

# PLANO DE AÇÃO 2021



**OUVIDORIA**  
[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)

Administração Regional  
Sobradinho II



**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Vice-Governador do Distrito Federal**

Marcus Vinícius Britto

**Controlador-Geral**

Paulo Wanderson Moreira Martins

**Ouvidor-Geral**

Cecília Souza Fonseca

**Administrador Regional de Sobradinho II**

Osmar da Silva Felício

**Ouvidora da Administrador Regional de Sobradinho II**

Nelma Francisca da Silva Gomes

**Contatos da Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II**

Telefone: (61) 3550-6460

E-mail: [ouvidoria@sobradinho2.df.gov.br](mailto:ouvidoria@sobradinho2.df.gov.br)

Endereço: AR 13 Área Especial 01 - Sobradinho II, Brasília - DF, 73062-300.



## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	4
COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA.....	5
COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA.....	6
CABE AS OUVIDORIAS.....	7
DIAGNÓSTICO.....	8
QUANTIDADES DE DEMANDAS.....	9
QUADROS COMPARATIVOS.....	10
ÍNDICE MÉDIO DE RESPOSTA.....	10
ÍNDICE DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	10
DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2020.....	11
OBJETIVOS E AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS PARA O ANO DE 2021.....	12
METAS.....	13
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II, é uma unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, cuja finalidade é a de garantir a participação popular, bem como contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

O Plano de Ação Anual visa cumprir a determinação prevista no art. 2º, inciso II da Instrução Normativa nº 01 de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462/2015, bem como estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

## 2. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II, controla a participação social e registra a tratativa das respostas referentes as reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações de serviços, recebidas de forma difusa, relativas às políticas públicas empregadas, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, tendo sua competência definida nos termos do artigo 9º, da Lei de nº 4896/2012, e o artigo 2º, da Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal, senão vejamos:

**Art. 9º** Compete às unidades seccionais:

- 2.1. – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- 1.1. – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- 1.2. – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- 1.3. – responder às manifestações recebidas;
- 1.4. – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- 1.5. – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- 1.6. – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- 1.7. – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades; IX – encaminhar ao órgão central dados consolidado e sistematizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

**Art. 2º** Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº4.896/2012:

- I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;
- II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;
- III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;
- IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;
- V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;
- VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;
- VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;
- VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;
- IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário;

XII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIII - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidora-geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.

### 3. DIAGNÓSTICO

As informações constantes deste Plano de Ação foram coletadas do Painel de Ouvidoria do DF e referem-se ao período do dia 1º de janeiro ao dia 31 de agosto de 2021<sup>1</sup>.

Durante este período, foram registradas **206 manifestações**. Destas, **28 manifestações foram classificadas como resolvidas** (14%) e somente **13 demandas foram classificadas como não resolvidas** (6%), segundo registros do Sistema OUV/DF, com um índice de **resolutividade de 67%**.

Em comparação com o ano de 2019, o ano de 2020 apresentou um aumento de **100%** no registro de demandas da Região Administrativa - RA de Sobradinho II, provavelmente por conta da Pandemia de COVID-19:

---

<sup>1</sup> Dados coletados do Painel de Ouvidoria (fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>).

<b>QUANTITATIVO DE DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA DO DF</b>	
<b>2019</b>	<b>214</b>
<b>2020</b>	<b>437</b>
<b>2021<sup>2</sup></b>	<b>206</b>

Ainda em comparação ao exercício de 2019, em 2020 houve uma **melhora no índice de resolutividade de 52% para 71%**.

Quanto ao quesito “Pesquisa de Satisfação” a Administração de Sobradinho II apresentou os seguintes dados:

-	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021<sup>3</sup></b>
Índice de satisfação com o exercício de ouvidoria	<b>85%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
Índice de recomendação	<b>92%</b>	<b>98%</b>	<b>97%</b>
Índice de satisfação com o atendimento	<b>52%</b>	<b>71%</b>	<b>67%</b>
Índice de satisfação com o sistema	<b>85%</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
Índice de satisfação com a resposta	<b>76%</b>	<b>95%</b>	<b>65%</b>
Índice de cumprimento do prazo de resposta	<b>85%</b>	<b>95%</b>	<b>93%</b>
Índice de resolutividade	<b>52%</b>	<b>71%</b>	<b>67%</b>

Verifica-se bons índices de satisfação com a esta ouvidoria seccional. Porém, percebe-se que houve um decréscimo no índice de satisfação com o atendimento em 2019, e baixa no índice de resolutividade de apenas 51%, considerando que, no período, tiveram atrasos no atendimento das demandas de reparo de buracos (operação “Tapa-buraco”) por falta de massa asfáltica.

Verificamos que o ano de 2020, ouve uma melhora em todos os índices de satisfação, ficando acima de 70% de produtividade.

