Plano de Ação 2024 – 2025

Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

OUVIDORIA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARAPOANGA

GDF

APRESENTAÇÃO

Em atendimento aos dispostos nas legislações vigente, em especial o Decreto n.º 39.723/2019 e Art. 2º, II da Instrução Normativa n.º 01/2017 - CGDF, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria da Administração Regional de Arapoanga, 2024-2025.

Este plano abrange as principais ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da Administração de Arapoanga no exercício de 2025. As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análise e reflexões da seccional da Ouvidoria Arapoanga diante dos resultados obtidos no OUV-DF - Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, em 2024. Importante ressaltar que a seccional, Ouvidoria da Administração Regional de Arapoanga iniciou seus trabalhos no final do mês de setembro de 2023. Por sua vez, a Região Administrativa de Arapoanga RA-XXXIV foi criada por meio da LEI Nº 7.190, de 21 de Dezembro de 2022.

Nesse Plano de Ação teremos como análise, o ano de 2024 como referência, com vistas a projetar uma melhora dos serviços ofertados ao cidadão, assim como avaliar o cenário estrategicamente, tendo em vista a recente inauguração da Administração Regional. Considerando que o plano de ação é uma ferramenta flexível, poderá ser alterado com vistas a melhorias.

DIAGNÓSTICO

A quantidade de demandas da Ouvidoria da Administração Regional de Arapoanga no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024 foi de 149 (cento e quarenta e nove) manifestações, por meio do PARTICIPA DF.

Destas, 13 (treze) foram avaliadas como não resolvidas (8,7%), e 10 (dez) foram avaliadas como resolvidas (6,7%), com índice de resolutividade em 42%.
Quanto a tipologia tivemos: Reclamação 53,7%; Solicitação (44,3%; Informação (1,3%) e Sugestão (0,7%). Ressalta-se que, o assunto mais demandado foi tapa buraco (58 manifestações).

