

Plano de Ação

2023

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO

Apresentação

A Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião é unidade autônoma de serviços de Informação ao cidadão subordinada ao Administrador Regional e vinculada tecnicamente à Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

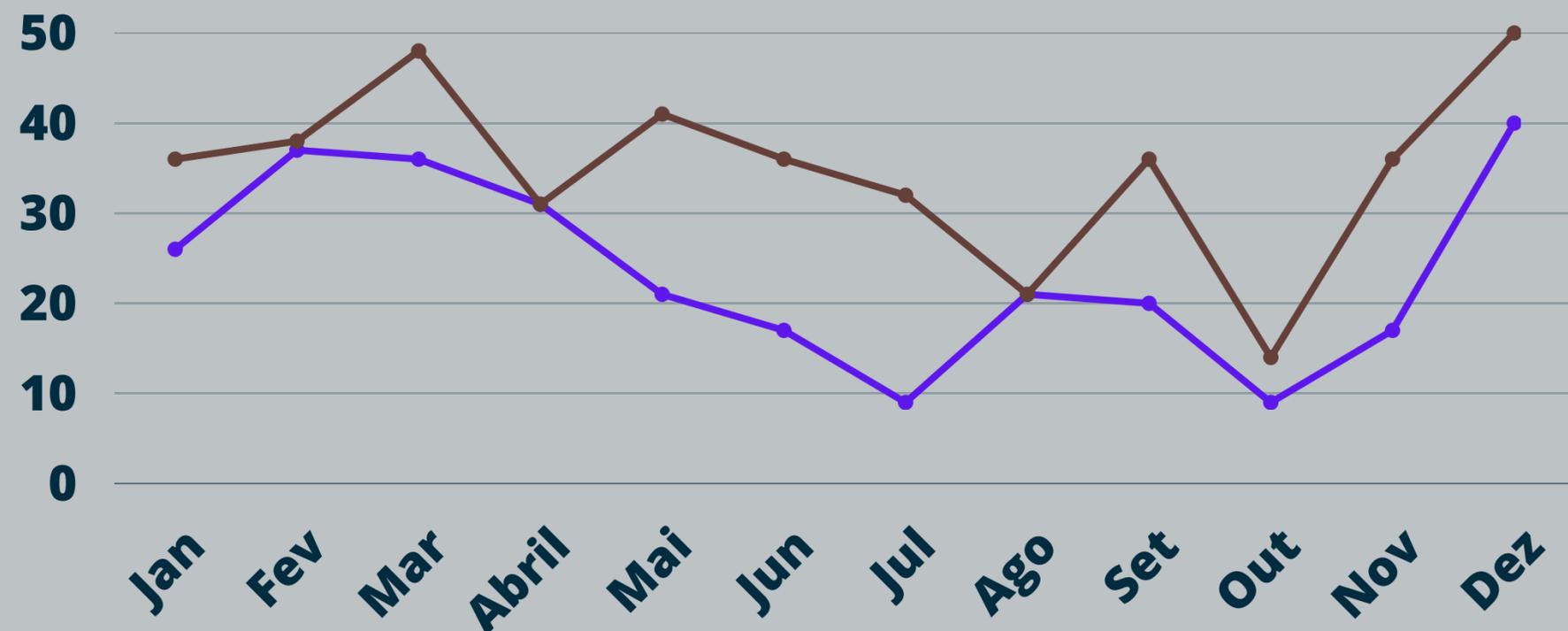
Executa atividades de gestão e governança dos serviços de zeladoria e manutenção da cidade (tapa-buraco, coleta de entulho em áreas verdes, patrolamento de áreas não pavimentadas), acompanha a execução dos serviços de atendimento ao cidadão para alistamento militar, atendimento na área social, esportiva e cultural.

