

An aerial, grayscale photograph of a residential neighborhood. The image shows a mix of multi-story apartment buildings and smaller houses, interspersed with trees and green spaces. A road with streetlights is visible in the foreground. The overall scene is a typical urban or suburban setting.

# Plano de Ação

2023

OUVIDORIA

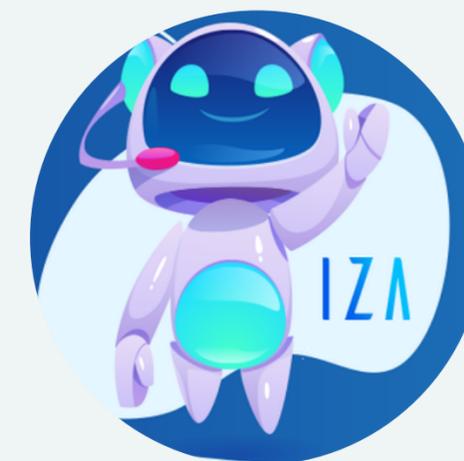
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SOBRADINHO - RA/V

# 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 ▶

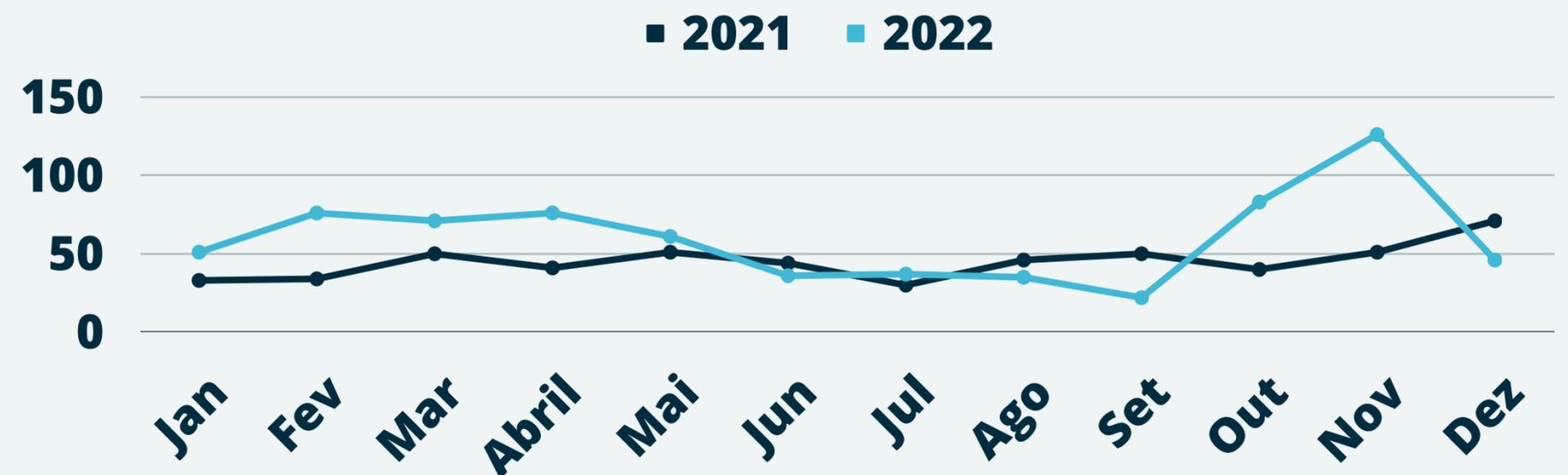
# Diagnóstico 2021 - 2022

## Total de Manifestações

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

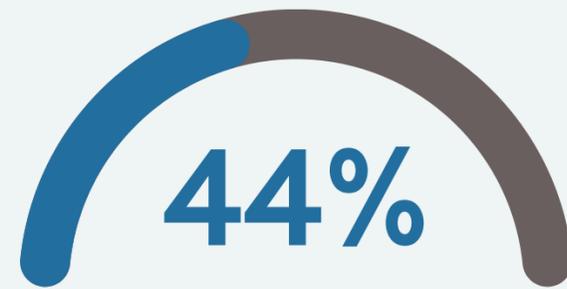
Já em 2022 esse valor sofreu um aumento de 31%, chegando a 710 manifestações recebidas.

