

**Administração Regional do SCIA/Estrutural
RA-XXV**

**PLANO DE AÇÃO
2024/2025**

Ouvidoria Seccional



ADMINISTRADOR REGIONAL
Dr. Alceu Prestes de Mattos
E-mail: gab@scia.df.gov.br
Telefones: (61) 3686-2641 Ramal 2000

CHEFE DE GABINETE
Fabio Pereira de Sousa
E-mail: fabio.sousa@scia.df.gov.br
Telefone: (61) 3686-2641 Ramal 2011

CHEFE DA OUVIDORIA SECCIONAL
Clóvis Rodrigues do Nascimento
E-mail: clovis.nascimento@scia.df.gov.br
Telefone: 61- 36862641 Ramal: 2010



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Seccional da Administração Regional do SCIA/Estrutural apresenta o documento intitulado Plano Plurianual de Ação (PPA) para o biênio 2024/2025.

O PPA foi elaborado com as finalidades que seguem abaixo:

- Realizar um diagnóstico dos principais indicadores da Ouvidoria;**
- Elaborar a matriz de análise da Ouvidoria, cruzando dados de volume e qualidade das manifestações e respectivas respostas;**
- Apresentação de ações-chave para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria à população, com vistas à excelência do serviço, detalhadas no nível da execução e controle.**

DIAGNÓSTICOS

Recursos Humanos

Neste momento a Ouvidoria da Administração Regional do SCIA/Estrutural dispõe do Chefe de Ouvidoria.

Tendo em vista que o Chefe de Ouvidoria, além dos serviços realizados ao atendimento aos cidadãos, registros e monitoramento das demandas, produção de relatórios, Planos de Ação e outros assuntos inerentes ao cargo, participa ativamente de reuniões e comissões, programas, comitês e outros projetos que de alguma forma se relacionam com o serviço de Ouvidoria. Necessita ainda de capacitação continuada como atividade inerente ao cargo, bem como atende as convocações da CGDF/OGDF. A manutenção de um Assessor para o biênio de 2024/2025 é extremamente necessário para suprir as ausências do Chefe de Ouvidoria e desta forma prestar o atendimento presencial ao cidadão de melhor qualidade.

Ressalto que a Instrução Normativa nº 01/2017, no seu Art. 4º já determina que: "As Ouvidorias Seccionais serão compostas por um Ouvidor titular e no mínimo um servidor para auxiliar, os quais receberão treinamento específico a ser ministrado pelo órgão central, mediante data e hora marcadas. "

Recursos Materiais

Hoje, a sala da Ouvidoria é compartilhada com a Assessoria Técnica, e dispõe de mobiliário contendo mesas, cadeiras.

