



Plano de Ação Anual - 2023

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Administradora Regional: Aderivaldo Martins Cardoso

Ouidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Chefe de Ouvidoria: Carlos José Lima Viana

Apresentação

Em atendimento à Lei nº 4.896/2012 e Instrução Normativa nº 01/2017, apresentamos o Plano de Ação Anual da Ouvidoria da Administração Regional do Jardim Botânico, referente ao exercício de 2023. Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos pela Ouvidoria, é fruto de temas e discussões realizadas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF, ao longo de 2022/2023.

Importante destacar que a Ouvidoria Seccional é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. Dentre as suas principais atribuições destacamos: reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção; ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos; dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos, utilizando como resposta a linguagem clara e simples.

Onde estamos

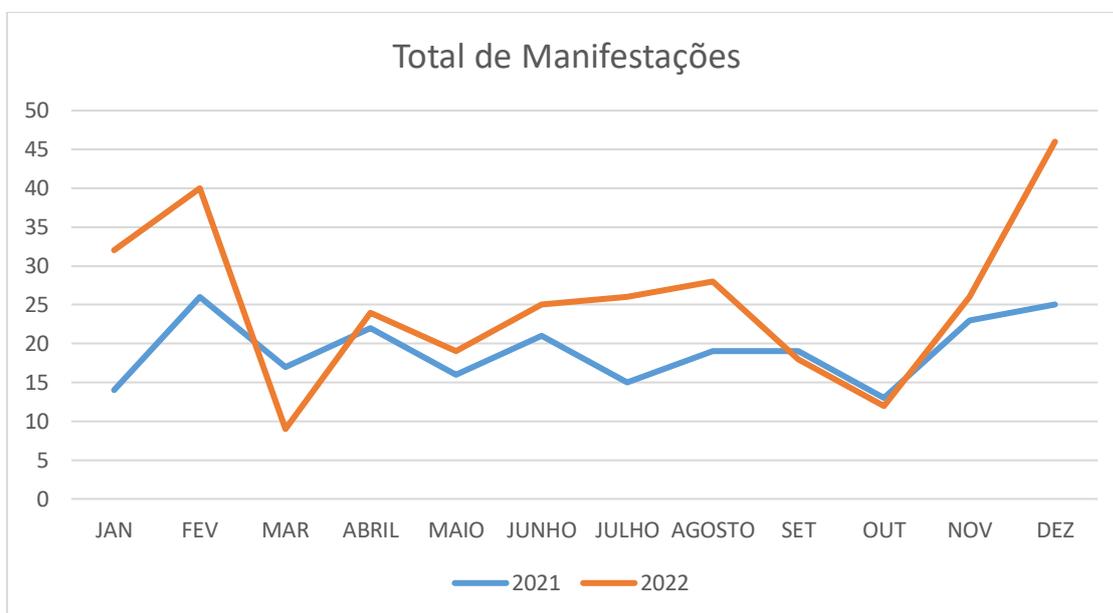
Recursos Humanos:

Neste momento a Ouvidoria da Administração dispõe do Chefe de Ouvidoria e de um assessor. Tendo em vista que o Chefe de Ouvidoria, além dos serviços realizados ao atendimento aos cidadãos, registros e monitoramento das demandas, produção de relatórios, planos e outros assuntos inerentes ao cargo, participa ativamente de reuniões e comissões, programas, comitês e outros projetos que de alguma forma se relacionam com o serviço de ouvidoria, necessita ainda de capacitação como atividade inerente ao cargo, bem como atende as convocações da CGDF/OGDF, a manutenção de um assessor para o ano de 2023 é extremamente necessário para suprir as ausências do Chefe de Ouvidoria e desta forma prestar o atendimento presencial ao cidadão. Ressalto que a Instrução Normativa nº 01/2017, no seu Art. 4º já determina que: *"As ouvidorias seccionais serão compostas por um ouvidor titular e no mínimo um servidor auxiliar, os quais receberão treinamento específico a ser ministrado pelo órgão central, mediante data e hora marcadas."*

Recursos Materiais

Hoje a sala da ouvidoria mobiliário contendo duas mesas, quatro cadeiras, um armário estilo guarda-roupa e uma pequena estante de apoio. Para a realização dos registros e demais atribuições, a sala possui dois computadores com acesso à internet. Importante destacar que a sala possui a privacidade necessária para atendimento individualizado ao cidadão.

