



PLANO DE AÇÃO 2023



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL



Governador:

Ibaneis Rocha Barros Junior.

Controlador-Geral:

Daniel Alves Lima.

Ouvidora-Geral:

Cecília Souza Fonseca.

Administrador Regional do Lago Sul:

Rubens Santoro Neto.

Chefe da Ouvidoria:

Maria Auxiliadora Mendonça Paulino.

Equipe de Colaboradores:

Arlinda Raimunda Teles dos Santos;

Lorena Assis da Costa.



Apresentação

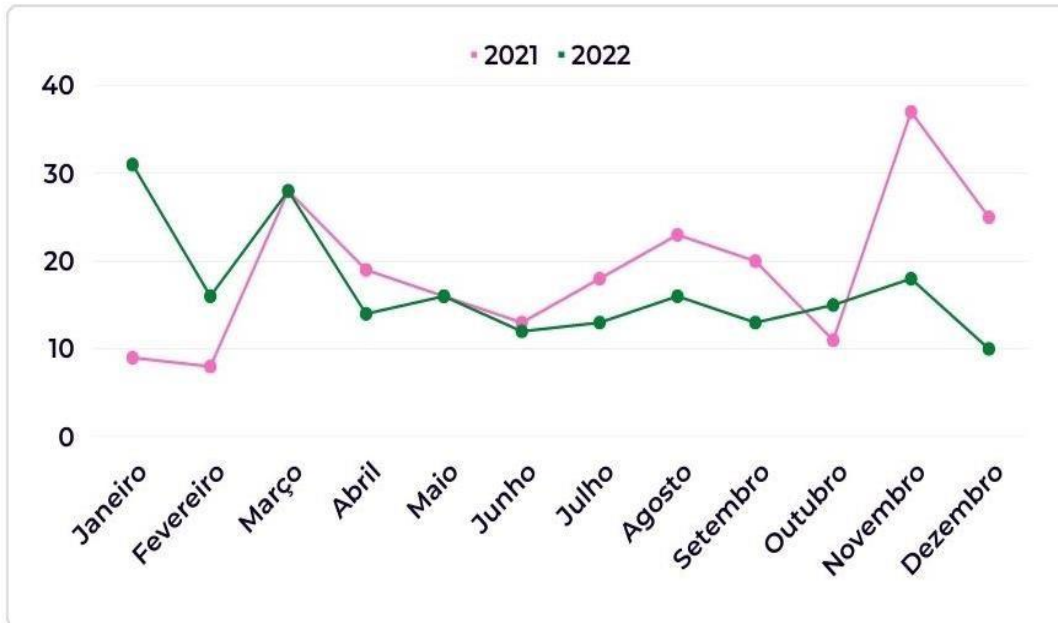
A Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul, realiza atividades de gestão e governança dos serviços de zeladoria e manutenção da cidade (tapa-buraco, coleta de entulho, pavimentação asfáltica e calçadas).

Diagnóstico

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EM 2021 – 227.

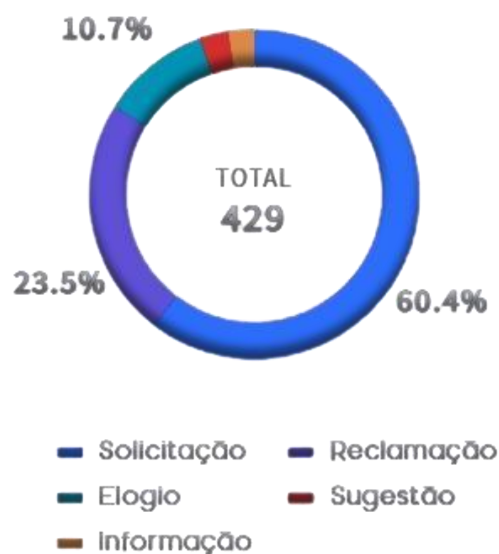
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EM 2022 – 202.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



