

PLANO DE AÇÃO

2023

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ
OUVIDORIA DO ITAPOÃ



PLANO DE AÇÃO 2023

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ

GOVERNADOR
IBANEIS ROCHA

VICE-GOVERNADORA
CELINA LEÃO

CONTROLADOR-GERAL
PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

OUVIDORA-GERAL
CECÍLIA SOUZA FONSECA

ADMINISTRADOR REGIONAL DO ITAPOÃ
RAIMUNDO RISONALDO PAZ

CHEFE DA OUVIDORIA
GEORGE LOPES DA COSTA

EQUIPE DA OUVIDORIA
AURISTELIA DA SILVA PIMENTA

CHEFE DA ASCOM
HELLEN LOPES DOS SANTO



APRESENTAÇÃO

As ouvidorias públicas do Governo do Distrito Federal são instâncias de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

Nesta perspectiva, em atendimento aos dispostos nas legislações vigentes, em especial ao inciso II do art. 2º da Instrução Normativa nº 01/2017 CGDF, apresentamos o Plano de Ação 2023 da Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Itapoã.

As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da equipe desta Ouvidoria frente aos resultados obtidos no sistema de ouvidorias do Distrito Federal.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidas na Ouvidoria da Administração Regional do Itapoã em parceria com o SIGO- DF, durante o ano de 2023, em consonância com Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019-2023 e Plano Plurianual do DF – PPA 2020-2023.

Esta Ouvidoria seccional está fisicamente instalada na sala nº 01 da Administração Regional do Itapoã, localizada na Qd. 378, Cj. A, AE 04, Del Lago.

O atendimento presencial funciona das 08h às 12h e 14h às 18h. A equipe também é responsável pelas demandas solicitadas via internet, e pelo 162, através do sistema OUV-DF, bem como por orientar os cidadãos que entram em contato através do telefone 3686-2898 ramal 9424.

Na estrutura organizacional, a unidade Administrativa da Ouvidoria – OUV/ RA - ITAPOÃ está subordinada diretamente ao Gabinete da Administração Regional, e possui apenas o cargo de Chefe da Ouvidoria, Símbolo CPE-08 em sua estrutura e lotação.

A equipe é composta pelo Chefe da Ouvidoria e uma assessora, cedida pelo Gabinete, para realizar os trabalhos da seccional.

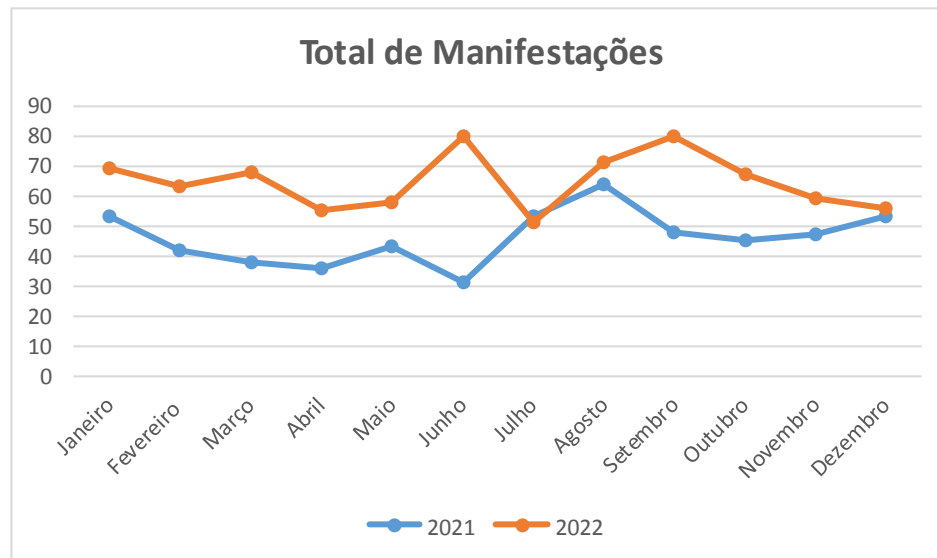
FATORES CONSIDERADOS NA ELABORAÇÃO DO PLAN-OUV

Para a elaboração do Plan-Ouv de 2023 levou-se em consideração as seguintes informações:

