

**PLANO DE AÇÃO ANUAL DE OUVIDORIA – 2022**  
**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ÁGUAS CLARAS**



**Administrador Regional:** André Luis Queiroz Rosa  
**Chefe da Ouvidoria:** Ives da Cunha Arruda  
**Equipe:** Rodrigo Borges Merazzi e Esther Rodrigues Alves de Melo

## **APRESENTAÇÃO**

O Plano de Ação 2022 tem por finalidade organizar e nortear o trabalho da Seccional da Ouvidoria/DF, na Administração Regional de Águas Claras. As ações a serem desenvolvidas auxiliarão no desenvolvimento institucional, além de promoverem o crescimento e a consolidação do Sistema OUV-DF, no âmbito da RA-AC.

Desta forma, a Ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras segue as diretrizes da Controladoria Geral do DF, por meio da Ouvidoria Geral do DF, promovendo a participação da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso.

O Plano de Ação, desta Seccional de Ouvidoria, não é um instrumento rígido, sendo passível de alterações para aperfeiçoar os serviços.

## **DIAGNÓSTICO**

A Ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras apresentou uma evolução em seu indicador de resolutividade ao longo dos anos. Tal índice considera a avaliação do cidadão perante as respostas concedidas pela unidade seccional, possibilitando ao cidadão uma participação que objetiva contribuir com o aprimoramento da gestão do órgão.

<b>2017: 38%</b>
<b>2018: 42%</b>
<b>2019: 55%</b>
<b>2020: 60%</b>
<b>2021: 66%</b>

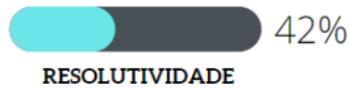
Percentual de Resolutividade da Ouvidoria da RA-AC

O Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF (SIGO) estabeleceu como meta para 2021 o índice de 60% de resolutividade para todas as unidades seccionais que compõem a rede. Para 2022 as metas propostas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, são as seguintes:

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



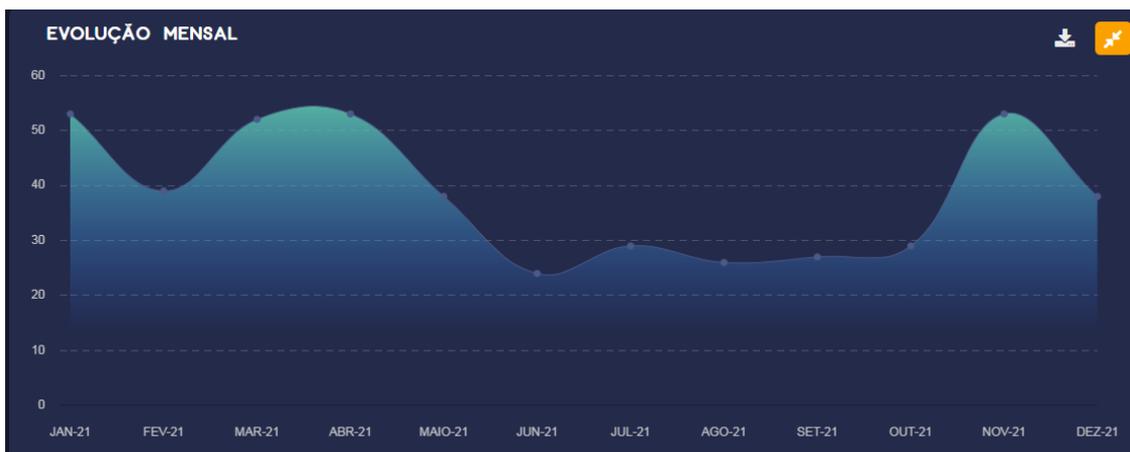
fonte: Plano de Ação SIGO/DF 2022

Para a determinação de ações, foram avaliados, previamente, os indicadores da Seccional de Ouvidoria de Águas Claras, relativos ao ano de 2021:

Total de manifestações: **461**  
Respondidas: **273**  
Não Resolvidas: **62**  
Resolvidas: **116**  
Resolvidas após mensagem complementar: **8**  
Não Resolvidas após mensagem complementar: **2**