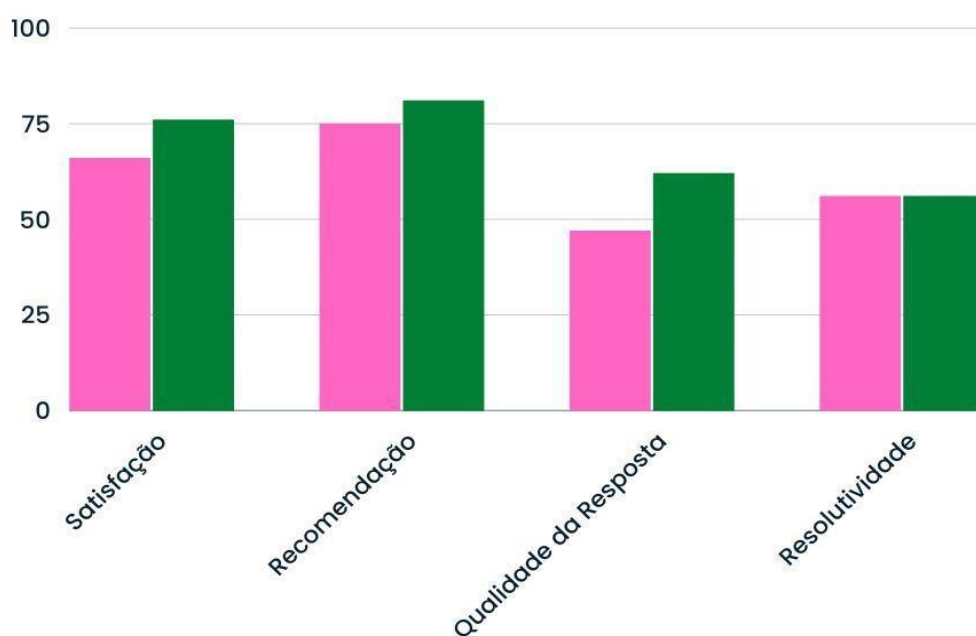
Diminuição considerável de manifestações no ano de 2022, com o advento da implantação do Programa Administração Regional Digital 24horas, em que diminuiu consideravelmente os registros de Ouvidoria.

Houve também divulgação dos serviços de Ouvidoria no âmbito da cidade do Lago Sul, para os cidadãos comuns, em função do planejamento realizado para o ano de 2022. Cabe destacar o retorno total com o atendimento presencial conforme vacinação em massa da população e a diminuição dos casos da Pandemia COVID-19.



Nos anos 2021 a 2022, a tipologia predominante foi a solicitação com 60,4%. Esta tipologia foi escolhida devido às atribuições do órgão que estão basicamente na oferta de serviços públicos e a segunda mais solicitada foi a reclamação. Em 2023, a tipologia **SOLICITAÇÃO** ainda é predominante, apesar de que, advindo da nova adaptação do site PARTICIPA-DF, várias manifestações são dadas como reclamações.

