

**Administração Regional
do Paranoá**



PLANO DE AÇÃO 2023

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional: Wellington Santana

Chefe da Ouvidoria: Christiano Barbosa do Nascimento



APRESENTAÇÃO

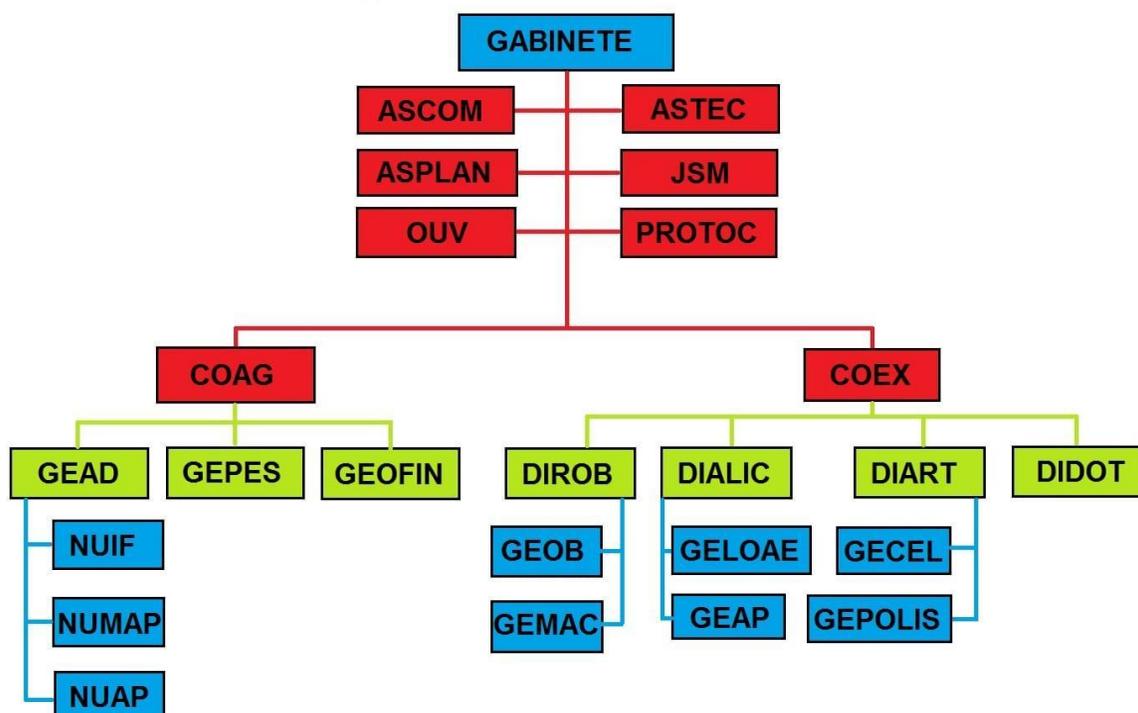
Este Plano Anual apresenta os dados de Ouvidoria, força de trabalho institucional, quantitativo das demandas, indicadores de desempenho, análises e metas para 2023. Queremos assegurar aos cidadãos serviços com maior qualidade e rapidez.

Regimentalmente a Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Paranoá está diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidora 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 da gestão público e controle das ações da administração pública.

A ouvidoria do Paranoá possui dois servidores: o Ouvidor e um Analista. A interação entre os setores do órgão minimiza a limitação de pessoal.

A Administração do Paranoá possui um total de 49 servidores em seu quadro de pessoal. O parque de serviços possui boa capacidade de resolução das demandas provenientes da comunidade, tal fato permite que as manifestações realizadas no canal de ouvidoria sejam resolvidas de forma eficaz, pois a maior parte delas é composta de solicitações inerentes a serviços de manutenção e conservação de equipamentos e espaços públicos.

