

**Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro**

**PLANO DE AÇÃO ANUAL**  
**2021**

Brasília – DF

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO



**GOVERNADOR**

Ibaneis Rocha

**CONTROLADOR-GERAL**

Paulo Wanderson Moreira

**OUVIDORA-GERAL**

Cecília Souza da Fonseca

**ADMINISTRADOR DA REGIÃO ADMINISTRATIVA DO CRUZEIRO**

Luiz Eduardo de Paula Pessoa

**OUVIDORA**

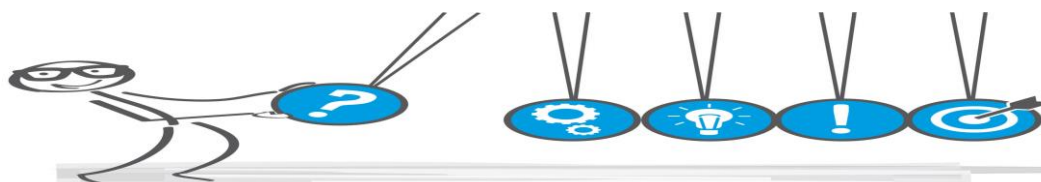
Sayonara Pinheiro Sampaio

**CONTATOS DA OUVIDORIA**

Administração Regional do Cruzeiro – RA CRUZ: Área Especial H, Lote 08, Cruzeiro Velho –  
CEP: 70.640-680

Atendimento de 8h às 18h

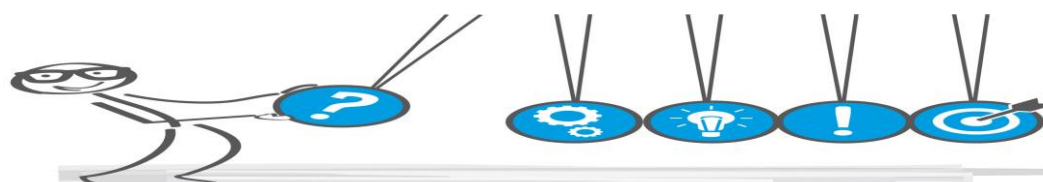
**Telefone: (61) 3550-6490 ramal 1101 ou 1107**





## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
EQUIPE DA OUVIDORIA.....	5
DIAGNÓSTICO.....	5
METAS.....	9



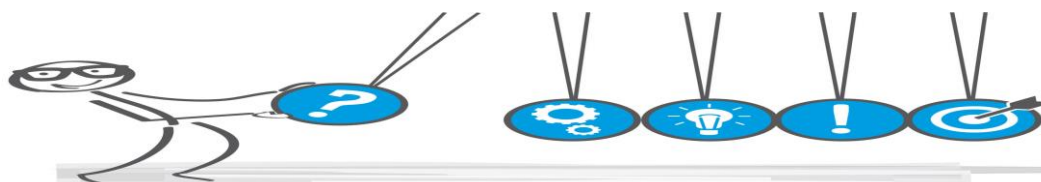
## APRESENTAÇÃO

Em atendimento à Lei nº 4.896/2012 e Instrução Normativa nº 01, apresentamos o Plano de Ação Anual da Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro, referente ao exercício de 2021. Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos pela Ouvidoria.

Faz-se necessário salientar que a Ouvidoria é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador e tecnicamente vinculada à Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos por esta Ouvidoria em parceria com os setores demandados desta Administração. Informamos que as metas e indicadores previstos para o ano de 2021, bem como as ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da equipe desta Ouvidoria frente aos resultados obtidos por todo Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, em 2020 e primeiro e segundo trimestre de 2021, apresentados no relatório Anual da Ouvidoria e respectivos relatórios trimestrais, disponíveis no sítio da ouvidoria (<https://www.cruzeiro.df.gov.br/category/ouvidoria/>)

Informamos que as metas e indicadores previstos para o ano de 2021 foram revisados com base na matriz de risco. A metodologia utilizada foi a ferramenta 5W2H.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO



Destaca-se que o contexto da pandemia causada pelo vírus COVID-19 foi considerado e incorporado neste Plano.