Diagnóstico

Total de Manifestações

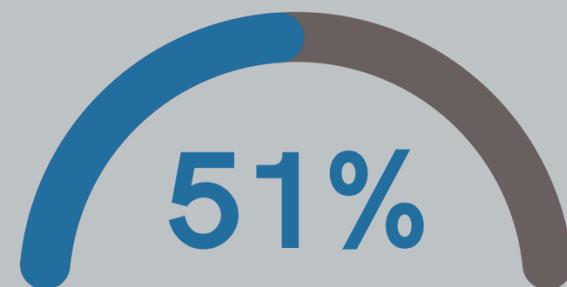
Devido ao retorno com atendimentos presenciais, lançamento do Programa Administração Regional 24h e divulgação dos serviços de Ouvidoria aconteceu um aumento no registro de manifestações.

Houve registro de 284 manifestações em 2021 e 429 em 2022, ocorrendo variação de 51%

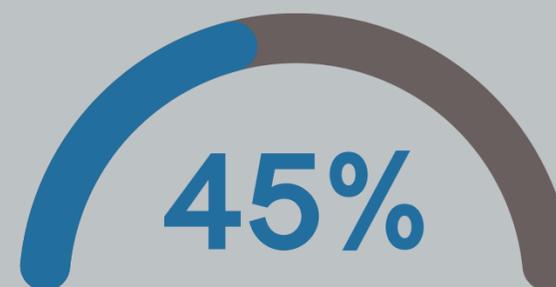


Indicadores

Qualidade da Resposta



Resolutividade



Satisfação com o Serviço



Recomendação



Foram alcançadas as metas previstas para 2022 relativas aos indicadores de Satisfação com o Serviço (61%) e Recomendação (78%).

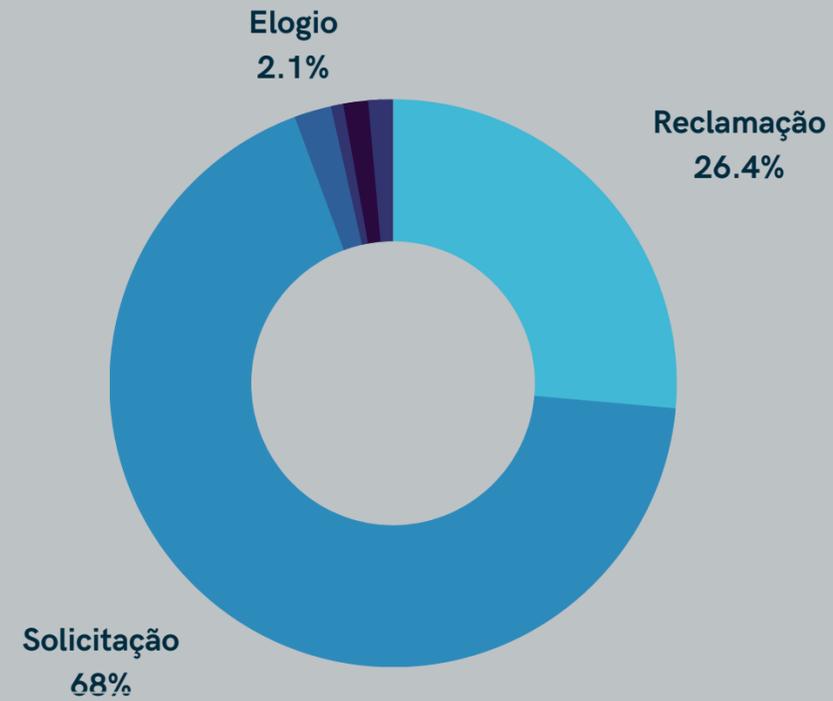
Já em relação à Resolutividade (50%) e Qualidade da Resposta (61%) não houve alcance.

A meta para 2023 é alcançar os percentuais a seguir: **QUALIDADE DA RESPOSTA: 53% RESOLUTIVIDADE: 47% SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO: 71% RECOMENDAÇÃO: 82**



