



**OUVIDORIA**  
**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ**  
**PLANO ANUAL**  
**2021**

Governador: Ibaneis Rocha  
Controlador-Geral: Paulo Wanderson M. Martins  
Administrador Regional: Marcus Cotrim  
Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca  
Ouvidor Seccional: George Lopes

## SUMÁRIO

### Sumário

1. APRESENTAÇÃO .....	3
2. COMPETÊNCIA.....	4
3. FORÇA DE TRABALHO.....	5
4. DIAGNÓSTICO .....	5
5. MANIFESTAÇÕES.....	6
6. OS OBJETIVOS E METAS .....	8

## 1. APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao disposto nos Decretos nº(s) 32.840/2011 e 36.462/2015 e nas Instruções Normativas nº(s) 01/2017 e 05/2020 da Controladoria-Geral do Distrito Federal, apresentamos o Plano de Ação Anual da Ouvidoria da Administração Regional do Itapoã referente ao exercício de 2021.

Este Plano abrange as principais ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria Seccional do Itapoã em conjunto com as Unidades Técnicas (Coordenações); Assessorias e Gabinete desta Regional, com o objetivo de assegurar ao cidadão a participação social, possibilitando demandar um serviço de qualidade, proporcionado com cortesia, celeridade e de forma simplificada.

A Administração do Itapoã possui em sua estrutura organizacional 1(um) Gabinete (Assessoria Técnica - ASTEC; Assessoria de Planejamento - ASPLAN; Assessoria de Comunicação – ASCOM e Ouvidoria); 03(três) Coordenações (Coordenação de Administração Geral - COAG; Coordenação de Desenvolvimento - CODES e Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção - COLOM) com suas respectivas unidades.

A Ouvidoria da Administração Regional do Itapoã está diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, dessa forma, segue suas diretrizes e orientações, as quais possuem o fito de assegurar a participação social da população na gestão pública, seja como norteadora de políticas públicas, melhoramento e controle da gestão pública e das ações administrativas

## 2. COMPETÊNCIA

A competência da Ouvidoria da Administração do Itapoã se encontra definida no Regimento Interno, Decreto nº 38.094/2017, conforme segue:

Art. 8º À Ouvidoria, unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria- Geral do Distrito Federal, compete:

- 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 a 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 e
- X - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação, em conformidade com normas publicadas pelos Órgãos Centrais competentes.

### 3. FORÇA DE TRABALHO

Em pesquisa realizada pela CODEPLAN em 2018 aponta que a população urbana da RA Itapoã era de 62.208(sessenta e dois mil e duzentos e oito) habitantes. (fonte: Codeplan/DIEPS/GEREPS/PDAD2018).

Na Ouvidoria da RA-ITAP a força de trabalho, conforme estrutura de cargos, é composta, somente, pelo Ouvidor titular, conforme quadro abaixo:

<b>CARGO</b>	<b>NOME</b>	<b>CV REDUZIDO</b>
Ouvidor Titular	George Lopes	- Formado em Gestão Pública pela UEG; - Pós-Graduado em – Psicologia Social; - Possui capacitação em Ouvidoria pela Escola de Governo do Distrito Federal

### 4. DIAGNÓSTICO

As Administrações Regionais são órgãos da Administração Direta vinculadas à Secretaria-Executiva das Cidades (Decreto nº 37.625, de 15/09/2016) que tem como competência representar o Governo do Distrito Federal no âmbito das Regiões Administrativas; supervisionar, fiscalizar e executar programas, projetos e ações governamentais de interesse público em sua jurisdição, em articulação com a Secretaria Executiva das Cidades; supervisionar, fiscalizar e executar, respeitadas as atribuições da Secretaria Executiva das Cidades as ações de participação popular em seu território.

A Região Administrativa do Itapoã é formada pela área urbana: Del Lago I e II, Fazendinha, Itapoã I e II, Mandala. Condomínios: Novo Horizonte, Entre Lagos, Euler Paranhos. Área Rural: Fazenda Velha e Capão da Erva.

Semelhantemente, verificamos, ainda, que existe uma falta de compreensão em relação as atribuições dos órgãos que integram o sistema, muitas vezes, devido as lacunas existentes nos Regimentos Interno, ou quando estes, preveem atribuições concomitantes, como exemplo citamos o assunto “fiscalizar”. Diante de tais lacunas, alguns órgãos definem suas atuações sem os devidos ajustes com os demais, ocasionando muitas vezes entendimentos divergentes entre os Ouvidores dos Órgãos.

Salientamos que o papel primordial da Ouvidoria é o de tratar as manifestações

dos cidadãos, via canais legais, buscar soluções para a demanda junto as áreas responsáveis, visando aprimoramento na qualidade dos serviços prestados à comunidade do Itapoã. A Ouvidoria funciona como um termômetro, uma vez que auxilia na identificação de pontos fracos/fortes da Instituição, podendo, assim, ajudar na redefinição dos fluxos internos do órgão.

## 5. MANIFESTAÇÕES

No ano de 2020 foram recebidas 493 (quatrocentos e noventa e três) manifestações somente no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV/DF) nesta Ouvidoria Seccional, o que demonstra um crescimento de 78% nos registros de manifestações em relação ao exercício anterior (2019).