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARANOÁ RA-VII



DIAGNÓSTICO

Analisando os dados disponíveis no Painel da Ouvidoria do DF (conforme gráfico abaixo), constatamos que em 2022 foram recebidas pela ouvidoria do Paranoá 223 (duzentas e vinte e três) manifestações. Em 2021 foram registradas 189 (cento e oitenta e nove), um acréscimo de 15,25% no total de manifestações.



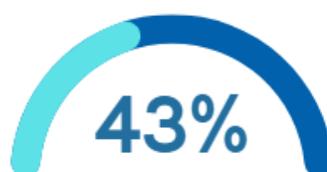
Nas manifestações abertas nos dois últimos anos, nota-se certo padrão nos quantitativos mensais, com picos nos meses de janeiro a março e um decréscimo nos meses de setembro e outubro. Não foram identificadas situações específicas nas atividades da ouvidoria que justificassem tal padrão.

INDICADORES

Qualidade da Resposta



Resolutividade



Satisfação com o Serviço



Recomendação





ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARANOÁ – RA-VII

Plano de Ação 2023

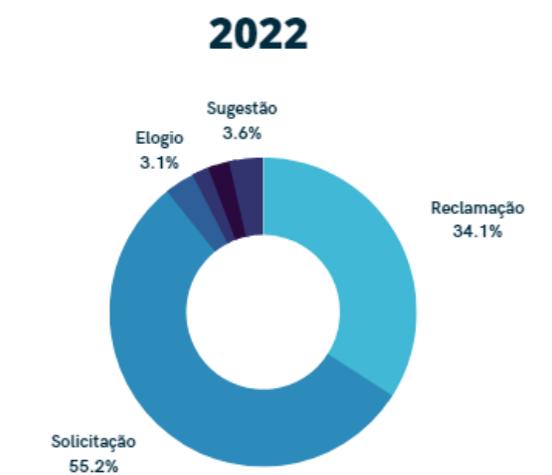
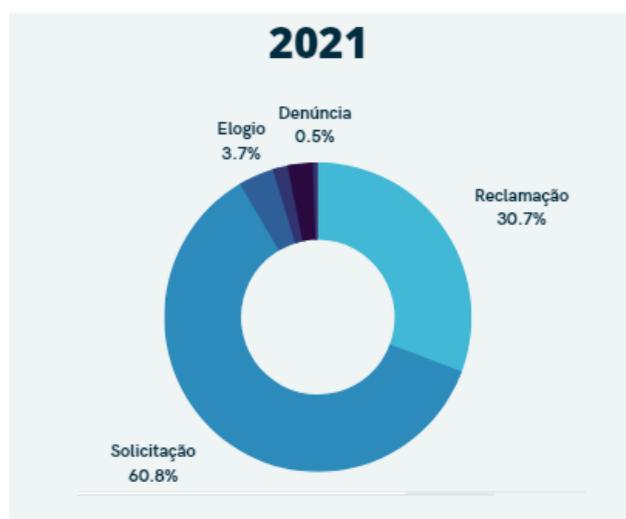


No plano de ação de 2022 foram traçadas metas para serem alcançadas ao final do ano. O fortalecimento do relacionamento com os gestores da Adm. Regional do Paranoá, para agilizar o atendimento nas manifestações, ocorreu em decorrência das reuniões periódicas realizadas durante o ano com as chefias dos setores envolvidos.

A meta de crescimento de 2% no Índice de Resolutividade restou frustrada. Permanecemos nos mesmos 43% do ano anterior. Apesar do índice elevado de recomendação dos serviços de nossa Ouvidoria (88%) e da satisfação do serviço (66%), a resolução dos problemas permaneceu no mesmo patamar.

A meta de incremento nos atendimentos presenciais foi atingida. As manifestações aumentaram 1100% no ano de 2022 comparadas à 2021.

