

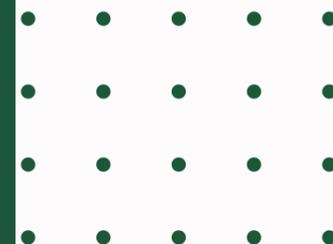


Região Administrativa XXVIII  
Fundação 03 de janeiro de 2005

# PLANO DE AÇÃO

2024/2025

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



# SUMÁRIO

03	QUEM SOMOS
04	APRESENTAÇÃO
05	ESTRUTURA DA OUVIDORIA
06	RECURSOS
07	PAINEL DA OUVIDORIA
08	LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES
09	ESTATÍSTICA
10	TIPOLOGIA
11	RECLAMAÇÃO
12	INDICADORES
14	TOTAL DE AVALIAÇÕES REALIZADAS
15	DEMANDA
16	GESTÃO DO PROCESSO
17	PROCESSO DE MELHORIAS
18	CONCLUSÃO



# QUEM SOMOS



DILSON BULHÕES  
DO NASCIMENTO

ADMINISTRADOR



WILSON GOMES  
DE OLIVEIRA

COAG



LÚCIA MADALENA

CHEFE GAB



ELILÚCIA  
CARNAÚBA  
BARROS

ASPLAN



ELIAS VIEIRA DE  
MATOS

ASSESSOR



LECIVALDA DE  
FÁTIMA CARDOSO

ASSESSORA  
ESPECIAL



CLOTILDE PAIÃO  
CORREIA DE  
SOUSA

DIDOT



MATHEUS DE  
QUEIROZ  
TRINDADE

DIROB



JOSIANE MARIA  
COELHO FREITAS

COLOM



FABIANA  
MENDES VAZ  
GOMES

ASTEC



MARCOS  
OLIVEIRA

ASCOM



ALYSSON  
PEREIRA DA  
SILVA

OUIDOR

# Apresentação

A Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Itapoã tem o prazer de apresentar o Plano Plurianual de Ação (PPA) para o biênio 2024/2025.

## 01 Objetivos

Transparência no processo, levantamento das falhas e planejamento de melhorias, avaliação periódica dos indicadores da Ouvidoria são essenciais para o bom funcionamento de uma ouvidoria

## 02 Metas

Incentivar a participação da equipe, estabelecer procedimentos claros e uniformes, definir objetivos e metas claros e mensuráveis, melhorar a taxa de resolução das manifestações, acelerar o tempo de resposta às manifestações e garantir a satisfação dos usuários com os serviços prestados.

## 03 Ações

Participar de treinamentos e cursos para os ouvidores, automatizar processos, promover a cultura do atendimento ao cliente, implementar ações corretivas com base nos resultados das pesquisas, definir prazos para o atendimento às manifestações, promover pesquisa de satisfação, acompanhar as demandas, promover relatórios, identificar erros e corrigir processos.



# ESTRUTURA DA OUVIDORIA RA XXVIII

## SERVIDORES



CHEFE OUVIDORIA

*A Administração possui um ouvidor que, além de realizar atendimento presencial aos cidadãos, controla todas as demandas da ouvidoria, produz relatórios, responde os processos e outros assuntos inerentes ao cargo, bem como participa ativamente de reuniões e comissões, programas, comitês e outros projetos que, de alguma forma, se relacionam com o serviço de ouvidoria. Além disso, necessita de capacitação como atividade inerente ao cargo, bem como atende às convocações da CGDF/OGDF.*



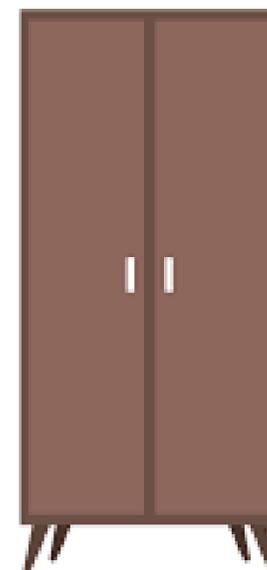
ASSESOR TÉCNICO  
SUBSTITUTO

*A manutenção de um Assessor para o biênio de 2024/2025 é extremamente necessário para suprir as ausências do Chefe de Ouvidoria e desta forma prestar o atendimento presencial ao cidadão.*

