



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA SAMAMABIA – RA XII.

**PLANO DE AÇÃO ANUAL - OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO DE SAMAMBAIA - RA XII -  
EXERCÍCIO 2021.**

**Governador:** Ibaneis Rocha

**Controlador-Geral:** Paulo Wanderson M. Martins

**Administrador Regional:** Gustavo Aires

**Ouvidora Geral:** Cecília Souza Fonseca

**Chefe de Ouvidoria:** Paulo Nery

## Sumario

Apresentação .....	1
Recursos Humanos.....	2
Recursos Materiais.....	2
Diagnostico.....	3
Objetivo e ações a serem desenvolvidas.....	5
Metas.....	6
Considerações finais .....	7

## **Apresentação**

Em cumprimento à Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462/2015 e à Instrução Normativa CGDF nº 1/2017, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria Regional da Samambaia – RA XII exercício 2021.

O presente Plano de Ação abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos pela equipe da Ouvidoria do Regional da Samambaia – RA XII, levando em consideração as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da Autarquia.

A Ouvidoria do Regional da Samambaia – RA XII segue as diretrizes da Controladoria-Geral do Distrito Federal, por meio da Ouvidoria - Geral do Distrito Federal, para garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos de ouvidoria prestados pelo Poder Executivo.

## **Competências e Atribuições**

- I – Facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – Atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV – Responder às manifestações recebidas;
- V – Encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – Participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/ DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

VII – prestar apoio à unidade central na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;

IX – Encaminhar à unidade central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

## Recursos Humanos

A Ouvidoria do Regional da Samambaia conta com uma equipe de cinco pessoas sendo um chefe de ouvidoria, três servidores públicos efetivos e um estagiário.

## Recursos Materiais

Sala com mobiliário contendo quatro cadeiras, três mesas, um armário pequeno.

Para realização dos registros e demais atribuições, a sala possui um telefone, uma impressora e três computadores conectados à internet.

A sala possui privacidade necessária para atendimento individualizado ao cidadão.

## Diagnostico

As informações constantes deste Plano de Ação foram coletadas do Painel de Ouvidoria do DF e referem-se ao período do dia 1º de janeiro ao dia 30 de agosto de 2021.

Durante este período, foram registradas 809 demandas. Destas, 246 manifestações foram classificadas como resolvidas (69,5%) e somente 5 demandas foram classificadas como não resolvidas (99,3%), segundo registros do Sistema OUV/DF, com um índice de resolutividade de 98%.

Em comparação com o ano de 2019, o ano de 2020 apresentou um decréscimo de 9% no registro de demandas da Região Administrativa - RA da Samambaia, provavelmente por conta da Pandemia de COVID-19:

QUANTITATIVO DE DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA DO DF	
2019	1211
2020	1111
2021	809

Quanto ao quesito Pesquisa de Satisfação, Administração Regional da Samambaia apresentou os seguintes dados:

-	2019	2020	2021
Índice de satisfação com o exercício de ouvidoria	76%	81%	92%
Índice de recomendação	83%	86%	95%
Índice de satisfação com o atendimento	80%	85%	94%
Índice de satisfação com o sistema	91%	87%	95%
Índice do cumprimento com prazo de resposta	79%	71%	98%
Índice de satisfação com a resposta	61%	70%	87%
Índice de resolutividade	62%	57%	98%

Verifica-se bons índices de satisfação com a esta ouvidoria seccional. Vale ressaltar, que houve um crescimento no índice de satisfação com a resposta em 2021, considerando que, no período, diversas demandas tiveram atrasos no atendimento das demandas de reparo de buracos (operação “Tapa-buraco”) e o não atendimento de diversas demandas de construção e reforma de calçadas, e relevante que através de comunicação diretamente com o cidadão por ligação e mensagens de texto através de aplicativo de mensagens e e-mails, conseguimos ficar com um bom percentual.

No rol de demandas a serem atendidas pela Administração Regional da Samambaia, destacam-se aquelas rotineiras e de solução imediata, tais como as pequenas manutenções em vias de rodagem (Operação Tapa-buraco, recolhimento de entulho, lixo e restos de podas de árvores e de jardinagem e construção e reforma de calçadas, dentre outros.

Dentre as demandas de maior vulto, com maiores exigências para a execução ou que necessitem de maior aporte orçamentário e financeiro, destacam-se aquelas que tratam de realização de obras (construção de quadras poliesportivas, ciclovias, dentre outras), podas de árvores de grande porte (que dependem da intervenção com equipamentos especializados da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP) e grandes manutenções de vias de rodagem (Departamento de Estradas de Rodagem do DF – DER/DF).

Quanto às demandas de menor vulto e que são rotineiramente realizadas pela equipe técnica da Administração Regional, estas são comunicadas pela Ouvidoria diretamente à equipe da COLOM que, de imediato, as inclui em sua agenda diária de serviços a serem realizados.

Após a realização desses serviços, a equipe da COLOM comunica a Ouvidoria para que sejam encaminhadas as respectivas respostas aos cidadãos demandantes, informando que o atendimento fora concluído, ou que será atendido tão logo seja iniciada nova operação.

## QUADROS COMPARATIVOS

Tratam-se de quadros que comparam o desempenho do Sistema SIGO ao da Administração Regional, durante o período do exercício de 2021.

Ao final deste Plano de Ação, serão apresentados os quadros com propostas de melhoria (metas) dos índices, previstas por esta Ouvidoria, até o término do corrente exercício. Estas metas consideram que ocorrerão melhorias no desempenho da Administração Regional da Samambaia quanto ao atendimento das demandas ainda pendentes.