- Rol de serviços prestados pela Administração Regional do Itapoã, categorizado por setores responsáveis, modalidades de atendimento (telefone, online e/ou presencial) e serviços identificados na carta de serviço;
- Recomendações e determinações de órgãos de controle relativas às atividades de ouvidoria;
- Setores demandados pela ouvidoria, categorizado por quantidade de reclamações ou solicitações dos usuários de serviços públicos, prazos de respostas, qualidade e completude das respostas;
- Quantidade de demandas externas para a ouvidoria (relativa à atuação da ouvidoria);
- Assuntos e serviços objetos de recomendações da ouvidoria pendentes de atendimento;

DIAGNÓSTICO

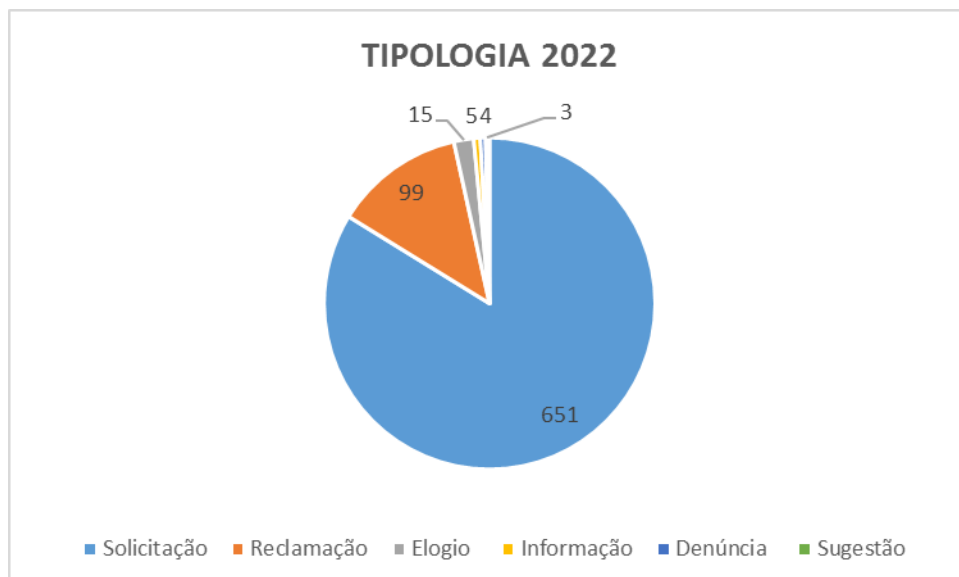
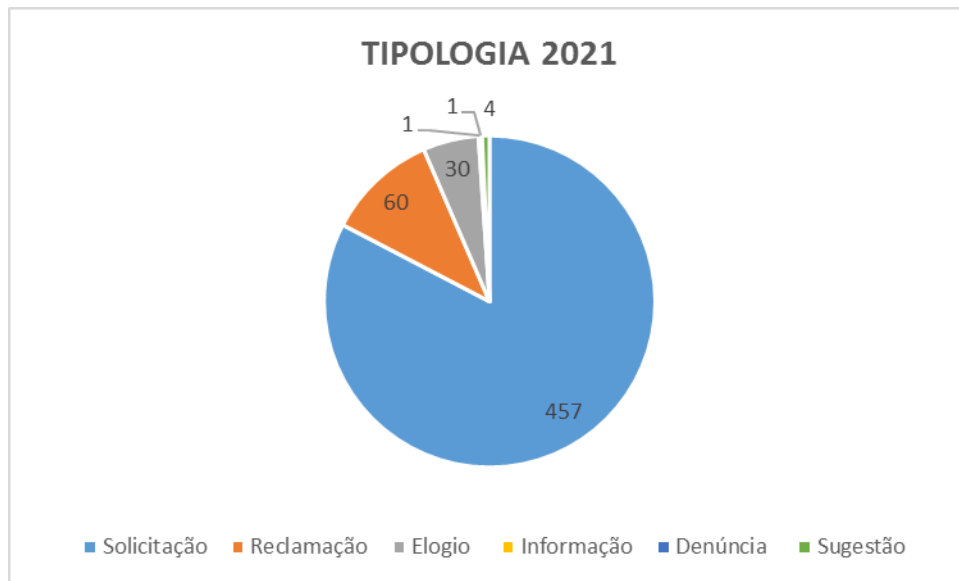
A Ouvidoria do Itapoã, no ano de 2022, recebeu o total de 777 manifestações, fechando o ano com 91% de resolutividade, um aumento de 28,8% em relação ao ano anterior, sendo 224 manifestações a mais.