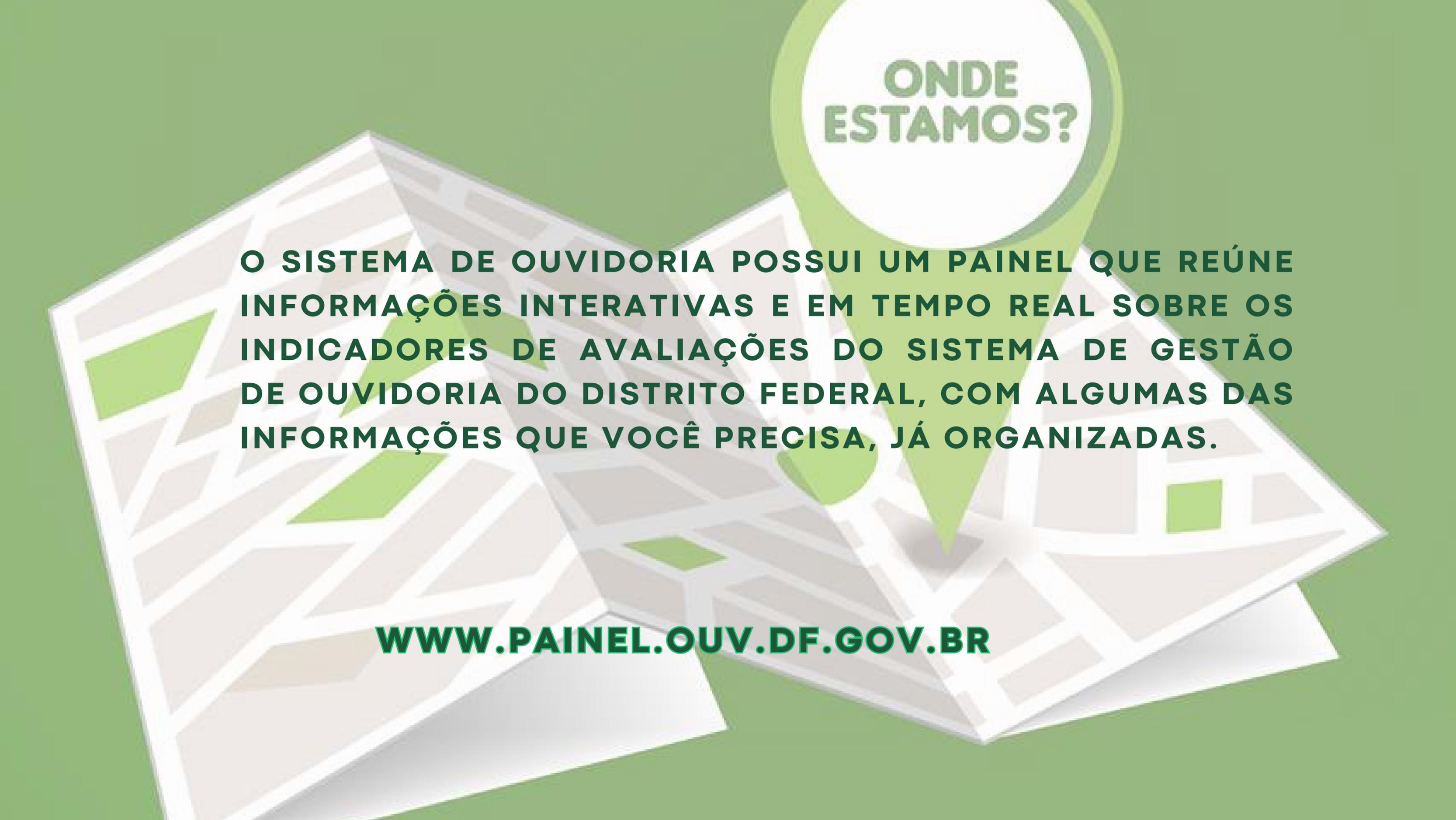
# ESTRUTURA DA OUVIDORIA RA XXVIII

## RECURSOS MATERIAIS

A sala da ouvidoria na Administração Regional do Itapoã, conta com os equipamentos e recursos para realizar as tarefas de maneira adequada e sigilosa, se necessário.



**Economizar faz bem à saúde.**



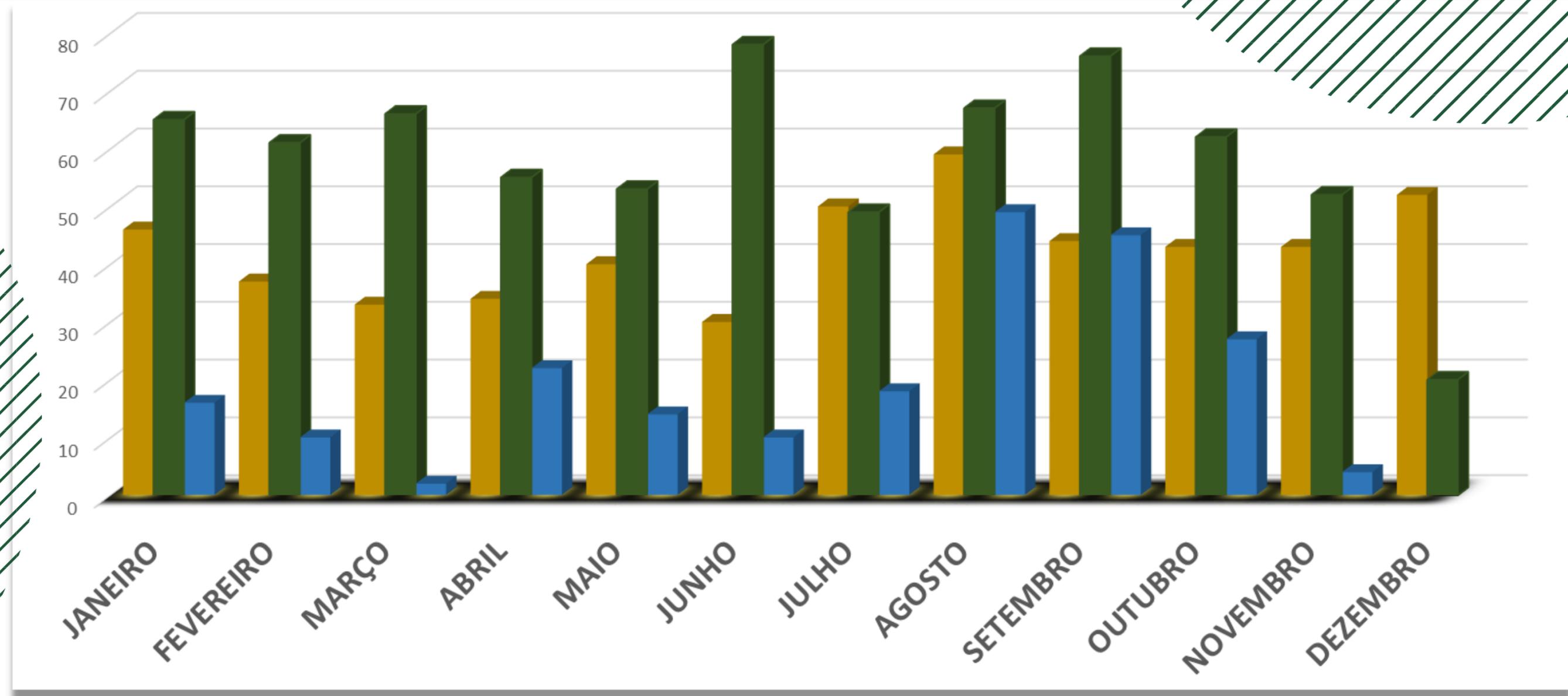
**ONDE  
ESTAMOS?**

**O SISTEMA DE OUVIDORIA POSSUI UM PAINEL QUE REÚNE INFORMAÇÕES INTERATIVAS E EM TEMPO REAL SOBRE OS INDICADORES DE AVALIAÇÕES DO SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL, COM ALGUMAS DAS INFORMAÇÕES QUE VOCÊ PRECISA, JÁ ORGANIZADAS.**

**[WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR](http://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR)**

