



# Plano de Ação - 2023

Administração Regional de Águas Claras

## Apresentação

A Administração Regional de Águas Claras tem por objetivo ser o elo entre a população da cidade e os órgãos do Governo do Distrito Federal.

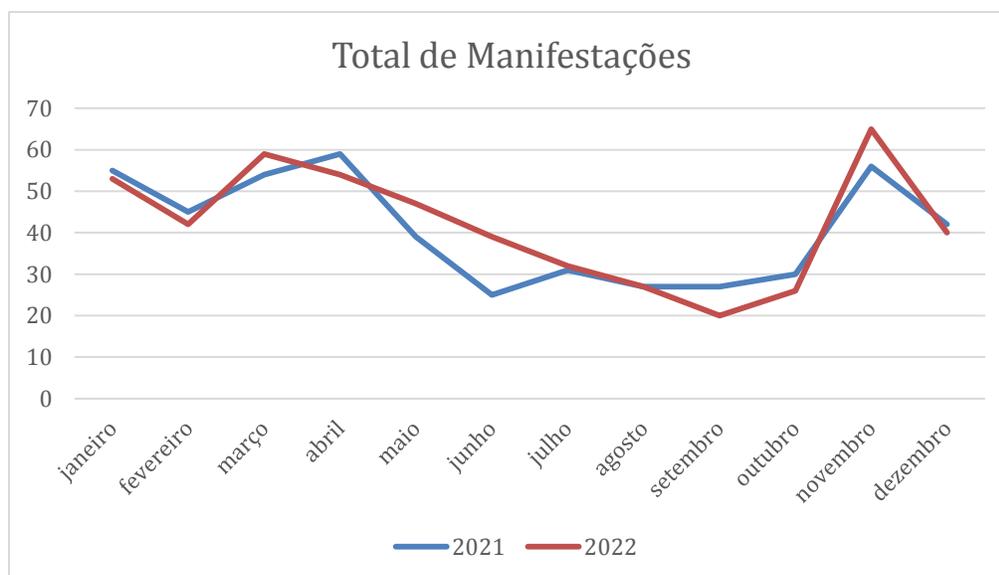
E compete à Ouvidoria da RA-AC mediar esta relação através das manifestações recebidas por meio do Sistema Participa DF, pessoalmente ou através do Disque 162.

## Diagnóstico

Na Administração Regional de Águas, no ano de 2022 registramos o total de 504 manifestações. Dentre essas, 279 foram avaliadas pelo cidadão, 123 foram resolvidas, 78 não resolvidas, 19 resolvidas após resposta complementar e 5 não resolvidas após a resposta complementar.

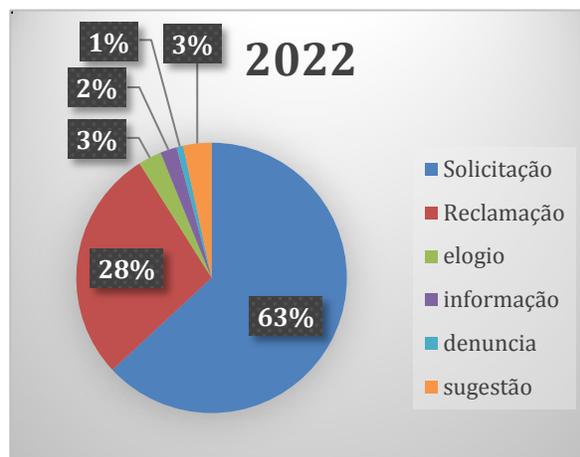
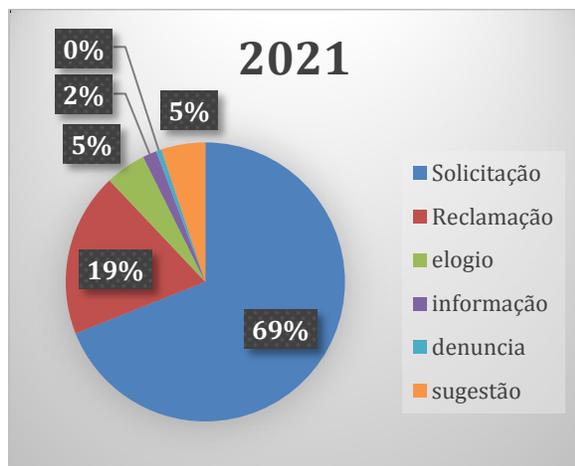
Comparando com o ano de 2021, podemos constatar que percentualmente obtivemos um acréscimo nas demandas, isto provavelmente se deu por conta do adensamento populacional da cidade. Percebemos que também o incremento da população em sair às ruas tendo em vista que a pandemia da COVID já estava totalmente controlada.