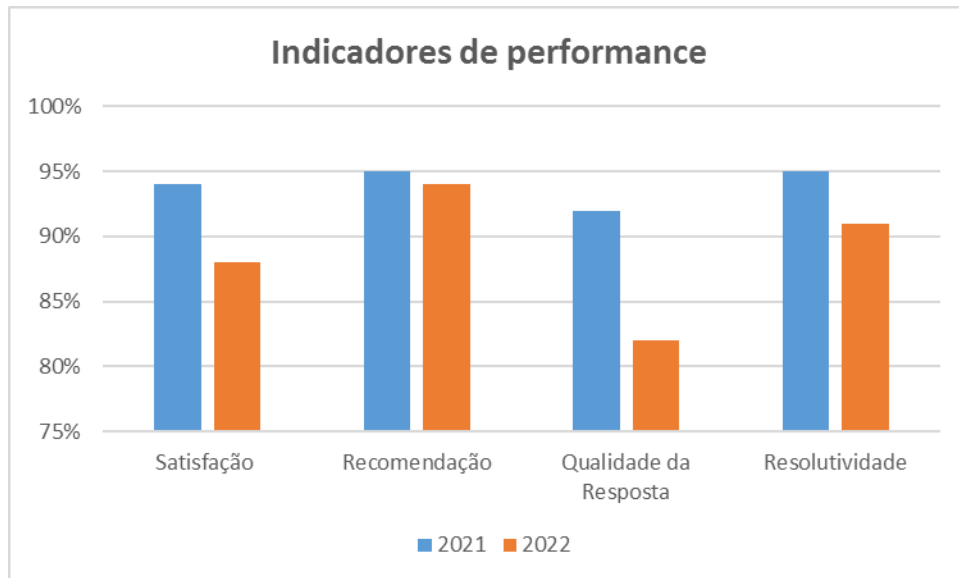
O ano de 2021 foi atípico devido à pandemia causada pelo coronavírus. Os servidores estavam em teletrabalho e as manifestações da Ouvidoria foram feitas por meio do site ou telefone. Foram registradas 511 demandas de acordo com dados do Painel da Ouvidoria. Em 2022, voltamos com o atendimento presencial para a comunidade e observamos um aumento de 193 manifestações a mais em relação ao ano anterior. Intensificamos a divulgação do trabalho da Ouvidoria nas redes sociais e conseguimos alcançar novos números nas manifestações.

TIPOLOGIA

A Administração do Itapoã recebe mais solicitações devido aos serviços de zeladoria do órgão, como recolhimento de entulhos e tapa-buracos. Por ser uma cidade nova, os moradores buscam a Administração para resolver situações, principalmente pelo contato com as equipes que estão nas ruas diariamente. Cidade em desenvolvimento e com muitas construções.