# MANIFESTAÇÕES

RECEBIDAS NA RA- XXVIII



■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



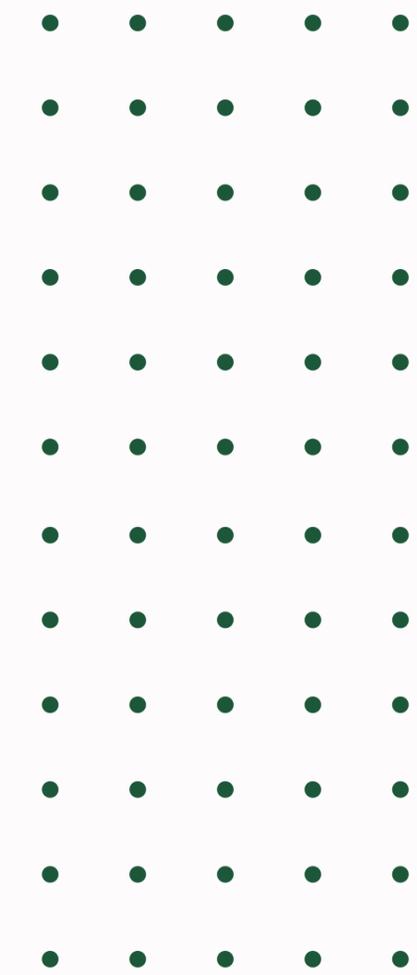
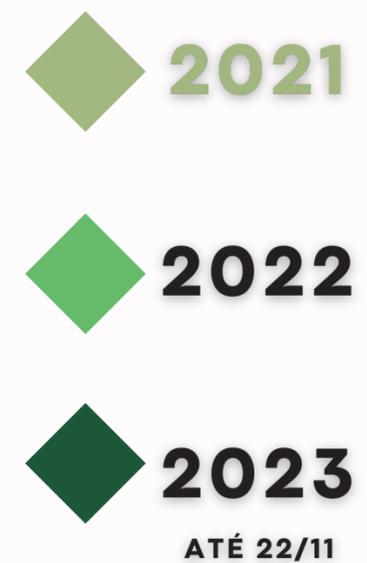
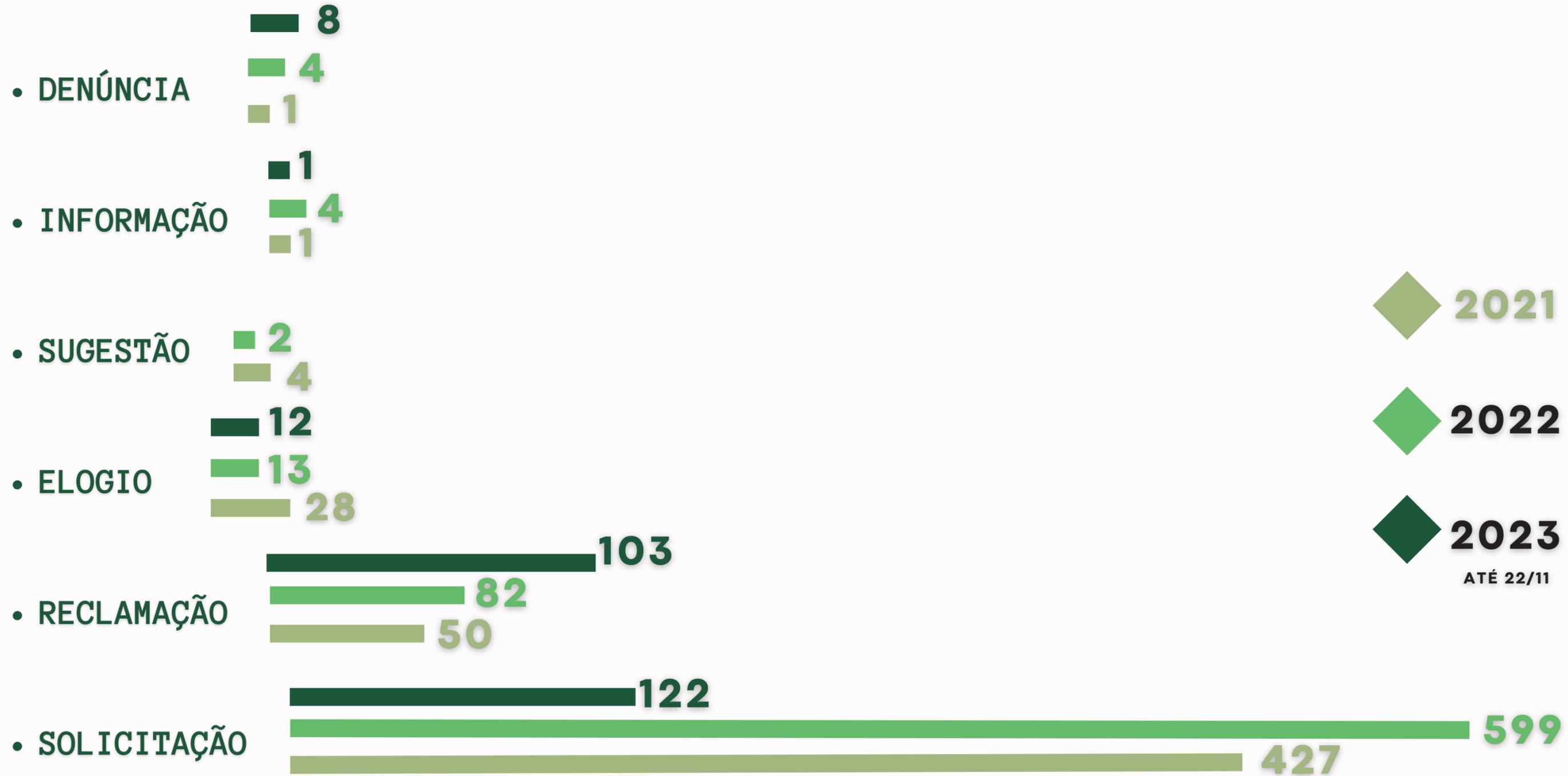
No ano de 2022 foram registradas 704 manifestações, valor 27,42% maior, quando comparado a 2021, que contabilizou 511 registros.

No período entre janeiro e novembro de 2021 foram 449 manifestações, entre janeiro e setembro de 2022 foram 673 manifestações, e neste mesmo período de 2023, foram 226 manifestações, ou seja, durante dois anos no período acima especificado, houve uma redução de 66,42 % no registro de manifestações. Possivelmente, a redução no número de pedidos recebidos pela Ouvidoria do Itapoã pode ser justificada pela força-tarefa de serviços executados na cidade, cujo objetivo é realizar ações de manutenção, conservação e zeladoria em diversos setores.