1. Diagnóstico

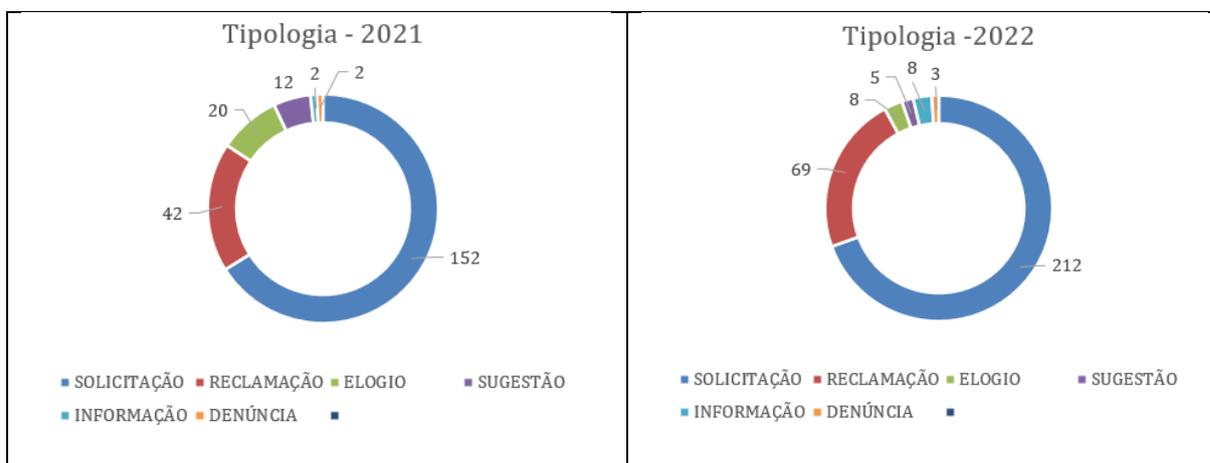


Conforme pode ser verificado no gráfico acima, durante o ano de 2022 foram recebidas 306 (trezentas e seis) manifestações por intermédio do Sistema Participa DF, isso implica um aumento no número de manifestação atendidas por esta Ouvidoria de 25%. Creditamos este aumento as ações que foram propostas em nosso Plano de Ação/2022, que tinham como principal objetivo aumentar o volume de manifestações registradas e recebidas.

Para um melhor planejamento das ações e estratégias de atendimento aos cidadãos que se manifestam através do Sistema de Ouvidoria é importante atentar para os meses em que há um aumento considerável de manifestações, e isso ocorreu tanto no ano de 2021 como em 2022, nos meses de fevereiro, novembro e dezembro, incluindo-se um aumento em janeiro

de 2022. Pela análise das manifestações registradas nestes meses, percebemos que a maioria delas estão relacionadas com Tapa buracos e Manutenção de vias e rodovias, danificadas pelas chuvas que caem torrencialmente durante este período. Desta forma, caso os setores envolvidos conseguirem fazer um planejamento conjunto com os órgãos que auxiliam a Administração, disponibilizando maquinários, insumos e recursos humanos, poderemos atender de forma eficiente e eficaz as solicitações dos cidadãos.