TIPOLOGIA

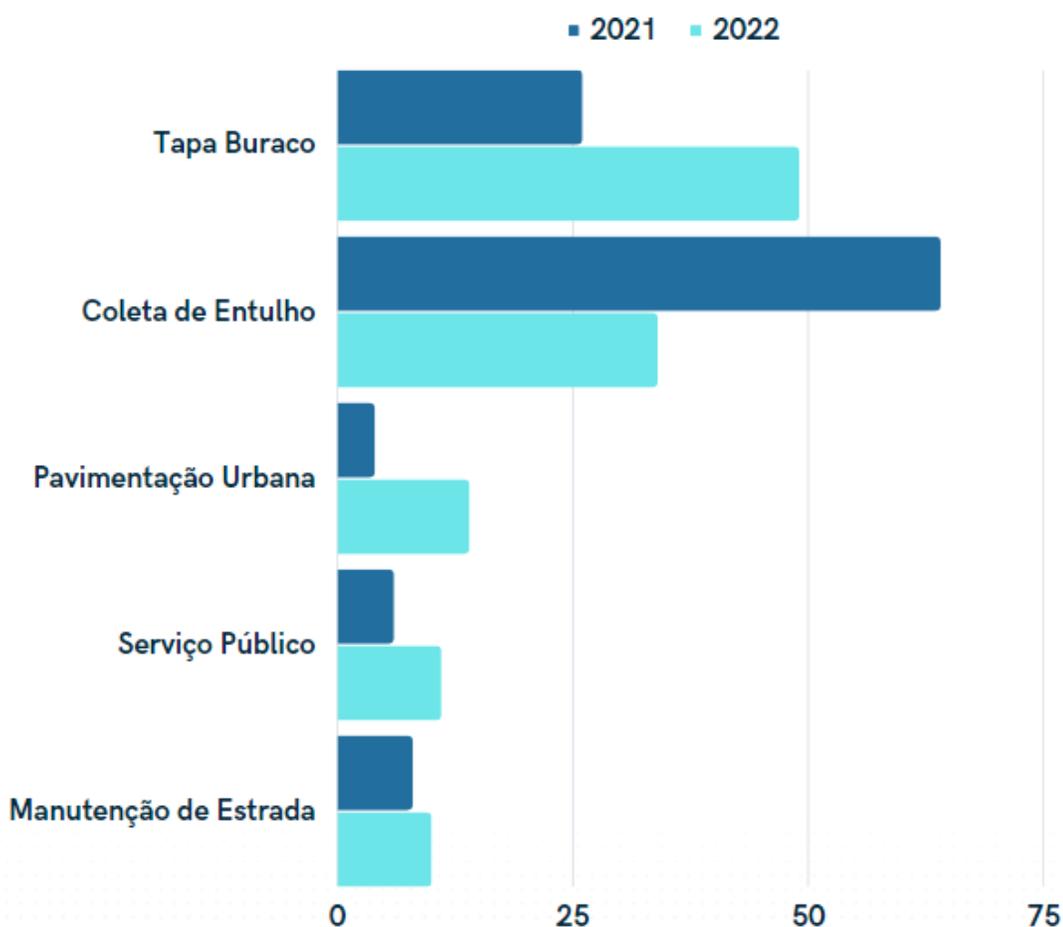


As manifestações mais demandadas na Administração do Paranoá são do tipo Solicitação e Reclamação, totalizando mais de 90% dos registros.

No ano de 2022, seguiu-se a mesma proporção. Não houve qualquer indicação de alteração nessas tipologias



ASSUNTOS RECORRENTES



As principais demandas da cidade, conforme manifestações registradas na ouvidoria, são Tapa Buracos com 49 manifestações e Coleta de Entulho (resto de obra) com 34 manifestações, problemas recorrentes da região do Paranoá.

Comparado ao ano anterior, as manifestações relacionadas à coleta de entulho reduziram em 50%, fruto das metas estabelecidas em 2021.