Essas ações estão contribuindo para melhorar a qualidade dos serviços prestados à população, o que está levando a uma redução nos problemas relatados pelos cidadãos. Isso é positivo, pois demonstra que a Administração Regional do Itapoã está comprometida em atender às demandas da população e em oferecer serviços de qualidade.



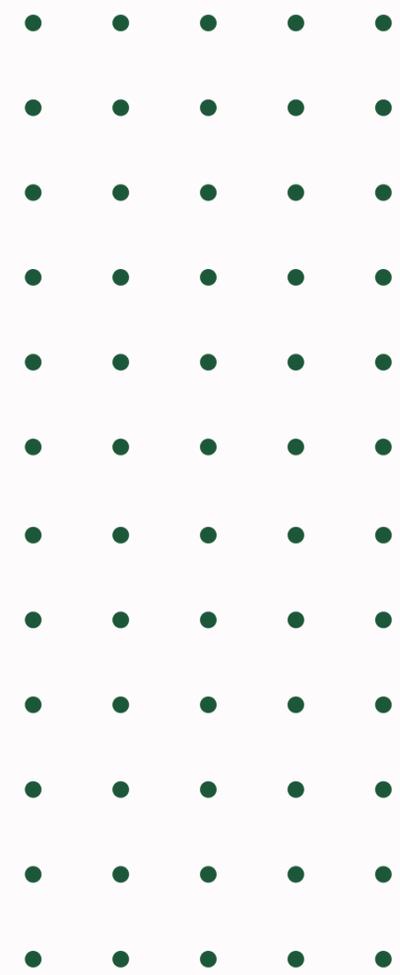
# TIPOLOGIA



# RECLAMAÇÃO



◆◆ Em 2023, o número de reclamações aumentou significativamente. Isso demonstra que os cidadãos estão mais atentos às questões locais e buscando cada vez mais soluções para os problemas da cidade. Este é um sinal positivo, pois indica que os moradores estão se tornando mais participativos na vida pública da cidade.

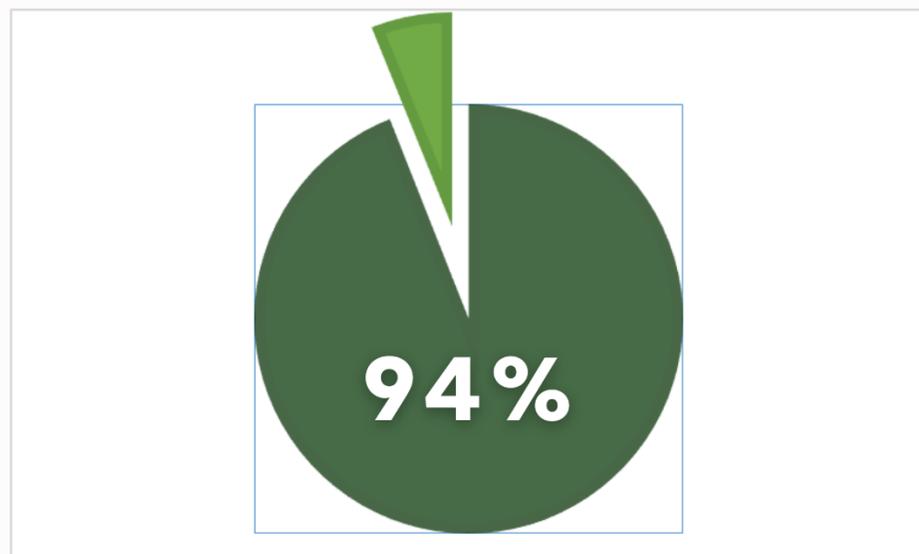


# INDICADORES

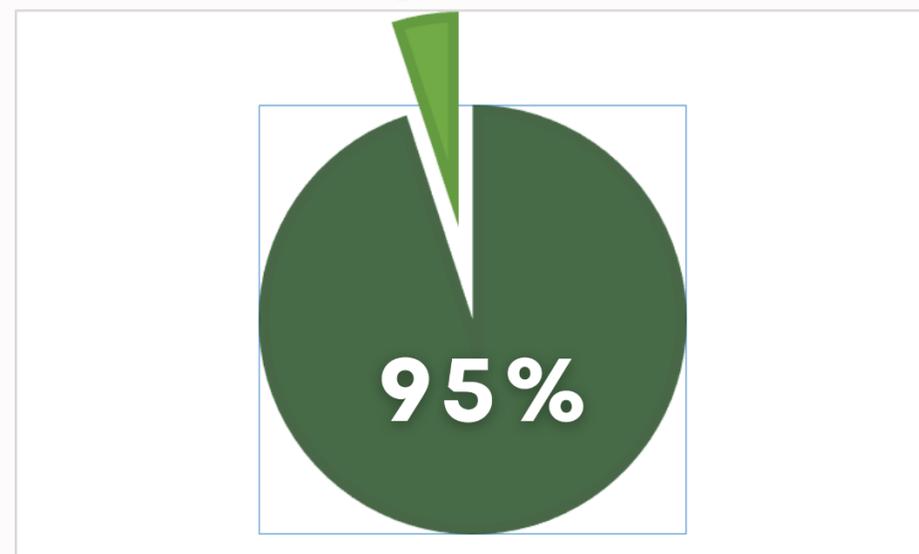
2021/2022/2023



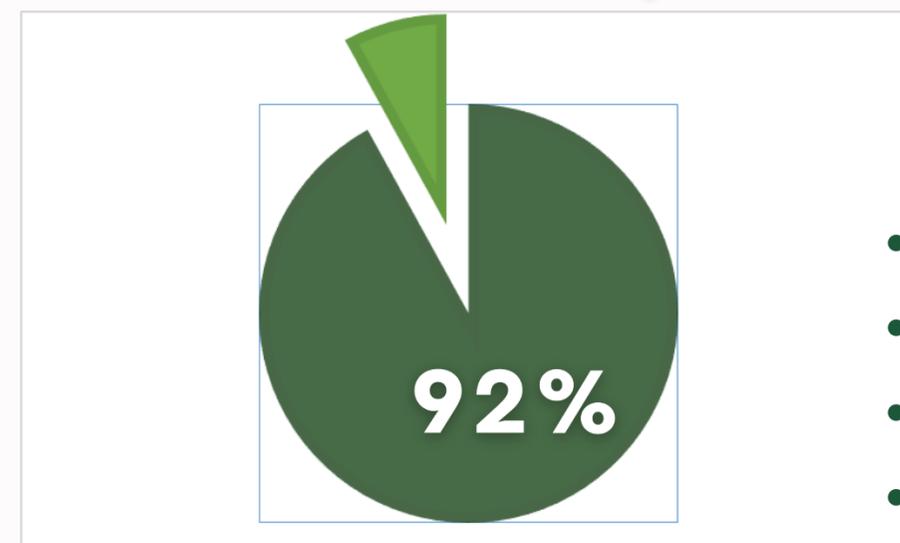
## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