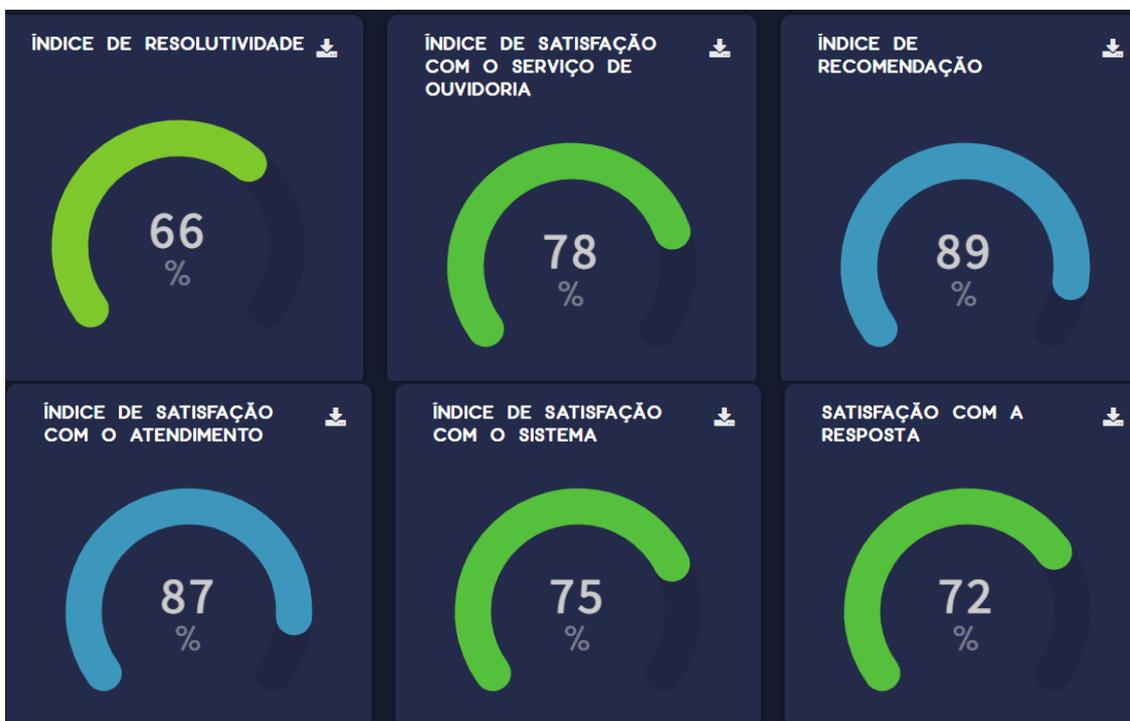


Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

A pesquisa de satisfação, no ano de 2021, mostra, através das cores verde e azul no gráfico abaixo, o percentual acima do estabelecido pela Ouvidoria Geral do DF para o ano.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

Com base na quantidade de manifestações registradas no Sistema OUV-DF e no percentual de satisfação apresentado, a Seccional de Ouvidora de Águas Claras encontra-se no nível AZUL, dentro da Matriz de Análise, resultado satisfatório dentro dos parâmetros estabelecidos.

**MATRIZ DE ANÁLISE**

Volume **Grupo 02**  
Qualidade **Grupo 04**



## ESTRATÉGIA DE AÇÃO

A proposta é desenvolver ações que possam manter o padrão de qualidade estabelecido em 2021 e melhorar, pontualmente, atividades que os indicadores estão mais distantes das metas. A seguir, serão apresentados os registros mais recorrentes no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, para a Seccional de Águas Claras, bem como a ação a ser executada para a melhora do registro.