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

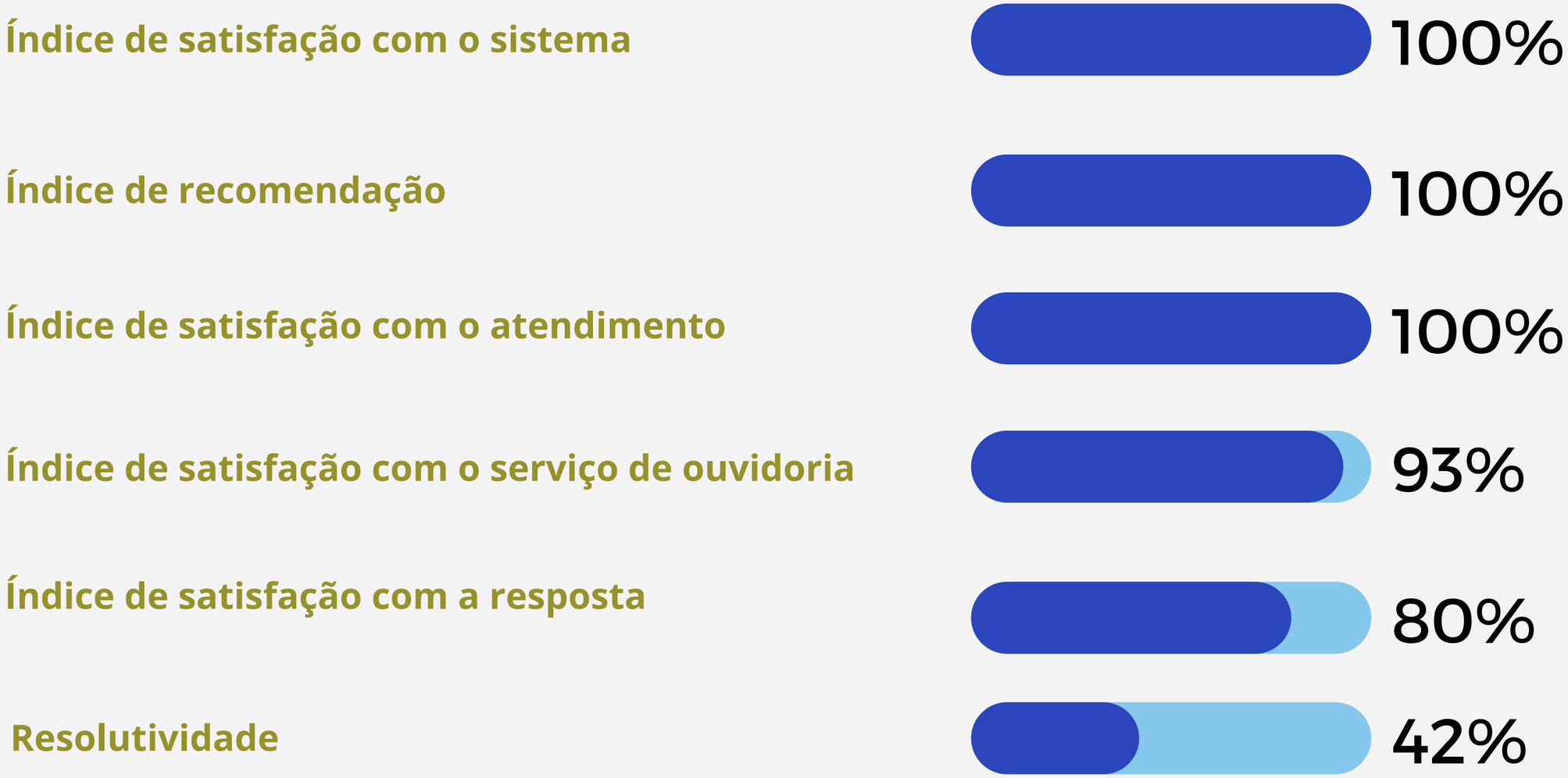
Os assuntos mais recorrentes no ano de 2024 foram: tapa-buracos (58), coleta de entulho (10) e manutenção de bueiro/boca de lobo (9), Galeria de águas pluviais (6), Terraplanagem (6), Coleta de galhos e troncos de árvores (6), Aterramento (6), Limpeza de bueiro / Boca de lobo (4) e Pavimentação urbana (4).

ANÁLISE DAS DEMANDAS

Considerando a recente inauguração da Administração Regional, não há dados comparativos para análise. Entretanto, salienta-se que houve um decréscimo no quantitativo mensal de solicitações de serviços feitas pela plataforma PARTICIPA DF, em decorrência do advento do sistema: ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DIGITAL 24 HORAS, via Portal do Cidadão.

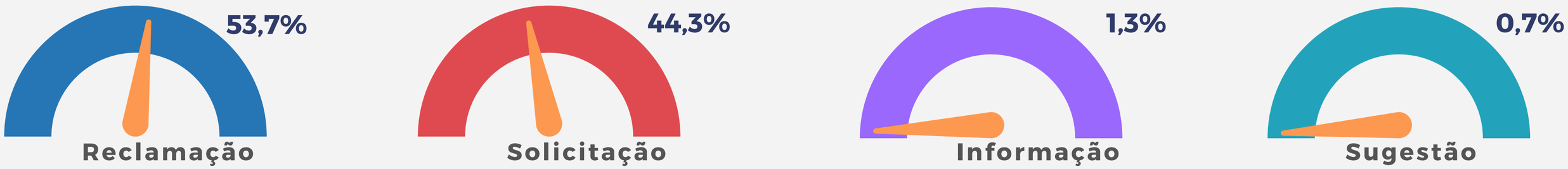
ÍNDICES DE DESEMPENHO - Diagnóstico 2024