### **EQUIPE DA OUVIDORIA DA REGIÃO ADMINISTRATIVA DO CRUZEIRO**

Ouvidora Chefe: Sayonara Pinheiro Sampaio

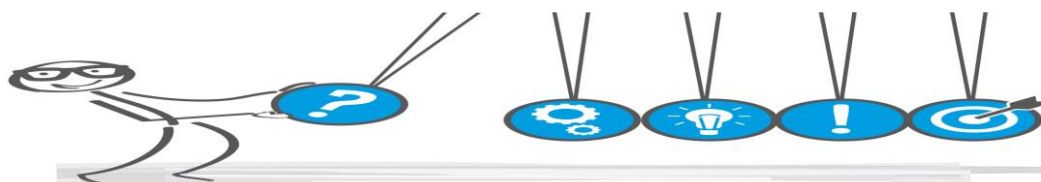
Assessora: Lilian Suelen Santana Vilela

Estagiária: Beatriz Ribeiro de Queiroz

### **DIAGNÓSTICO**

A Ouvidoria seccional da Administração Regional do Cruzeiro finalizou o ano de 2020 demonstrando o crescimento de 16% em relação ao ano anterior. O crescimento foi observado mesmo diante do quadro pandêmico e redução do quadro de servidores, visto que a Ouvidoria, no ano de 2019 contava com 3, e no ano de 2020 passou a ter somente a Ouvidora Chefe. Atualmente, no ano de 2021, a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro conta com 3 servidoras.

Observa-se também mudanças em relação ao índice de manifestações resolvidas, visto que no ano de 2019 fechou em 11%, e no ano de 2020 em 21%, constatando o aumento de quase 100% de aumento em relação ao ano anterior.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO

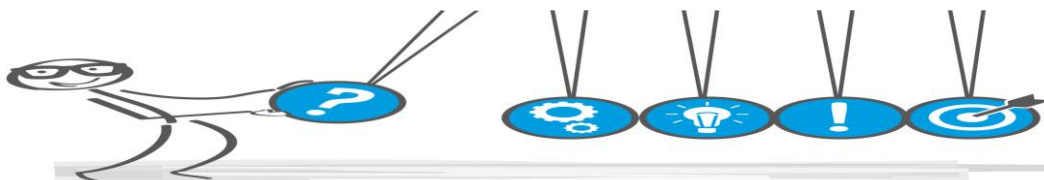


Considerando a avaliação do cidadão, as taxas das manifestações resolvidas, refletem diretamente no índice de resolutividade, sendo assim se encerrou o ano de 2020 com 81%, confirmando que as novas medidas adotadas pela Ouvidoria mostraram-se eficazes.

Com relação aos índices de pesquisa de satisfação, os dados de 2020 demonstraram que houve melhorias em todos os quesitos, com destaque para a satisfação com a resposta, que obteve um aumento de 42%.

No primeiro semestre do ano de 2021 é possível perceber o aumento de mais de 50% no número de manifestações em relação ao relatório anual de 2020. No entanto, ao comparar somente com os dois primeiros trimestres de 2020, é possível observar queda nos percentuais de índice de recomendação, satisfação com o atendimento e resolutividade. Esse quadro aconteceu possivelmente pelo abandono de algumas práticas implantadas em 2020, como a falta de alimentação de dados em planilhas internas.

