

An aerial, grayscale photograph of a residential neighborhood. The houses are scattered across a hilly terrain, with some larger buildings and many trees. The overall scene is a typical suburban or rural residential area.

Plano de Ação

2023

OUVIDORIA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SOBRADINHO - RA/V

Apresentação

À Administração Regional de Sobradinho, órgão vinculado à Secretaria de Governo, compete supervisionar, fiscalizar e executar programas, projetos e ações governamentais de interesse público em sua jurisdição.

Por sua vez, à Ouvidoria, unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, compete, entre outros:

- Facilitar o acesso do cidadão ao serviço de Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;
- Tratar as demandas recebidas e de competência da Administração Regional;
- Manter atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;



◀ ParticipaDF ▶

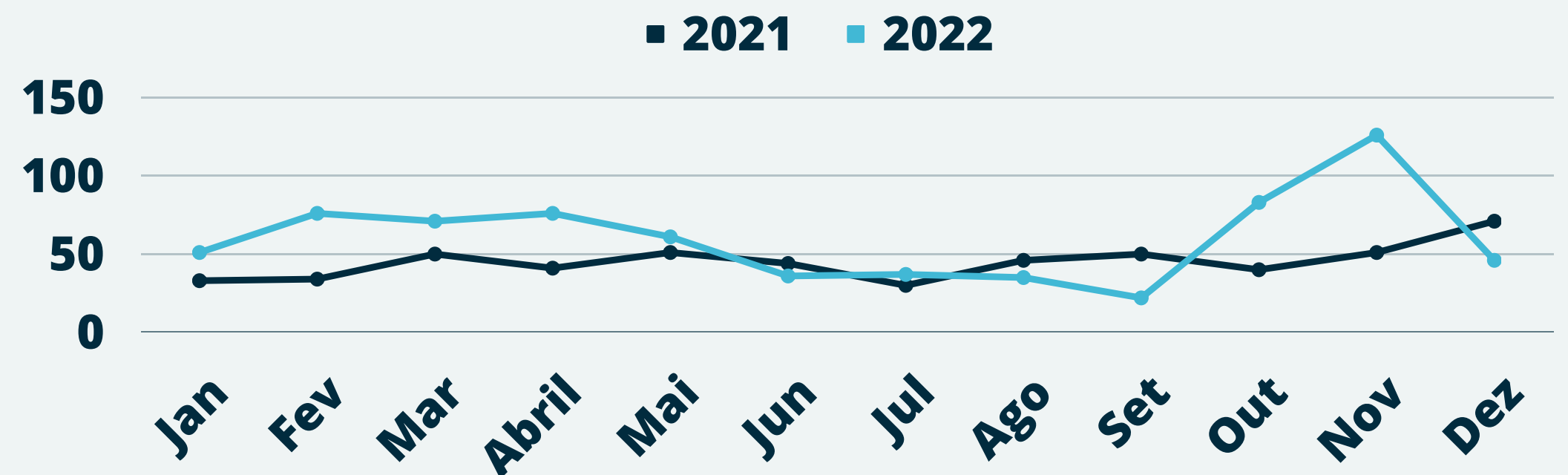
Diagnóstico 2021 - 2022

Total de Manifestações

Em 2021 a Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho recebeu, ao todo, 541 manifestações.

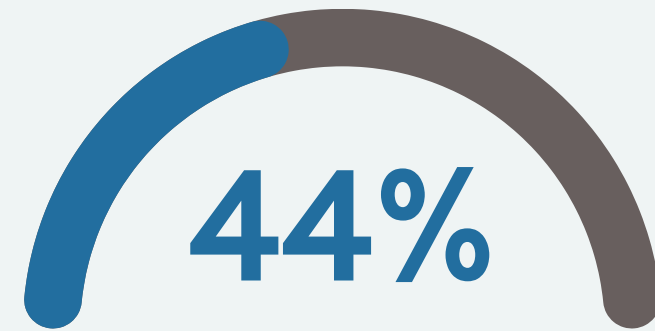
Já em 2022 esse valor sofreu um aumento de 31%, chegando a 710 manifestações recebidas.