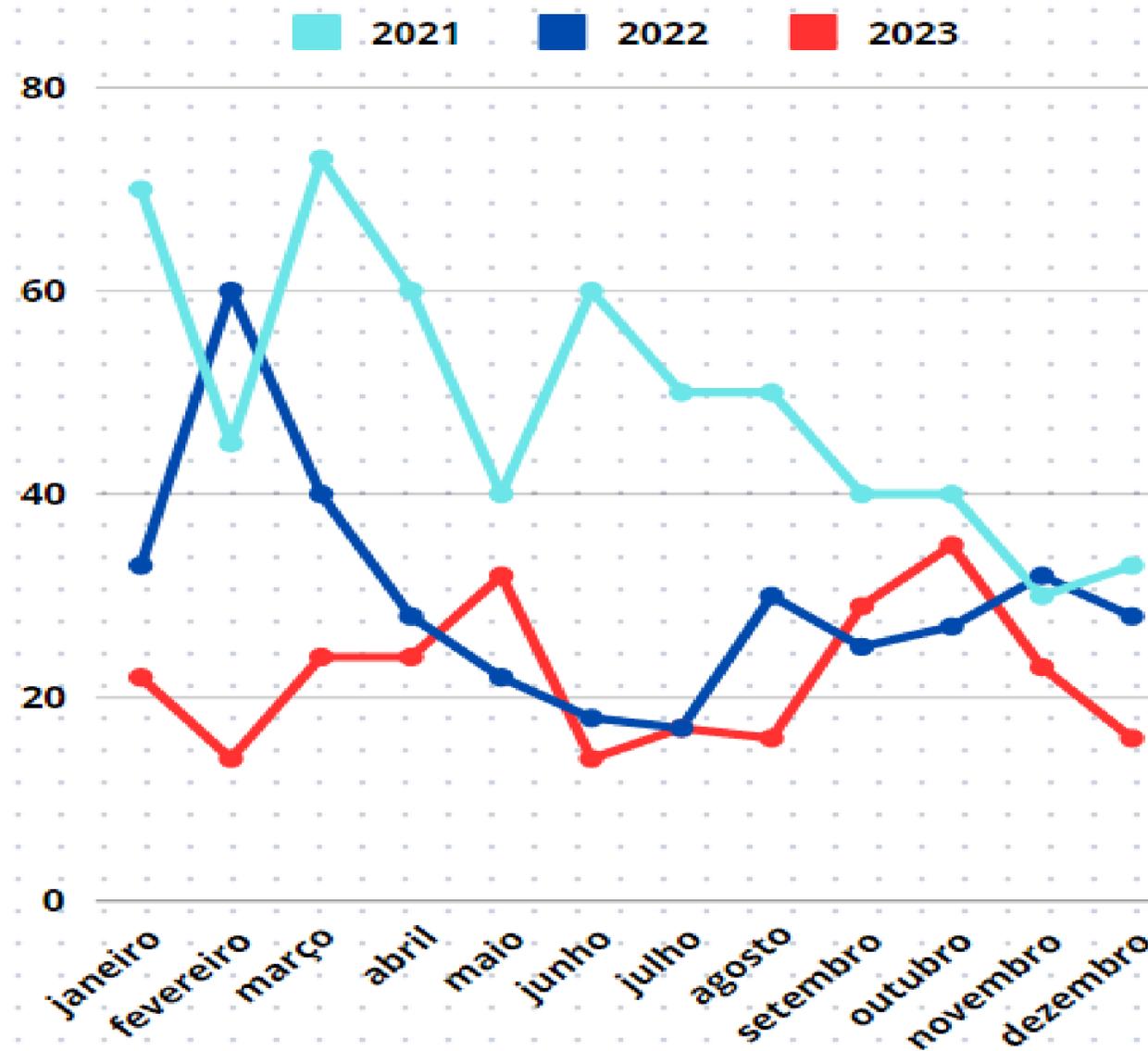
Para a realização dos registros e demais atribuições, a sala possui computador com acesso à internet.

Importante destacar que a sala não possui a privacidade necessária para atendimento individualizado ao Cidadão.



MANIFESTAÇÕES

Grafico da evolução



No ano de 2021 foram registradas 565 manifestações, valor 60% MAIOR quando comparado a 2022, que contabilizou 354 registros.

No período entre janeiro a dezembro de 2021 foram registradas 565 manifestações, entre janeiro a dezembro de 2022 foram registradas 354 manifestações, e neste mesmo período de 2023, foram registradas 267 manifestações, ou seja, durante dois anos no período acima especificado, houve um diminuição de 60 % em 2022 e houve um diminuição de 33 % 2023, no registro das manifestações.

Possivelmente, o número de registros se justifica em virtude do tipo de serviço público prestado pela Administração Regional do SCIA/Estrutural. Portanto, as manifestações recebidas, em grande maioria, giram ao redor de vários temas, porém todos relacionados com a solicitação de serviços de manutenção, conservação e zeladoria.

Entendemos que variações como essa são normais, tendo em vista que são decorrentes de fenômenos da natureza (intemperismo), e também muitas vezes por ação antrópica.



TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

2021



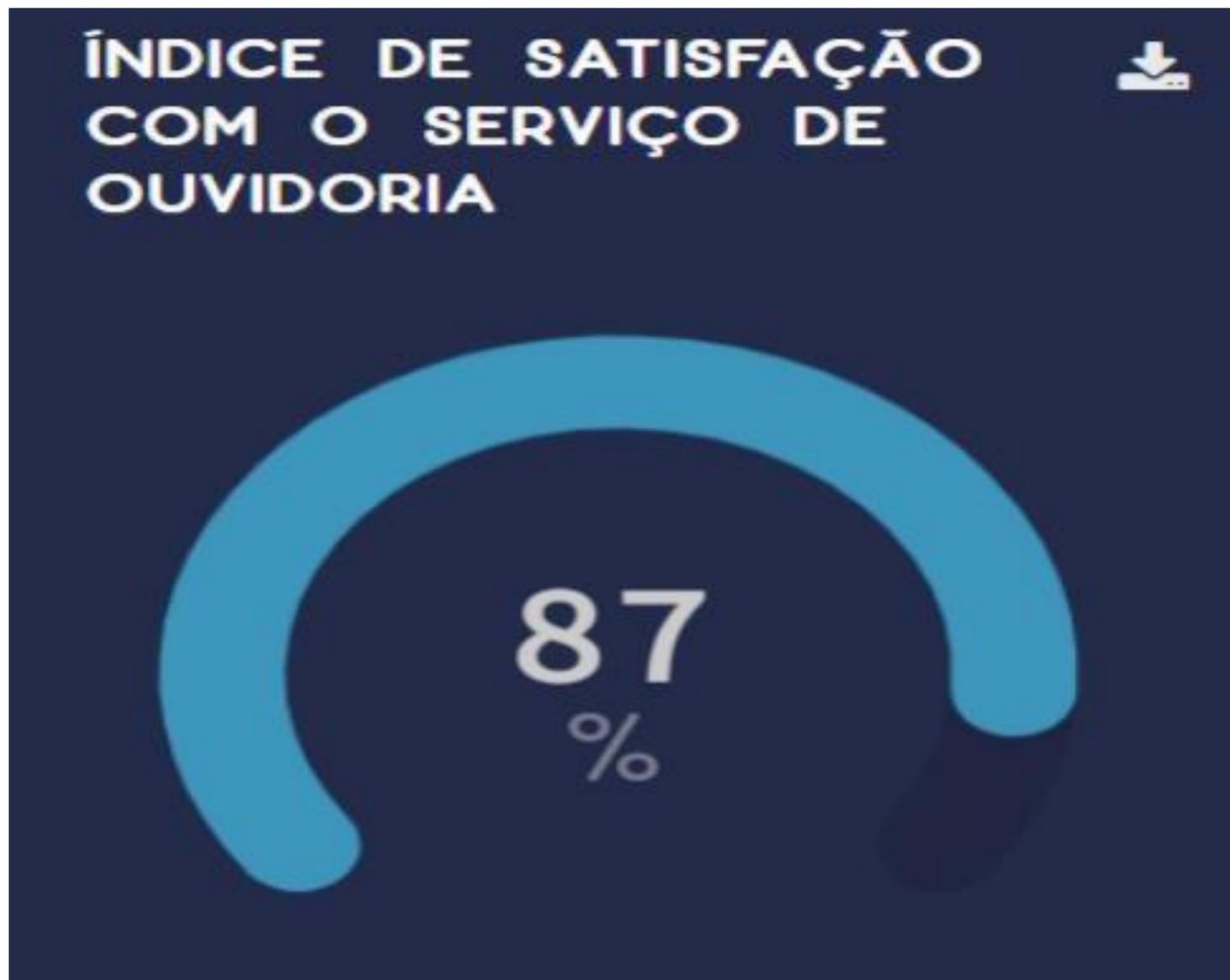
2022



2023



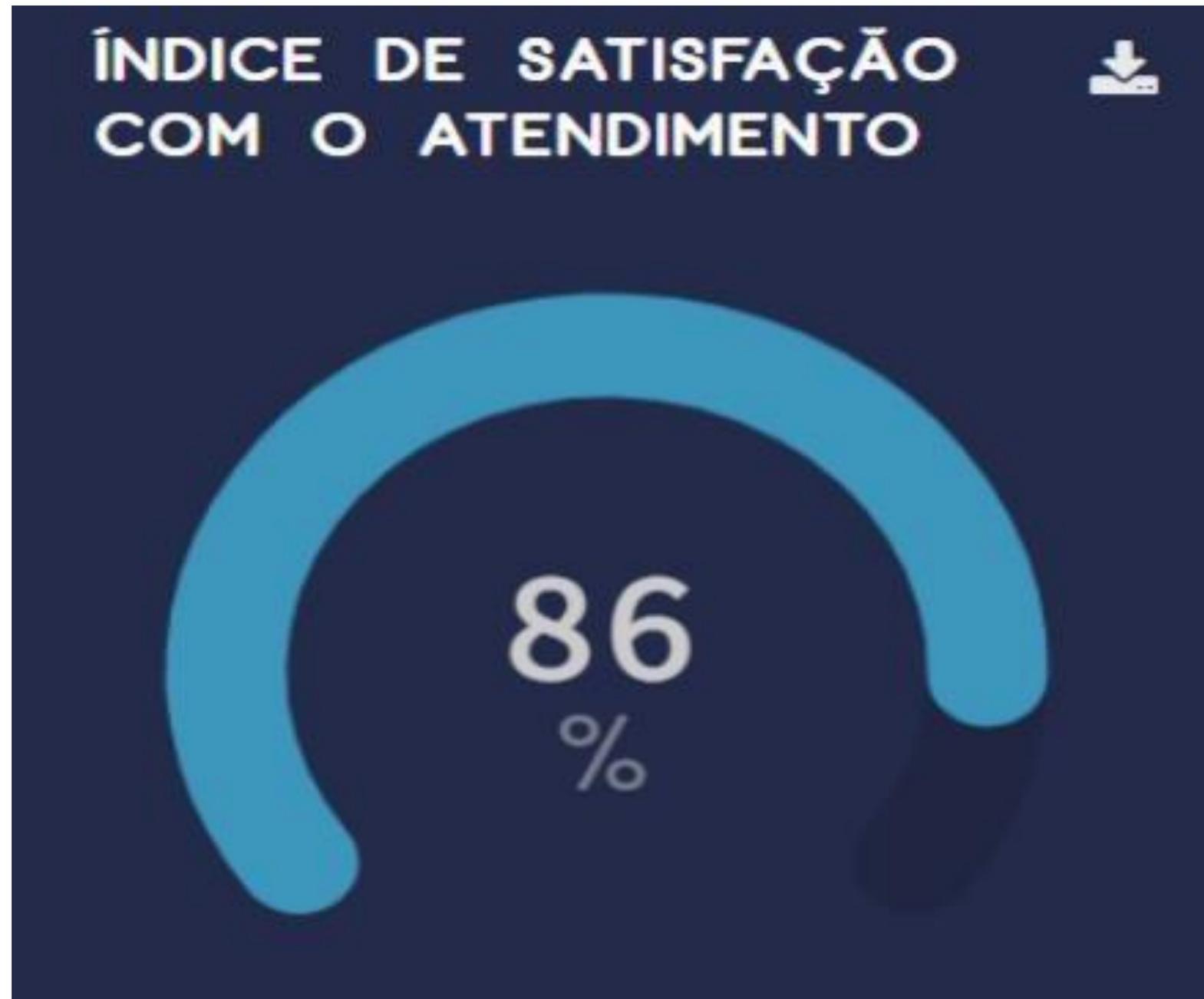
INDICADORES - 2023



2023



2023



2023



2023

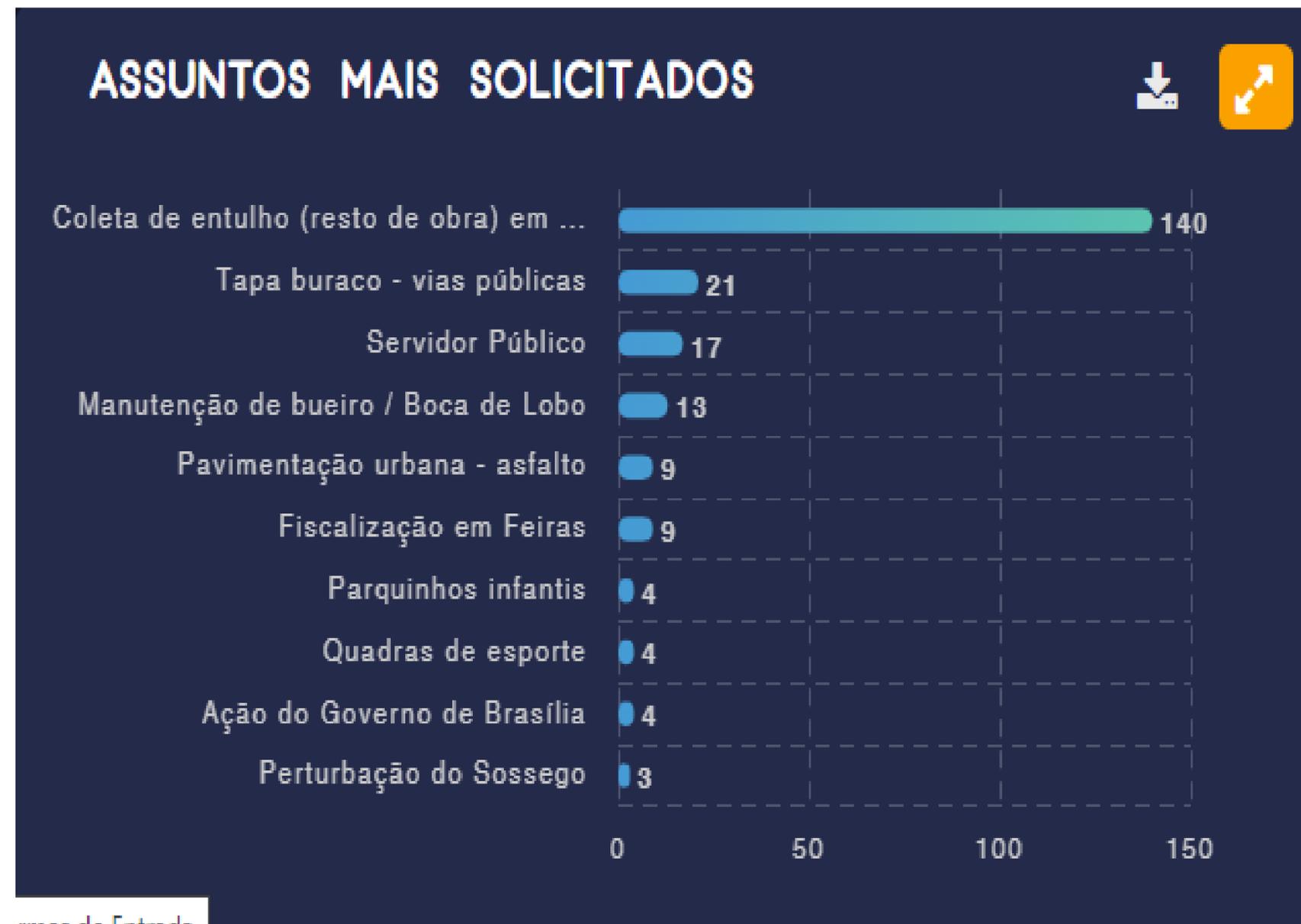


Conforme observado nas páginas desta seção de indicadores, a Administração Regional do SCIA/Estrutural, obteve resultados excepcionais durante o ano de 2023, sendo todos os indicadores acima de 60%. Para o biênio 2024/2025, esta Ouvidoria Seccional tem como meta manter todos os indicadores acima de 70%.

Os resultados apresentados podem ser justificados, principalmente, pelo programa de pré/pós atendimento por esta Ouvidoria Seccional.