Tipologia das Manifestações

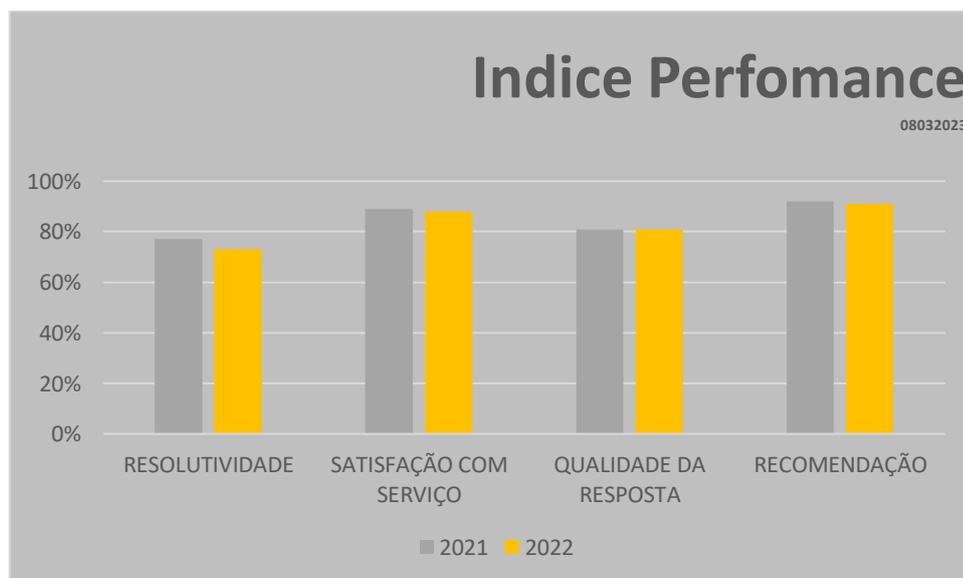


A tipologia mais recorrente em nossa Administração é a solicitação, 69,5% em 2022 e 57,8% no ano de 2021. Isso porque a principal atividade desenvolvida é a prestação de serviços, tendo em vista que uma das principais competências das Administrações Regionais é a Zeladoria, o cuidado e a manutenção das infraestruturas da cidade.

A segunda tipologia recorrente é a reclamação. Pela análise dos registros, algumas das manifestações classificadas como reclamação não se inserem neste contexto tendo mais relação com a solicitação. Aquelas que de fato possuem essa classificação são fruto de serviços não executados dentro do prazo, tendo em vista, serem serviços que necessitam ser executados com a parceria com outros órgãos ou necessitam de aprovação de projetos arquitetônicos ou urbanísticos. Importante destacar que em nossa Poligonal muitas áreas ainda estão em processo de regularização, o que impede a Administração Regional de executar alguns dos serviços solicitados pelos cidadãos.

Indicadores

A proposta da Rede Sigo é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE. No elemento qualidade, partir dos indicadores apresentados, não identificamos a necessidade de priorização de ações, uma vez que todos os indicadores demonstram que esta seccional tem sido bem avaliada pelos usuários do sistema nos quesitos propostos pela Rede Sigo, ficando nos patamares de 73% em Resolutividade e 91% em Recomendação. Desta forma, o Plano de ação de 2023 propôs ações visando a manutenção dos índices alcançados em 2022. Pela análise do quadro abaixo é possível perceber que, embora tenha havido uma pequena redução em três dos indicadores, estes não foram significativos. Apenas no índice resolutividade, onde houve uma redução um pouco maior (4%). Esse é um indicador que varia muito, uma vez que nem sempre os setores envolvidos conseguem executar os serviços nos prazos definidos pela legislação, o que acarreta um descontentamento por parte do solicitante. Destaco, conforme já citado acima, que a execução de alguns serviços solicitados não é de competência da Administração Regional, cabendo a esta, em algumas ocasiões, a análise, o levantamento de dados e informações para posterior encaminhamento ao órgão que de fato executará o serviço. Isto leva tempo e pode acarretar uma queda no índice de resolutividade



Para o ano de 2023 a meta será manter os índices de Satisfação com o Serviço, Qualidade da Resposta e Recomendação e no índice de Resolutividade, embora não seja essa a nossa prioridade, a meta a ser alcançada será de 75%.