Acreditamos que este pico de manifestações no final de 2022, possivelmente esteja vinculado às mudanças no cenário político do país.

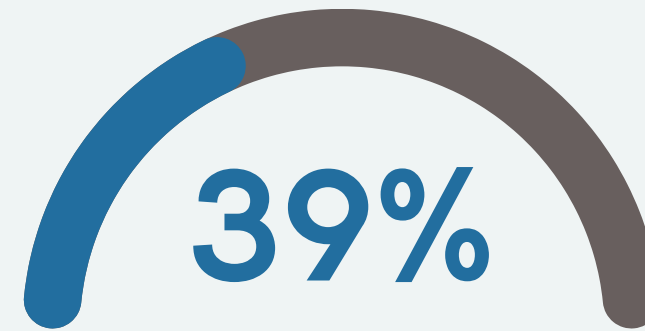


Indicadores 2022

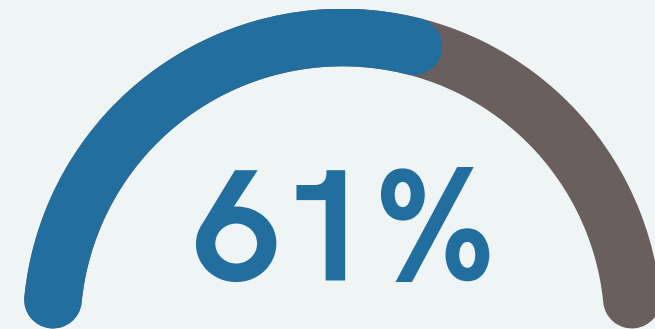
Qualidade da Resposta



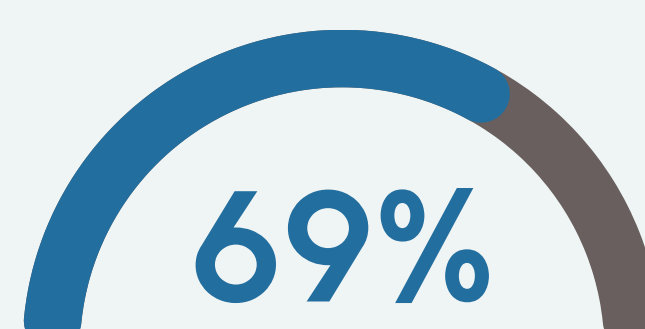
Resolutividade



Satisfação com o Serviço



Recomendação

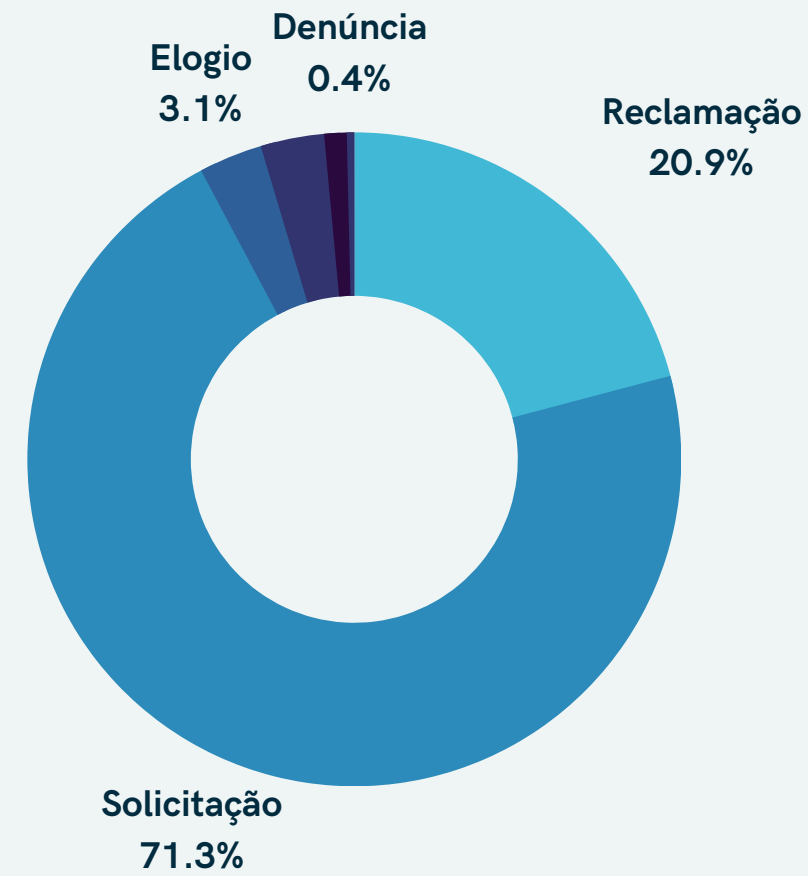


Os indicadores relativos às manifestações tratadas em 2022 demonstraram uma leve queda em relação aos mesmos indicadores no ano de 2021. Não atingindo assim a meta esperada.