*Dados extraido do Painel da Ouvidoria em 19/05/2025



https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

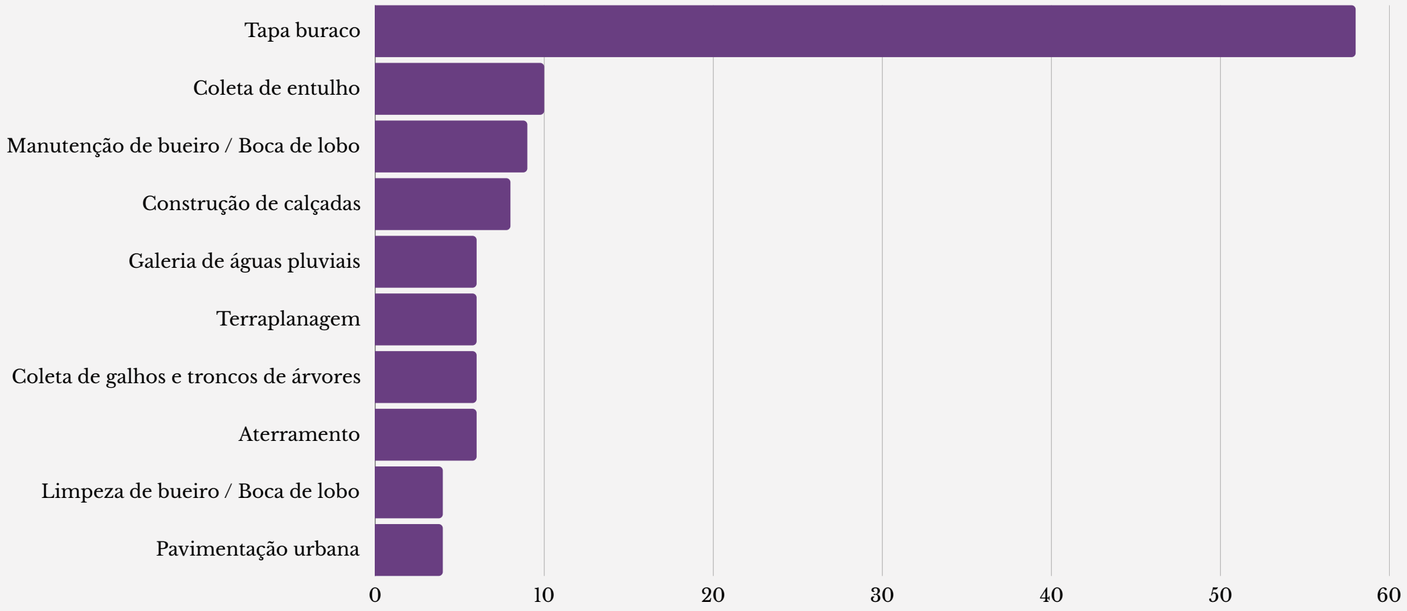
TIPOLOGIA



https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

A tipologia mais recorrente no ano de 2024 foi RECLAMAÇÃO - 80 (53,7%), seguida da SOLICITAÇÃO - 66 (44,3%). Infere-se que os moradores procuram o canal de Ouvidoria para reivindicar uma melhor prestação de serviços. Considerando que o assunto, tapa-buraco é o mais demandado (58 pedidos), sendo que o segundo é coleta de entulho (10), nota-se que a Região Administrativa de Arapoanga (malha viária) está com uma problemática, quanto a qualidade do asfalto. Dessa forma, tapa buraco representou um número significativo do total das solicitações. Em época de chuvas a demanda para esse tipo de serviço aumenta. Assim, temos um ponto crítico a se atentar. Soma-se a isso, antigamente Arapoanga era um antigo bairro de de periferia de Planaltina.