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

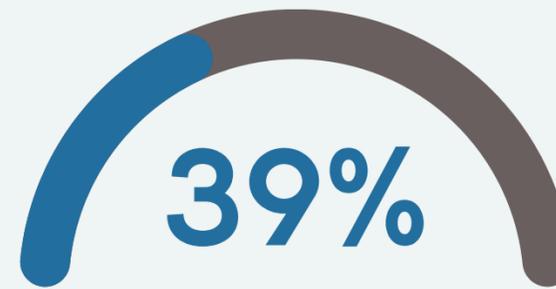


# Indicadores 2022

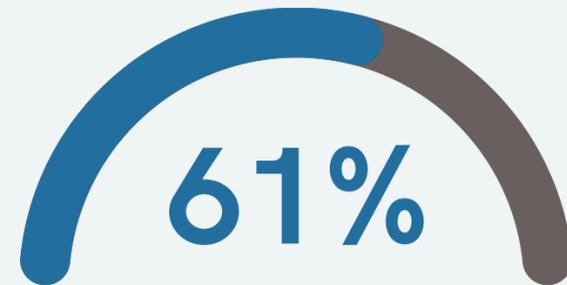
## Qualidade da Resposta



## Resolutividade



## Satisfação com o Serviço



## Recomendação

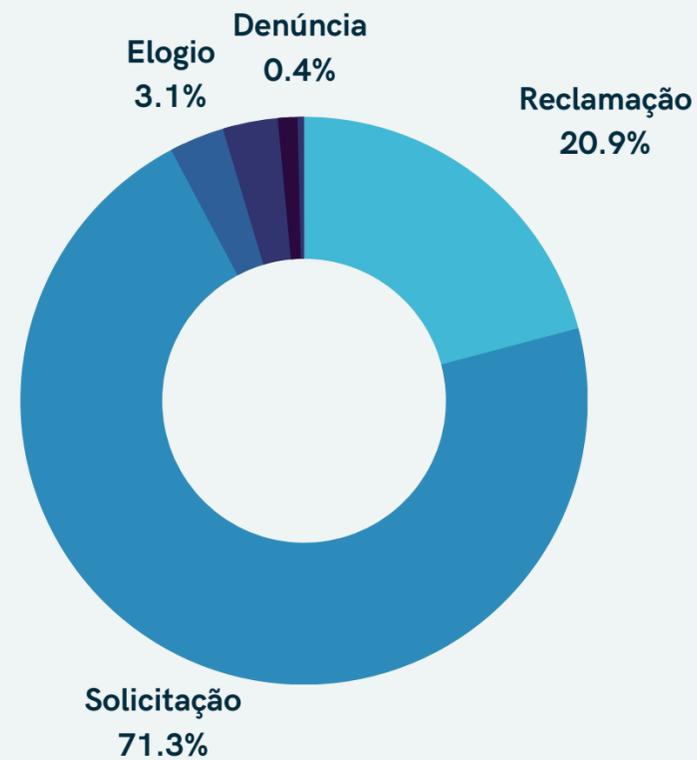


Os indicadores relativos às manifestações tratadas em 2022 demonstraram uma leve queda em relação aos mesmos indicadores no ano de 2021. Não atingindo assim a meta esperada.



