

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA
RA-XIX
PLANO DE AÇÃO ANUAL 2022



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson M. Martins

Administrador Regional: Pablo de Sousa Valente Lima

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Ouvidor Regional: Zanata Gregório da Silva

Equipe de Ouvidoria: Rita Célia de Oliveira Macena

1. 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 2022 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 metas aqui descritas 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.

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.

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 e uma servidora efetiva 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.

2. DIAGNÓSTICO

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

Em 2019, os assuntos mais demandados no Sistema de Ouvidoria da Candangolândia foram: coleta de entulho disposto irregularmente (78 manifestações) e tapa buraco – manutenção de vias públicas (19).

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 98% o número de manifestações saltou para 276 registradas no Sistema, chegando a uma resolutividade de (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).



Os assuntos mais procurados em 2021 foram: recolhimento de inservíveis - mediante agendamento, (59 manifestações) e coleta de entulho disposto irregularmente (44 manifestações).

A Ouvidoria da Candangolândia registrou ao todo 248 manifestações, alcançando um índice de resolutividade de 94% (noventa e quatro por cento).



O desempenho da Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia no ano de 2021 pode ser observado conforme quadros abaixo:

Índices verificados nas pesquisas de satisfação

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
RA	2021 100%	2021 96%	Meta 2021 97%	2021 94%	Meta 2021 94%
Análise: como podemos observar os índices verificados na pesquisa de satisfação de 2021 da RA ficaram com percentuais muito bons.					

Índices dos assuntos mais solicitados

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
1. recolhimento de inservíveis - mediante agendamento	2021 100%	2021 100%	2021 100%	2021 100%	2021 100%
Análise: todas as solicitações de coleta de entulho da RA são atendidas dentro do prazo.					

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
2. coleta de entulhos disposto irregularmente	2021 100%	2021 100%	2021 100%	2021 100%	2021 100%
Análise: todos os índices alcançaram 100%.					

Matriz de Análise

Para 2022, 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 2021 e melhorar, gradativamente os indicadores.

A “coleta de inservíveis” e “coleta de entulhos” correspondem à 53,60% das demandas registradas em 2021 na Ouvidoria da Candangolândia. Assim, apresentamos a seguir a ação para melhoria da prestação desses serviços.

Descrição da ação	Motivo	Local	Responsável	Descrição das etapas	Data da realização das ações /etapas	Custo
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, galhos resultantes de poda de árvores que estiverem nas calçadas. *Os entulhos só deverão ser colocados nas calçadas quando as equipes estiverem percorrendo os bairros.	Evitar que a população jogue utensílios em desuso em ruas, avenidas, o que só traz sujeita e prejuízos à cidade haja vista a ocorrência de proliferação de ratos e escorpiões além de focos de dengue com o descarte errado destes materiais.	Candangolândia	Gerência de Execução de Obras da Administração Regional da Candangolândia	1. fazer vistorias permanentes na cidade.	semanal	Não há custo para a Administração Regional
				2. recolher os materiais em desuso (inservíveis).	diária	
				3. promover a conscientização da população de não se jogar utensílios em desuso em ruas, avenidas, e etc.	mensal	

4. METAS PARA INDICADORES DE PERFORMANCE

Para o ano de 2022 estabelecemos as seguintes metas para os indicadores:

poda de árvores que estiverem nas calçadas.												
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

Monitoramento das Ações

O monitoramento das ações será realizado a partir da análise do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal.

7. 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, junho de 2022

ZANATA GREGÓRIO DA SILVA

Chefe da Ouvidoria