

Plano de Ação de Ouvidoria Administração Regional de

2023

PLANALTINA-DF



Apresentação

Em atendimento aos dispostos nas legislações vigente, em especial o Decreto n. ° 39.723/2019 e Art. 2º , II da Instrução Normativa n. ° 01/2017 - CGDF, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria da Administração.

A Ouvidoria da ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE PLANALTINA, RA VI constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e o Estado, no intuito de promover o exercício do controle social e do acesso à informação, visando contribuir para a melhoria da eficiência da Administração Pública. Hoje estamos fisicamente instalados na sala n.º 02 do prédio da Administração Regional, na Avenida Uberdan Cardoso, s/nº - Setor Administrativo Planaltina -DF. O atendimento presencial funciona das 08h às 12h e 13h às 17h, de segunda a sexta-feira.

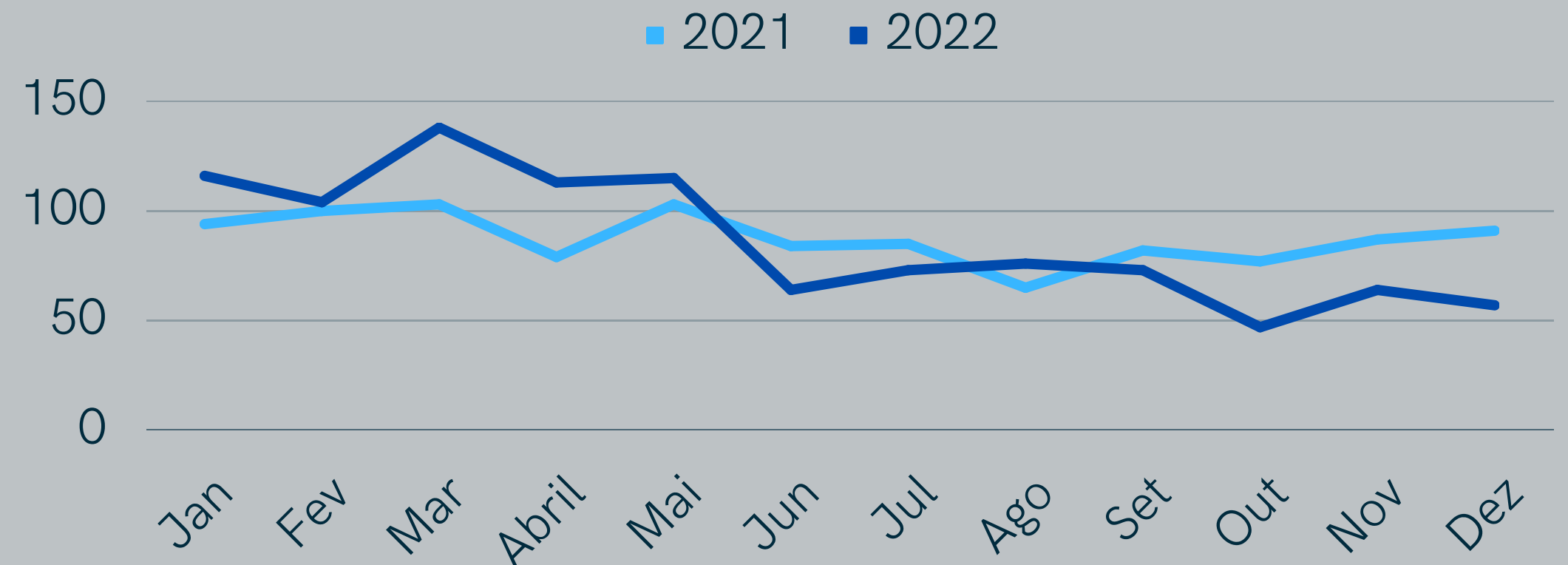
Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos na Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina em conjunto com a Rede SIGO-DF, em consonância com o Plano Estratégico do Distrito Federal (PEDF) 2019-2023 e Plano Plurianual do DF (PPA) 2020-2023.

