

PLANO DE AÇÃO ANUAL DE OUVIDORIA

ANO, 2022

PLANALINA
"CONHECENDO O PASSADO, TRABALHANDO O PRESENTE, DESENVOLVENDO O FUTURO"



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE PLANALTINA
OUVIDORIA**



Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do Distrito Federal

Paulo Wanderson Moreira

Ouvidora-Geral do Distrito Federal

Cecília Souza da Fonseca

Administrador Regional de Planaltina

Antônio Célio Rodrigues Pimentel

Chefe da Ouvidoria

Sidele de Jesus Silveira

Equipe Ouvidoria

Belmira Flores Machado



1. Apresentação

A Ouvidoria da ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE PLANALTINA, RA-PLAN, constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e a Pasta e de promoção do exercício do controle social e do acesso à informação, visando contribuir para a melhoria da eficiência da Administração Pública.

Assim, em atendimento ao disposto no inciso II, do art. 2º, da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, a Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina apresenta o seu Plano de Ação Anual, referente ao exercício de 2022.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos na Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina, em conjunto com o SIGO-DF, em consonância com o Plano Estratégico do Distrito Federal (PEDF) 2019-2023 e Plano Plurianual do DF (PPA) 2020-2023.

Esta Ouvidoria seccional está fisicamente instalada na sala n.º 02 do prédio da Administração Regional, na Avenida Uberdan Cardoso, s/nº - Setor Administrativo Planaltina – DF, tendo como mobiliário: 03 (três) mesas, 03(três) cadeiras, 03 (três) computadores, 02 (dois) armários, e 01(uma) longarina estofada com três lugares. O atendimento presencial funciona das 8h 00 às 12h 00 e 13 às 17h, de segunda a sexta-feira.

A seccional, como parte da rede, é também responsável pelas manifestações solicitadas por meio dos canais: internet site www.ouv.df.gov.br, telefones 162 (para registro) e 3550.6007 (orientações).

Destacamos que a Ouvidoria é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão que está subordinada ao Gabinete do Administrador e tecnicamente vinculada a Ouvidoria Geral do DF. Na estrutura organizacional, possui somente o cargo de Chefe da Ouvidoria, símbolo CPE 08.

A equipe é composta pela Chefe da Ouvidoria, cedida do quadro da Secretaria de Estado de Educação, 01 (um) Especialista do quadro da Administração de Planaltina e 01 (um) jovem aprendiz do Programa Jovem Candango.

Informamos que as metas e indicadores previstas para o ano 2022 foram revisadas com base na matriz de risco. A metodologia utilizada foi a ferramenta 5W2H.

Por fim, destacamos que o contexto da pandemia SARS COV 19 foi considerado e incorporado nesse Plano.



2. Competências

Compete à Ouvidoria, além do que está estabelecido no [Regimento Interno da Administração Regional](#), o disposto no item II do artigo 2º da Instrução Normativa nº 01, de 05 de Maio de 2017:

II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;

E,

Conforme disposto [DECRETO Nº 38.094, DE 28 DE MARÇO DE 2017 \(Alterado pelos Decreto nº 38.326, de 10/07/2017 e Decreto nº 39.467 de 21/11/2018\)](#), a Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina tem as seguintes atribuições:

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:

Art. 8º, 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 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;

X – exercer outras atividades que lhes forem atribuídas na sua área de atuação, em conformidade com normas publicadas pelos Órgãos Centrais competentes.



3. Visão Estratégica

Um pequeno resumo da história de Planaltina:

A Região Administrativa de Planaltina (RA-PLAN) foi criada em 19 de agosto de 1859 pela Lei nº 03 da Assembleia Provincial de Goiás. Criou-se, então, o Distrito de Mestre D'armas, que nos termos da lei pertencia ao município de Formosa. Mais tarde, esta passou a ser a data oficial da fundação da cidade, conforme o disposto no artigo 2º do Decreto "N" nº 571, de 19 de janeiro de 1967.

A história da cidade, porém, começou bem antes, logo após a passagem da Comissão Cruls que esteve na região para estudar onde seria a futura capital do Brasil. O então Presidente da República Epitácio Pessoa baixou o decreto nº 4494, em 18 de janeiro de 1922, determinando o assentamento da Pedra Fundamental. No dia 7 de setembro de 1922, a pedra foi lançada exatamente onde pretendia-se construir a futura capital do Brasil.