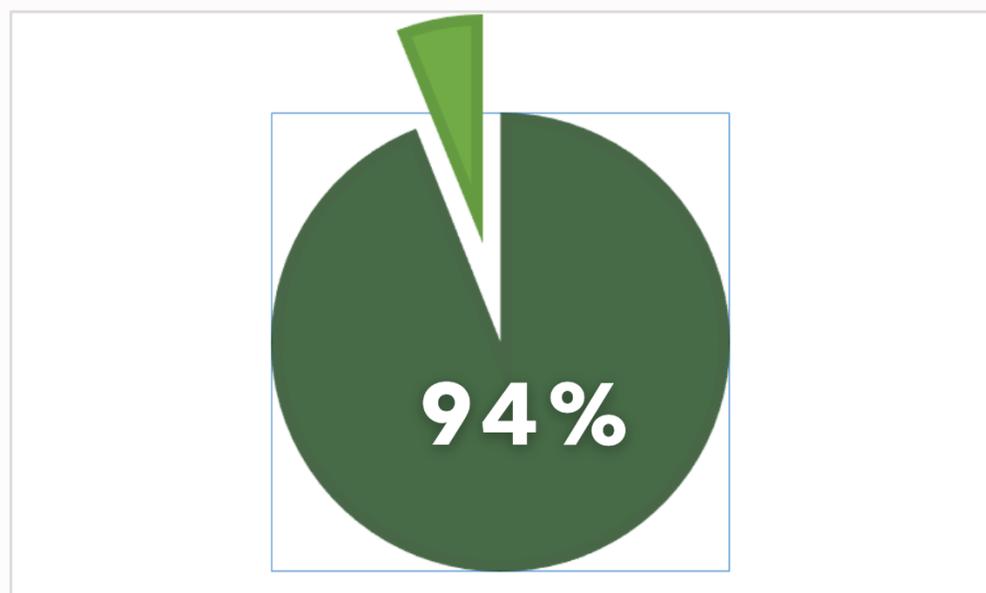
## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



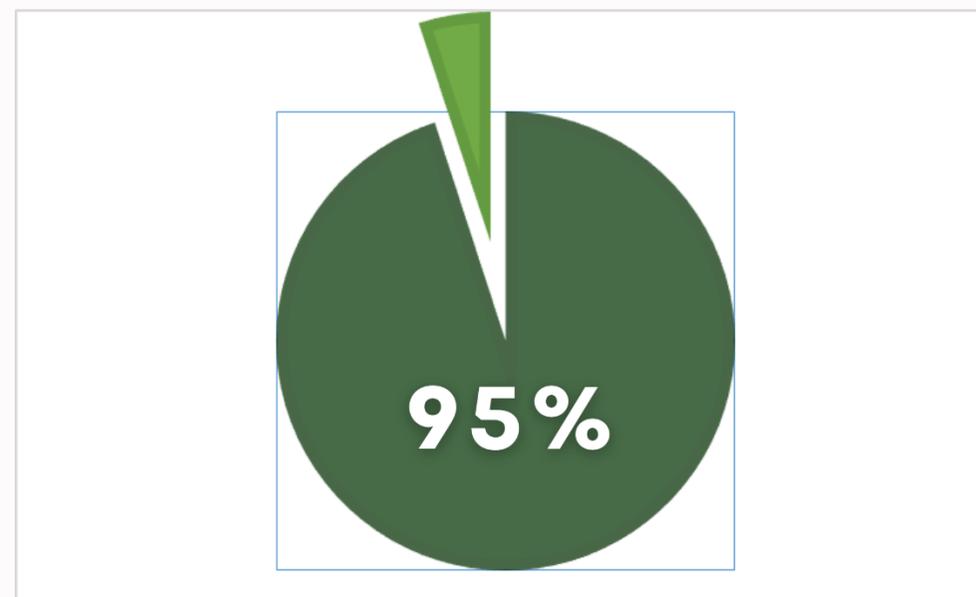
## ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



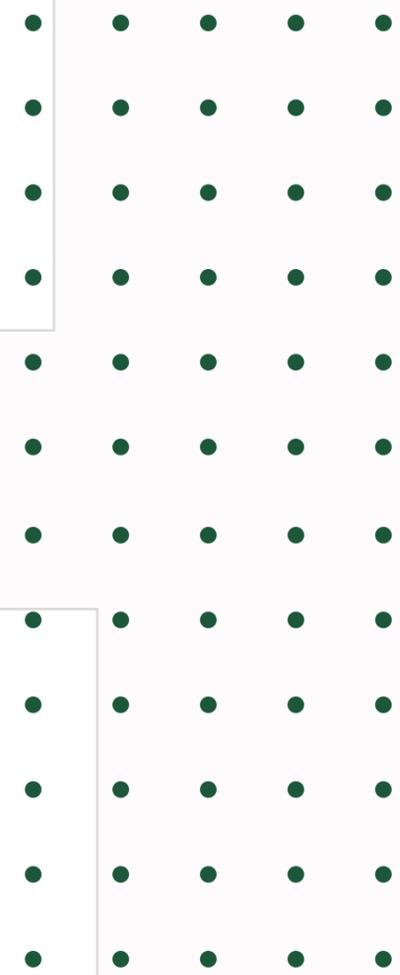
## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