Com relação aos picos, vimos que nos períodos chuvosos há o aumento de solicitações, pela necessidade de fazer operações de tapa buracos, roçagens das 36 praças e jardins (nos meses de janeiro a abril e outubro a dezembro). Há também a solicitação de coleta de inservíveis como uma demanda marcante no período.

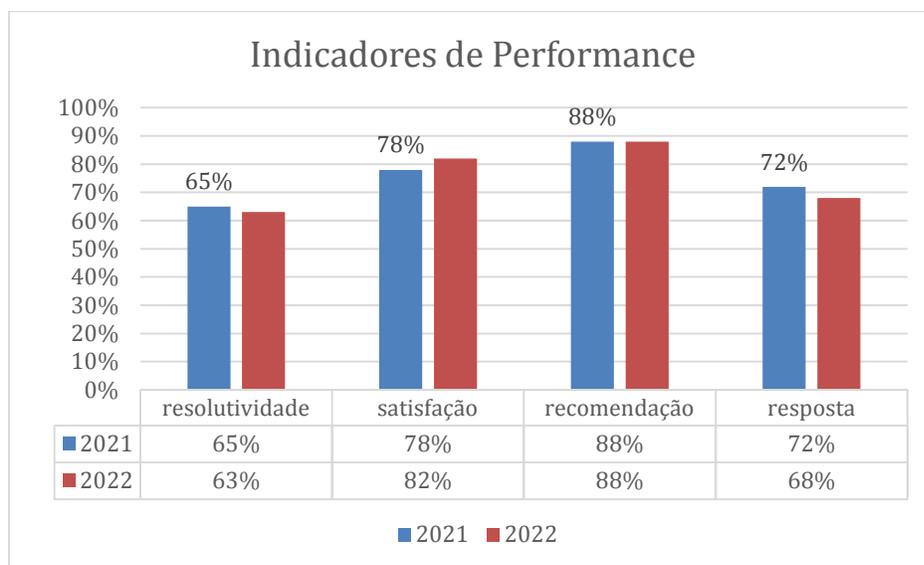


## Tipologia

Dentre as tipologias, observa-se a **Solicitação** como mais recorrente tanto no ano de 2021, quanto no ano de 2022 (69% e 63%). Em seguida, temos a **Reclamação** em 2022, tal qual no ano de 2021 (respectivamente 28% e 19%). Conforme demonstrado no gráfico abaixo:



## Indicadores de Performance

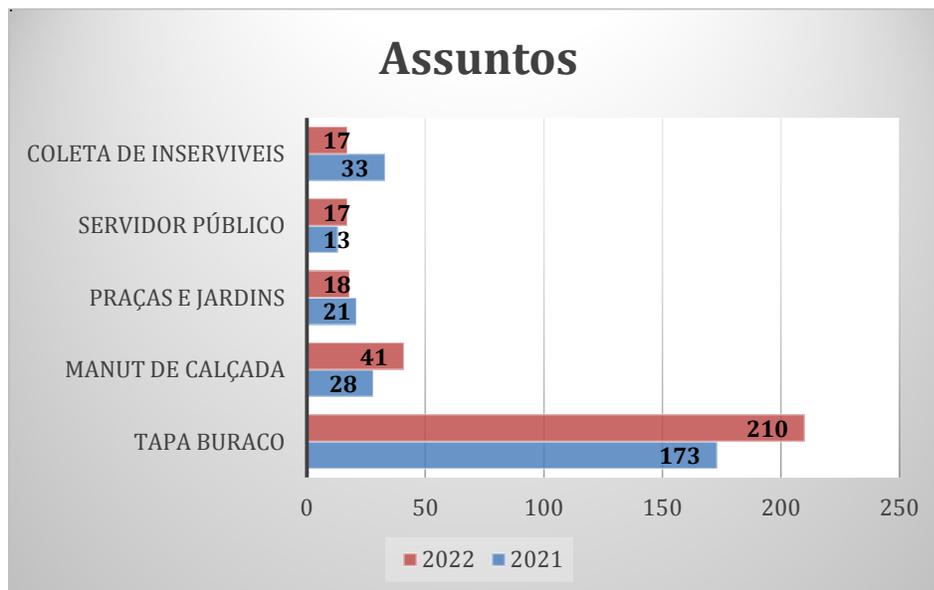


A Ouvidoria Geral do Distrito Federal estabeleceu as seguintes metas de indicadores para 2022: **73%** - Recomendação da Ouvidoria, **64%** - Satisfação com o serviço de Ouvidoria, **48%** - Qualidade da Resposta e **42%** para Resolutividade.

Para 2023 teremos as seguintes metas:

- **Índice de Resolutividade = meta 65%**
- **Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria = meta 82%**
- **Índice de Recomendação do serviço de Ouvidoria = meta 88%**
- **Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria = meta 68%**

Assuntos mais demandados nas manifestações:

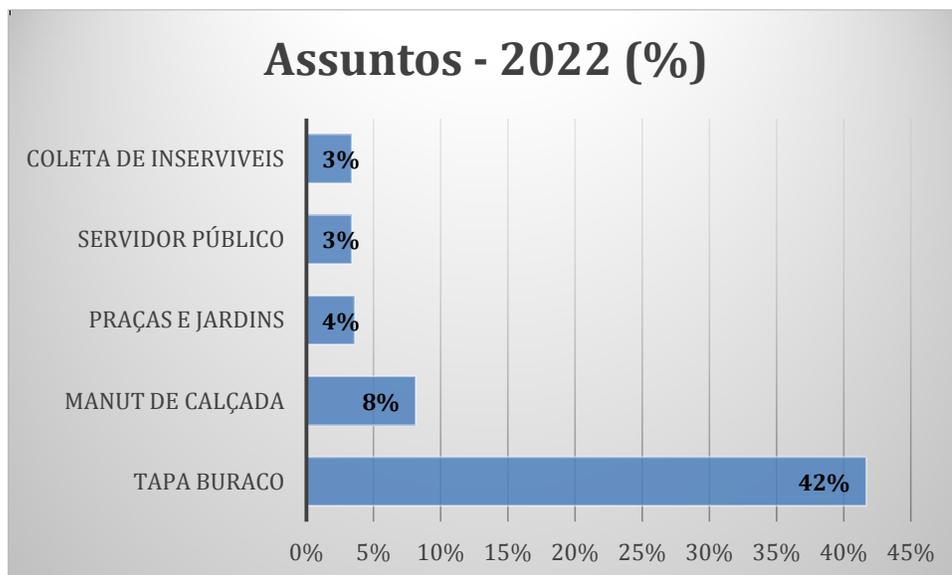


De acordo com os gráficos acima **Assuntos das Manifestações** mais recebidos pela Administração de Águas Claras no ano de 2022 foram respectivamente, tapa buraco, manutenção de calçadas, praças e jardins, servidor público e coleta de inservíveis. Em análise referente ao ano de 2021 e 2022, verificou-se que a demanda de Tapa Buracos, continua sendo a mais solicitada. Temos evidenciado que a topografia da cidade proporciona nos períodos chuvosos o aumento de buracos, que concorrem com as férias escolares e a população se locomove mais na cidade. Quando chove, existem ruas que alagam e outros locais que não temos drenagem adequada.

Em segundo lugar, observamos a Manutenção de Calçadas. Como ainda temos muitas construções em andamento, o tráfego de caminhões pesados, aumenta muito a demanda. Prosseguimos com Praças e jardins, Servidor Público e Coleta de Inservíveis, os quais obtivemos índices mínimos.