Diagnóstico

Total de Manifestações

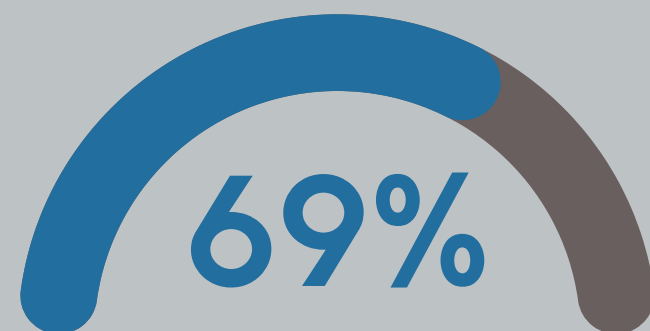
O ano de 2021 tivemos 1050 manifestações registradas no sistema de Ouvidoria, enquanto em 2022 foram 1040, uma pequena queda de 10 manifestações.

A evolução mensal das demandas apresenta um pico maior de janeiro a março, meses que coincidem com o período de chuvas no Distrito Federal, o que aumenta as solicitações de serviço de tapa buraco que é nossa maior demanda, conforme gráfico abaixo:

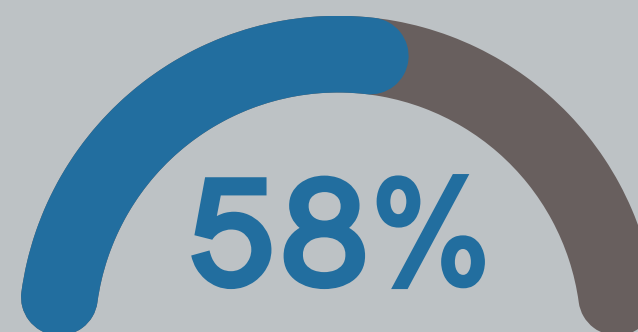


Indicadores

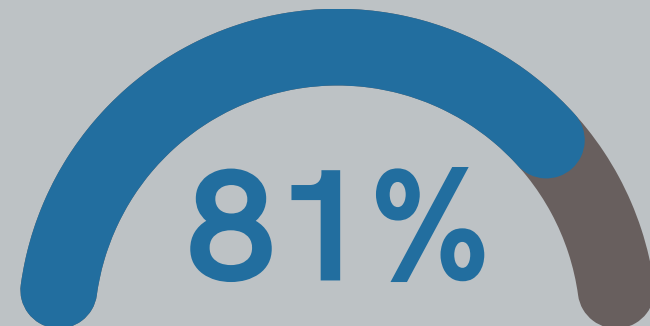
Qualidade da Resposta



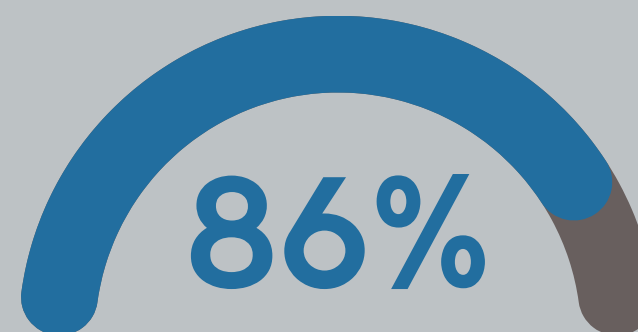
Resolutividade



Satisfação com o Serviço



Recomendação

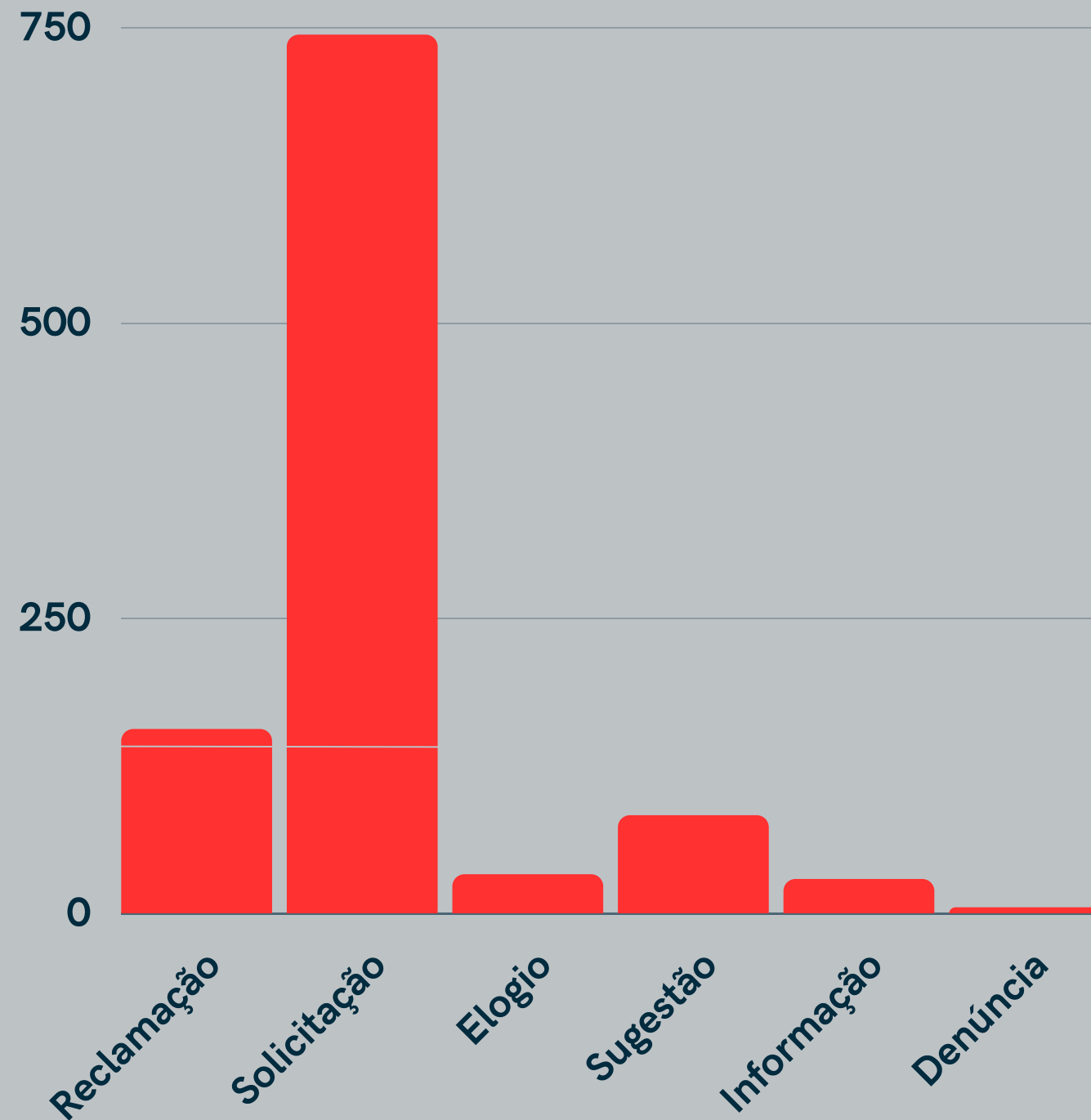


A meta estabelecida para esta Administração Regional é sempre manter os índices acima dos estabelecidos pela Rede SIGO e, ano a ano, estamos superando essa marca com muita eficiência.