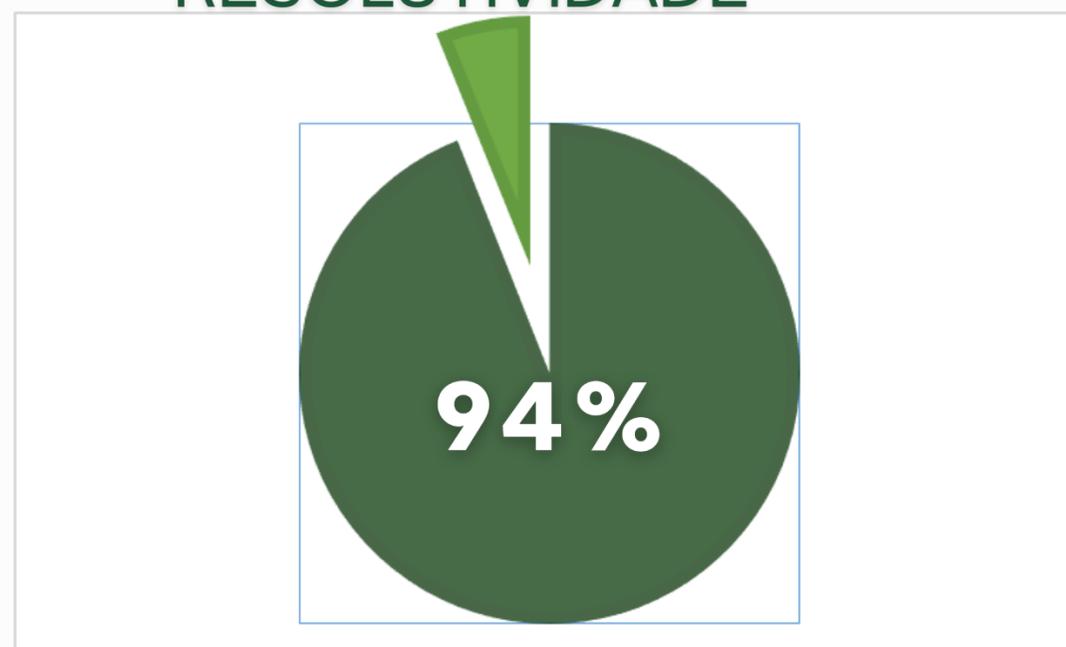
## SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Conforme observado nesta seção de indicadores, a Administração Regional do Itapoã, obteve resultados excepcionais somando os anos de 2021/2022 e 2023, sendo todos os indicadores acima de 80%. Para o biênio 2024/2025, esta Ouvidoria Seccional tem como meta manter todos os indicadores acima de 80%.

Os resultados apresentados são baseados nas manifestações avaliadas. No entanto, a média de avaliação pós-finalização das ouvidorias ainda é baixa, conforme mostra a página seguinte. Nossa meta é criar um programa de pós-atendimento que incentive o usuário a fazer avaliação final das suas manifestações.

### RESOLUTIVIDADE



# MANIFESTAÇÕES AVALIADAS

2021/2022/2023

TODOS OS ÓRGÃOS

ANO

01/01/2021

22/11/2023



Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
		^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v
1º	Casa Militar	100%	18	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2º	RA XXXII	97%	116	100%	100%	97%	100%	100%	90%
3º	RA-ITAP IRA XXVIII	94%	2037	98%	95%	92%	94%	95%	89%
4º	SEGOV		564						
5º	RA-RFI IRA XVIII		1894						
6º	RA-CRUZ IRA XII		1210						
7º	RA-RFII IRA XXII		1162						
8º	RA-PW IRA XXIV		568						
9º	RA-BRAZ IRA IV		1981						
10º	IPREV/DF		328						

manifestações avaliadas:  
397

respostas no prazo: 2.034

manifestações avaliadas:  
281

manifestações avaliadas:  
836

manifestações avaliadas:  
278

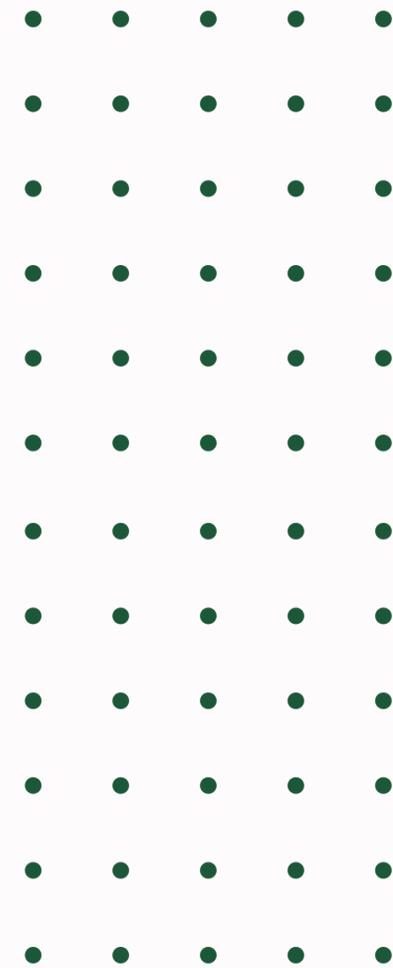
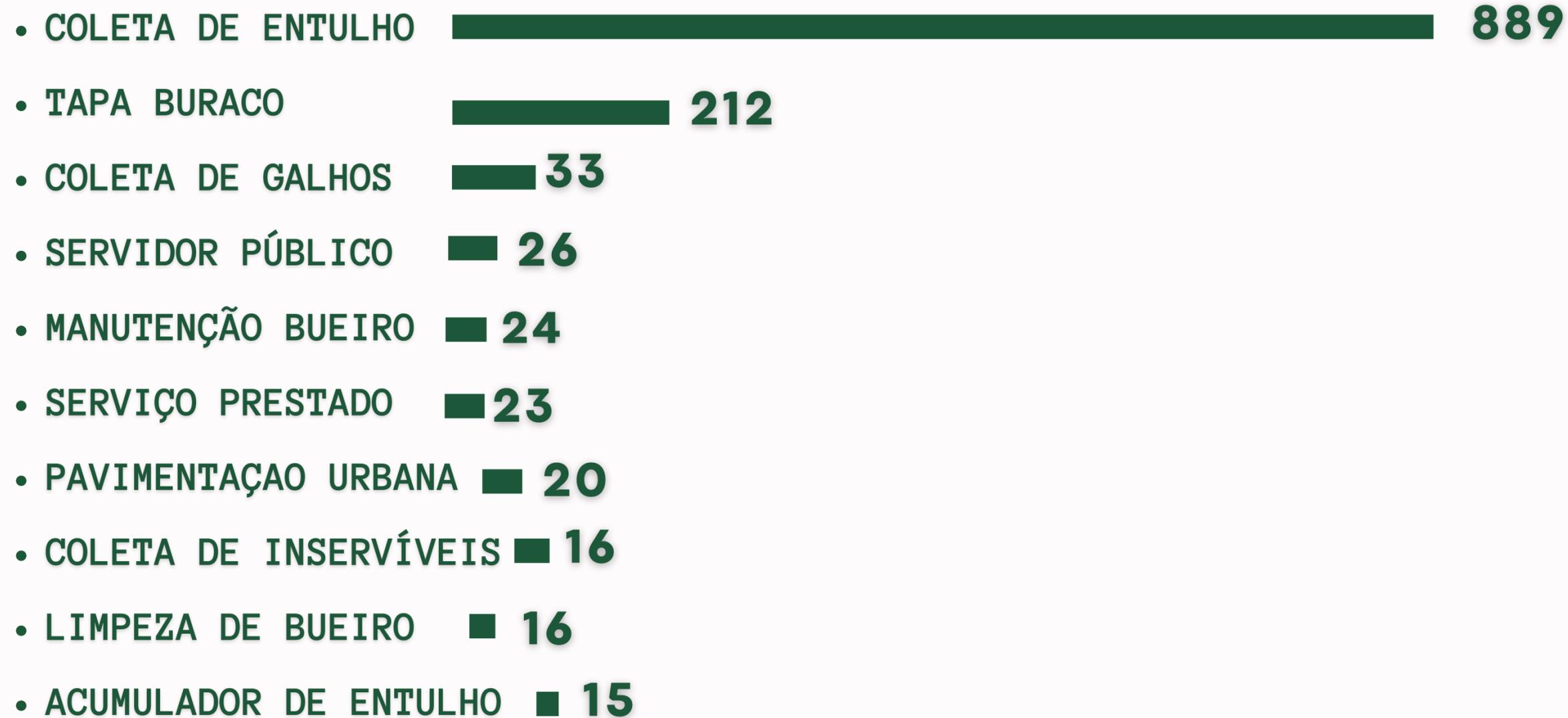
manifestações avaliadas:  
280