Planaltina, distante 38,5 quilômetros do Plano Piloto, é a mais antiga das regiões administrativas do Distrito Federal. Conserva, em suas ruas estreitas, centenários casarões. O local, na época chamado de Vila Mestre D'Armas, devido a um armeiro que morou na região, era ponto de escoamento do ouro retirado de Goiás e em 1917 a cidade foi batizada com o nome atual.

Planaltina oferece ao visitante atrações como cachoeiras, casas antigas, centro histórico, festas tradicionais, parques ecológicos e o Vale do Amanhecer, uma das maiores comunidades místicas do país.

A mais importante reserva ambiental da América do Sul, a Estação Ecológica de Águas Emendadas, também se localiza próxima à cidade. Na área urbana, as maiores atrações são a Igreja de São Sebastião, os casarões antigos e o Museu Histórico e Artístico de Planaltina, que conserva a memória da cidade e oferece aos visitantes artesanato da região, destacando-se a cerâmica e a tapeçaria.

O calendário de eventos da cidade é extenso. Os visitantes podem apreciar festas tradicionais como a Folia do Divino Espírito Santo e a Via Sacra – representada por atores da cidade, e que leva um público de todo DF e entorno ao Morro da Capelinha, durante as comemorações da Semana Santa.



Missão Ouvidoria Planaltina 2022

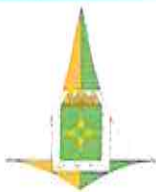
Ouvir, encaminhar aos setores competentes, acompanhar e responder às manifestações da comunidade, propondo ações que visem a melhoria e aprimoramento dos serviços públicos. Promover a interlocução entre os usuários dos serviços públicos e a Administração Regional de Planaltina, atuando como promotor e agente de mudanças em prol de uma gestão pública transparente, eficaz, participativa, ética e eficiente.

Visão

Trabalhar na busca da excelência da gestão na administração pública por meio da vocalização dos anseios do cidadão em relação às políticas públicas e serviços públicos ofertados pela Administração Regional de Planaltina.

Valores

- História
- Cultura
- População
- Turismo
- Prestação de serviços
- Atendimento de excelência
- Qualidade
- Eficiência
- Transparência
- Meio ambiente equilibrado
- Satisfação do usuário



4. Diagnóstico

A cidade de Planaltina tem área de 1 534,69 km², possui quase 200 mil habitantes distribuídos em vários bairros, cada um com sua característica própria para atendimento. (Arapoanga, a Área Universitária, Condomínio Guirra, Condomínio Mestre D'armas, Condomínio Nosso Lar, Condomínio Nova Esperança, Condomínio Parque Mônaco, Condomínio Parque Mônaco II, Condomínio Prado, Condomínio Residencial Morada Nobre, Condomínio Santa Mônica, Estância Mestre D'armas I, II, III, IV, V e VI, Estância Planaltina, Fazenda Mestre D'Armas Etapa I, II e III, Jardim Roriz, Horta Comunitária I, II e III, Mansões do Amanhecer, Nossa Senhora de Fátima, Setor Tradicional, Setor Sul, Setor Residencial Oeste, Bairro de Fátima, Setor de Oficinas, Portal do Amanhecer I, III, V e Prive, Quintas do Amanhecer II, Quintas do Amanhecer III, Recanto do Sossego, Recanto Feliz, Residencial Bica do DER Gleba B, Residencial Cachoeira, Residencial Condomínio Marissol, Residencial Flamboyant, Residencial Nova Esperança, Residencial Nova Planaltina, Residencial São Francisco I e II, Residencial Sarandy, San Sebastian, Setor Administrativo, Setor Central, Setor Comercial Central, Setor de Educação, Setor de Hotéis e Diversões, Setor de Mansões Mestre D'armas, Setor Hospitalar, Setor Mansões Itiquira, Setor Norte, Setor Recreativo e Cultural, Setor Residência Leste com os Buritis I, II, III e IV, Vale do Amanhecer, Vale do Sol, Cond. Veneza I, II e III, Vila Dimas, Vila Feliz, Vila Nossa Senhora de Fátima, Vila Vicentina), além de ter a maior região rural do DF com 24 núcleos rurais.