INDICADORES DE PERFORMANCE



INDICADORES METAS 2022

Recomendação 78%

Satisfação com Serviço Ouvidoria 70%

Qualidade de Resposta 80%

Resolutividade 60%

INDICADORES ALCANÇADOS

Recomendação 81%

Satisfação com Serviço Ouvidoria 75%

Qualidade de Resposta 61%

Resolutividade 54%

METAS PARA SEREM ALCANÇADAS 2023

Recomendação 80%

Satisfação com Serviço Ouvidoria 70%

Qualidade de Resposta 70%

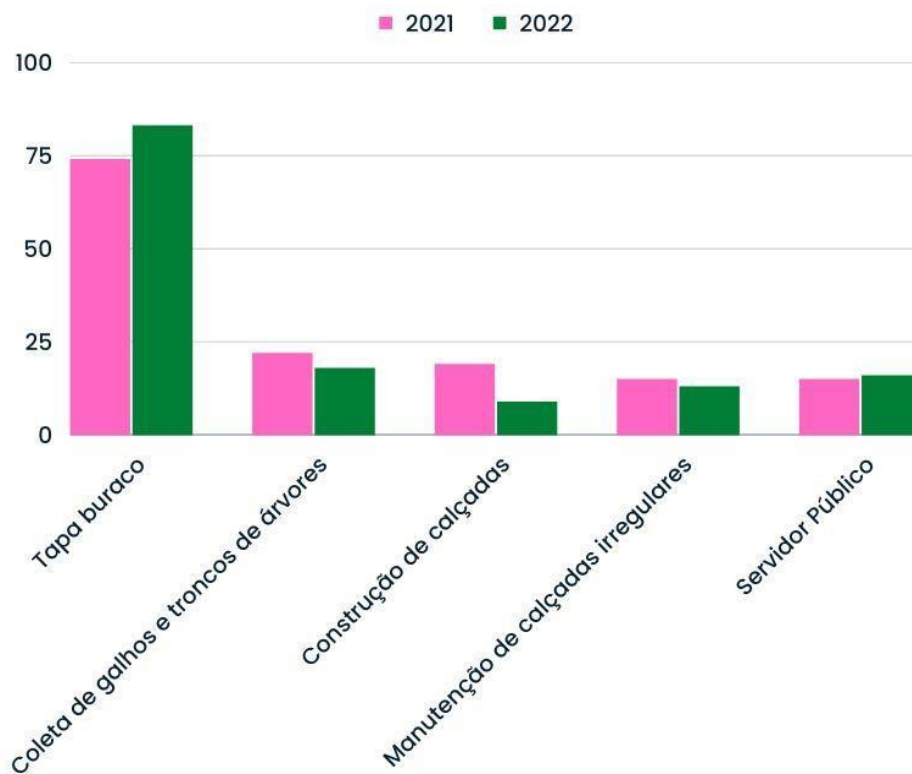
Resolutividade 60%

Apesar da baixa adesão à avaliação sobre os serviços prestados pela Administração Regional do Lago Sul, podemos visualizar que o índice da resolutividade diminuiu em 2022, todavia, ainda não pode ser considerado um dado fidedigno, uma vez que o total das demandas não apresenta feedback do cidadão solicitante. Foi necessário verificar os principais motivos que impactaram nestes resultados. Assim, são as principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria:

- Falta de e-mail pessoal do cadastro do cidadão que não confirma o seguimento ao registro, o que acaba por não contabilizar a resolutividade;
- Perda de prazo de resposta técnica quando finalizada a tratativa das manifestações resolvidas pelas áreas técnicas;
- Cidadão que não avalia atendimento;
- Ações informativas e educacionais, relacionadas às competências da Administração.