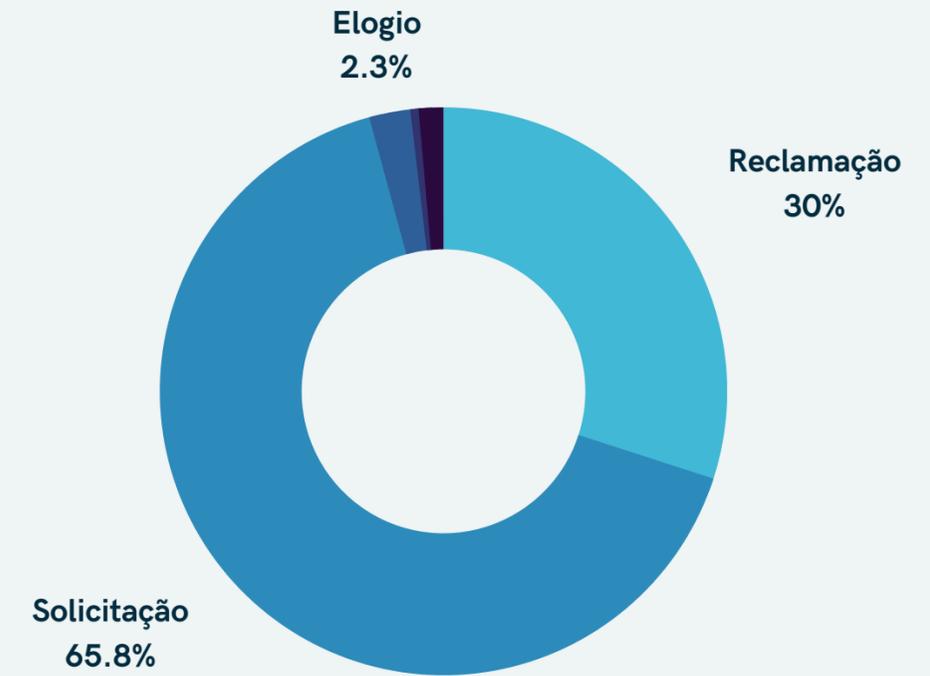
Tipologia

2021



A Solicitação foi a tipologia mais recorrente em 2021 e 2022

2022



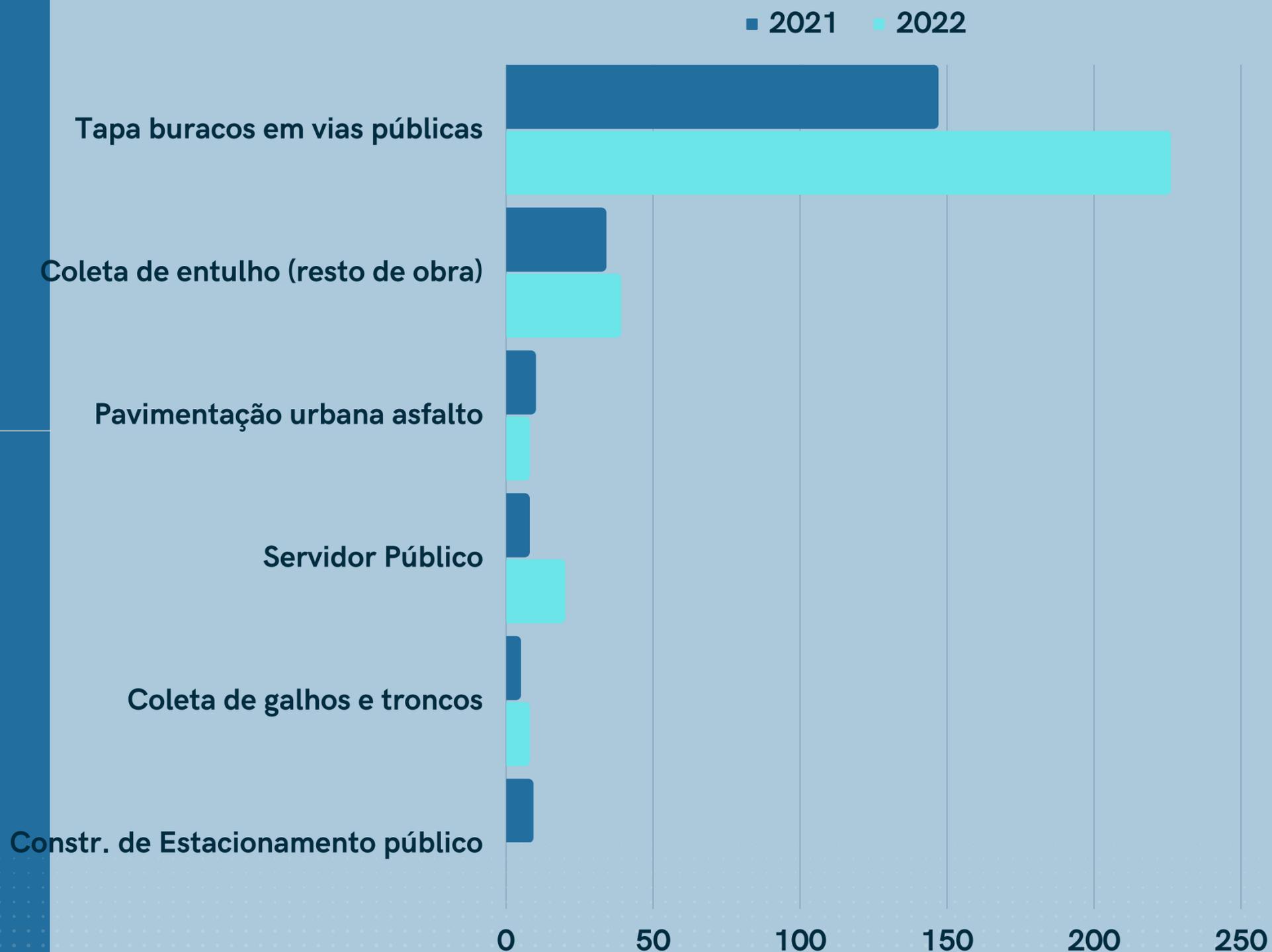
Todas as tipologias tiveram um aumento na quantidade de registros em 2022 comparando-se a 2021. Essa variação deve-se ao fato de maior conscientização e participação popular que vem sendo incentivada.