Em conformidade com a mão de obras existente (07 servidores, 06 reeducandos e 02 administrativos) e os maquinários (02 caminhões basculantes trucado, 01 basculante toco, 01 pá carregadeira, 01 moto-niveladora, 01 caminhão pipa e 01 rolo compactador de asfalto). O que torna extremamente dificultoso o atendimento de nossas demandas. Ressaltamos que mesmo com planejamento, muito do nosso serviço depende de fatores externos, como o caso do tapa-buraco, que, por exemplo, dependemos que a fábrica esteja em funcionamento e tenha o material necessário para o serviço. A coleta de entulho é feita de forma regular e diária, infelizmente temos muitos pontos de transbordo irregulares em nossa cidade e mesmo quando há identificação (placa proibido jogar lixo) não é respeitado. A terraplanagem é feita com regularidade, devido ao pouco maquinário, podemos atender um bairro de cada vez, e é um serviço relativamente demorado, podendo levar até 10 dias úteis para conclusão do serviço, dependendo do bairro e região que estiver sendo atendida.

Nessa Ouvidoria, foram recebidas 1047 manifestações no ano de 2020 tendo como índice de resolutividade 69%, e no ano de 2021, 1050, com 66% de resolutividade. O que demonstra que apesar dos esforços e metas estabelecidas, a falta de material humano e



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE PLANALTINA
OUVIDORIA



maquinário refletiu nos números, o que impediu o alcance das mesmas.

De acordo com os dados extraídos do painel de Ouvidoria, Planaltina recebeu as seguintes repostas: em 2020, 92% dos cidadãos estão satisfeitos com o atendimento prestado, 90% estão satisfeitos com o serviço de Ouvidoria, 94% recomendam a Ouvidoria dessa Administração, 96% estão satisfeitos o sistema OUV-DF e 82% ficaram satisfeitos com a resposta recebida em 2020.

Ainda de acordo com os dados do Painel do Sistema de Ouvidoria, atingimos o índice de 99% de manifestações respondidas no prazo, com tempo médio de 15 (quinze) dias para resposta, o que representa uma melhora do índice de manifestação respondida no prazo, em contrapartida houve uma pequena piora no índice de resolutividade em relação a 2020, fechando 2021 com 66% de manifestações respondidas como resolvidas. Justificamos essa queda possivelmente pela dificuldade no atendimento por falta de material humano e equipamentos já citados nesse diagnóstico, o que está sendo tratado por essa Administração Regional.

Cabe ressaltar que apesar da pequena queda no índice de Resolutividade em 2021, comparado a de 2020, essa seccional encontra-se com os percentuais acima das metas previstas pela Ouvidoria Geral, conforme demonstrado no quadro de resumo de metas da OGDF para 2021.

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 31 de dezembro de 2020 e 1º de janeiro ao dia 31 de dezembro de 2021.



METAS ESTABELECIDAS NO PLANO DE AÇÃO 2021

Meta SIGO	Meta RA	Assuntos
42%	70%	Índice de Resolutividade
93%	95%	Cumprimento do prazo da resposta
69%	75%	Satisfação com o atendimento
75%	78%	Recomendação de Ouvidoria
49%	70%	Satisfação com a Resposta

ÍNDICES ALCANÇADOS 2021

	Prazo de Ouvidoria	Satisfação com o Atendimento	Recomendação Ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
SIGO	93%	69%	75%	49%	42%
ADM. PLANALTINA	99%	85%	86%	73%	66%

Para melhor demonstração e análise dos dados, optou-se pela formulação da Matriz de Integridade da Administração Regional de Planaltina.



Matriz de Integridade da Administração Regional de Planaltina

Risco	Causa	Consequência
Diminuição do Índice de Resolutividade de 2020/2021	Falta de disponibilidade para se melhorar recursos humanos e maquinário no Parque de Serviços dessa RA.	- insatisfação do usuário com o não atendimento de demandas recorrentes. - Respostas negativas na pesquisa de satisfação.
Baixo índice da pesquisa de satisfação	- Alta complexidade de acesso do cidadão (a) ao formulário de pesquisa. - Falta de habitualidade com o sistema de ouvidoria .	- Imprecisão dos índices de qualidade do serviço oferecido - Não identificação do nível de satisfação do usuário.
Reduzido acesso ao Site oficial da Administração De Planaltina por falta de adequação da Carta de Serviços	- Falta de atualizações pelas áreas técnicas. - Falta de estímulo no monitoramento dos serviços, sem controle social.	- Autuação pelos Órgãos de Controle, pelo descumprimento do Decreto n.º 36.419/2015. - Aumento de Manifestações no E-sic - Descredito do órgão.

Tendo em vista o diagnóstico realizado, e entendendo que há uma necessidade da melhoria de prestação de serviço ofertado ao cidadão (a), a Ouvidoria Seccional apresenta o Plano de Ação de 2022 com as seguintes metas:

1. Melhorar o índice de Resolutividade;
2. Ampliar o quantitativo de manifestações por meio da pesquisa de satisfação;
3. Melhorar o índice de satisfação com o atendimento;
4. Expandir a adesão de respostas às Pesquisas de satisfação, aumentando para 55%;
5. Manter a adequação da Carta de Serviços.
6. Manter em 100% o ITA.



