

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA
RA-XIX
PLANO DE AÇÃO ANUAL 2023



Governador: Ibaneis Rocha

Secretário de Estado Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Administrador Regional: Pablo de Sousa Valente Lima

Ouidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Ouidor Regional: Zanata Gregório da Silva

Equipe de Ouvidoria:

Rita Célia de Oliveira Macena (Gestora PPGG)

Dayana Pessoas Alves (Estagiária)

1. APRESENTAÇÃO

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.

A Ouvidoria da Candangolândia tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão. Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, selecionar e encaminhar o registro para a Ouvidora-Geral.

A Ouvidoria atua também como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

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 2022 da Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia.

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.

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.

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.

Modos de Prestação de Serviço:

- Registre sua manifestação pela internet: você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>.

- Ligue 162: central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras. Horário de atendimento: De segunda à sexta - 07h às 21h; Sábado, domingo e feriados - 08h às 18h Ligação gratuita para telefone fixo e celular.

- Atendimento presencial: contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional da Candangolândia para atendê-lo. Horário de atendimento: segunda à sexta - 08h 00 min às 12h 00 / 14h às 17h 30 min. Tempo médio de espera: 30 (trinta) minutos Prioridades de atendimento: Lei nº. 4.027 de 16/10/2007 -Previsão de atendimento da manifestação: Até 10 (dez) dias para informar as primeiras providências adotadas; Até 20 (vinte) dias para apurar e informar o resultado.

A Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia tem suas atribuições definidas de acordo com o disposto no Decreto nº 38.094, de 28 de março de 2017 (alterado pelos Decreto nº 38.326, de 10/07/2017 e Decreto nº 39.467 de 21/11/2018):

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

Art. 8º: 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.

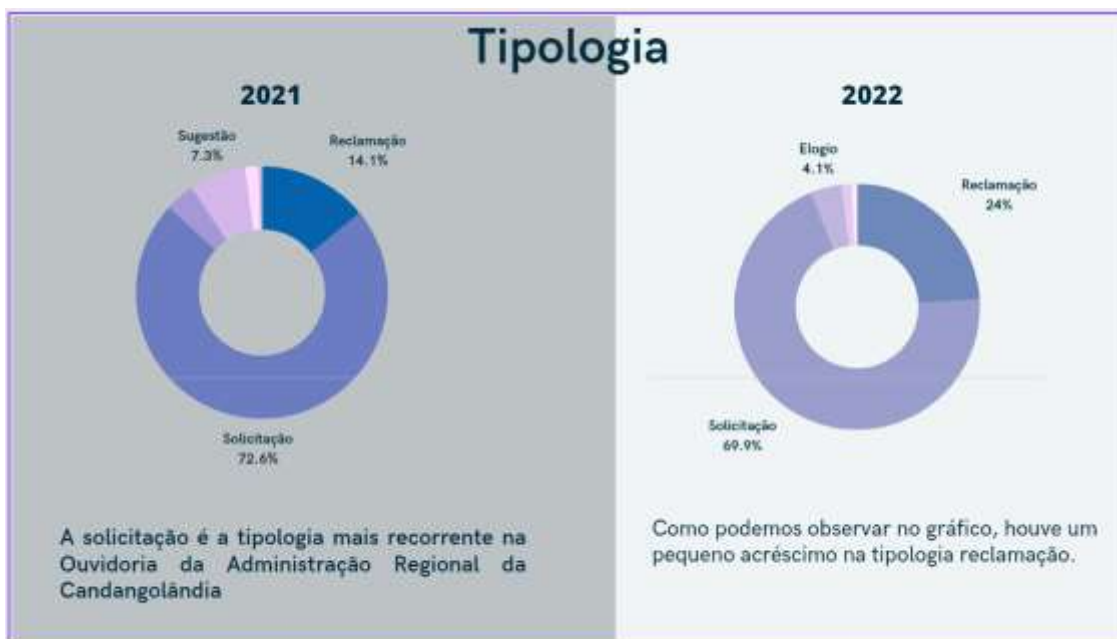
2. DIAGNÓSTICO

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

No ano de 2022 foram registradas 146 manifestações no Sistema OUV. Houve uma queda comparando-se com o ano de 2021 que registrou 234 solicitações.

Essa queda no número de demandas justifica-se por ações efetivas realizadas na cidade pela NOVACAP e outras ações de manutenção que foram efetivadas pela Administração da Candangolândia por meio de servidores designados como fiscais de quadra.