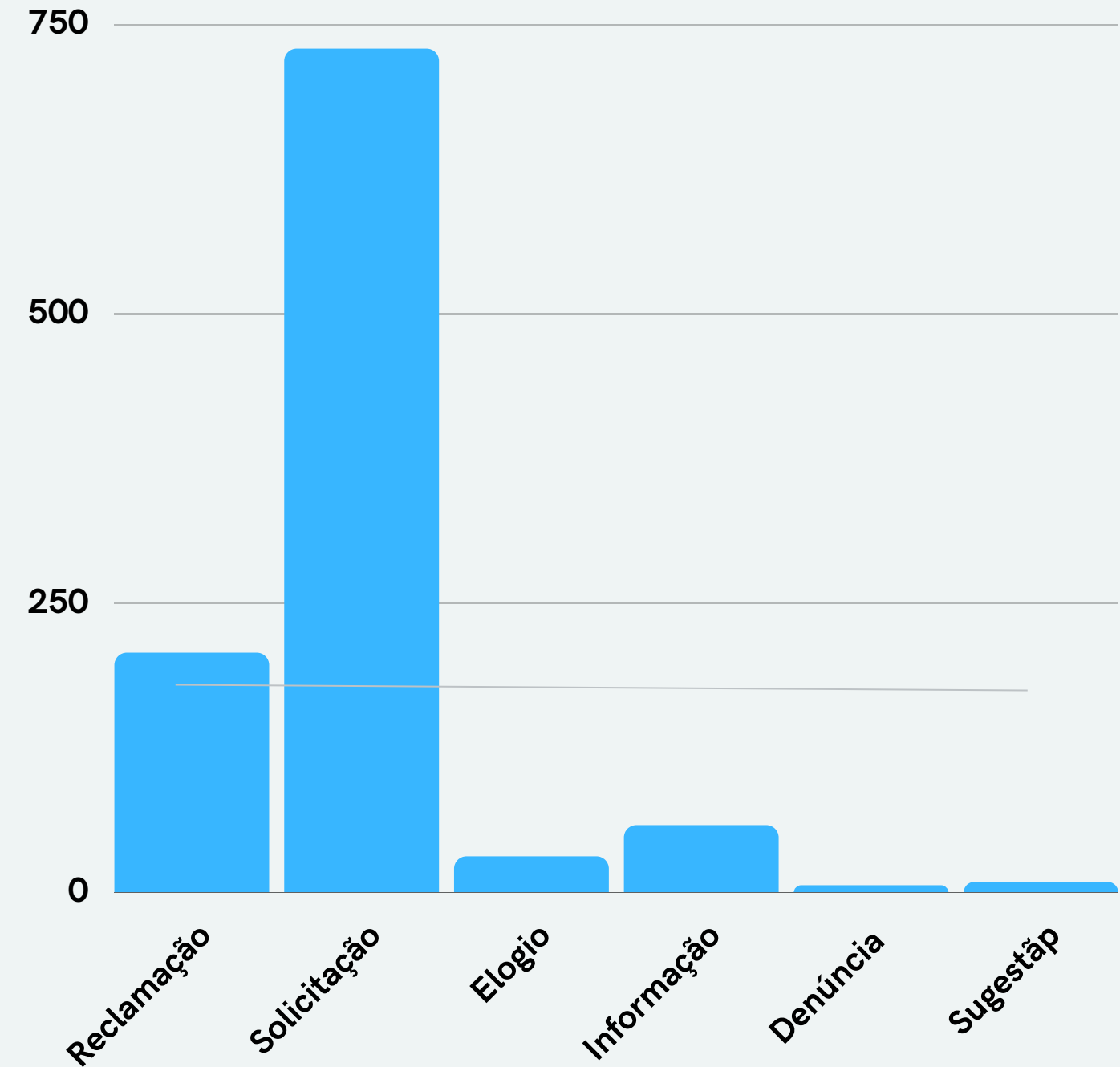
Tipologia

2021



A tipologia mais recorrente em 2021 foi Solicitação com 70,9%, o que compreende os assuntos: Tapa Buracos e Recolhimento de Entulhos, assuntos mais demandados nessa RA.