manifestações avaliadas:  
278



# ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

2021/2022/2023





Onde queremos chegar

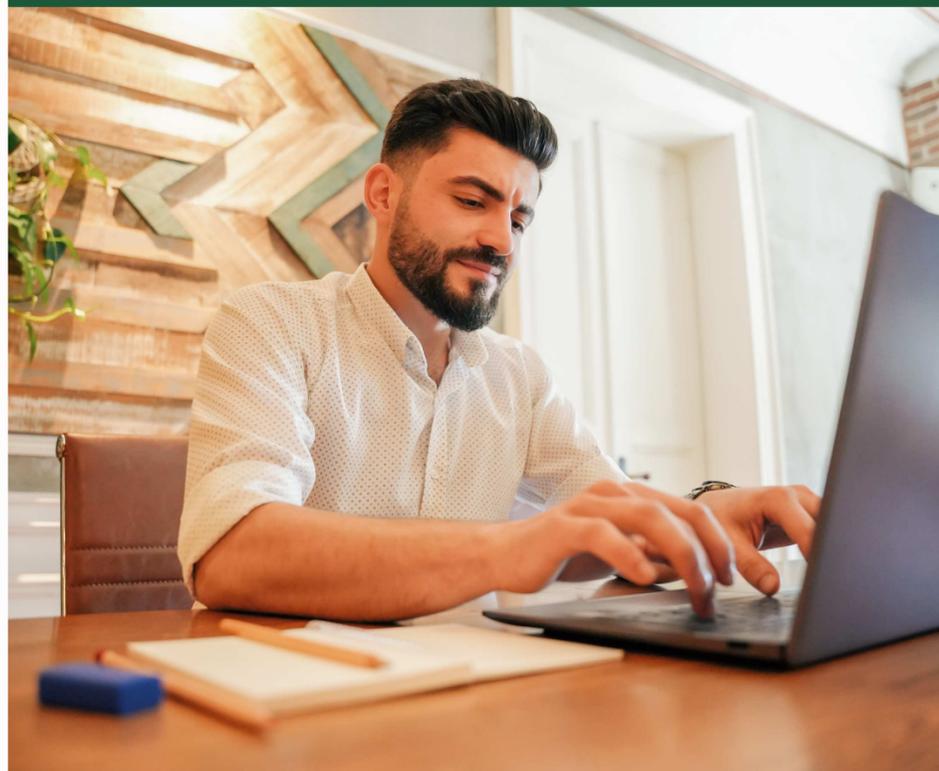
# GESTÃO DO PROCESSO

## DEMANDAS



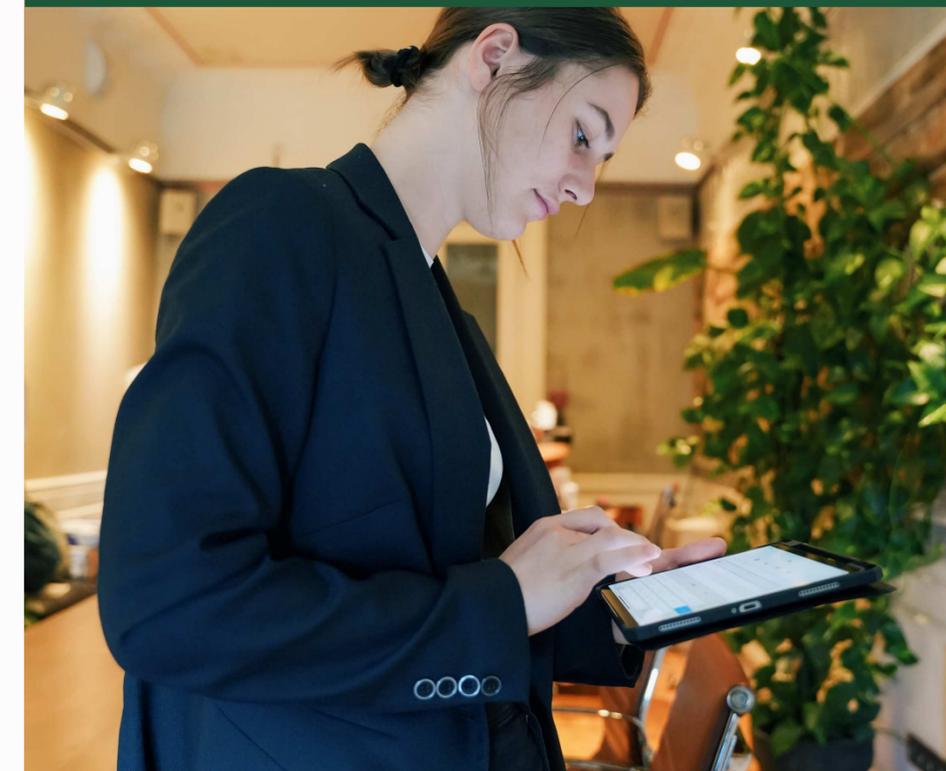
Conforme mostram os indicadores, nossa maior demanda é a coleta de entulho em área particular. E de acordo com os parâmetros da Lei 4.704 de 20 de dezembro de 2011, que estabelece que os geradores de resíduos da construção civil e volumosos são responsáveis pelo descarte apropriado dos resíduos que produzem.