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS - 2023



Pelo ranking acima exposto, mais solicitados nas manifestações registradas na Ouvidoria/Participa-DF, durante o ano de 2023 .

CRONOGRAMA

O cronograma abaixo apresenta as principais ações que serão realizadas pela Ouvidoria Seccional da Administração Regional do SCIA/Estrutural, nos anos de 2024 e 2025.

MÊS/ANO	AÇÃO	RESPONSÁVEL	CONVIDADO
06/24	Bate papo com a Ouvidoria	Ouvidor	CODES
10/24	Bate papo com a Ouvidoria	Assessor	ASCOM
05/25	Bate papo com a Ouvidoria	Ouvidor	COLOM
10/25	Bate papo com a Ouvidoria	Assessor	COAG



EQUIPE

Chefe da Ouvidoria
Clóvis Rodrigues do
Nascimento

Chefe da ASCOM
Celso Alonso



CONCLUSÃO

O presente PPA foi pensado objetivando o aumento participação social na gestão pública e o aperfeiçoamento do trabalho realizado por esta Ouvidoria Seccional.

Os resultados colhidos com as ações elaboradas serão apresentados, futuramente, ao longo de sua execução, nos Relatórios Trimestrais de Ouvidoria, que serão publicados.

Esta Ouvidoria Seccional continuará se empenhando para o aprimoramento constante de sua atuação junto aos cidadãos, buscando a interlocução cidadão - Estado de forma cada vez mais humanizada e atenciosa, atendendo aos ditames da transparência e do controle social.