Assuntos Recorrentes

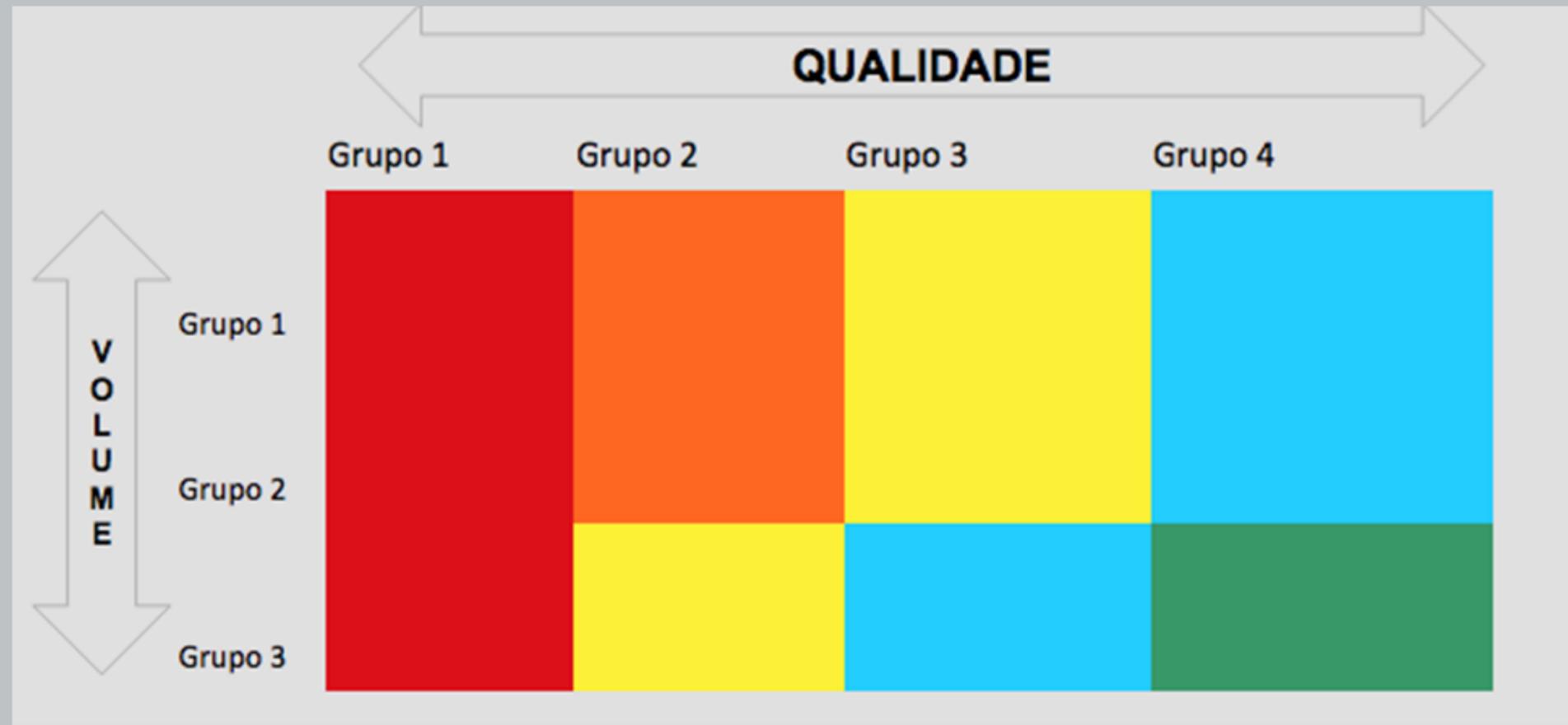
O assunto mais recorrente é tapa buracos