Assuntos mais recorrentes

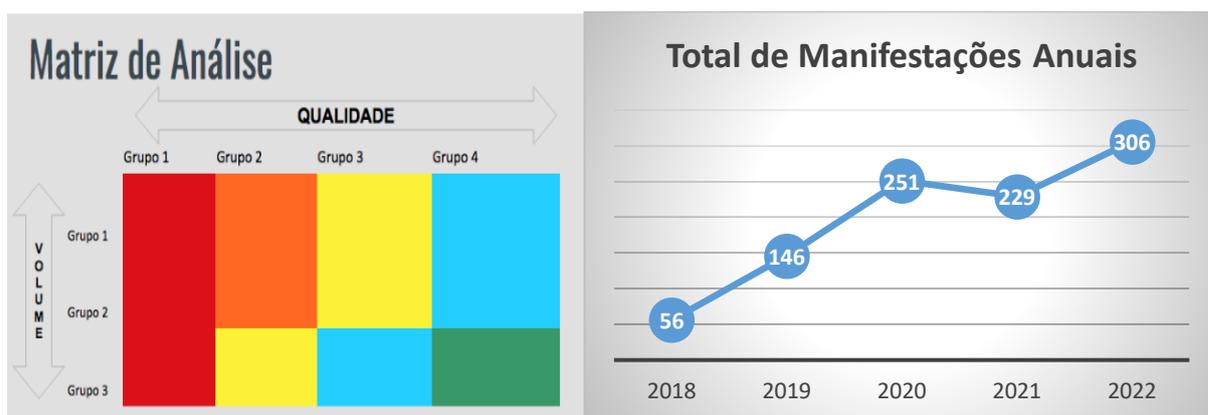


Dentre os assuntos mais demandados tanto no ano de 2021 - 48,3% quanto em 2022 – 46,3%, destacam-se o serviço de tapa buraco. Conforme mencionado no relatório anual de 2022 um fator que acarreta o aumento deste tipo de manifestações são as fortes chuvas que no decorrer do ano danificam as vias, que em sua grande maioria precisam, não de tapa buracos, mas de uma revitalização total, por já se encontrarem muito desgastadas. Outro fator é que durante o período chuvoso este tipo de demanda se multiplica e somados a outros problemas de manutenção de vias não asfaltadas, dificultam o planejamento da Administração que não consegue atender todas as solicitações dentro dos prazos normativos. O não atendimento no prazo acaba gerando mais manifestações, gerando um ciclo vicioso, principalmente nos finais e no início dos anos.

Três dos outros assuntos tem relação com o tema tapa buraco. Pois como já foi mencionado no relatório anual, isto se dá pelo fato das regiões do Tororó, Santa Prisca, Itaipu e São Gabriel e algumas áreas do Altiplano Leste, não terem suas vias asfaltadas, o que demanda constante manutenção por parte desta Administração

A coleta de entulho tem sido uma prática constante do planejamento da Administração e cidadãos cientes desta prática tem recorrido ao Participa-DF para solicitar o recolhimento em seus bairros, isso acarreta um aumento nesta demanda, mas que não é significativa.

Matriz de Análise



A proposta da Rede Sigo é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

No elemento qualidade, partir dos indicadores apresentados, não identificamos a necessidade de priorização de ações, uma vez que todos os indicadores demonstram que esta seccional tem sido bem avaliada pelos usuários do sistema nos quesitos propostos pela Rede Sigo, encontrando-se na cor azul. Contudo, seguindo a orientação da Ouvidoria Geral, indicaremos algumas ações visando manter os índices de Resolutividade e Satisfação com a Resposta, além de propormos ações visando aumentar o número de manifestações avaliadas pelos usuários.

No elemento volume priorizaremos as ações voltadas para aumentar em 10% o número de manifestações recebidas e registradas, sobretudo aquelas sugeridas pela Ouvidoria-Geral, uma vez que esta Ouvidoria, embora tenha conseguido aumentar o número de registro de manifestações em 25% ano de 2022 em relação ao ano de 2021, ainda nos encontramos na cor laranja e nossa meta, a longo prazo, é alcançar a cor amarela. Para isso nosso projeto prioritário será voltado para a Ouvidoria Itinerante e seu monitoramento será prioritário.

Análise

A partir dos dados e questões apresentadas percebemos que houve avanços significativos na comunicação não apenas com o usuário, mas também com os setores demandados pela Ouvidoria Seccional. Alcançamos no ano de 2022 a meta de aumentar o volume das manifestações, mantemos os índices de performance, aumentamos o número de manifestações avaliadas pelos usuários e conseguimos dar maior visibilidade a Ouvidoria.

Para o ano de 2023 nosso objetivo prioritário será aumentar em 10% o número de manifestações recebidas e registradas, visando alcançar a longo prazo, na Matriz de Análise, no item Volume, a cor amarela. Para isso o Projeto que iremos propor é o de Ouvidoria Itinerante – A Ouvidoria vai ao cidadão. Este projeto está em consonância com dois Programas propostos pela Direção da Administração Regional em seu Plano de Ação: O Administrador vai ao seu Condomínio e O Administrador vai ao seu bairro. Estas serão duas ferramentas utilizadas para divulgar o papel fundamental que a Ouvidoria tem como uma agência que promove a cidadania e o controle social.

Conclusão

Sabemos que temos um longo caminho a ser percorrido e muitos desafios a serem vencidos, mas temos como pressupostos nossa missão, visão e valores que nos impulsionam a chegar aonde almejamos:

Missão

Atuar com transparência, ética e isonomia, sendo um canal de comunicação da Administração Regional do Jardim Botânico com a sociedade, propondo melhorias contínuas, visando o aprimoramento institucional e garantindo a participação cidadã.