Com relação aos indicadores, das 227 demandas avaliadas obtivemos o índice de 63% de resolutividade. No indicador recomendação, das 120 manifestações avaliadas, 88% recomendam, o serviço da Ouvidoria da Administração de Águas Claras. Acreditamos que os treinamentos da rede SIGO-DF têm nos aperfeiçoado para a mediação entre os órgãos do GDF e a população de Águas Claras.



## Matriz de Análise

Para melhor compreensão do gráfico da matriz de análise, se faz necessário o entendimento sobre as dimensões conforme definido pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, Órgão Central do SIGO.

### 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*

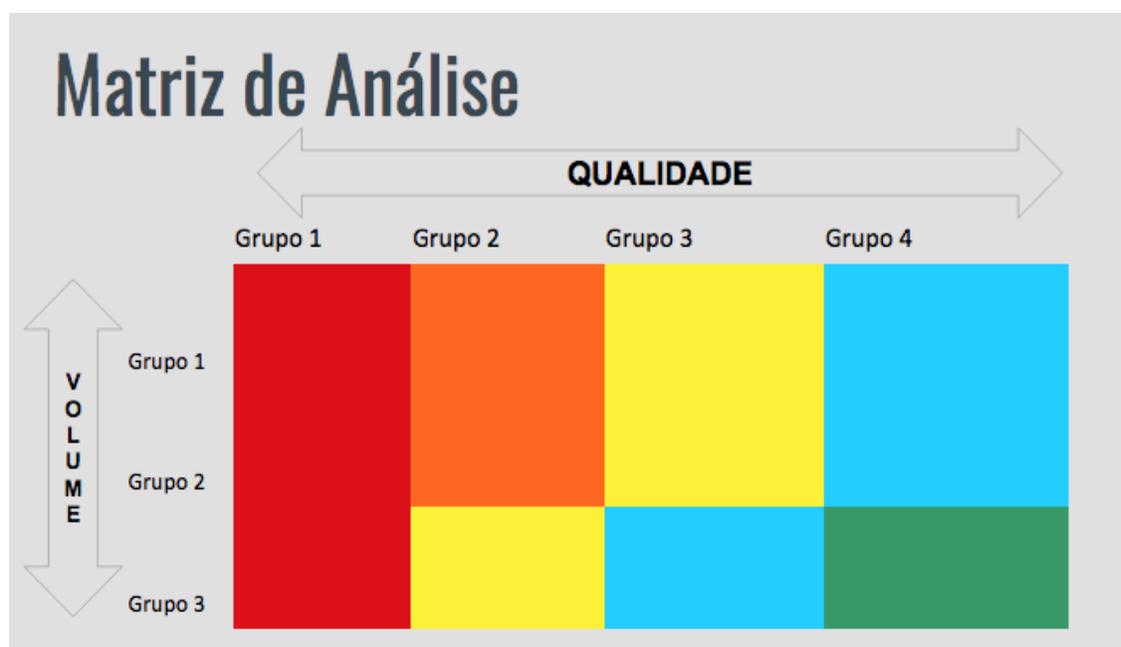
### DIMENSÃO QUALIDADE

*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 à meta SIGO*



Matriz de Análise (grupo volume: 1, 2 ou 3; grupo qualidade: 1, 2, 3 ou 4)



Referente à Matriz de Análise constatou-se que a Administração de Águas Claras encontra-se, tanto no ano de 2021 quanto no ano de 2022 com **o Volume no Grupo 2 e Qualidade no Grupo 4**, com o resultado satisfatório dentro dos parâmetros estabelecidos pela Ouvidoria.

## Reflexão sobre tudo o que identificamos por meio do Diagnóstico

A partir dos dados podemos:

Podemos citar como ponto positivo o início do pós contato com os cidadãos para acessar o sistema e responder a pesquisa de satisfação e pontos negativos como a falta de comunicação interna e a interferência de mídias locais.

As Ideias para o futuro e correção de erros do passado, serão direcionadas para estreitar o relacionamento com os setores da Administração e com a comunidade.

Em relação à transformação do dado bruto em melhoria dos serviços, podemos citar o aumento da solicitação de tapa de buracos em Águas Claras, como um parâmetro para a melhoria de capital humano e de materiais para solução do problema.