Assuntos mais demandados

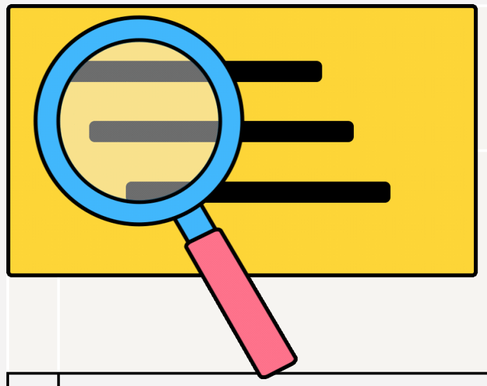


https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

O serviço mais solicitado na Administração Regional de Arapoanga no ano de 2024 foi de Tapa Buracos (58 manifestações, representando 39% de todas as demandas do ano, que foi 149), seguido por Coleta de entulho (l0), Manutenção de bueiro/Boca de lobo (9), Construção de calçadas (8), Galeria de águas pluviais (6), Terraplanagem (6), Coleta de galhos e troncos de árvores (6), Aterramento (6), Limpeza de bueiro / Boca de lobo (4) e Pavimentação urbana (4). Importante salientar que há solicitações de serviços feitas por intermédio do serviço: ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DIGITAL 24 HORAS, via Portal do Cidadão, inferindo-se uma diminuição das manifestações feitas pelo PARTICIPA-DF.

ANÁLISE DE DESEMPENHO DE OUVIDORIA – 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:



		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 a meta SIGO
DIMENSÃO VOLUME	Grupo 1 - Órgãos que recebem menos de 20 manifestações por mês no Sistema OUV/DF				ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARAPOANGA
	Grupo 2 - Órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (de 20 a 50 por mês)				
	Grupo 3 - Órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.				

Após análise do desempenho apresentado pela Administração Regional de Arapoanga durante o exercício de 2024, constata-se que, na dimensão qualidade, fora atingida a meta máxima do Grupo 4 (todos os indicadores acima da meta SIGO, no campo verde).

Já em relação ao desempenho na dimensão volume, a Administração Regional de Arapoanga enquadra-se no Grupo 1 - Órgãos que recebem menos de 20 manifestações por mês, haja vista, que no ano de 2024 foram recebidas um total de 149 (cento e quarenta e nove) manifestações.

PLANO DE AÇÃO PARA O EXERCÍCIO DE 2025

No exercício de 2024, para que haja melhor acompanhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos, esta ouvidoria seccional identificou alguns objetivos abaixo, com vistas a melhor e manter o nível dos índices de resolutividade, de satisfação com a ouvidoria, recomendação, satisfação com o atendimento, satisfação com o sistema e satisfação com a resposta.
Ante o diagnóstico realizado, temos objetivos e metas para o ano de 2025:

- Aumentar o alcance da ouvidoria seccional (número de demandas registradas para o órgão);
- Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas);
- Elevar o Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria de 93% para 100%;
- Elevar o Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria de 80% para 100%;
- Ampliar em 25% o quantitativo de manifestações avaliadas por meio da pesquisa de satisfação (pós-atendimento).
- Adequar 100% no ITA – Índice de Transparência Ativa.
- Adequação e manutenção da Carta de Serviços em 100%.
- Aumentar o Índice de Resolutividade para 50%.
- Manter o Índice de Recomendação do serviço de Ouvidoria em 100%.
- Manter o Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria em 100%

ÍNDICES DE DESEMPENHO

Ante o diagnóstico realizado, a Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Arapoanga tem como objetivo melhorar a performance dos dados abaixo no decorrer do ano de 2025:

50%	100%	100%
		
Índice de Resolutividade	**Qualidade da Resposta**	**Satisfação com o Serviço de Ouvidoria**
Aumentar em 50% o índice de Resolutividade. Importante ressaltar que esse índice depende da atuação do cidadão ao responder a pesquisa de satisfação.	Continuar empreendendo esforços para oferecer um atendimento humanizado e personalizado, cumprindo com os princípios de transparência e eficiência.	Continuar empreendendo esforços para oferecer um atendimento humanizado e personalizado, cumprindo com os princípios de transparência e eficiência.