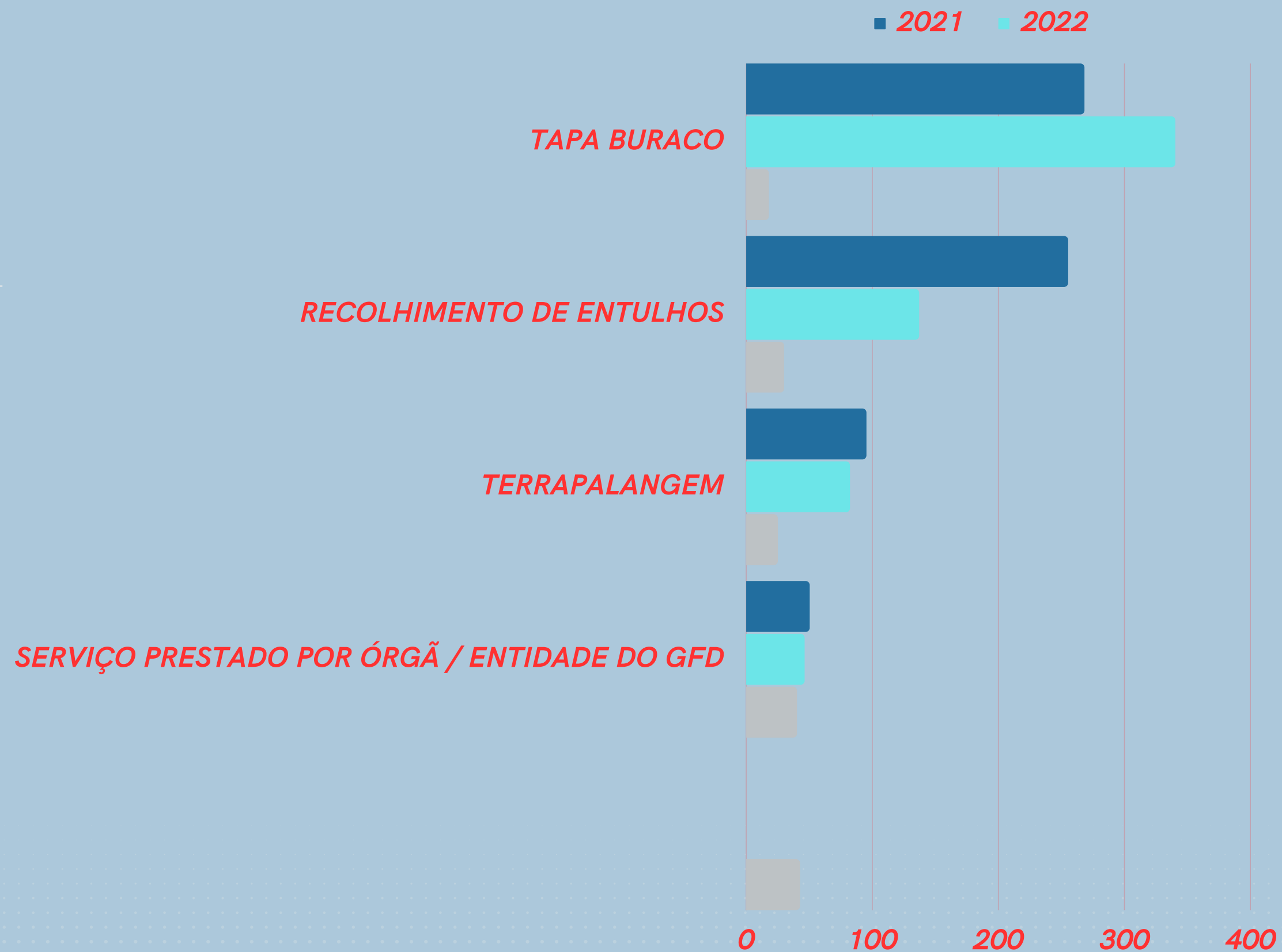
2022



Em comparação a 2021 as manifestações tiveram uma pequena queda de 1% na tipologia geral, mantendo os 70% na tipologia mais recorrente que é a solicitação, o que reflete a confiança dos cidadãos nessa ouvidoria.