ASSUNTOS

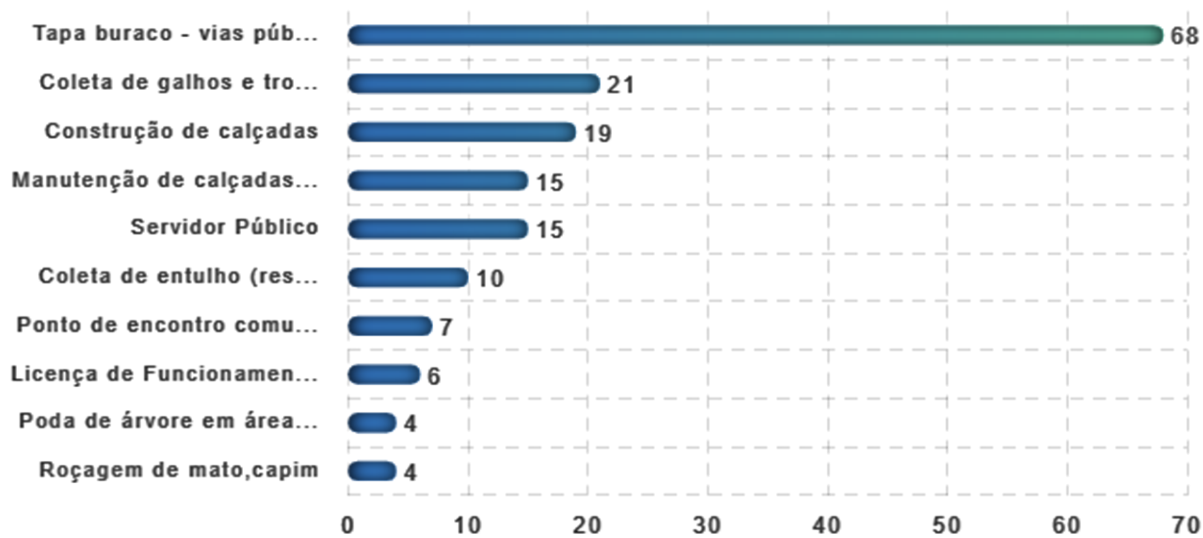
ASSUNTOS MAIS RECORRENTES



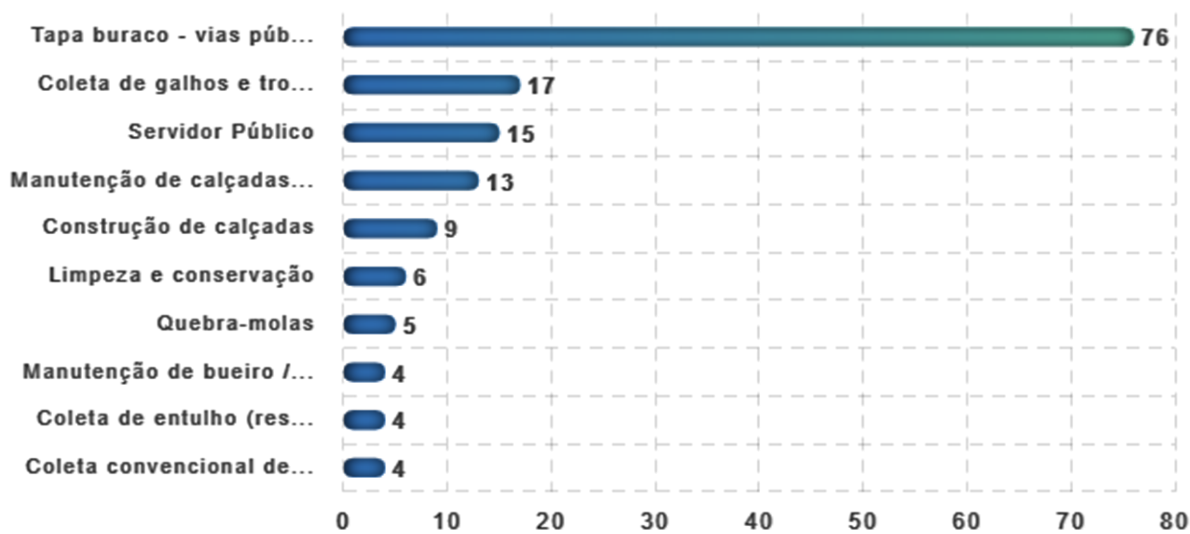
Os assuntos mais decorrentes no ano de 2021 são de: tapa buraco com 68; coleta de troncos de árvores com 21; construção de calçadas com 19. Em 2022: tapa buraco com 76; coleta de troncos de árvores com 17; servidor público com 15. É notório que observemos que os primeiros assuntos mais decorrentes em 2021, são os que se mantêm em 2022, sendo que houve um número de solicitações maiores quanto ao tapa buraco. Portanto, ressalva que, em 2022, o assunto de servidor público é o que manteve com alteração, sendo assim, manifestações de tipologia quanto a elogios.

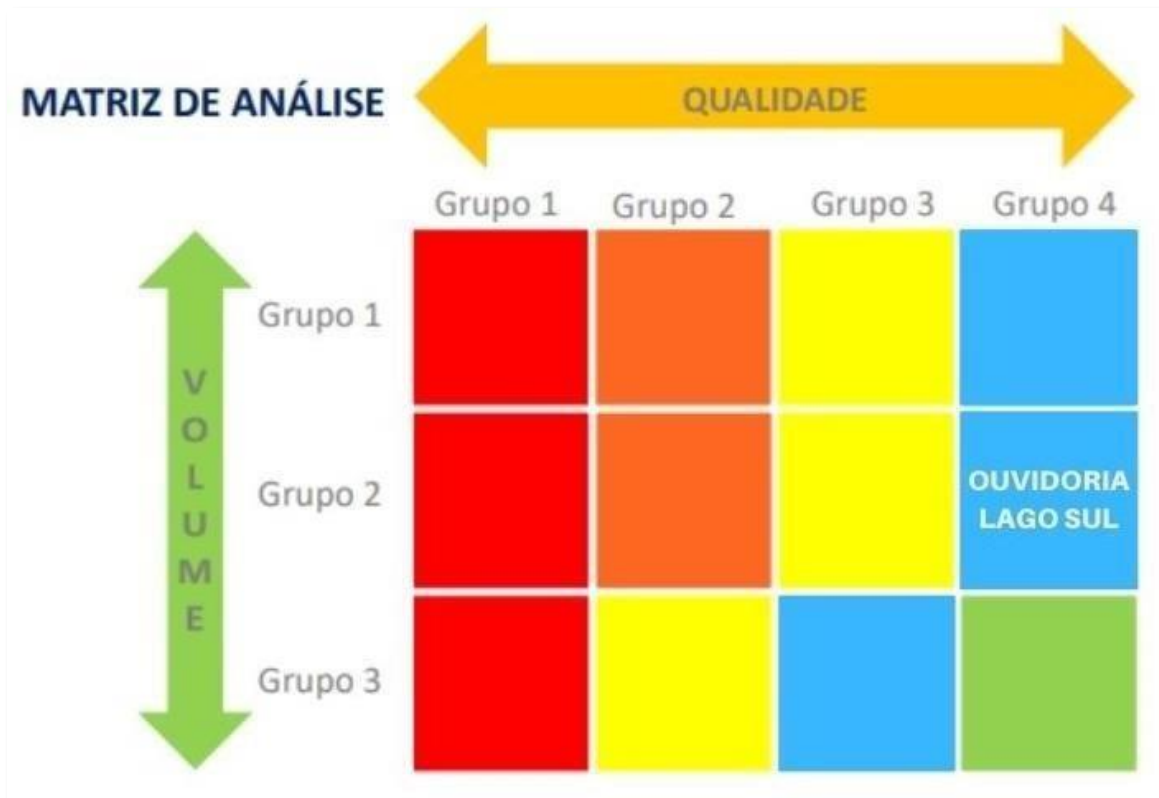
Vejamos abaixo:

2021



2022





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.