Dentre as demandas de maior vulto, com maiores exigências para a execução ou que necessitem de maior aporte orçamentário e financeiro, destacam-se aquelas que tratam de realização de obras (construção de quadras poliesportivas, bibliotecas, ponto de encontro comunitário, dentre outras),

<sup>2</sup> No período de 1º de janeiro a 31 de agosto de 2021.

<sup>3</sup> Dados referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de agosto de 2021.



podas de árvores de grande porte (que dependem da intervenção com equipamentos especializados da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP) e grandes manutenções de vias de rodagem (Departamento de Estradas de Rodagem do DF – DER/DF).

Quanto às demandas de menor vulto e que são rotineiramente realizadas pela equipe técnica da Administração Regional, são comunicadas via processo SEI pela Ouvidoria diretamente à equipe da COLOM que, de imediato, são incluídas na planilha de obras para atendimento.

Após a realização desses serviços, a equipe da COLOM comunica a Ouvidoria para que sejam encaminhadas as respectivas respostas aos cidadãos demandantes, informando que o atendimento fora concluído, ou que será atendido tão logo seja iniciada nova operação.

#### 4. QUADROS COMPARATIVOS

Tratam-se de quadros que comparam o desempenho da Administração Regional, durante o exercício de 2019 a 2021.

Ao final deste Plano de Ação, serão apresentados os quadros com propostas de melhoria (metas) dos índices, previstas por esta Ouvidoria, até o término do corrente exercício. Estas metas consideram que ocorrerão melhorias no desempenho da Administração Regional de Sobradinho II quanto ao atendimento das demandas ainda pendentes.

##### 4.1 QUADRO COMPARATIVO 2021 - ÍNDICES MÉDIO DE RESPOSTA:

2019	2020	2021	RESOLUTIVIDADE
56%	11%	9%	67%

#### 5. QUADRO COMPARATIVO 2021 – ÍNDICE DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:

##### 5.1 TAPA-BURACO – MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS E COLETA DE ENTULHO

	2019	2020	2021	RESOLUTIVIDADE
Tapa-buraco	73	108	40	68%
Coleta de Entulho	40	190	68	67%
ANÁLISE	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores	Excelente

A Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II finalizou o ano de 2020 demonstrando crescimento de 71% nos registros de manifestações em relação ao ano anterior (2019) sem que as estruturas de recursos, tantos físicos, orçamentários e humanos, recebessem algum reforço. Os números apresentados estabelecem novo recorde de registros, reiterando assim a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem no sistema de

ouvidoria. Conforme apresentado no Relatório Anual de Gestão de 2020 ([https://www.sobradinhoii.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2019/08/RELATORIO\\_OUVIDORIA\\_ANUAL\\_2020.pdf](https://www.sobradinhoii.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2019/08/RELATORIO_OUVIDORIA_ANUAL_2020.pdf)), 92% dos usuários do sistema estão satisfeitos com o atendimento prestado pela ouvidoria, 97% recomendam as ouvidorias do Distrito Federal e 94% estão satisfeitos com o sistema Ouv-DF.

Em relação ao atendimento presencial, ficou prejudicado durante quase todo o ano de 2020, só retornando em janeiro de 2021. Embora, isto tenha dificultado o atendimento à alguns usuários que preferem este tipo de atendimento, este fato não gerou impactos nos resultados obtidos por esta Ouvidoria seccional. Outro desafio foi a atuação da ouvidoria por meio do tele trabalho, que exigiu uma adaptação na forma de atendimento ao cidadão e interlocução com as Coordenações demandadas, visando a construção da resposta a ser encaminhada ao manifestante.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos por esta Ouvidoria em parceria com os setores demandados desta Administração. Informamos que a metas e indicadores previstos para o ano de 2021 foram definidos com base no diagnóstico que está sendo apresentado, sendo o principal desafio para este ano ampliar o número de usuários que realizam a pesquisa de satisfação, principalmente no que diz respeito aos índices de resolutividade, pois os percentuais ali apresentados, não representam o total de serviços que realmente foram executados e realizados por esta Administração.

## **6. DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SOBRADINHO II, NO ANO DE 2020**

### **6.1 AS PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA:**

- Falta de e-mail pessoal no cadastro do cidadão, para dá seguimento ao registro da demanda;
- Falta de acesso à internet do manifestante, domínio em redes sociais, inviabilizando à pesquisa de satisfação e a falta de informações de resposta.
- Perda de prazo de resposta técnica quando finalizada a tratativa das manifestações resolvidas pelas áreas técnicas;
- Falta de servidores e capacitação periódica dos mesmos.