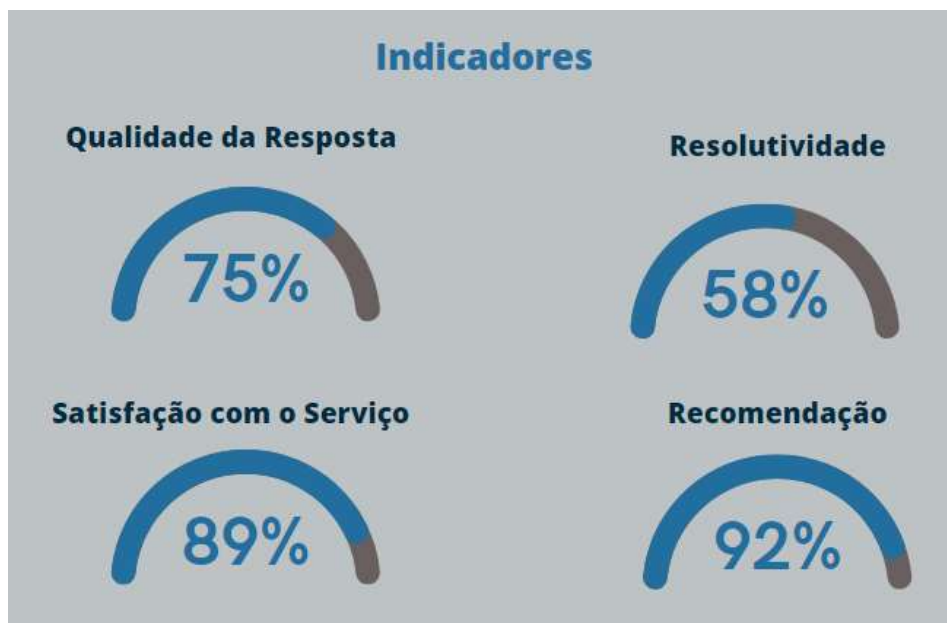


ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



A Coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos) foi o assunto mais solicitado no ano de 2022 e 2021. Em 2022 o percentual de demandas sobre esse assunto alcançou 43%, enquanto em 2021 ficou em 32%. A coleta de entulhos (restos de obra) em local irregular foi o segundo assunto mais demandado e alcançou em 2022 um índice de 14,4% e em 2021 ficou em 20,6%.

O desempenho da Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia no ano de 2022 alcançado nas pesquisas de satisfação pode ser observado conforme quadros abaixo:



Praticamente todos os indicadores verificados nas pesquisas de satisfação referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria da Candangolândia em 2022 alcançaram um bom índice, com exceção do índice resolutividade que precisa melhorar.

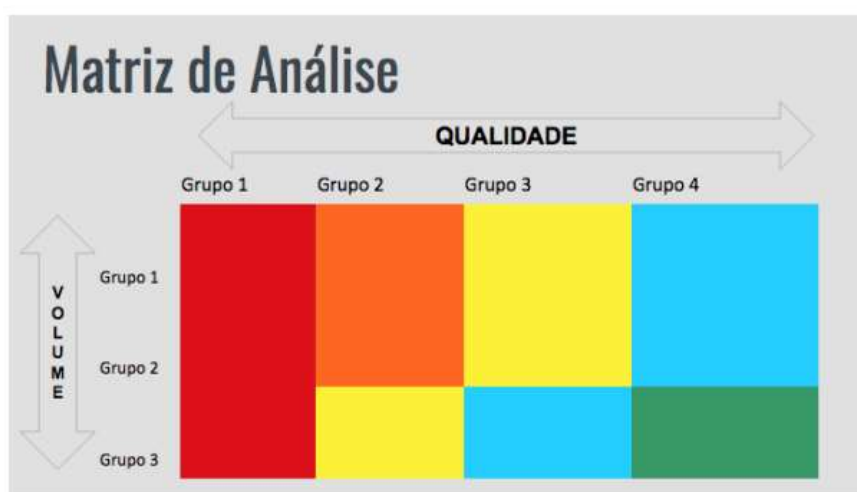
Índices da pesquisa de satisfação dos assuntos mais solicitados



Matriz de Análise

A Ouvidoria Geral do Distrito Federal definiu dois elementos estruturantes (VOLUME e QUALIDADE) para análise das Ouvidorias Seccionais do Distrito Federal, levando-se em conta a realidade de cada Ouvidoria Seccional.

Após aplicação desses novos critérios constatamos que nos encontramos na cor **azul**, conforme a Matriz de Análise abaixo:



Esta Matriz de Análise funciona em duas dimensões: na dimensão **VOLUME** nossos números encontram-se no “**Grupo 1** - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês) e na dimensão **QUALIDADE** estamos no “**Grupo 4** - Todos os indicadores acima ou igual a meta do Sistema Geral de Ouvidoria - SIGO”.

3. ESTRATÉGIA DE AÇÃO

Desenvolver ações para manter o padrão de qualidade estabelecido em 2022 e melhorar, gradativamente os indicadores.

A “coleta de inservíveis” e “coleta de entulhos” correspondem à 57,80% das demandas registradas em 2022 na Ouvidoria da Candangolândia. Dessa forma, propomos ações voltadas para esses dois assuntos recorrentes.

4. PROJETOS / AÇÕES E METAS PARA A MELHORIA DOS ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Nome: Projeto/ações para recolhimento contínuo de entulhos/inservíveis

Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Manter a cidade limpa	Evitar que a população jogue entulhos ou inservíveis em ruas, avenidas	1. fazer vistorias permanentes na cidade	60%	Gerência de Obras	Veículos e pessoal da Adm. Regional	de segunda a sexta-feira	Cidade vistoriada	Site da Adm. Regional e redes sociais
		2. recolher entulhos e objetos em desuso	60%	Gerência de Obras	Veículos e pessoal da Adm. Regional	de segunda a sexta feira	Cidade limpa	Site da Adm. Regional e redes sociais
		3. promover a conscientização da população para não jogar entulhos e inservíveis em ruas, avenidas.	30%	Gerência de Obras e Assessoria de Comunicação	Pessoal da Adm. Regional	de segunda a sexta feira	População conscientizada	Site da Adm. Regional e redes sociais

5. CRONOGRAMA

Ação	Jan	Fev	mar	Abr	Mai	jun	Jul	Ago	set	Out	Nov	Dez
1. fazer vistorias permanentes na cidade para recolher objetos em desuso, como colchões, eletrodomésticos, entre outros evitando que os mesmos sejam depositados nas ruas, terrenos baldios, além da retirada de madeiras, pneus, objetos e móveis velhos e galhos que estiverem nas calçadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. promover a conscientização da população de não se jogar utensílios em desuso em ruas, avenidas, e etc.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

* As ações serão realizadas durante todos os meses

6. AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS

- 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, bem como os Planos de Ação serão disponibilizados no site da Administração Regional.

Brasília, fevereiro de 2023

ZANATA GREGÓRIO DA SILVA

Chefe da Ouvidoria