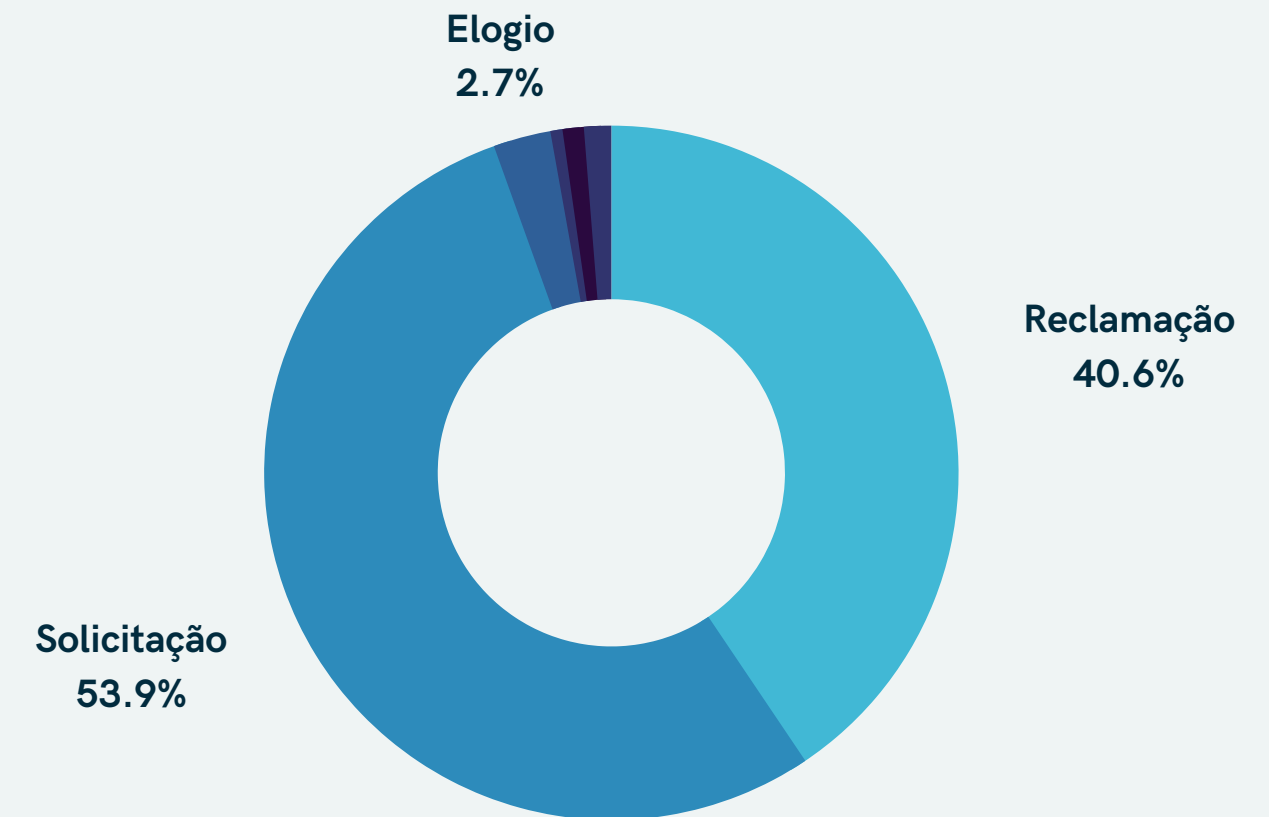
Tipologia

2021



Tipologia mais recorrente: SOLICITAÇÃO

2022



Em 2022 tivemos um aumento exponencial das reclamações recebidas pela Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho, demonstrando em números as dificuldades enfrentadas pela gestão do órgão no período.