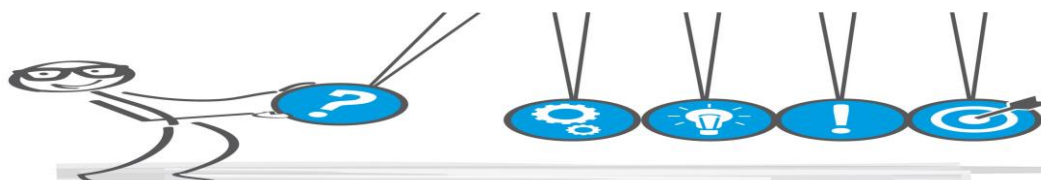
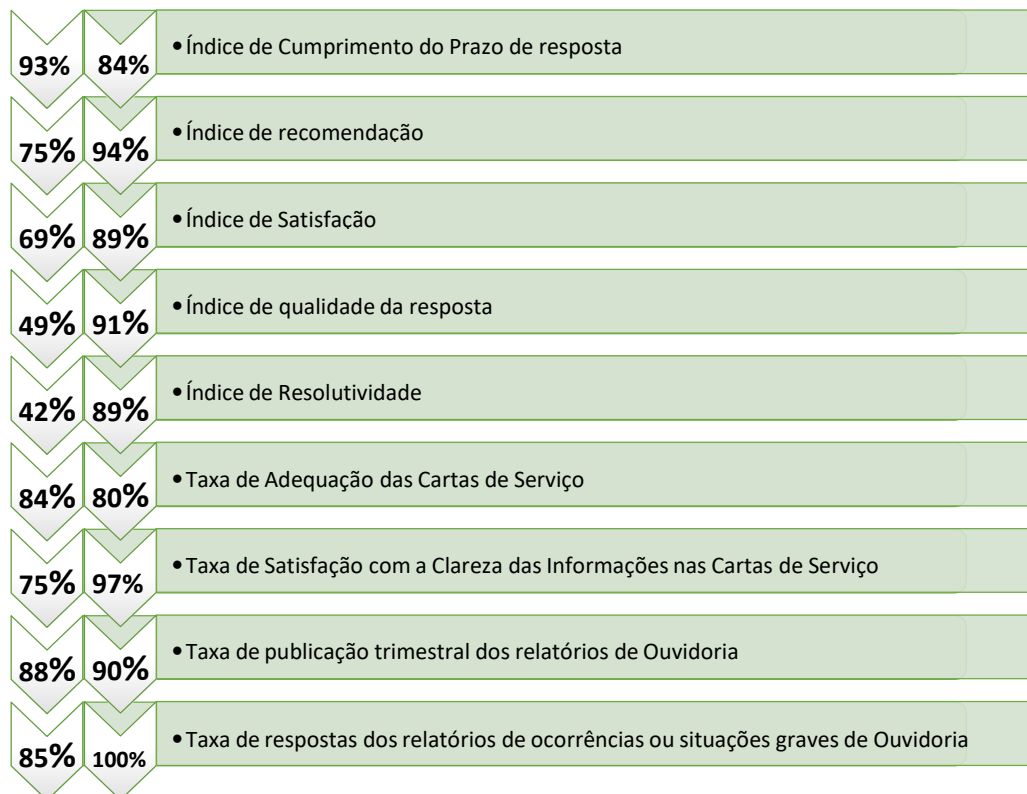
Cabe ressaltar que, apesar da queda, a seccional ainda encontra-se dentro dos percentuais das metas previstas pela Ouvidoria Geral, com exceção do “Prazo de cumprimento de resposta” e “Taxa de adequação das Cartas de Serviço”, conforme demonstrado no quadro de resumo de metas da OGDF para 2021.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO



META OUV RA-CRUZ



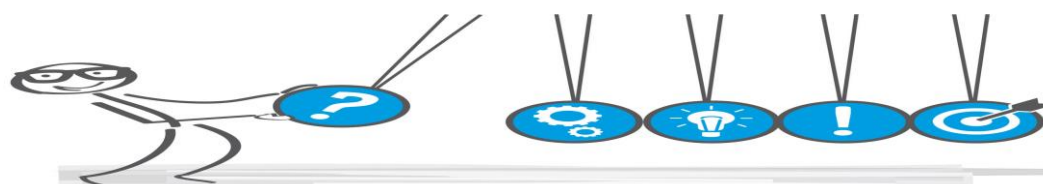
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO



	Prazo de Ouvidoria	Satisfação com o Atendimento	Recomendação da Ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
<b>SIGO</b>	<b>93%</b>	<b>69%</b>	<b>75%</b>	<b>49%</b>	<b>42%</b>
<b>Coleta de entulho disposto irregularmente</b>	84%	89%	94%	91%	98%
<b>Recolhimento de inservíveis</b>	84%	89%	94%	92%	100%
<b>Tapa buraco – manutenção de vias públicas</b>	84%	85%	94%	91%	73%
<b>Análise</b>	Ações de melhoria dos indicadores	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