INDICADORES

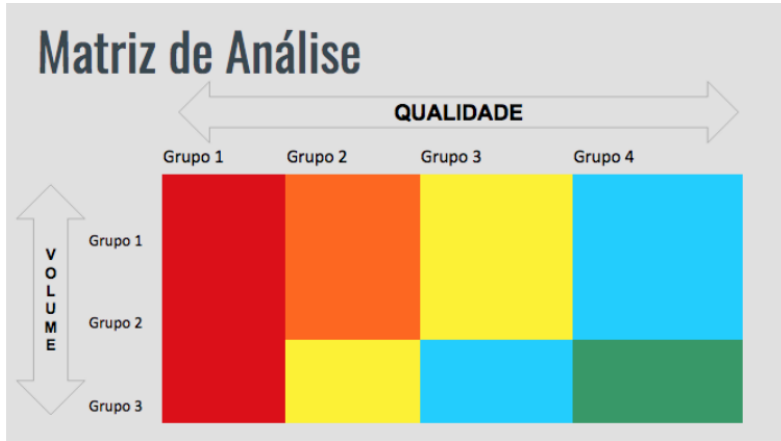


ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

O assunto mais recorrente é recolhimento de entulhos, tapa-buracos, bocas de lobo, bens inservíveis e retirada de galhos.



MATRIZ DE ANÁLISE



DIMENSÃO VOLUME

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)
 Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50)
 Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

DIMENSÃO QUALIDADE

Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%
 Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO
 Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO
 Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO

Conforme Matriz de Análise apresentada acima a Ouvidoria Seccional do Itapoã se encontra no Grupo 3 na Dimensão de Volume, já que recebemos mais 700 manifestações em 2022. e no Grupo 4 na Dimensão de Qualidade. O objetivo para 2023 será a melhoria dos indicadores de performance.

METAS

Tendo em vista o diagnóstico realizado, observou-se pontos que demonstram fragilidade e que impactam direta ou indiretamente na prestação do serviço à comunidade e no planejamento das ações do órgão.

A pesquisa de satisfação seja de uma instituição pública ou de uma instituição privada, tem como objetivo não só avaliar a eficiência e a eficácia da forma em que os serviços são prestados, como também entender realmente os anseios e preocupações do usuário do serviço, assim podendo traçar planos e metas que vão de encontro aos desejos reais e necessidades do contribuinte, evitando desta forma o gasto de forma desnecessária dos recursos ou não atendendo assim os anseios da comunidade de uma forma plena.

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria serão priorizadas neste Plano de Ação relativo ao ano de 2023, as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor, bem como melhorar os índices de atendimento e satisfação do usuário e continuar as ações no sentido de:

- Fortalecer o canal único;
- Manter o monitoramento dos prazos de atendimento aos usuários;
- Realizar avaliação periódica das pesquisas de satisfação para aferir a qualidade do atendimento e nível de satisfação dos usuários;
- Apontar melhorias na transparência, como atualização dos dados no sítio eletrônico oficial;
- Aprimorar e oficializar o alinhamento técnico com as vinculadas como forma de crescimento conjunto;
- manter atualizada a Carta de Serviços da Administração Regional do Itapoã com suporte das áreas técnicas;
- Aprimorar a participação interna em eventos como palestras, lives, treinamentos e demais oportunidades de demonstrar aos colaboradores da Pasta os trabalhos e competências das ouvidorias.

PROJETO

OUVIDORIA NAS QUADRAS
GESTÃO PARTICIPATIVA

2023

OUVIDORIA DO ITAPOÃ



Administração
Regional do Itapoã



OUVIDORIA NAS QUADRAS GESTÃO PARTICIPATIVA

Descrição do projeto

O projeto Ouvidoria nas Quadras - Gestão será uma iniciativa da Administração do Itapoã para fomentar a participação popular e estimular o exercício da cidadania, a iniciativa visa levar aos cidadãos, de forma itinerante, informação e conhecimento sobre as ouvidorias, para que eles possam ser sujeitos ativos das ações públicas, que, conseqüentemente, vão se refletir no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Regional do Itapoã.

Justificativa

O projeto Ouvidoria nas Quadras - Gestão Participativa está alinhado com as ações que serão implementadas pela Administração Regional do Itapoã no sentido de realizar ações itinerantes e levar serviços para a comunidade da cidade, fortalecendo o exercício da cidadania ao oferecer uma iniciativa para encaminhamento de solicitações, sugestões, reclamações e informações. Dessa forma, tem como propósito aperfeiçoar os serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal (GDF) à população.