Quadro comparativo 2021 - índices gerais de desempenho:

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
SIGO	92,9%	66%	72%	46%	40%
RA	98%	94%	95%	87%	98%
ANÁLISE	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

Quadro comparativo 2021 – índice dos assuntos mais demandados:

Tapa-buraco – manutenção de vias públicas

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Tapa-buraco SIGO	95,6%	84%	87%	72%	63%
Tapa-buraco RA	98%	94%	95%	87%	99%
ANÁLISE	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

Coleta de entulho disposto irregularmente

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Coleta de entulho SIGO	97,3%	95%	95%	89%	83%
Coleta de entulho RA	98%	94%	95%	87%	100%
ANÁLISE	Excelente	Ações de melhoria dos indicadores	Excelente	Ações de melhoria dos indicadores	Excelente

## Objetivos e Ações a serem desenvolvidas

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos por esta Ouvidoria em parceria com os setores demandados desta Administração. Informamos que a metas e indicadores previstos para o ano de 2021 foram definidos com base no diagnóstico que está sendo apresentado, sendo o principal desafio para este ano ampliar o número de usuários que realizam a pesquisa de satisfação, principalmente no que diz respeito aos índices de resolatividade.

Objetivos	Ações	Responsáveis
Tornar visível ao cidadão a existência e a localização da Ouvidoria na Administração Regional do Jardim Botânico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confecção de cartazes e banners para fixação no Protocolo e Recepção da Administração e em eventos da Administração;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> <li>• ASCOM</li> <li>• ASPLAN</li> </ul>
Divulgar a Ouvidoria e suas realizações nos meios de comunicação digitais e visuais da Administração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Post sobre a ouvidoria nas redes sociais da Administração e no site institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> <li>• ASCOM</li> </ul>
Manter atualizado o Site Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualização da aba Ouvidoria no site da Administração;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> <li>• ASCOM</li> <li>• ASPLAN</li> <li>• COAG</li> </ul>
Elaborar e divulgar os relatórios de gestão da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração trimestral dos relatórios de gestão</li> <li>• Elaboração do Relatório de Gestão Consolidado.</li> <li>• Divulgação no site institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> <li>• ASCOM</li> </ul>

Participar de cursos de capacitação, visando aprimorar os conhecimentos relacionados a ouvidoria e afins	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participação em cursos de capacitação presencial e à distância sobre os temas relacionados à Ouvidoria e afins;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouvidoria Geral</li> <li>CGDF</li> <li>EGOV</li> <li>Escola Virtual de Governo</li> <li>Outros</li> </ul>
Manter atualizada a Carta de Serviço da Administração	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análise, revisão e atualização da Carta de Serviço;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comissão de monitoramento da Carta de Serviço</li> </ul>
Realizar programas de Ouvidoria Itinerante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento em eventos externos;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chefe de Ouvidoria</li> <li>COLOM</li> </ul>
Analisar e atualizar o Plano de Ação Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração do Plano Anual de Ouvidoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chefe de Ouvidoria</li> </ul>
Promover palestras para apresentar a Ouvidoria e os relatórios de gestão	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realização de palestras</li> <li>Realização de reuniões com Gabinete, Coordenadores, Diretores, Gerentes e demais agentes públicos da Administração Regional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouvidoria Geral (parceria)</li> <li>Ouvidores das Administrações e Secretarias (parceria)</li> <li>Chefe de Ouvidoria</li> </ul>
Tornar público as Manifestações de Elogio dirigidas à Administração, setores e servidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Divulgação em murais e locais visíveis da Administração os elogios e os nomes dos servidores citados nas manifestações;</li> <li>Publicação nos canais de comunicação da Administração as manifestações de elogio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chefe de Ouvidoria</li> <li>ASCOM</li> </ul>

## Metas

Uma vez que a Ouvidoria Geral do Distrito Federal, órgão central da rede de ouvidorias do DF, órgão sob a qual está Ouvidoria Seccional está sob supervisão, atualmente presente em diversos instrumentos de planejamento da Administração Pública Distrital, visando contribuir para o aperfeiçoamento dos mecanismos de combate à corrupção, de integridade pública e de controle social no Distrito Federal, promovendo a melhoria efetiva dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal, apresentou como base de seu Plano de Ação instrumentos de planejamento do GDF nas partes que cabem a ouvidoria e após análise dos indicadores e metas estabelecidas neste Plano de Ação

<https://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-ACAO-2021->



[SIGO-DF.pdf](#)), esta Ouvidoria Seccional destaca que todos os índices ali propostos já foram alcançados.

Desta forma, apresento as metas desta Ouvidoria:

- Responder 100% das respostas enviadas dentro do prazo legalmente estabelecidos;
- Aumentar em 10% o número de usuários que realizam a pesquisa de Satisfação;
- Manter os índices de resolutividade, satisfação, com o atendimento e com o sistema de ouvidoria nos percentuais de 80%;
- Reduzir para 16 dias prazo médio do envio das respostas definitivas.
- Enviar respostas preliminares para 100% das manifestações que necessitam deste tipo procedimento;

## Considerações finais

A Ouvidoria da Administração Regional da Samambaia – RA XII com base no presente Plano de Ação visa atender todas às Iniciativas propostas para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão. Cabe ressaltar sua atuação no sentido de prezar pela transparência, acolher, gerenciar e acompanhar as demandas provenientes do Sistema de Ouvidoria OUV/DF e Lei de Acesso à Informação, zelando pelo sigilo e respeito os dados. Ademais, o papel da Ouvidoria, como instrumento de gestão, tem por princípio detectar os pontos mais recorrentes e de possíveis falhas nos atos administrativos, e desse modo, auxiliar o Órgão na tomada de decisões e propor ações que aspiram a qualificação e fortalecimento da Administração Pública.

Brasília 31 de agosto de 2021

Paulo Nery

Chefe de Ouvidoria