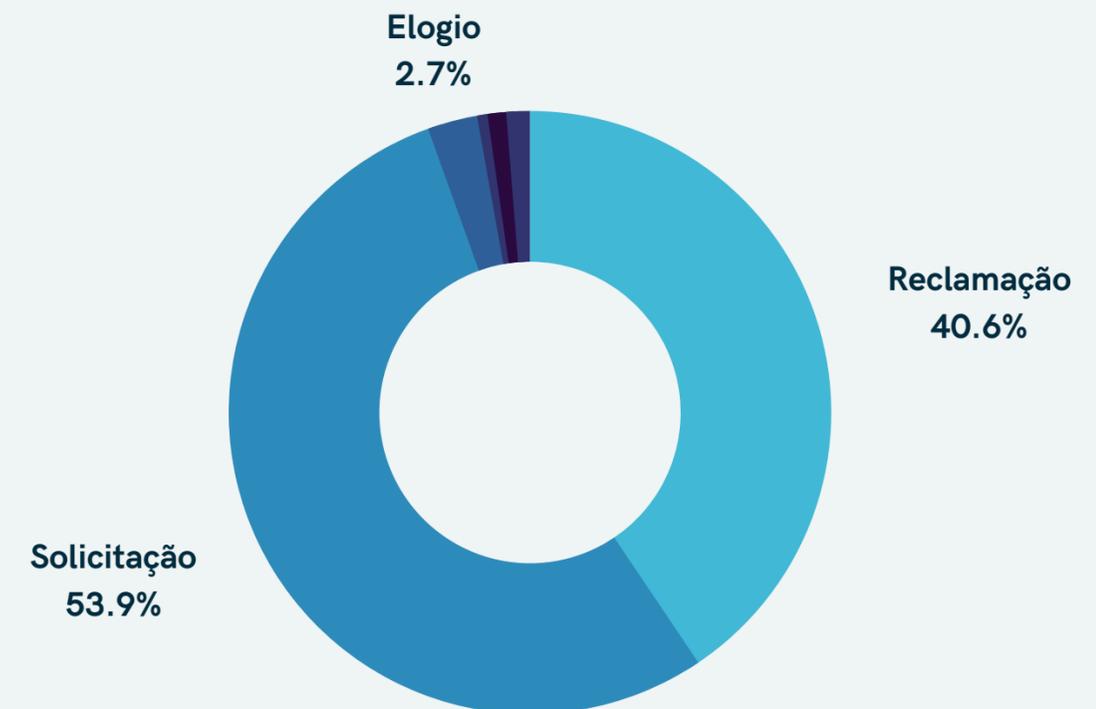
# Tipologia

**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.

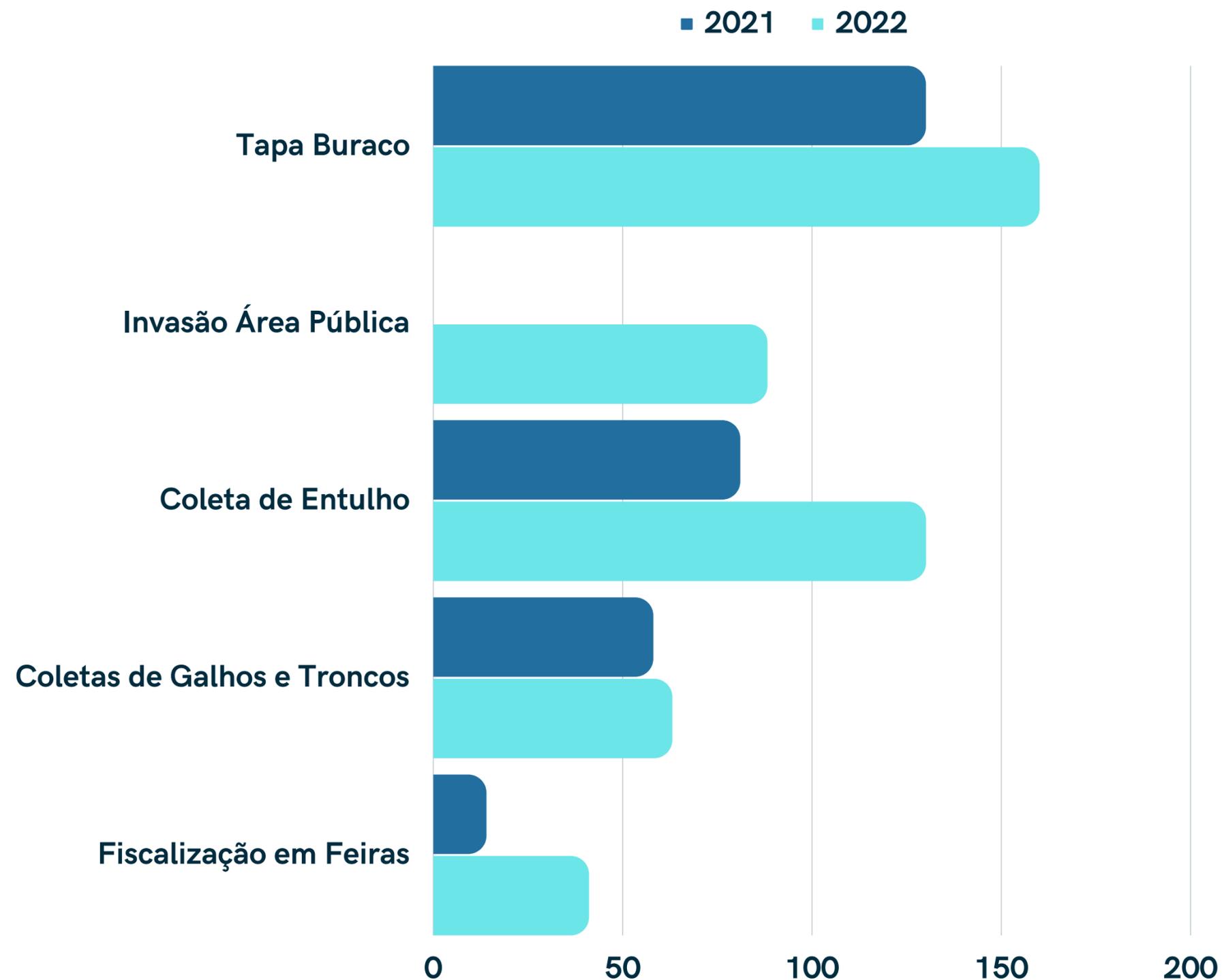
# Assuntos Recorrentes

**TAPA BURACO**  
**INVASÃO ÁREA PÚBLICA**  
**COLETA DE ENTUHLLO**

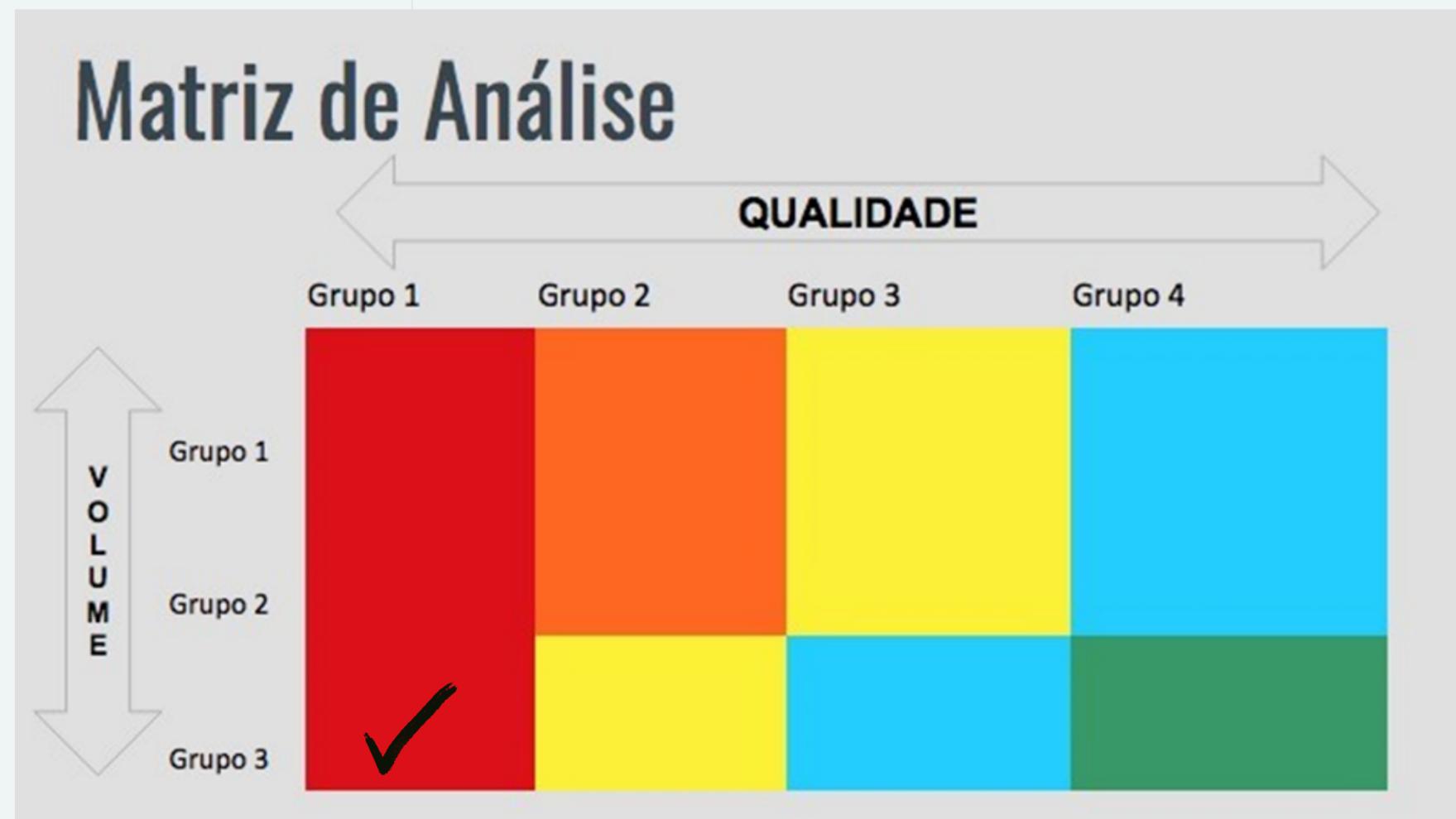
Entre os assuntos mais demandados por esta esta Ouvidoria Seccional sempre está em primeiro lugar o Tapa Buraco, tendo em vista a antiguidade da pavimentação asfáltica da cidade.

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