A necessidade de implementar o Projeto, cujas ações decorrem da análise dos dados fornecidos pelo Painel de Ouvidoria, cujo número de demandas poderia ser mais expressivo, ficando evidenciado que grande parte da população desconhece o papel da Ouvidoria. Desta forma, é imperiosa a necessidade de divulgar os serviços que são oferecidos no âmbito da Administração Regional do Itapoã.

Definido no Planejamento estratégico da Administração do Itapoã, para o ano de 2023, o Projeto se constitui em importante avanço na promoção da cidadania. Desta forma, o maior desafio está relacionado a sua efetividade para alcançar os objetivos organizacionais.

Objetivos

O projeto Ouvidoria nas Quadras tem como objetivo buscar demandas contatando diretamente os moradores da cidade. Os servidores e colaboradores da Administração Regional do Itapoã estarão presentes mensalmente em uma das quadras do Itapoã para conversar com os moradores e registrarem as manifestações, entre elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações.

Identificados com coletes e crachás, além de abordar as pessoas nas ruas, a equipe da Administração fará o registro de todos os pedidos como buracos em vias públicas, calçadas desniveladas, serviços de poda de árvores, entre outros, que serão encaminhados aos setores responsáveis.

O projeto também visa identificar moradores dos bairros que irão receber a ação para serem agentes colaboradores da Administração. Ao identificarem situações ou problemas nas ruas, como buracos, bocas de lobo entupidas, entulhos, entre outros, eles entrem em contato com um canal da Administração e enviem fotos com endereço para que as equipes busquem resolver a demanda com mais agilidade.

Benefícios/Resultados Esperados

Esse projeto descreve as atividades que deverão ser realizadas pela unidade de Ouvidoria e pela Administração Regional do Itapoã para superar as lacunas entre a maturidade revelada pelo processo de auto diagnóstico e a maturidade alvo definida e aprovada pelo órgão. O resultado esperado será a melhoria do serviço público prestado à sociedade e melhorar a satisfação do cidadão.

Aferição de Resultados

Serão elaborados relatórios trimestrais com o objetivo de identificar e aferir as ações e resultados das demandas de Ouvidoria da Administração Regional do Itapoã, considerando as variáveis, metas e indicadores associados às atividades desenvolvidas pelo órgão.

Peças de Comunicação

Campanha nas redes sociais institucionais para divulgar a Ouvidoria como canal de gestão participativa e democrática, fomentando a contribuição do cidadão-usuário para a melhoria contínua do serviço prestado pela Administração Regional do Itapoã.

Objetivo de Desenvolvimento Sustentável – ODS

Paz, justiça e instituições eficazes: promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

A previsão é melhorar o serviço público prestado a sociedade, contemplar os eixos de sustentabilidade, diminuir possíveis danos à população. O projeto se justifica pela alta demanda de coleta de entulho e tapa buraco, e visa aumentar o número de demandas com o objetivo de solucioná-las trazendo mais bem-estar para a população.

CRONOGRAMA

Ações	Previsão de entrega – 2023											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Ouvidoria nas Quadras – Itinerante bairro Itapoã II												
Ouvidoria nas Quadras – Itinerante bairro Fazendinha												
Ouvidoria nas Quadras – Itinerante bairro Del Lago I												
Ouvidoria nas Quadras – Itinerante bairro Del Lago II												
Ouvidoria nas Quadras – Itinerante Quadra 318 do Del Lago - Mandala												
Ouvidoria nas Quadras – Itinerante bairro Itapoã Parque												
Ouvidoria nas Quadras – Itinerante Avenida Comercial do Del Lago												
Ouvidoria nas Quadras – Itinerante Avenida Comercial da Fazendinha												
Elaborar relatório que comprove a mensuração periódica dos indicadores para o monitoramento da qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.												

Observações: O projeto Ouvidoria nas Quadras pode sofrer alterações no cronograma com relação aos bairros visitados, pois a Administração do Itapoã dará prioridade conforme demandas mais urgentes e essenciais. demanda de serviços

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Administração Regional do Itapoã integra o sistema orgânico de ouvidorias públicas em rede e tem a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania, aprimorando os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal.

Itapoã, 15 de fevereiro de 2023.