Entendendo que a Ouvidoria é um dos mecanismos de combate à corrupção, efetuando o controle social do Distrito Federal e promovendo a melhoria efetiva dos serviços prestados, atuando como ferramenta de gestão, faz-se necessária a observância dos dados a seguir:

De acordo com Pesquisa Distrital por Amostragem de Domicílio (PDAD) de 2018, realizada pela Companhia de Planejamento do Distrito Federal (CODEPLAN), a região administrativa do Cruzeiro conta com 31.079 habitantes. No período de 1º de janeiro de 2021 a 30 de junho de 2021, o número de manifestações foi de 678. Constata-se, então, que o número de demandas está abaixo do esperado, sendo de grande importância a divulgação dos serviços de Ouvidoria.







O índice de resposta à pesquisa de satisfação está aquém do previsto, visto que somente 35% dos manifestantes deram o retorno quanto ao serviço e atendimento.

Outro ponto a ser analisado é o percentual de 17% das manifestações respondidas fora do prazo.

Para melhor demonstração e análise dos dados, optou-se pela formulação da Matriz de Integridade da Administração Regional do Cruzeiro:

<b>Matriz de Integridade da Administração Regional do Cruzeiro</b>		
<b>RISCO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>CONSEQUÊNCIA</b>
<b>Baixo percentual de manifestações em relação à população da RA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desconhecimento dos serviços de Ouvidoria</li><li>- Pequena confiabilidade na prestação de serviços ofertados pela Administração Pública, frente a fragmentação de competências na prestação de serviço</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Falta de ações pontuais da Administração Pública, que teriam grande significado social</li><li>- Redução de bases estatísticas e de dados, que favorecem o planejamento público</li></ul>
<b>Baixo índice da pesquisa de satisfação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Alta complexidade de acesso do contribuinte ao formulário de pesquisa</li><li>- Falta de habitualidade com o sistema de Ouvidoria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Imprecisão dos índices de qualidade do serviço oferecido</li></ul>
<b>Perda do prazo de resposta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Falta de acompanhamento da planilha interna de demandas pelas Coordenações</li><li>- Redução da prioridade das manifestações da Ouvidoria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Autuação pelos Órgãos de Controle, pelo descumprimento do disposto na Lei n.º</li><li>- Descrédito do atendimento da Ouvidoria</li><li>- Descrédito do Órgão</li></ul>



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO



<b>Queda nos índices de resolutividade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Falta de acompanhamento da planilha interna de demandas pelas Coordenações</li><li>- Redução da prioridade das manifestações da Ouvidoria</li><li>- Falta de fornecimento de insumos pela NOVACAP</li><li>- Escassez de recursos financeiros</li><li>- Equipe de mão de obra reduzida</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Imagem negativa da organização</li><li>- Perda da confiança da comunidade</li></ul>
--	---	---

## METAS

Tendo em vista o diagnóstico realizado, e entendendo que há uma necessidade da melhoria de prestação de serviço ofertado ao contribuinte, a Ouvidoria Seccional apresenta o Plano de Ação de 2021 com as seguintes metas:

- I) Aumentar a procura da Comunidade pelos serviços de Ouvidoria;
- II) Estimular o acontecimento Ouvidoria Itinerante;
- III) Expandir a adesão de respostas às Pesquisas de satisfação, aumentando para 40%;
- IV) Aumentar o índice de resolutividade para 94%
- V) Obter o índice de 100% das manifestações respondidas dentro do prazo
- VI) Adequação da Carta de Serviços em 100%



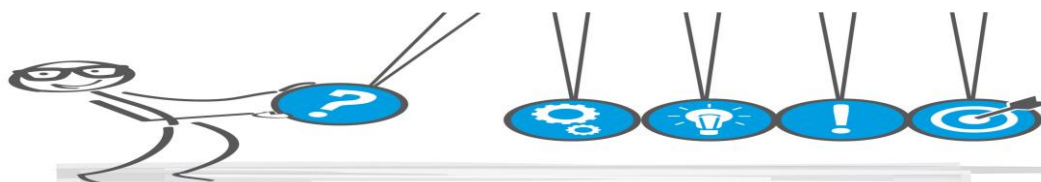
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO



Para sistematizar os dados, e buscar as medidas de alcance das metas, foi utilizada a metodologia 5w2h (What? Why? Where? Who? When? How? How much?):

Planilha 5w2h						
O que?	Porque?	Como?	Onde?	Quem?	Quando?	Quanto?
<b>Aumentar a procura da comunidade pelos serviços da Ouvidoria</b>	Baixos índices quando utilização do serviço de ouvidoria comparados à população da Região Administrativa	Promovendo ações de divulgação.	Nas mídias sociais	ASCOM e Equipe de Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo
		Ouvidoria Itinerante.	Diversos pontos do Cruzeiro.		Mês de outubro e novembro	
<b>Expandir a adesão de resposta às pesquisas de satisfação, aumentando para 40%;</b>	Traçar diagnóstico da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encaminhando vídeo explicativo de como responder a pesquisa,</li> <li>• Estabelecer contato telefônico com o contribuinte,</li> <li>• Realizar visitas domiciliares.</li> </ul>	Região Administrativa do Cruzeiro.	Equipe de Ouvidoria	De forma contínua	Sem custo

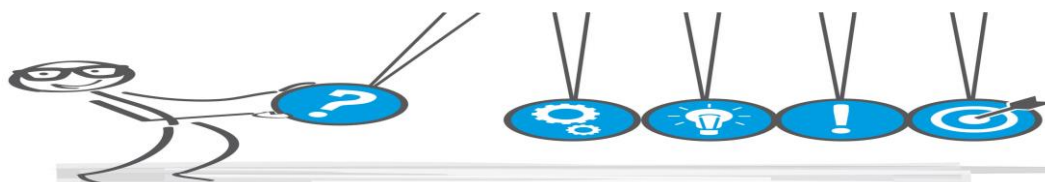
## CONCLUSÃO



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO



<p><b>Aumentar o índice de resolutividade e para 94%</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento na qualidade da prestação de serviços,</li> <li>• Melhora na imagem do órgão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecer o uso correto da planilha interna de serviços,</li> <li>• Traçar estratégias junto ao gabinete e os setores da administração para mitigar os déficits que gerados pela falta de insumos e os financeiros.</li> <li>• Reunião presencial com outras ouvidorias para troca de conhecimento.</li> </ul>	<p>Administração Regional do Cruzeiro.</p>	<p>Ouvidoria, Gabinete do Administrador e outros setores da Administração</p>	<p>De forma contínua</p>	<p>Sem custo</p>
<p><b>Melhoria dos índices de prazo de resposta.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de confiabilidade da Administração Pública,</li> <li>• Cumprimento do previsto em legislação vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecer o uso correto da planilha interna de serviços.</li> <li>• Promover um trabalho de conscientização junto aos setores da Administração.</li> </ul>	<p>Entre os setores da Administração Regional</p>	<p>Ouvidoria, Gabinete do Administrador e outros setores da Administração</p>	<p>De forma contínua</p>	<p>Sem custo</p>
<p><b>Melhoria da Carta de Serviços.</b></p>	<p>Obter o índice de 100% das manifestações respondidas dentro do prazo.</p>	<p>Facilitar o acesso ao serviço público prestado pela Administração Pública ao contribuinte.</p>	<p>Site da Administração Regional do Cruzeiro.</p>	<p>ASCOM, Chefia de Gabinete, equipe de Ouvidoria e demais setores da Administração.</p>	<p>De forma contínua.</p>	<p>Sem custo</p>



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO



A Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro, integra o sistema orgânico de Ouvidorias Públicas do Distrito Federal, tem como objetivo principal garantir a participação popular por meio dos inúmeros canais de relacionamento e contribuir para o desenvolvimento da cidadania como forma de expressão popular, aprimorando os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal.