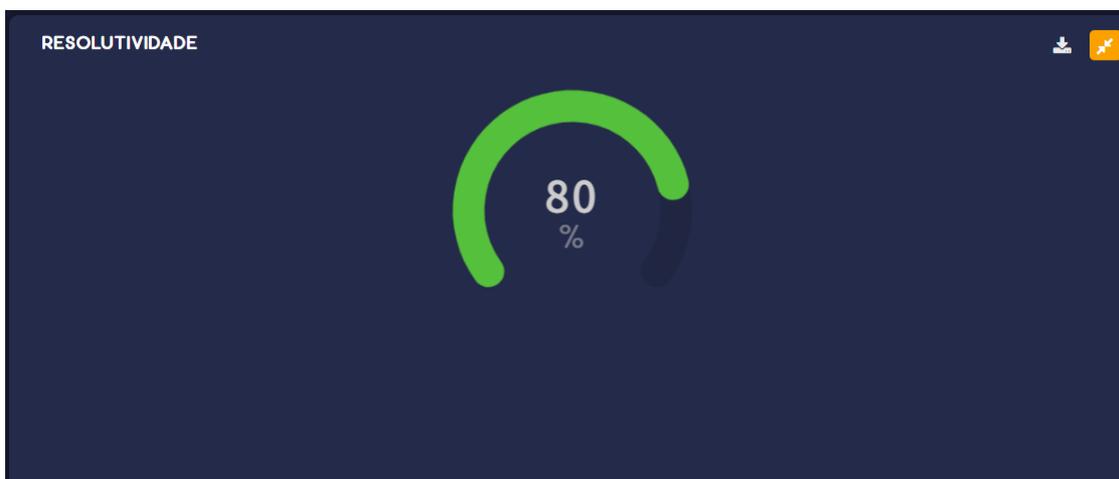
### - TAPA BURACOS

As demandas relativas à tapa buracos em vias públicas gerou, no ano de 2021, um total de **163** registros no sistema de ouvidoria.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

Desse total, **89** foram avaliadas pelos cidadãos, sendo **18** manifestações classificadas como não resolvidas e **71** classificadas como resolvidas. Neste quesito, a Seccional obteve um índice de resolutividade de **80%**.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

A evolução mensal da demanda, apresenta uma alta nos meses de janeiro a abril e outubro a dezembro, datas que coincidem com o período de chuvas no DF, conforme gráfico da evolução mensal.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

A proposta é desenvolver ações de planejamento, junto à Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção, da Administração Regional de Águas Claras, a fim de mitigar o problema (buracos em vias públicas), e desenvolver ação paralela, junto à Assessoria de Comunicação, dando publicidade aos trabalhos técnicos da equipe de obras e estimular as manifestações do tipo ELOGIOS, dentro do Sistema OUV-DF.

## - MANUTENÇÃO/CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS

As demandas relativas à Manutenção e Construção de Calçadas Irregulares geraram, no ano de 2021, um total de **46** registros no sistema de ouvidoria.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

Desse total, **24** foram avaliadas pelos cidadãos, sendo **15** manifestações classificadas como não resolvidas e **9** classificadas como resolvidas. Neste quesito, a Seccional obteve um índice de resolutividade de **38%**.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

O índice de resolutividade para o item está abaixo das metas estabelecidas, porém a execução de calçadas (reparos ou novas calçadas) é um fator que não depende, exclusivamente, da equipe técnica da Administração Regional de Águas

Claras, cabendo apenas ao órgão recepcionar a demanda e, em uma análise prévia, verificar se a calçada em questão é contígua (vizinha) a lote público ou particular. Sendo o lote público, a demanda é encaminhada à NOVACAP, para providências quanto à manutenção/construção, e sendo o lote particular, aciona-se o DF Legal para notificar o proprietário, para que este promova os reparos necessários, conforme Lei Nº 6.302, de 16 de maio de 2019 e Lei 6.138, de 26 de abril de 2018.

A proposta é apresentar os dados ao Gestor Máximo da Administração Regional, à Assessoria de Planejamento e à Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção, a fim de obter um alinhamento institucional, entre os órgãos públicos envolvidos no processo de manutenção e construção de calçadas, e com isso, promover um aumento nos índices de resolutividade deste quesito nas avaliações dentro do Sistema OUV-DF.