Os dois primeiros mantiveram-se em primeiro e segundo lugar em 2021 e 2022. O assunto servidor Público teve um aumento considerável, sendo que o elogio supera o registro de denúncias.

Observa-se ainda que coleta de galhos e troncos de árvores teve um aumento considerável em relação a 2021.



Matriz de Análise



A Administração de São Sebastião encontra-se no grupo 3 da Matriz de Análise (tanto volume quanto qualidade), Quadrante azul.

Cronograma

Ação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Reunião com a COLOM para planejamento e avaliação de ações tapa -buracos	x		x	x		x		x		x	x	x
Bate papo com a Ouvidoria						x						
Café com a Ouvidoria							x			x		
reuniões com áreas técnicas e gestor e lançamento do Boletim Informativo Mensal		x	x	x	x	x		x	x	x		x

Projetos

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Ouvidoria: lugar de Comunicação	Melhorar a comunicação interna	Necessidade de comunicações da Ouvidoria e da Administração aos servidores	Planejar peças publicitárias para público interno	Lançar a publicação mensal do Informativo Ouvidoria: Ações e Informações manter as informações atualizadas	OUVIDORIA E ASCOM	Computador, impressora	Maio - Planejamento, desenvolvimento, elaboração do Boletim e Lançamento da primeira edição. Publicação todos os meses de atualização das informações	Maior compreensão do papel da Ouvidoria	Realização de reuniões e publicação no próprio boletim
	realizar comunicação externa	alinhamento de ações de publicidade na imprensa local	Realizar reuniões com representantes da imprensa local	Obter engajamento e apoio para a Administração Regional	OUVIDORIA E ASCOM	espaço físico computador impressora	Maio - realizar a primeira reunião e nos demais meses prosseguir com as ações propostas nos	agendas positivas para a Administração publicações de interesse da comunidade	vídeos redes sociais site da Administração publicações gerais
	dar transparências às ações e programas de Ouvidoria	Divulgar a Ouvidoria junto à comunidade local	Elaboração e envio de matérias	Realizar publicações voltadas aos cidadãos	OUVIDORIA E ASCOM	computador, impressora, papel mídias digitais	Publicação de ações a partir do mês de maio de 2023	Melhoria dos índices de Satisfação e recomendação da Ouvidoria	Relatórios trimestrais e anuais

EQUIPE:

JOSENICE ANTONIO DE SOUZA - Ouvidora

LUÍS MARCOS DOS SANTOS LICÁ - Assessor

O mal só triunfará enquanto os do bem nada fizerem.

Edmund Burke