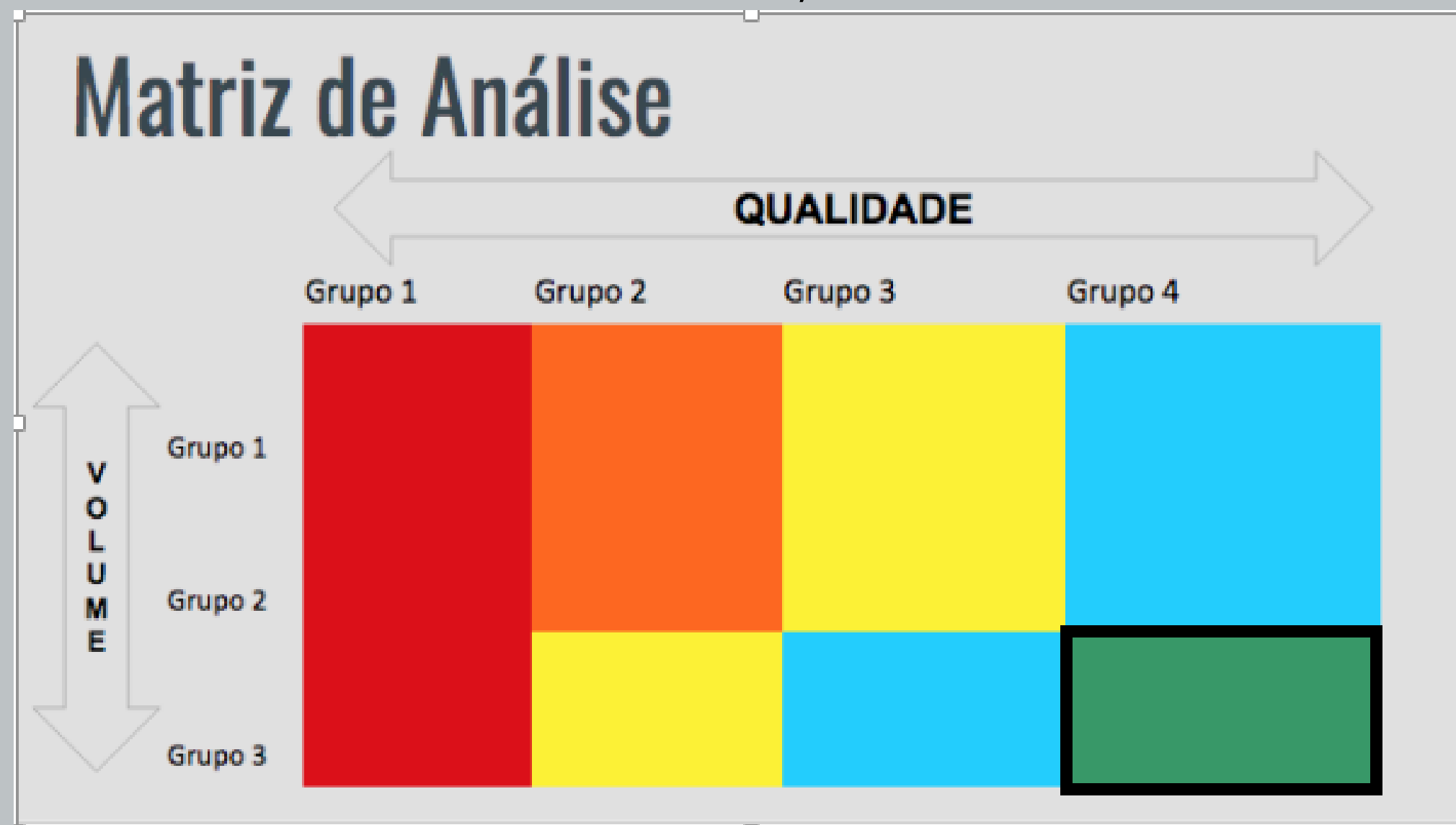
Assuntos Recorrentes

O Serviço mais solicitado na Administração de PLANALTINA é Tapa Buracos, 42% do total das manifestações no ano de 2022. A malha asfáltica de Planaltina, assim como a cidade é muito antiga, o que facilita a abertura de novos buracos, principalmente nos meses de chuva. Os esforços da Administração Regional de Planaltina em conjunto com o DER e a NOVACAP, visam minimizar os danos à população, mas o problema persiste. É necessário o recapeamento da maioria das vias públicas.



Matriz de Análise

Conforme a Matriz de Análise, com base na quantidade de manifestações registradas no Sistema OUV-DF e no percentual de satisfação apresentado, a Ouvidoria Seccional de Planaltina encontra-se em nível de volume no grupo 3 ou seja recebe mais de 600 manifestações / ano e em qualidade no grupo 4 ou seja todos os indicadores estão acima da meta SIGO, resultando na cor verde.



Cronograma

Ação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	Semana de Planejamento da Ouvidoria geral com os órgãos da Rede SIGO	Aumentar o Pós Atendimento	Participação do Dia da Ouvidoria	Aumentar o Pós Atendimento	Aumentar o índice Qualidade da Resposta	Aumentar o Pós Atendimento	Aumentar o índice Qualidade da Resposta		Execução do Projeto Tapa Buraco	Aumentar o Pós Atendimento	Aumentar o índice Qualidade da Resposta	Apresentar relatório do 4º trimestre
2		Apresentação e Publicação do Plano de Ação 2023	Apresentar relatório do 1º trimestre	Execução do Projeto Tapa Buraco			Apresentar relatório do 2º trimestre		Apresentar relatório do 3º trimestre	Execução do Projeto Tapa Buraco	Manter em 100% o ITA	Apresentação do Plano de Ação 2024