## MELHORIAS



A Administração Regional do Itapoã iniciou uma campanha de conscientização, sobre a importância da separação dos resíduos e reforçou que fará a retirada de até 1 m<sup>3</sup> de entulho por gerador até a conclusão do PEV. Isso permitirá que a Administração foque nos serviços mais essenciais para a comunidade.

## INDICADORES



Nos últimos 3 anos, nossos indicadores mostram que 69,8% de toda demanda foi coleta de entulho. Com a criação do Ponto de Entrega Voluntária (PEV), esperamos que essa demanda seja reduzida significativamente.



Onde queremos chegar

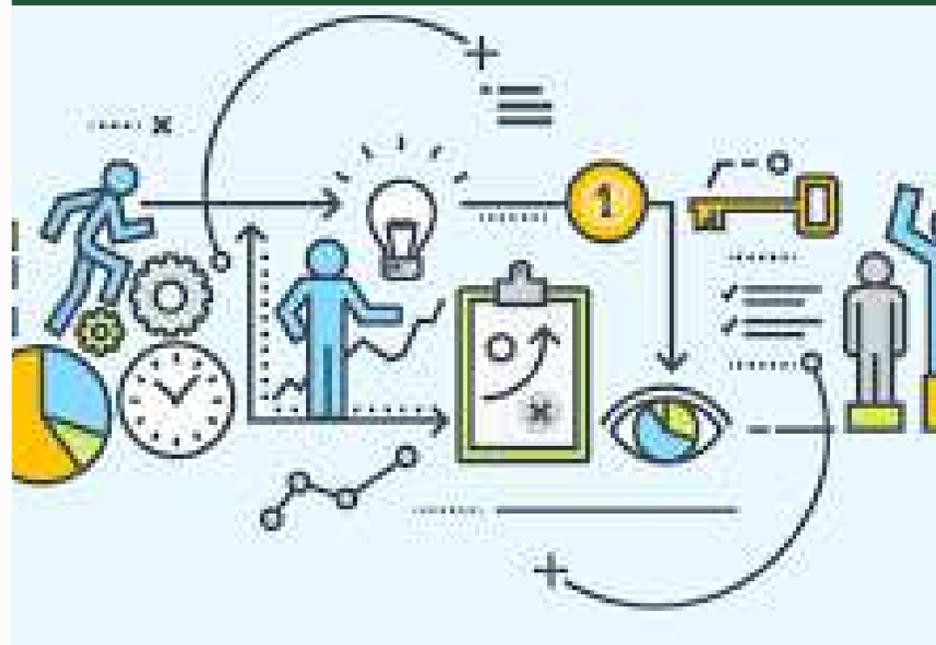
# AÇÕES QUE SERÃO REALIZADAS PELA OUVIDORIA SECCIONAL DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ, NOS ANOS DE 2024 E 2025

## PLANEJAMENTO



- SER REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO;
- REDUZIR TEMPO DE RESPOSTA;
- MELHORAR OS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO;
- PADRONIZAR OS PROCESSOS;
- PROMOVER REUNIÕES COM A EQUIPE;
- USAR COMUNICAÇÃO FREQUENTE, CLARA E OBJETIVA ;
- ACOMPANHAR RESULTADOS E COMPARTILHAR COM TODOS ENVOVIDOS NO PROCESSO.
- IMPLANTAR OUVIDORIA ITINERANTE;

## EXECUÇÃO



- REUNIÕES MENSAIS COM TODA EQUIPE RA-XXVIII, PARA ALINHAR PROCESSOS E PROJETOS;
- GERENCIAR RECLAMAÇÕES;
- TODO REQUERIMENTO GERA UM PROCESSO SEI;
- TRANSPARÊNCIA DO PROCESSO
- ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA;
- GERENCIAR ATUALIZAÇÕES;
- CRIAR INOVAÇÕES.

## OBJETIVOS



- VERIFICAR AS METAS;
- ANTECIPAR PROBLEMAS;
- ACOMPANHAR INDICADORES;
- CRIAR RELATÓRIOS;
- DIVULGAR RESULTADOS;
- PLANEJAR MELHORIAS;

# CONCLUSÃO

O DETALHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO, O LEVANTAMENTO DAS FALHAS E O PLANEJAMENTO DE MELHORIAS SÃO ETAPAS ESSENCIAIS PARA A ELABORAÇÃO DE UM PLANO DE AÇÃO EFICAZ PARA A OUVIDORIA. A AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DA OUVIDORIA TAMBÉM É IMPORTANTE PARA VERIFICAR A EFETIVIDADE DAS AÇÕES PREVISTAS NO PLANO, ALÉM DE AJUDAR A IDENTIFICAR NOVAS OPORTUNIDADES DE MELHORIA.

A OUVIDORIA É UMA IMPORTANTE FONTE DE INFORMAÇÕES PARA A ADMINISTRAÇÃO, POIS PODE FORNECER PERCEPÇÕES SOBRE AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DOS CIDADÃOS.

# ITAPÓIA