Adequar 100% no ITA – Índice de Transparência Ativa.
Adequação e manutenção da Carta de Serviços em 100%

https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

PROJETOS

Bate Papo com a Ouvidoria

Objetivo: organizar um bate papo com as unidades administrativas integrantes do PARTICIPA/DF, de forma a conscientizar os responsáveis e servidores dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria Seccional e Ouvidoria-Geral, proporcionando maior efetividade, no atendimento e respostas das demandas:

- Divulgar o papel da ouvidoria como ferramenta de gestão para as unidades, visando a contribuição para melhoria dos serviços;
- Divulgar os resultados, problemas enfrentados e propostas de solução da ouvidoria;
- Divulgar a ouvidoria como canal de gestão participativa;
- Disseminar o conhecimento acerca do trabalho desenvolvido pela ouvidoria e os canais de atendimentos;
- Avaliar o tratamento/resposta às demandas dos cidadãos;
- Recomendar melhorias nos processos e serviços ofertados;
- Fortalecer o relacionamento com os servidores;
- Favorecer uma gestão orientada por resultados;
- Melhorar o prazo de resposta das demandas tramitadas.

Justificativa: Divulgar os serviços e rotinas de competência desta Ouvidoria Seccional de maneira a melhorar o relacionamento com as unidades integrantes do PARTICIPA DF e consequente melhorias nos índices desta Administração Regional de Arapoanga. Fortalecer o relacionamento das unidades que recebem as demandas bem como ressaltar a importâncias das respostas serem efetuadas dentro do prazo.

Plano de Ação

CRONOGRAMA DAS AÇÕES DE OUVIDORIA PREVISTOS PARA 2025

Bate papo desta Ouvidoria Seccional com setores mais demandadas por manifestações de ouvidoria.
Não haverá dispêndio de recursos financeiros ou materiais. Serão necessários recursos humanos e tecnológicos da Ouvidoria Seccional para apresentação.
Serão realizadas 4 reuniões no exercício de 2025, conforme cronograma abaixo:

BATE-PAPO	DATA	LOCAL	UNIDADES ENVOLVIDAS	SITUAÇÃO
1º	04/6/2025	Sala de Reuniões da Adm. Regional	Gabinete, COEX, GELOAE, COAG e ASCOM	-
2º	25/6/2025	Sala de Reuniões da Adm. Regional	Gabinete, COEX, DIROB, COAG e ASCOM	-
3º	24/9/2025	Sala de Reuniões da Adm. Regional	Gabinete, COEX, DIROB, COAG e ASCOM	-
4º	19/12/2025	Sala de Reuniões da Adm. Regional	Gabinete, COEX, DIROB, COAG e ASCOM	-

CONCLUSÃO

Dessa forma, diante das informações apresentadas, é possível concluir que a Ouvidoria da Administração Regional de Arapoanga tem envidado esforços com o intuito de prestar atendimento de qualidade, assim como atender as demandas dos cidadãos da Cidade.

Salienta-se que, ao ser criada a Região Administrativa de Arapoanga, por meio da LEI Nº 7.190, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2022, a Administração Regional de Planaltina prestou todo o apoio operacional necessário ao funcionamento da Administração Regional de Arapoanga durante o processo da respectiva consolidação administrativa, conforme preceitua a referida Lei. Assim, a Regional de Arapoanga atuou com o total apoio orçamentário/financeiro, e operacional.

Em que pese a carência de recursos orçamentários e financeiros e a dependência aos órgãos externos (Administração de Planaltina, Secretarias de Estado, autarquias e empresas públicas) para o atendimento das demandas, conclui-se que a Administração de Arapoanga tem diligenciado todos os esforços para o atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

VADJÔ SALVINO SOUSA
Ouvidor