## Projetos

### PROJETO e-SÍNDICO?

#### Justificativa:

O **Projeto e-Síndico** surgiu da necessidade de prestar um serviço de informação e esclarecimento para os Síndicos da Região de Águas Claras. O propósito é que os síndicos se tornem um agente multiplicador dos serviços apresentados pela Ouvidoria, tendo em vista que os síndicos têm acesso a um grande número de cidadãos que são os moradores dos respectivos prédios através dos grupos de WhatsApp.

## **Objetivo Geral:**

O Objetivo principal é expor o trabalho que a Ouvidoria pode realizar junto à população.

## **Objetivos Específicos:**

- Estreitar o relacionamento entre a comunidade e a Administração Regional;
- Demonstrar o serviço estratégico de Governança da Ouvidoria;
- Executar a psicoeducação da população, ensinando a utilizar os canais corretos para a Solicitação de Informações, Denúncias, Sugestões, Reclamações, Solicitações Diversas, e Elogios.

## **Benefícios/Resultados Esperados:**

- Proporcionar aos cidadãos de Águas Claras, satisfação com os serviços prestados pelo GDF;
- Dirimir as queixas e reclamações;
- Atender às demandas de forma mais eficiente;
- Dar ao cidadão a segurança de morar e ou trabalhar em uma cidade limpa, organizada.
- Criar no cidadão a sensação de bem-estar por morar e ou trabalhar na cidade;
- Aumentar o índice de qualidade de vida na cidade.

## **Aferição de Resultados**

A aferição dos resultados acontecerá através do Painel de Ouvidoria com o aumento dos índices de: resolutividade, satisfação com o serviço de Ouvidoria, recomendação, satisfação com o atendimento, satisfação com o sistema OUV-DF, e por fim satisfação com a resposta.

Faremos um comparativo dos índices dos atendimentos da Ouvidoria do ano de 2022 e depois de iniciarmos o projeto.

## Peças de Comunicação

Utilizaremos alguns canais de comunicação: Ligações telefônicas e/ou WhatsApp, onde será feito um convite aos Síndicos dos Condomínios de Águas Claras, para uma reunião.

Na reunião será feita uma breve apresentação dos serviços de Ouvidoria e e-SIC, bem como a sua utilização (utilizaremos o Power Point ou o Canvas).

Será disponibilizado também um manual eletrônico do que é o Participa DF e como funciona, para ser repassado para os grupos de WhatsApp para todos os moradores do condomínio.

## Riscos:

- Não haver adesão da maioria dos síndicos ao projeto;
- Haver interferência das mídias locais, o que pode não incentivar cada cidadão a ter relacionamento com o canal do PARTICIPA-DF.

## Objetivo de Desenvolvimento Sustentável – ODS

- Saúde e Bem esta;
- Trabalho Decente e Crescimento Econômico;
- Cidades e Comunidades Sustentáveis;
- Consumo e Produção Responsáveis;

## Grandes Entregas/Metas

Projeto Piloto teste.

A Ouvidoria se tornar uma parceira da Comunidade.

Executaremos um substrato estatístico no qual avaliaremos as quadras/ endereços que foram trabalhados durante o ano de 2022 com os meses de implantação.

## Conclusão

Diante dos problemas detectados neste Plano de Ação, iniciaremos novos projetos com o propósito de um atendimento de excelência para a população de Águas Claras de forma a dirimir as queixas e as reclamações e aumentar o índice de qualidade de vida na cidade.

Cabe ressaltar, que os treinamentos oferecidos pela rede SIGO-DF, são essenciais para o aperfeiçoamento e tomada de decisões desta ouvidoria.

*“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo.” – José de Alencar*

**Governador:** Ibaneis Rocha

**Controlador-Geral:** Daniel Alves Lima

**Ouvidor-Geral:** Cecília Souza da Fonseca

**Administrador Regional de Águas Claras:** Mário Henrique Furtado Rocha de Sousa

**Chefe de Gabinete:** Leandro Santana Leite

**Ouvidora da Administração Regional de Águas Claras:** Kenia Dias Lourenço de Andrade

### **Equipe da Ouvidoria da RA-AC:**

Rodrigo Borges Merazzi - Ouvidor Substituto

Esther Rodrigues Alves de Melo Viana – Equipe de Ouvidoria