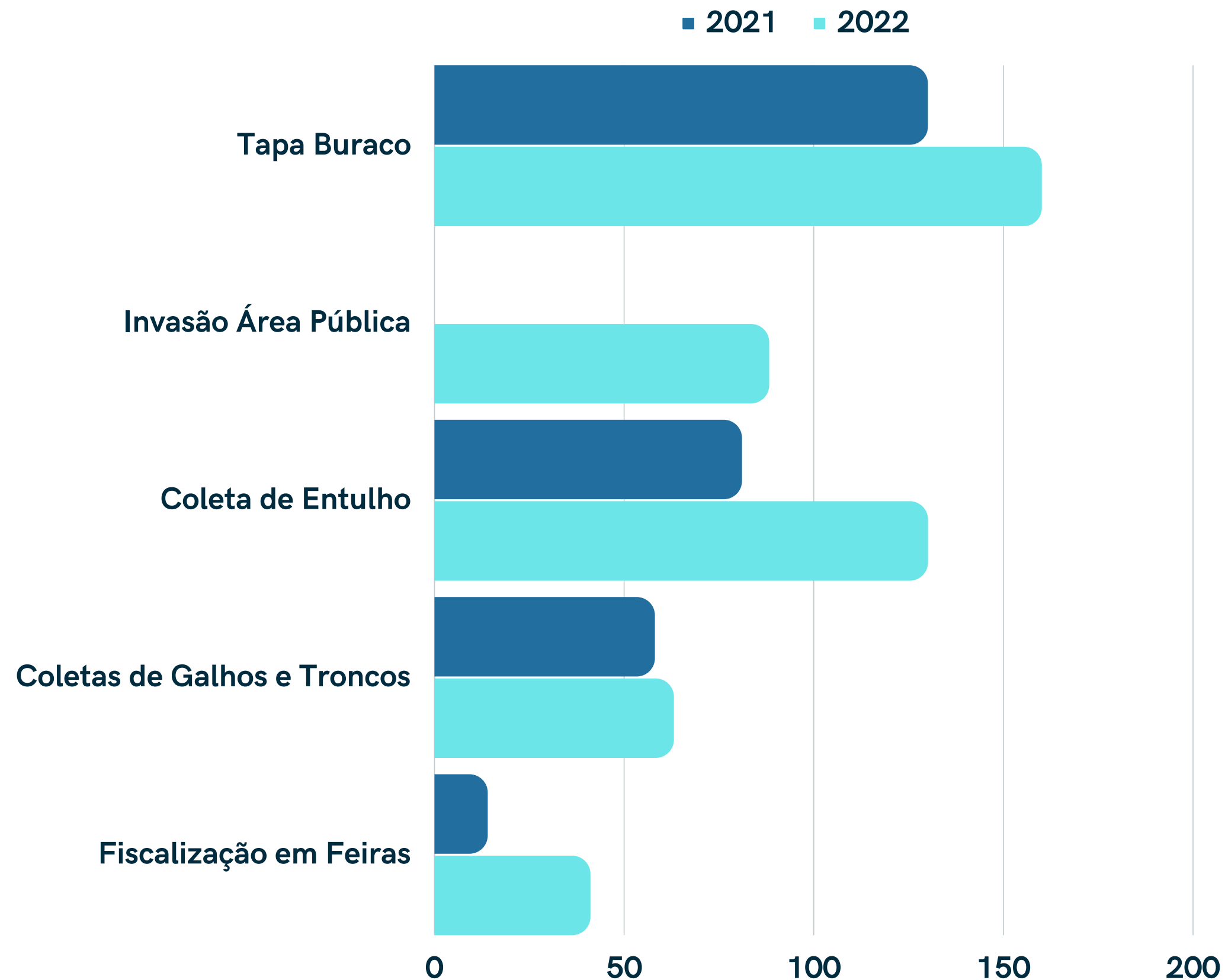
Assuntos Recorrentes

TAPA BURACO
INVASÃO ÁREA PÚBLICA
COLETA DE ENTUHLLO

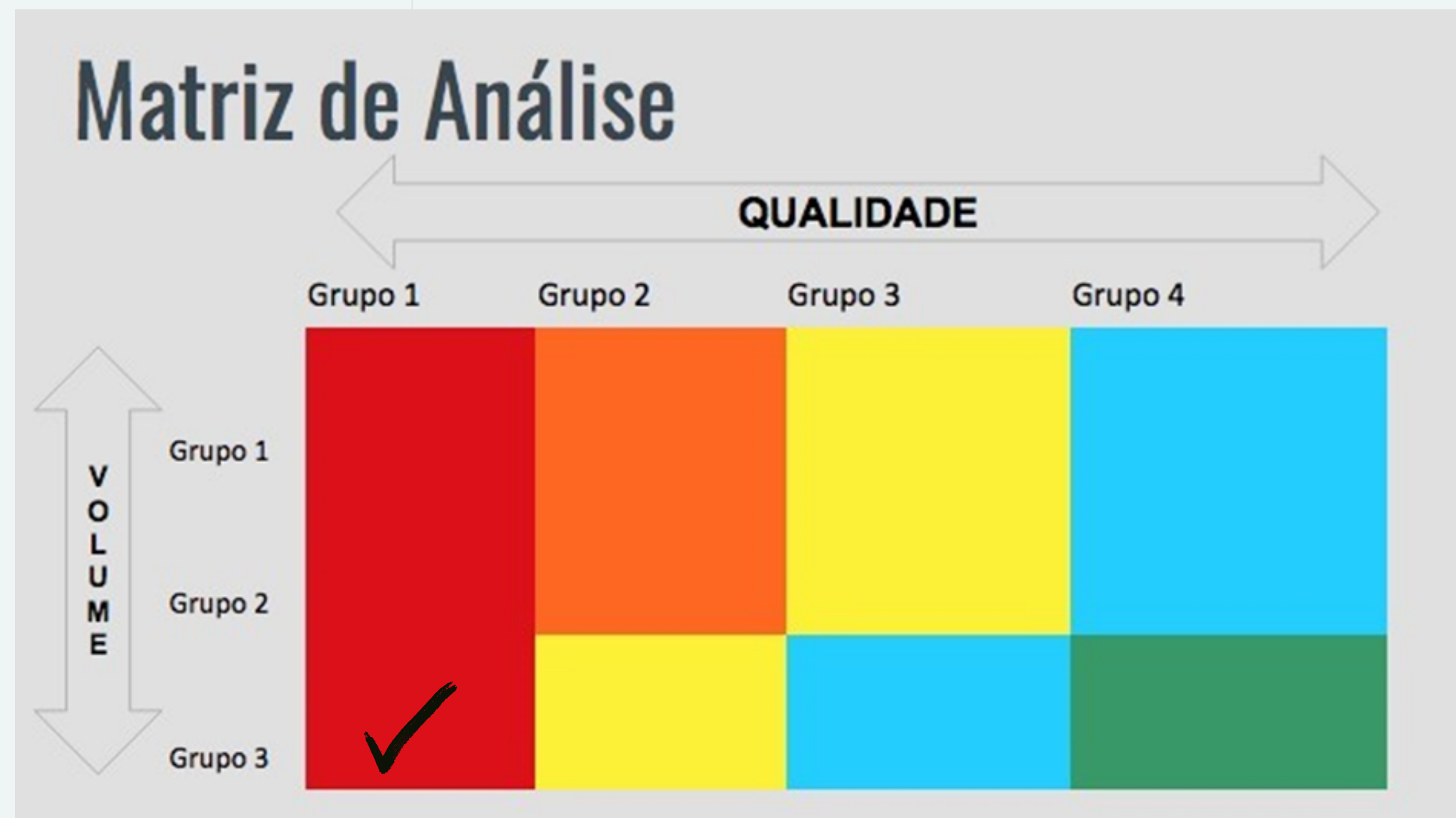
Entre os assuntos mais demandados por esta esta Ouvidoria Seccional sempre está em primeiro lugar o Tapa Buraco, tendo em vista a antiguidade da pavimentação asfáltica da cidade.