MATRIZ DE ANÁLISE

Atualmente, Conforme os elementos estruturantes adotados para rede SIGO, a ouvidoria do Paranoá está inserida no grupo 1, no que se refere a dimensão e volume (órgãos que recebem menos de 20 manifestações por mês) e inserida no grupo 3, no quesito dimensão qualidade (órgão que possui resolutividade abaixo da meta SIGO).



METAS

Diante do cenário apresentado e do importante papel que a ouvidoria representa na condução das necessidades da população, apresentamos as metas a serem alcançadas em 2023.

Traçamos como metas para 2023:

- Estruturar o relacionamento com os novos gestores e novos servidores da Adm. Regional do Paranoá, agilizando o atendimento das manifestações;
- a melhoria de 2% o índice de resolutividade da ouvidoria seccional do Paranoá por trimestre;
- Incremento de 3% das avaliações de satisfação das manifestações recepcionadas a cada trimestre;
- incremento de 10% das avaliações da Qualidade das Respostas.



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARANOÁ – RA-VII

Plano de Ação 2023



Objetivo	Ação	Indicador	Meta	Medição	Responsável	Recurso Envolvido	Resultado Esperado
Fortalecer o relacionamento com os gestores e servidores da Adm. Regional do Paranoá	Reuniões com cada unidade	N.º de Reunião	3	Trimestral	Ouvidor Chefia do Setor	Sala, Mesas cadeiras, servidores	Reconhecimento interno da importância da ouvidoria e cumprimento dos prazos das manifestações.
	Reunião com Apresentação de resultados da ouvidoria	N.º de Reunião	1	Trimestral	Ouvidor Chefia do Setor	Sala, Mesas cadeiras, servidores	
	Conversas informais com os servidores da RA	N.º de encontro	10	Trimestral	Ouvidor	Servidores	
Melhoria do índice de Resolutividade de	Relacionamento com setores envolvidos na manifestação	Reuniões e encontros periódicos	2%	Trimestral	Ouvidor Chefia do Setor responsável pelo atendimento da manifestação	Sala, Mesas cadeiras, servidores	Melhoria no índice de resolutividade da Ouvidoria da RAVII, atingindo, no mínimo, a meta do sistema SIGO-DF
	Agilidade no atendimento da manifestação	n.º de manifestações atendidas			Ouvidor Chefia do Setor responsável pelo atendimento da manifestação	Servidores, insumos pertinentes à manifestação	
	Implantação do prática de envio de email Pós-atendimento, explicando a importância de responder as pesquisas	n.º de emails enviados pós-atendimento			Ouvidor	Computador com acesso à internet, servidor	

ESTRATÉGIA DE TRANSPARENCIA, COMUNICAÇÃO E RESULTADOS

A comunicação dos resultados na Ouvidoria Seccional do Paranoá será efetuada por meio dos instrumentos disponíveis, complementares entre si:

- **Relatórios trimestrais de Gestão**, elaborado com base nos dados publicados no Painel de Ouvidoria (www.painel.ouv.df.gov.br), demonstrando os avanços alcançados no período em relação ao plano de ação proposto.
- **Relatórios Anual de Gestão**, elaborado com base na consolidação dos relatórios trimestrais, demonstrando os avanços alcançados no período em relação ao plano de ação proposto.
- **Divulgação no site Institucional** da Administração Regional do Paranoá.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desafio de melhorar o serviço de ouvidoria da Administração do Paranoá em 2023 será imenso. A busca por estratégias e recursos que vão garantir o aprimoramento do sistema vai exigir dedicação extrema não apenas da ouvidoria, mas também dos demais setores que compõem o órgão público.

O plano de ação é o instrumento a ser utilizado pela ouvidoria para alcançar essas metas e garantir ao cidadão o acesso a um serviço público de qualidade..

CHRISTIANO BARBOSA DO NASCIMENTO
Chefe da Ouvidoria – RA VII Paranoá
fevereiro, 2023