3		Aumentar a adesão de resposta no Índice de satisfação através do pós atendimento	Melhoria do índice de Resolutividade	Aumentar a adesão de resposta no Índice de satisfação através do pós atendimento		Melhoria do índice de Resolutividade	Aumentar a adesão de resposta no Índice de satisfação através do pós atendimento		Melhoria do índice de Resolutividade	Aumentar a adesão de resposta no Índice de satisfação através do pós atendimento		Melhoria do índice de Resolutividade

Projeto

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Tapa Buraco SIM, Águas servidas NÃO	Diminuir os transtornos sofridos pela população por conta do excesso de buracos na cidade	A ação mais demandada junto a Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina está diretamente ligada aos serviços de Tapa-buraco	Desenvolver na comunidade uma conscientização sobre o descarte de "águas servidas" diretamente nas ruas da nossa cidade, através de visitas feita pela equipe dessa RA, aos locais com maior índice de Buracos por conta de águas servidas.	Aumentar em 15% a Resolutividade no Assunto TAPA BURACO	1- COORDENAÇÃO DE LICENCIAMENTO E OBRAS (COLON) 2- NOVACAP 3 - OUVIDORIA SECCIONAL DE PLANALTINA	O trabalho será executado por homens e máquinas da Administração Regional de Planaltina/DF, e capitaneado pela NOVACAP quando a disponibilização dos insumos necessário.	Meses de Abril e Setembro	Manter o índice de resolutividade, assunto Tapa-buraco, sempre acima dos 75%	Fazer relatórios trimestrais a serem publicados no Site dessa RA contendo os números alcançados pós execução do Projeto

Equipe

**Ouvidor: Sidele de Jesus
Silveira**

**Belmira Flores Machado
Sintia Almeida de Oliveira**