

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ÁGUAS CLARAS
PLANO DE AÇÃO ANUAL DE OUVIDORIA/2021



Administrador Regional: André Luís Queiroz Rosa

Chefe da Ouvidoria: Rodrigo Borges Merazzi

Equipe de Ouvidoria: Kissila Pevidor Pereira

Introdução

Com a finalidade de organizar e nortear o trabalho da Ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras, apresenta-se o Plano de Ação 2021 com metas que auxiliarão o desenvolvimento institucional, além de promoverem o crescimento e a consolidação da Ouvidoria.

Desta forma, a Ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras seguirá 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. Ressaltasse que o Plano de Ação não é um instrumento rígido, sendo passível de alterações para aperfeiçoar os serviços.

Situação Atual - Diagnóstico

A Ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras apresenta uma evolução em seu índice 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 de gestão do órgão.

O índice de resolutividade apresentou o seguinte comportamento desde 2017:

2017: 38%

2018: 42%

2019: 55%

2020: 60%

2021: 61% (em 30/08/2021)

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 compõe a rede.

Desta forma, a Ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras atingiu a meta estipulada pelo SIGO, atingindo conforme exposto anteriormente, 61% de resolutividade até a publicação deste Plano de Ação no ano vigente.

Onde podemos melhorar em 2022

Analisando os três temas mais demandados na Ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras em 2021, podemos constatar que:

O tema “tapa buraco” responsável por 42% dos assuntos direcionados a esta seccional, atingiu um índice de 74% de resolatividade.

O tema “recuperação de calçadas” e “construção de calçadas”, que por vezes tratam da mesma situação no teor dos relatos, são responsáveis por 14% dos assuntos direcionados a esta unidade e atingiram um índice de resolatividade de 25%.

O tema “recolhimento de inservíveis” responsável por 11% das demandas, atingiu um índice de resolatividade de 86%.

Por meio dos resultados apresentados mediante os três temas mais demandados na Região Administrativa de Águas Claras em 2021, percebe-se que a resolatividade inerente a recuperação/construção de calçadas apresentou resultado muito abaixo da meta anual, com apenas 25% de situações classificadas como resolvidas.

Ações

Mediante a análise dos principais temas demandados em 2021, faz-se primordial avaliar a análise de melhorias nas manifestações pertinentes a “reformas/construções de calçadas”, visto que na maioria das situações, tais reformas/construções não são realizadas em prazo razoável de atendimento ou dependem da ação de outro órgão para sua execução. Ademais, **a ausência de uma estimativa de atendimento da demanda pelas unidades responsáveis**, contribui para uma avaliação negativa por parte do cidadão.

Desta forma, as seguintes ações serão realizadas, objetivando melhorias no índice de resolatividade do tema “reforma/construções de calçadas”:

- Café com a ouvidoria: Evento a ser realizado na Administração Regional de Águas Claras, com representantes das unidades que tratam a demanda pertinente a reforma/construção de calçadas (equipe da Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção);

- Ouvidoria em números: Painel mensal disponibilizado no mural da Administração Regional, apresentando o índice de resolutividade das principais demandas do órgão;
- Reuniões mensais: reuniões realizadas mensalmente com a Chefia de Gabinete, Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção e Assessoria de Comunicação, objetivando avaliar o andamento do índice de resolutividade e esclarecer dúvidas com a Chefia de Gabinete e ASCOM, unidades que podem eventualmente receber demandas de serviços públicos por outros canais (WhatsApp e redes sociais).

Cronograma

Ação	Quando será realizada
Café com a ouvidoria	22/09/2021
Ouvidoria em números	Mural atualizado até o dia 05 de cada mês
Reuniões mensais	Reunião realizada até o dia 05 de cada mês

Indicadores

Considerando que a média de resolutividade das manifestações “reforma de calçadas” e “construções de calçadas” encontra-se em 25% até a elaboração deste plano de ação, pretende-se com as ações propostas elevar a resolutividade das citadas manifestações para 50% até o dia 30/12/2021.

Ações de divulgação interna e externa

Visando elevar a participação de todos os servidores nas ações propostas neste plano de ação, divulgações internas serão realizadas no âmbito da Administração Regional (mural e e-mail) e divulgações externas (redes sociais) darão conhecimento a comunidade dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do órgão.