Visão

Consolidar-se como um órgão de alta confiabilidade e tornar-se uma referência dentre as Ouvidorias do setor público.

Valores

Transparência, eficiência, agilidade e, sobretudo, respeito ao cidadão que utiliza os serviços da Ouvidoria do Distrito Federal.



Estes são os nossos desafios e este Plano de Ação é construído no intuito de que, aquilo que almejamos para o futuro, seja alcançado.

Brasília, 2023

Carlos José Lima Viana

Chefe de Ouvidoria da Administração Regional do Jardim Botânico

Anexo 1

Objetivos, Metas e Ações a serem desenvolvidas

Objetivos	Ações	Indicador	Meta	Cronograma	Resultado esperado	Recursos	Responsáveis
Aumentar o número de demandas registradas	Realização de eventos de divulgação interna de ouvidoria	Evento realizado	2	Semestral	Aumento do Volume de Manifestações direcionadas ao órgão	Todos os recursos utilizados compreendem a mobiliário, equipamentos eletrônicos e materiais de consumo da própria Administração Regional	Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Jardim Botânico
	Campanha de divulgação do serviço de Ouvidoria aliada a campanhas específicas da Administração	Campanha realizada	2	Semestral			
Qualificar a resposta de Ouvidoria ao cidadão	Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas	Aumento de demandas de ouvidoria para Administração	10%	Mensal			
Fortalecer o relacionamento com os gestores e servidores da Administração Regional	Reunião com áreas técnicas para demandas mais recorrentes	Reunião Realizada	2	Semestral	Ouvidoria Reconhecida internamente por seus resultados e capacidade		

Objetivos	Ações	Indicador	Meta	Cronograma	Resultado esperado	Recursos	Responsáveis
Ampliar a avaliação das demandas registradas total de manifestações avaliadas	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	Nº de manifestações recebidas do assunto mais demandado	70%	Trimestral	Aumento do Volume de manifestações avaliadas	Todos os recursos utilizados compreendem a mobiliário, equipamentos eletrônicos e materiais de consumo da própria Administração Regional de Águas Claras.	Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Jardim Botânico
	Implantação do pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	Nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas “não satisfeitas”	70%	Trimestral			
	Monitoramento semestral da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)	Varição positiva de demandas avaliadas	5%	Semestral	Melhoria dos indicadores de Qualidade do Serviço de Ouvidoria		
	Monitoramento mensal do indicador da qualidade da resposta	Varição positiva do indicador de qualidade da resposta	Mante r	Trimestral			

Objetivos	Ações	Indicador	Meta	Cronograma	Resultado esperado	Recursos	Responsáveis
<p>Elaborar cronograma de ação preventiva de buracos e em vias públicas da Poligonal do Jardim Botânico</p> <p>Obter dados para monitoramento do tema tapa-buracos, dentro do Sistema OUV-DF.</p> <p>Obter dados de quantidade de registros e percentual de satisfação sobre o tema tapa-buracos</p>	<p>Reunião com Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção, com apresentação dos dados sazonais de registro de Ouvidoria sobre o tema Tapa-Buracos.</p> <p>Reunião com a Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção para análise das ações propostas em reunião preliminar, quanto a ações preventivas de tapa-buracos</p> <p>Acompanhamento e análise dos registros de manifestações no Sistema OUV-DF, sobre o tema tapa-buracos.</p>	<p>Melhorar a qualidade, a eficiência e a eficácia dos serviços públicos prestados</p>	2	Semestral	Melhoria dos Serviços Públicos Prestados	<p>Todos os recursos utilizados compreendem a mobiliário, equipamentos eletrônicos e materiais de consumo da própria Administração Regional de Águas Claras.</p>	<p>Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Jardim Botânico</p>

ANEXO 2

1. Projeto

Ouvidoria Itinerante “A Ouvidoria vai ao cidadão”

2. Justificativa:

A Ouvidoria da Administração do Jardim Botânico foi criada no ano de 2017 e ao longo dos anos torna-se conhecida pelos cidadãos que residem na Poligonal do Jardim Botânico. O número de manifestações recebidas e registradas estava em uma ascendência até o ano de 2020, quando alcançou o total de 251 manifestações. No ano de 2021 a Ouvidoria Geral do DF, apresentou em seu Plano de Ação a Matriz de Análise, definindo dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE. Neste mesmo ano, por razões já explicadas no Relatório Anual de 2021, houve uma queda no número de registros, o que deixou a avaliação desta Ouvidoria Seccional, no elemento Volume, na cor vermelha, portanto com registro de menos de 20 manifestações por mês. No Plano de Ação de 2022 foram realizadas ações visando mudar esse quadro e ao final do ano chegou-se ao registro e recebimento de 306 manifestação, deixando a Ouvidoria Seccional na cor laranja, que se situa entre 240 e 600 manifestações anuais.