Em 2022, figurou em 2º lugar a Invasão de Área Pública, demonstrando o problema enfrentado com o aumento de vendedores ambulantes na cidade.

A Coleta de Entulho apesar de recorrente, é uma demanda que tende a diminuir, tendo em vista a criação de 02 (dois) novos Papa-Entulhos em Sobradinho.



Matriz de Análise



Com base na quantidade de manifestações registradas no Participa-DF e no percentual dos indicadores apresentados, a Ouvidoria Seccional de Sobradinho encontra-se em nível de volume no Grupo 3, ou seja, recebe mais de 600 manifestações anuais, e em qualidade no Grupo 1, com 3 indicadores abaixo da meta SIGO.

Projetos

Nome do Projeto	Objetivos	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Administração Itinerante	<p>Ampliar a presença e atuação da administração regional em áreas mais distantes e de difícil acesso</p> <p>Promover a participação cidadã</p> <p>Fortalecer a relação entre a administração regional e a comunidade, estabelecendo uma comunicação mais direta e próxima.</p>	<p>Percebeu-se a necessidade de ampliar a presença e atuação da Administração Regional de Sobradinho em áreas mais distantes, visando promover uma gestão pública mais participativa e efetiva.</p> <p>A Administração Itinerante é uma estratégia que busca levar os serviços da administração regional para mais perto da população.</p>	<p>Realizar ações como atendimentos, orientações e reuniões com a comunidade.</p> <p>Elaborar relatórios periódicos com resultados alcançados, demandas identificadas e soluções implementadas.</p> <p>Manter um canal de comunicação aberto e acessível para receber demandas, sugestões e feedbacks da população atendida pelas ações de Administração Itinerante.</p>	<p>Registrar e acompanhar as demandas identificadas nas ações de Administração Itinerante, atendendo aos prazos definidos para resposta e solução.</p>	Coordenação de Desenvolvimento CODES	<p>Servidores</p> <p>Equipamentos</p> <p>Mobiliário</p>	A definir	<p>Aumento da participação cidadã</p> <p>Maior número de atendimentos em regiões não centrais de Sobradinho</p>	Dezembro

Equipe Ouvidoria de Sobradinho

Ouvidora: Ana Maria de Oliveira Melo

Equipe: Juliana Miranda França
Ana Meire Brito Lacerda