## 7. OBJETIVOS E AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS

OBJETIVOS	AÇÕES	RESPONSÁVEIS
Tornar visível ao cidadão a existência e a localização da Ouvidoria na Administração Regional de Sobradinho II	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confecção de cartazes e banners para fixação no Protocolo e Recepção da Administração e em eventos da Administração;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> <li>• ASCOM</li> <li>• ASPLAN</li> </ul>
Divulgar a Ouvidoria e suas realizações nos meios de comunicação digitais e visuais da Administração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Post sobre a ouvidoria nas redes sociais da Administração e no site institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> <li>• ASCOM</li> </ul>
Manter atualizado o Site Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualização da aba Ouvidoria no site da Administração;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> <li>• ASCOM</li> <li>• ASPLAN</li> <li>• COAG</li> </ul>
Elaborar e divulgar os relatórios de gestão da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração trimestral dos relatórios de gestão</li> <li>• Elaboração do Relatório de Gestão Consolidado.</li> <li>• Divulgação no site institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> <li>• ASCOM</li> </ul>
Participar de cursos de capacitação, visando aprimorar os conhecimentos relacionados a ouvidoria e afins	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação em cursos de capacitação presencial e à distância sobre os temas relacionados à Ouvidoria e afins;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvidoria Geral</li> <li>• CGDF</li> <li>• EGOV</li> <li>• Outros</li> </ul>
Manter atualizada a Carta de Serviço da Administração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise, revisão e atualização da Carta de Serviço;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comissão de monitoramento da Carta de Serviço</li> </ul>
Realizar programas de Ouvidoria Itinerante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento em eventos externos;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> <li>• COLOM</li> </ul>
Analisar e atualizar o Plano de Ação Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração do Plano Anual de Ouvidoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> </ul>
Promover palestras para apresentar a Ouvidoria e os relatórios de gestão	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização de palestras</li> <li>• Realização de reuniões com Gabinete, Coordenadores, Diretores, Gerentes e demais agentes públicos da Administração Regional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvidoria Geral (parceria)</li> <li>• Ouvidores das Administrações e Secretarias (parceria)</li> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> </ul>
Tornar público as Manifestações de Elogio dirigidas à Administração, setores e servidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgação em murais e locais visíveis da Administração os elogios e os nomes dos servidores citados nas manifestações;</li> <li>• Publicação nos canais de comunicação da Administração as manifestações de elogio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> <li>• ASCOM</li> </ul>

## 8. METAS

Uma vez que a Ouvidoria Geral do Distrito Federal, órgão central da rede de ouvidorias do DF, órgão sob a qual essa Ouvidoria Seccional está sob supervisão, atualmente presente em diversos instrumentos de planejamento da Administração Pública Distrital, visando contribuir para o aperfeiçoamento dos mecanismos de combate à corrupção, de integridade pública e de controle social no Distrito Federal, promovendo a melhoria efetiva dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal, apresentou como base de seu Plano de Ação instrumentos de planejamento do GDF nas partes que cabem a ouvidoria e após análise dos indicadores e metas estabelecidas neste Plano de Ação (<https://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-ACAO-2021-SIGO-DF.pdf>), esta Ouvidoria Seccional destaca que todos os índices ali propostos já foram alcançados, conforme Relatório de Gestão Consolidado de 2020 ([https://www.sobradinhoii.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2019/08/RELATORIO\\_OUVIDORIA\\_ANUAL\\_2020.pdf](https://www.sobradinhoii.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2019/08/RELATORIO_OUVIDORIA_ANUAL_2020.pdf)).

### 8.1 METAS A SEREM ALCANÇADAS NO QUARTO TRIMESTRE DE 2021:

- Responder 100% das respostas enviadas dentro do prazo legalmente estabelecidos;
- Aumentar em 20% o número de usuários que realizam a pesquisa de Satisfação;
- Manter os índices de resolutividade, satisfação, com o atendimento e com o sistema de ouvidoria nos percentuais de 90%;
- Reduzir para 16 dias prazo médio do envio das respostas definitivas.
- Enviar respostas preliminares para 100% das manifestações que necessitam deste tipo procedimento;
- Monitoramento constantes dos dados, separando a tabela por informações de assuntos mais solicitados;
- Fortalecimento do contato com o cidadão através das redes sociais e aplicativos de mensagens;
- Simplificação/otimização dos fluxos de trabalho entre a Ouvidoria e os setores demandados;

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II, com base no presente Plano de Ação, visa atender todas as iniciativas propostas para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão.

Ademais, esta Ouvidoria Seccional, como gestora, tem como objetivo identificar os pontos recorrentes e possíveis falhas nos atos administrativos, buscando estratégias para redução destes, em parceria com as demais unidades, para disponibilizar um serviço público de excelência para o cidadão.

Brasília, 1º de setembro de 2021

Nelma Francisca da Silva Gomes  
Chefe de Ouvidoria