Desta forma, por ser a Ouvidoria uma instituição que favorece o controle social e por termos definido como missão **“Atuar com transparência, ética e isonomia, sendo um canal de comunicação da Administração Regional do Jardim Botânico com a sociedade, propondo melhorias contínuas, visando o aprimoramento institucional e garantindo a participação cidadã”**, nosso objetivo a longo prazo é chegarmos em nossa avaliação na Matriz de Análise, na cor Amarela. Por isso estamos propondo esse projeto, estabelecendo como meta um crescimento de 10% no número de manifestações recebidas/registradas no ano de 2023.

3. Objetivo

Tornar a Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Jardim Botânico uma instituição reconhecida como ferramenta que atua no controle social sobre tudo pelos cidadãos que residem na Poligonal do Jardim Botânico, aumentando o número de manifestações recebidas/registradas.

4. Benefícios/Resultados Esperados

Aumentar o número de manifestações recebidas/registradas.

Torna conhecida e relevante, sobretudo para os moradores da Poligonal do Jardim Botânico como uma ferramenta do controle social

5. Aferição de Resultados

Acompanhamento sistemático do Painel de Ouvidoria

Construção de Relatórios Trimestrais e anuais

6. Peças de Comunicação

Divulgação no site oficial da Administração e em seus canais de comunicação com os cidadãos

7. Riscos

Exoneração do Ouvidor e do Administrador Regional – Esses são dois grandes entraves para a realização do projeto. Entretanto estes problemas podem ser amenizados, comunicando ao novo ouvidor a acerca do projeto e seus objetivos. Entretanto, caso haja uma mudança de Administrador, a Ouvidoria precisará se organizar para promover os encontros com os condomínios e levar a Ouvidoria Itinerante aos bairros, pois o programa o Administrado vai ao seu Condomínio e a Administração vai ao seu Bairro, são de iniciativa do Administrador atual.

8. Objetivo de Desenvolvimento Sustentável–ODS

Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis;

9. Grandes Entregas/Metas

Aumento de 10% no número de manifestações recebidas/registradas

10. Recursos

Todos os recursos utilizados compreendem a mobiliário, equipamentos eletrônicos e materiais de consumo da própria Administração Regional, bem como os recursos humanos hoje existentes na Ouvidoria: Chefe de Ouvidoria e Assessor.

11. Cronograma

Objetivos	Ações	Indicador	Meta	Cronograma	Resultado esperado	Recursos	Responsáveis
<p>Aumentar o número de demandas recebidas e registradas.</p> <p>Tornar a Ouvidoria reconhecida como agente de transformação e inclusão social.</p> <p>Proporcionar a participação dos cidadãos e aprimoramento do controle social sobre as instituições públicas.</p> <p>Acelerar a Governança de Serviços por meio da análise individual e agregada das solicitações, informações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias.</p>	Realização de eventos de divulgação Externa de ouvidoria- "Ouvidoria Itinerante"	Evento realizado	2	Semestral	Aumento de 10% do Volume de Manifestações direcionadas ao órgão.	<p>Todos os recursos utilizados compreendem a mobiliário, equipamentos eletrônicos e materiais de consumo da própria Administração Regional</p>	<p>Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Jardim Botânico</p>
	Participação no Programa "O Administrador vai ao Condomínio"	Campanha realizada	2	Mensal	Ouvidoria reconhecida externamente por seus resultados e capacidade		
	Participação no Programa "A Administração Vai ao seu Bairro" registradas	Aumento de demandas de ouvidoria para Administração	2	Mensal	<p>Melhoria dos indicadores de Qualidade do Serviço de Ouvidoria</p> <p>Melhoria na Qualidade da resposta.</p>		



ADMINISTRAÇÃO JARDIM BOTÂNICO - RA XXVII