Para sistematizar os dados, e buscar as medidas de alcance das metas, foi utilizada a metodologia 5w2h (What? (o que?) Why? (porquê) Where? (onde?) Who? (quem?) When?(quando?) How?(como?) How much? (quanto?)

Planilha 5w2h

O que?	Porquê?	Como?	Onde?	Quem?	Quando?	Quanto?
Melhoria do índice de Resolutividade	Meta estabelecida para 2021 não foi alcançada	<ul style="list-style-type: none">- Melhorar o fluxo da demandas incluindo o gabinete dessa RA no trâmite das mesmas.- Estabelecer reuniões mensais para troca de informações quanto as demandas recorrentes e não atendidas.	Adm. Regional de Planaltina	Ouvidoria, Gabinete e COLON.	De forma contínua	Sem custo
Ampliar o quantitativo de manifestações avaliadas	Traçar diagnóstico da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none">- Encaminhando vídeo explicativo de como responder a pesquisa,- Estabelecer contato telefônico com mais frequência com o cidadão.- Realizar visitas para auxiliar o preenchimento da pesquisa.- Promover ações de divulgação.	Adm. Regional de Planaltina	Equipe de Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE PLANALTINA
OUVIDORIA



Aumentar o índice de satisfação com o atendimento	Baixos índices quando utilização do serviço de ouvidoria comparados à população da Região Administrativa	Promovendo ações de divulgação.	Nas mídias sociais	ASCOM e Equipe de Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo
Manter o Índice de Transparência Ativa (ITA) em 100%	Para garantir ao cidadão acesso à informação, facilitando a participação no controle social, conforme Art. 19 da Declaração Universal de Direitos Humanos	- Monitorando continuamente o site eletrônico do órgão. - Promovendo a conscientização constante junto as coordenações da instituição, sobre a importância do fornecimento dos dados.	Região Administrativa de Planaltina	Equipe de Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo
Manter, com orientação da Ouvidoria Geral, a adequação da Carta de Serviços em 100%	Para ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular sua participação no monitoramento destes serviços	Monitorando continuamente o sítio eletrônico do órgão	Região Administrativa de Planaltina	Ouvidoria e ASCOM	De forma contínua	Sem custo



5. Ações e Cronograma

Ações

Melhoria do índice de Resolutividade
Aumentar o índice da pesquisa de satisfação
Melhorar o índice de satisfação com o atendimento
Manter em 100% o ITA
Manter a adequação da Carta de Serviços em 100%, de acordo com orientação da Ouvidoria Geral

Cronograma das Ações para 2022

Ações	Previsão de entrega – 2022											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Melhoria do índice de Resolutividade												
Aumentar o índice da pesquisa de satisfação												
Melhorar o índice de satisfação com o atendimento												
Manter em 100% o ITA												
Manter a adequação da Carta de Serviços em 100%, de acordo com orientação da Ouvidoria Geral												



6. Considerações Finais

O presente Plano de Ação, alinhado aos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal, apresenta-se na perspectiva de promover a cidadania buscando melhorar os serviços prestados pela Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina e por conseguinte o atendimento do cidadão nas suas mais variadas facetas e necessidades.

Temos a clareza em Planaltina que uma Ouvidoria atuante e ciente dos seus desafios nos permitirá avaliar com clareza e com base na realidade, fazendo dela um verdadeiro instrumento de escuta dos cidadãos do Governo do Distrito Federal e da nossa cidade, estando sempre a serviço de uma resolutividade cada vez maior e com mais qualidade, amortecendo assim, as reclamações dos cidadãos.

Esse Plano de Ação sinaliza de forma clara e inequívoca o desejo dos gestores dessa Administração, em buscar excelência no atendimento dos nossos cidadãos e sobretudo dar vazão e solução para os problemas que chegam diuturnamente aos ouvidos dessa ouvidoria.

Conhecendo o passado, trabalhando o presente, desenvolvendo o futuro de Planaltina em busca de excelência na prestação de serviços à comunidade.

PAULO HENRIQUE PEREIRA COUTO CABRAL
Matr.1690535-0
Administrador Regional de Planaltina substituto

SIDELE DE JESUS SILVEIRA
Matri. 1693445-8
Chefe da Ouvidoria