Ano	2019	2020
Manifestações	276	493

No que tange aos assuntos mais demandados em 2020, temos:

- Coleta de entulho disposto irregularmente;
- Tapa buraco-manutenção de vias públicas;
- Agendamento em serviços Públicos;
- Servidor Público;
- Licença para uso de espaço Público;
- Papa-entulho;
- Biblioteca e
- Microcrédito.

Importante ressaltar que em relação ao tratamento dos assuntos mais demandados esta Ouvidoria, preliminarmente, realiza junto as áreas técnicas consulta se o tema abordado é de competência desta Regional. Caso positivo, a manifestação é repassada para área técnica para a realização dos serviços que são solicitados pelo cidadão, se possível, elaboração da “resposta definitiva”, respeitando o prazo de até 20(vinte) dias determinados pela legislação vigente.

Caso não seja possível o atendimento ao pleito do cidadão no prazo de 20 (vinte) dias, a Unidade deverá informar a Ouvidoria os motivos ensejadores do “não atendimento”, bem como, as providências adotadas para a disponibilização dos serviços ou a indicação das ações a serem realizadas pelo cidadão junto a outros órgãos, caso seja necessário.

O objetivo desta Ouvidoria é que as “respostas definitivas” elaboradas pelas áreas técnicas sejam mais objetivas, claras e sempre com linguagem cidadã. Apesar do esforço contínuo para a melhoria dos serviços, seja no âmbito da Ouvidoria ou no âmbito Institucional, para o ano de 2021 identificamos as seguintes fraquezas e ameaças:

a) Fraquezas:

- Quadro de pessoal reduzido;
- Necessidade constante de capacitação, devido grande rotatividade de servidores no órgão;
- Orçamento limitado para atender, adequadamente, os anseios da comunidade da RA-ITAP.

b) Ameaças:

- Instabilidade apresentada no Sistema Eletrônico de Informação-SEI;

Visando mitigar a problemática quanto a limitação de recursos disponíveis para a realização dos projetos de interesse da comunidade da Regional, a Administração desde 2020, apresenta propostas de seus projetos em seu caderno emendas parlamentares visando alocação recursos orçamentários pelos parlamentares.

Apesar das dificuldades citadas, ressaltamos que desde 2019 a atual gestão tem trabalhado para atender o maior número de demandas de Ouvidoria prezando pela qualidade dos serviços prestados a comunidade como se pode observar pelos índices apresentados no quadro abaixo:

Ano	2019	2020
Índice de Resolutividade	62%	88%
Índice de Satisfação com a Ouvidoria	72%	86%
Índice Recomendação	81%	91%
Índice de Satisfação com o Atendimento	73%	85%
Índice de Satisfação com a resposta	57%	82%

Quanto ao Índice de Resolutividade Importante ressaltar que a avaliação no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF ocorre por adesão, o que possibilita ao cidadão qualificar ou não a resposta recebida pelo órgão, como também, a Pesquisa de Satisfação.

Não podemos deixar de ressaltar que a Pandemia da COVID 19 trouxe desafios para gestão pública: a adaptação a modalidade de trabalho “Teletrabalho” e o número reduzido de pessoal gerou a necessidade de nos reinventarmos para melhor atender os anseios da comunidade com foco no atendimento do serviço com qualidade.

## 6. OBJETIVOS E METAS

Os objetivos e metas do plano de trabalho da Ouvidoria para o exercício de 2021, foram estipuladas, visando o cumprimento dos objetivos da Ouvidoria e suas competências, conforme Tabela abaixo:

Objetivos	Metas	Prazo
a) Ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria por meio digital	- Integração entre a Ouvidoria e ASCOM, para a elaboração de <i>Post</i> sobre a ouvidoria nas redes sociais da RA-ITAP; - Fortalecimento dos canais de Ouvidoria, visando uma maior integração com a população.	Ação contínua
b) Receber e tratar todas as demandas da população recebidas via OUV/DF e e-SIC no prazo estipulado na Lei	- Atendimento ao manifestante com cortesia e respeito, apresentando resposta dentro do prazo legalmente estabelecido com clareza e objetividade (linguagem cidadã); - Aumentar o índice das respostas avaliadas como “resolvidas” em até 100%.	Ação contínua
c) Atualização do <i>site</i> institucional	- Integração entre a Ouvidoria, a ASCOM visando promover as atualizações necessárias no site institucional.	Ação contínua



d) Publicar Relatórios da Ouvidoria	- Divulgação dos relatórios trimestrais e anual na página da RA-ITAP, das atividades da Ouvidoria.	Ação contínua
e) Participar das capacitações promovidas pela OGDF	- Participação em cursos de capacitação à distância sobre os temas relacionados à Ouvidoria.	Ação contínua
f) Manter a Carta de Serviço atualizada	- Integração entre a Ouvidoria, ASPLAN e ASCOM, para promover a atualização da Carta de Serviço, conforme as informações disponibilizadas pelas áreas; - Conscientizar as unidades quanto a importância da atualização das informações constantes na Carta de Serviços.	Ação contínua
g) Índice de Transparência Ativa	- Integração entre a Ouvidoria e ASCOM para constante atualização das informações dispostas no site institucional.	Ação contínua

George Lopes da Costa  
Ouvidor da Administração Regional do Itapoã