## - PRAÇAS E JARDINS/ PARQUINHOS PÚBLICOS

As demandas relativas a Praças e Jardins e Parquinhos Públicos geraram, no ano de 2021, um total de **31** registros no sistema de ouvidoria.



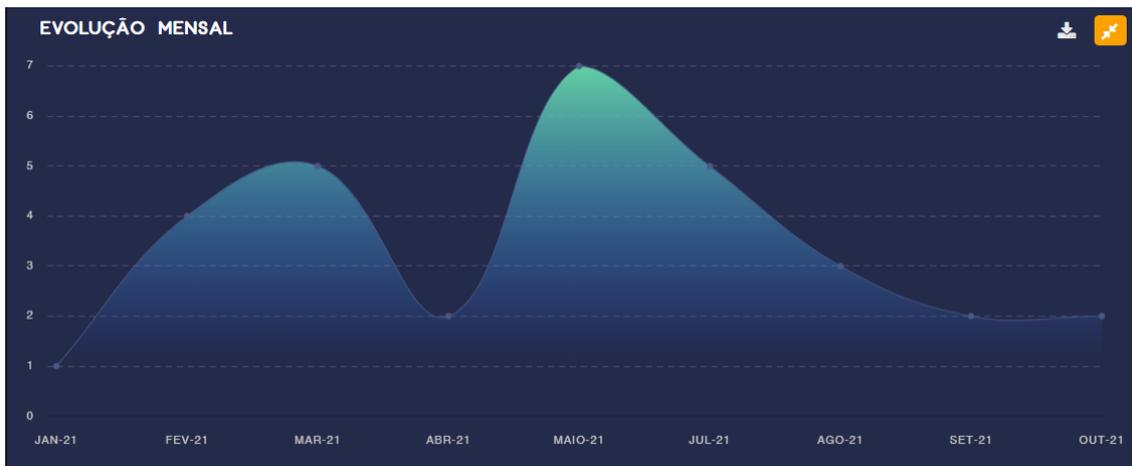
Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

Desse total, **14** foram avaliadas pelos cidadãos, sendo **7** manifestações classificadas como não resolvidas e **7** classificadas como resolvidas. Neste quesito, a Seccional obteve um índice de resolutividade de **50%**.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

Estratégias de manutenção preventiva de praças e parquinhos tendem a promover uma melhor resposta da população, quanto aos índices de resolutividade específico para o tema, Buscando a melhora desse indicador, serão realizadas reuniões com a Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção, ainda no primeiro semestre.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

**Projeto: Ação preventiva sobre as demandas de tapa-buracos**

<b>Ação</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Prazo</b>	<b>Recurso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Resultado Esperado</b>
Reunião com COLOM (Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção), com apresentação dos dados sazonais de registro de Ouvidoria sobre o tema Tapa-Buracos.	Elaborar cronograma de ação preventiva de buracos em vias públicas de Águas Claras.	2ª trimestre de 2022 (abril - junho)	Todos os recursos utilizados compreendem a mobiliário, equipamentos eletrônicos e materiais de consumo da própria Administração Regional de Águas Claras	Reunião Realizada	Diminuição dos registros de tapa-buracos no Sistema OUV-DF, no período de Novembro e Dezembro de 2022 e percentual de satisfação sobre o tema acima de 80%.
Reunião com a COLOM (Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção) para análise das ações propostas em reunião preliminar, quanto a ações preventivas de tapa-buracos nas vias Públicas de Águas Claras.	Obter dados para monitoramento do tema tapa-buracos, dentro do Sistema OUV-DF.	3ª trimestre de 2022 (julho - setembro)			
Reunião com a ASCOM (Assessoria de Comunicação), para apresentação dos dados relativos à ação de preventiva de buracos em vias públicas, para ampla divulgação nos canais de comunicação da Administração Regional de Águas Claras.	Divulgar ações de prevenção de buracos em vias públicas na Região Administrativa de Águas Claras.	Outubro de 2022			
Acompanhamento e análise dos registros de manifestações no Sistema OUV-DF, sobre o tema tapa-buracos.	Obter dados de quantidade de registros e percentual de satisfação sobre o tema tapa-buracos.	Novembro e Dezembro de 2022.		Diminuição do número de registros de tapa buracos no sistema OUV-DF e aumento no percentual de resolutividade para o tema.	