A Administração Regional do Lago Sul, encontra-se dentro da matriz de análise, enquadrando-se no GRUPO AZUL. Isso significa que, para a Dimensão Volume, estamos no grupo 2 e para a Dimensão Qualidade estamos no Grupo 4. Nos indicadores, obtivemos valores acima da meta estabelecida pelo SIGO, demonstrando o bom desempenho desta Ouvidoria.

Para o ano de 2023, é necessário que os indicadores permaneçam os mesmos, conforme GRUPO AZUL, ou melhorem, tendo em vista que, a resolutividade deverá ser melhorada com o pós-atendimento das solicitações requeridas pelos cidadãos.

Reflexão sobre tudo o que identificamos por meio do Diagnóstico

A partir dos dados podemos concluir que nossas principais ações para 2023 são: alcançar resultados maiores é nosso maior objetivo, entendendo que, devemos realizar um esforço para que os números demonstrem, de verdade, a satisfação do cidadão na realização dos serviços prestados, assim como o respeito aos direitos e garantias que lhes são merecidos, a melhoria do serviço público, a boa governança, a transparência, a confiança, além de tantas outras que deem credibilidade à prestação do nosso serviço como Ouvidoria.

Todas as manifestações atendidas foram 100% respondidas dentro do prazo legal, sendo o prazo de resposta em 5 (cinco) dias e não foram identificados nenhum ponto ou casos de demandas fora dos prazos nos anos de 2021 a 2022 e focar para que isso permaneça.

Conforme diagnóstico realizado anteriormente e entendendo que há uma necessidade de melhoria de prestação de serviço ofertado ao cidadão, a Ouvidoria tem objetivo manter as metas estipuladas no SIGO/2022 e por segundo objetivo, melhorar performance conforme:

1. Ampliar e aumentar o quantitativo do índice de manifestações por meio da pesquisa de satisfação;
2. Melhorar o índice de satisfação com o atendimento conforme estrutura física;
3. Melhorar o índice de satisfação com o atendimento e pós atendimento;
4. Manter em 100% no ITA;
5. Manter a adequação da Carta de Serviços em 100% de acordo com as orientações da Ouvidoria Geral;
6. Capacitação da equipe de ouvidoria com cursos.

CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital. Para conhecimento das demais Cartas de Serviços, acesse:



**CARTA DE
SERVIÇOS**

Para conhecimento das demais Cartas de Serviços, acesse:

<https://lagosul.df.gov.br/category/servicos/carta-de-servicos/>

PROJETOS

Com base no diagnóstico, com o cumprimento das metas e índices estabelecidos, entendemos que podemos melhorar ainda mais o atendimento prestado ao cidadão e auxiliá-lo aos setores da Administração do Lago Sul. Nesse sentido, apresentamos como projeto para o ano de 2023:

Em conformidade com às leis e normas do Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei 13.146 de 06 de julho de 2015, requerer um assento especial para obesos e piso tátil, garantindo melhor resultado para a inclusão social.

Conclusão

Portanto, ante as informações apresentadas, concluímos que a Administração Regional do Lago Sul, disponibiliza o presente Plano de Ação, alinhado aos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal, buscando promover a cidadania e melhorar os serviços prestados.

Nossa finalidade é trabalhar para que cada vez mais possamos oferecer um atendimento humanizado e personalizado, considerando que, o atendimento personalizado no Setor Público cumpre com os princípios da transparência e da eficiência. É importante a utilização da linguagem simples para que aborde todos os cidadãos, com uma gestão transparente no sentido que a comunidade se sinta satisfeita ao atender anseios sociais. Um cidadão participativo, além de ser usuário do serviço público, é também um participante dos planejamentos ou execução de políticas públicas.

Brasília, 14 de fevereiro de 2023.

Maria Auxiliadora Mendonça Paulino

Chefe da Ouvidoria

RA - Lago Sul