGNÓSTICO**

As informações constantes deste Plano de Ação foram coletadas do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal.

A Ouvidoria apresenta uma evolução em número de manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria bem como no seu índice de resolutividade ao longo dos anos. O índice considera a avaliação do cidadão entre as opções Resolvidas e Não Resolvidas, possibilitando ao cidadão um feedback das respostas encaminhadas.

Em 2019, os assuntos mais demandados foram: coleta de entulho disposto irregularmente (78 manifestações) e tapa buraco – manutenção de vias públicas (19).

Buscando melhorias para Ouvidoria, a equipe incentivou os cidadãos a utilizarem o Sistema de Ouvidoria e responderem a Pesquisa de Satisfação, o que trouxe um bom resultado, conforme verificado abaixo. Foram 164 manifestações registradas no sistema alcançando um índice de resolutividade de 99%, conforme ilustrado abaixo.



Em 2020, apesar da pandemia que praticamente suspendeu os atendimentos presenciais, conseguimos manter os atendimentos das demandas oriundas do 162 e da internet e o número de manifestações saltou para 276 registradas no Sistema, chegando a uma resolutividade de 98% (noventa e oito por cento).

Os assuntos em que foram registradas mais manifestações foram: coleta de entulho disposto irregularmente (105 manifestações) e tapa buraco – manutenção de vias públicas (55).

Constantemente, fazemos contato com os manifestantes por telefone, aplicativo WhatsApp e enviamos vídeo explicativo sobre como classificar a demanda e participar da Pesquisa de Satisfação.



## QUADRO DE METAS

Trata-se de quadros que comparam o desempenho do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF ao da Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia.

### Índices verificados nas pesquisas de satisfação

	PRAZO DE OUVIDORIA		SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO		RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA		RESOLUTIVIDADE	
SIGO 2020	93%		69%		75%		49%		42%	
RA	2020 100%	Meta 2021 100%	Meta 2020 98%	Meta 2021 100%	Meta 2020 91%	Meta 2021 100%	Meta 2020 90%	Meta 2021 100%	Meta 2020 98%	Meta 2021 100%
Análise: como podemos observar os índices verificados na pesquisa de satisfação de 2020 da RA ficaram com percentuais acima do percentual alcançado pelo SIGO.										

### Índices dos assuntos mais solicitados

#### a) coleta de entulho disposto irregularmente

	PRAZO DE OUVIDORIA		SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO		RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA		RESOLUTIVIDADE	
. coleta de entulho disposto irregularmente SIGO 2020	92,1%		94%		95%		88%		82%	
. coleta de entulho disposto irregularmente RA	2020 100%	Meta 2021 100%	2020 100%	Meta 2021 100%	2020 100%	Meta 2021 100%	2020 100%	Meta 2021 100%	2020 100%	Meta 2021 100%
Análise: todas as solicitações de coleta de entulho da RA são atendidas dentro do prazo.										

#### b) tapa buraco – manutenção de vias públicas

	PRAZO DE OUVIDORIA		SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO		RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA		RESOLUTIVIDADE	
. tapa buraco - manutenção de vias públicas SIGO 2020	93,5%		88%		91%		79%		69%	
- tapa buraco - manutenção de vias públicas (RA)	2020 100%	Meta 2021 100%	2020 100%	Meta 2021 100%	2020 100%	Meta 2021 100%	2020 100%	Meta 2021 100%	2020 100%	Meta 2021 100%
Análise: este serviço depende do fornecimento de massa asfáltica por parte da NOVACAP. Para que os índices continuem em alta, é necessário maior articulação com aquela Companhia para que não haja interrupção no fluxo de fornecimento de insumos (Massa asfáltica e emulsão).										

#### c) serviço prestado por órgão/entidade do governo do DF

	PRAZO DE OUVIDORIA		SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO		RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA		RESOLUTIVIDADE	
. serviço prestado por órgão/entidade do governo	94,3%		87%		90%		78%		46%	

do DF (SIGO 2020)										
- serviço prestado por órgão/entidade do governo do DF (RA)	2020 100%	Meta 2021 100%	2020 71%	Meta 2021 100%	2020 71%	Meta 2021 100%	2020 57%	Meta 2021 100%	2020 100%	Meta 2021 100%
Análise: é necessário ações de melhoria para aumentar os índices que não alcançaram 100%.										

## PLANO DE AÇÃO

O QUE? (DESCRIÇÃO DA AÇÃO)	PORQUÊ? MOTIVO NO DIAGNÓSTICO	QUEM? (RESPONSÁVEL)	COMO? DESCRIÇÃO DAS ETAPAS	QUANDO? (DATA DA AÇÃO E ETAPAS)	INDICADOR CHAVE
Encontros/reuniões visando a sensibilização interna a fim de que o trabalho da Ouvidoria seja compreendido e valorizado	Aumentar os índices da pesquisa de satisfação quanto ao serviço prestado por órgão/entidade do governo do DF	Ouvidoria	- Agendar reunião/encontros via aplicativo de mensagem	bimestral	todos
Intensificação do pós-atendimento das demandas de Ouvidoria, entrando em contato via telefone e/ou whatsapp com o cidadão	Estabelecer uma boa comunicação com o cidadão para aumentar o número de respostas à pergunta de resolatividade e pesquisas de satisfação	Ouvidoria	- mapear demandas respondidas - entrar em contato via telefone e/ou whatsapp com o cidadão;	semanal	todos

## AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

### - Divulgação Interna

A Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia apresentará suas ações no grupo interno de comunicação por aplicativo de mensagem.

### - Divulgação Externa

A Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia divulgará suas ações no site da Administração Regional e por meio de redes sociais. Todos os relatórios trimestrais e anuais serão disponibilizados no site da Administração Regional.

## CRONOGRAMA

	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
- Encontros/reuniões visando a sensibilização interna a fim de que o trabalho da Ouvidoria seja compreendido e valorizado	X		X	
Comunicação: aplicativo de mensagem Whatsapp				
Medição do indicador: Prazo de resposta				

	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
- Intensificação do pós-atendimento das demandas de Ouvidoria, entrando em contato via telefone e/ou whatsapp com o cidadão	X	X	X	X
Comunicação: aplicativo de mensagem Whatsapp, telefone fixo, telefone celular				
Medição do indicador: Resolutividade, Satisfação com o Atendimento, Recomendação do Serviço de Ouvidoria, Satisfação com a Resposta.				

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Candangolândia tem se empenhado em atender todas as manifestações dos cidadãos e ofertar dados/informações relevantes aos gestores para que aprimorem sua atuação no sentido de atender com eficiência as demandas da população da Candangolândia. Com a implementação das ações deste Plano, buscamos melhorar ainda mais os trabalhos desenvolvidos na Ouvidoria.

Brasília, Setembro de 2021

**ZANATA GREGÓRIO DA SILVA**

Chefe da Ouvidoria

RA Candangolândia