**Projeto:** *Alinhamento institucional para as demandas de calçadas*

<b>Ação</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Prazo</b>	<b>Recurso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Resultado Esperado</b>
Reunião com o Gabinete da Administração Regional de Águas Claras, ASPLAN (Assessoria de Planejamento) e COLOM (Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção), com apresentação dos dados de registro de Ouvidoria sobre o tema Manutenção e Construção de Calçadas, na Região Administrativa de Águas Claras.	Elaborar plano de alinhamento institucional entre a Administração Regional, Novacap e DF Legal, para recepção de demandas relativas à construção/manutenção de calçadas.	3ª trimestre de 2022 (julho - setembro)	Todos os recursos utilizados compreendem a mobiliário, equipamentos eletrônicos e materiais de consumo da própria Administração Regional de Águas Claras.	Reunião Realizada	Aumento do índice de resolutividade entre 45% e 50%.
Aplicar respostas, balizadas na reunião de alinhamento, nas manifestações de ouvidoria, relativas à manutenção e construção de calçadas na Região Administrativa de Águas Claras.	Responder de forma mais assertiva às demandas de ouvidoria a respeito de construção e manutenção de calçadas.	3ª trimestre de 2022 (julho - setembro)		Aumento no índice de satisfação da resposta acima de 56%.	
Acompanhamento e análise dos registros de manifestações no Sistema OUV-DF, sobre o tema manutenção/construção de calçadas.	Obter dados sobre a pesquisa de satisfação (resolutividade e satisfação com a resposta) sobre o tema manutenção/construção de calçadas.	Novembro e Dezembro de 2022.		Aumento no índice de resolutividade acima de 38%.	

**Projeto:** *Melhora no índice de resolutividade nas manifestações de praças e parquinhos*

<b>Ação</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Prazo</b>	<b>Recurso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Resultado Esperado</b>
Reunião com COLOM (Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção), com apresentação dos dados de situação das demandas em 2021, dos dados sazonais de registro de Ouvidoria e dados de resolutividade sobre o tema Praças e Jardins e Parquinhos Infantis.	Elaborar cronograma de ação para manutenção preventiva de praças e parquinhos da RA-Águas Claras.	2ª trimestre de 2022 (abril - junho)	Todos os recursos utilizados compreendem a mobiliário, equipamentos eletrônicos e materiais de consumo da própria Administração Regional de Águas Claras.	Reunião Realizada	Aumento do índice de resolutividade entre 30% e 35%, para o tema Praças e Jardins e Parquinhos Infantis.
Reunião com a COLOM (Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção) para análise das ações propostas em reunião preliminar, quanto a ações de manutenção preventivas para praças e parquinhos da RA - Águas Claras.	Obter dados para monitoramento das manifestações sobre praças e parquinhos, dentro do Sistema OUV-DF	3ª trimestre de 2022 (julho - setembro)		Reunião Realizada	
Acompanhamento e análise dos registros de manifestações no Sistema OUV-DF, sobre o tema Praças e Jardins e Parquinhos Infantis.	Obter dados sobre o índice de resolutividade e qualidade na resposta, dentro do Sistema OUV-DF, sobre o tema Praças e Jardins e Parquinhos Infantis.	4º trimestre de 2022 (outubro-dezembro)		Aumento no índice de resolutividade acima de 25%.	

## **MONITORAMENTO**

As ações de monitoramento serão feitas a partir da análise do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, mais especificamente nos indicadores de satisfação.

Assim que estabelecido o cronograma de ações pela Equipe Técnica da Administração Regional de Águas Claras, haverá a necessidade constante de repasse dos dados de execução, para que estes possam ser confrontados com os indicadores do Painel de Ouvidoria.

Os avanços e dificuldades ocorridos no processo de implementação e execução deste plano de ação, serão relatados nos relatórios trimestrais da Seccional de Ouvidoria de Águas Claras, publicados no site oficial da Administração Regional.

Brasília, maio/2022