

# Plano de Ação

2023

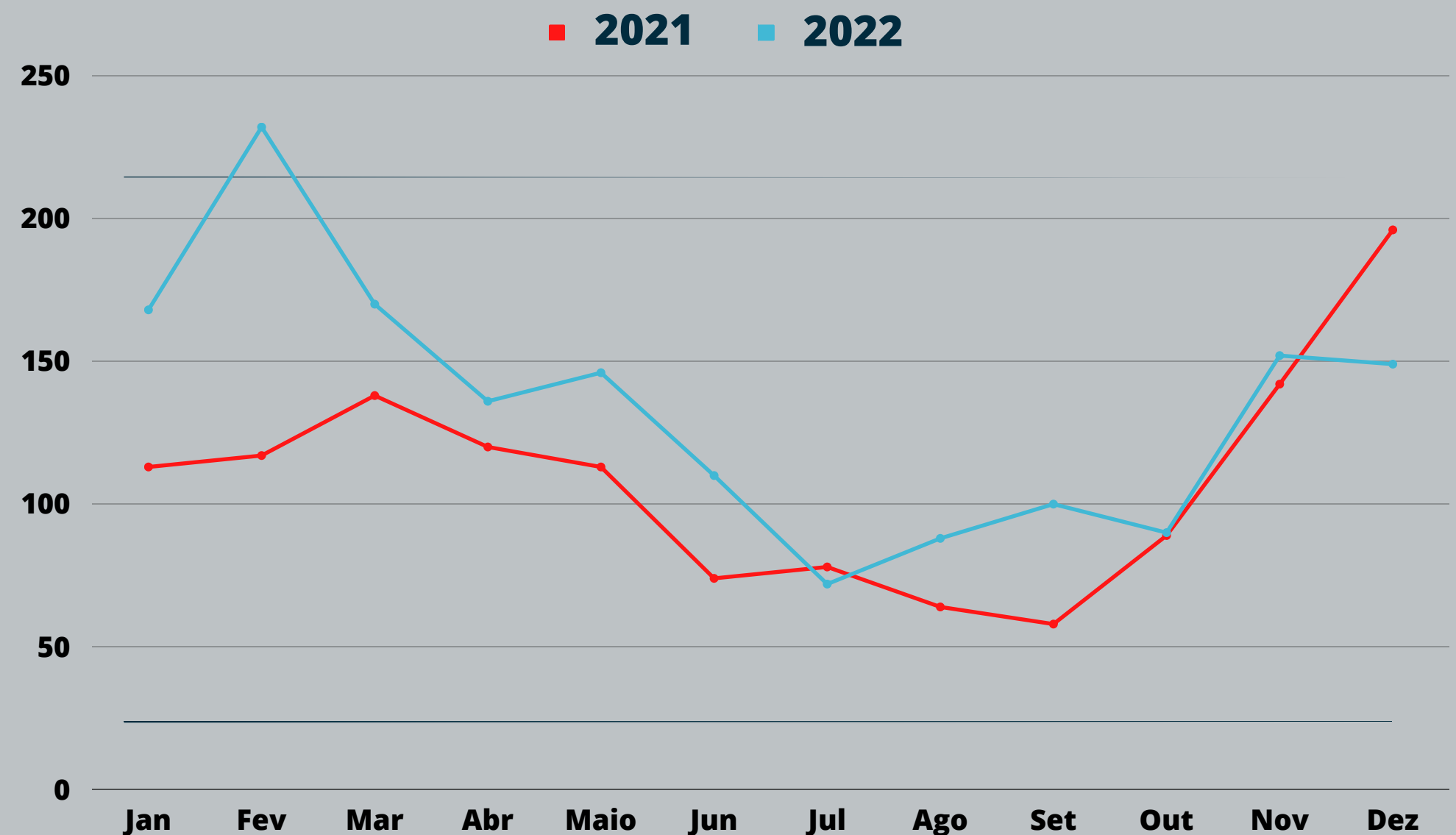
**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PLANO GUARÁ**



# Diagnóstico

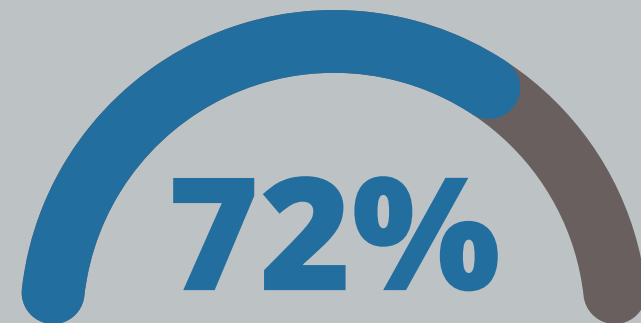
## Total de Manifestações

- Em 2021 foram recebidas 1302 manifestações no OUV/DF, já em 2022 foram recebidas 1613 representando um aumento de 24% nas demandas recebidas/tratadas.
- Em 2022 podemos observar um aumento das demandas no período de janeiro a julho devido ao número de solicitações de tapa-buracos e, ainda, um aumento sinificativo de recolhimento de inservíveis e entulhos.

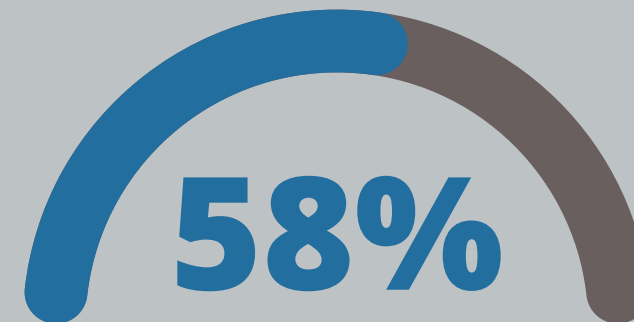


## Indicadores 2022

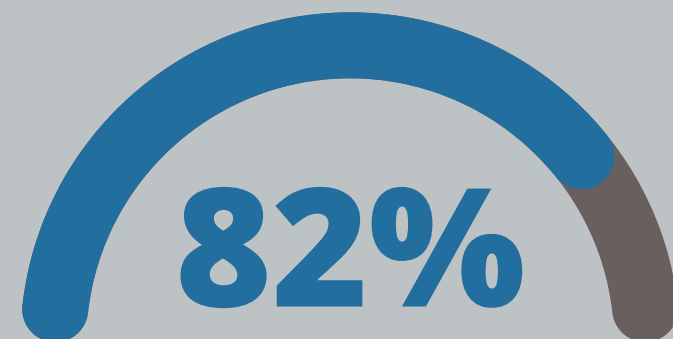
### Qualidade da Resposta



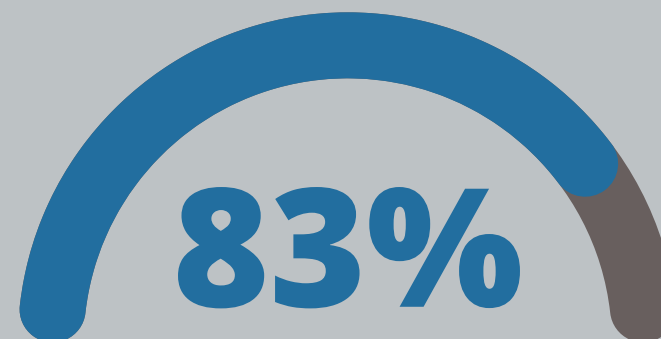
### Resolutividade



### Satisfação com o Serviço



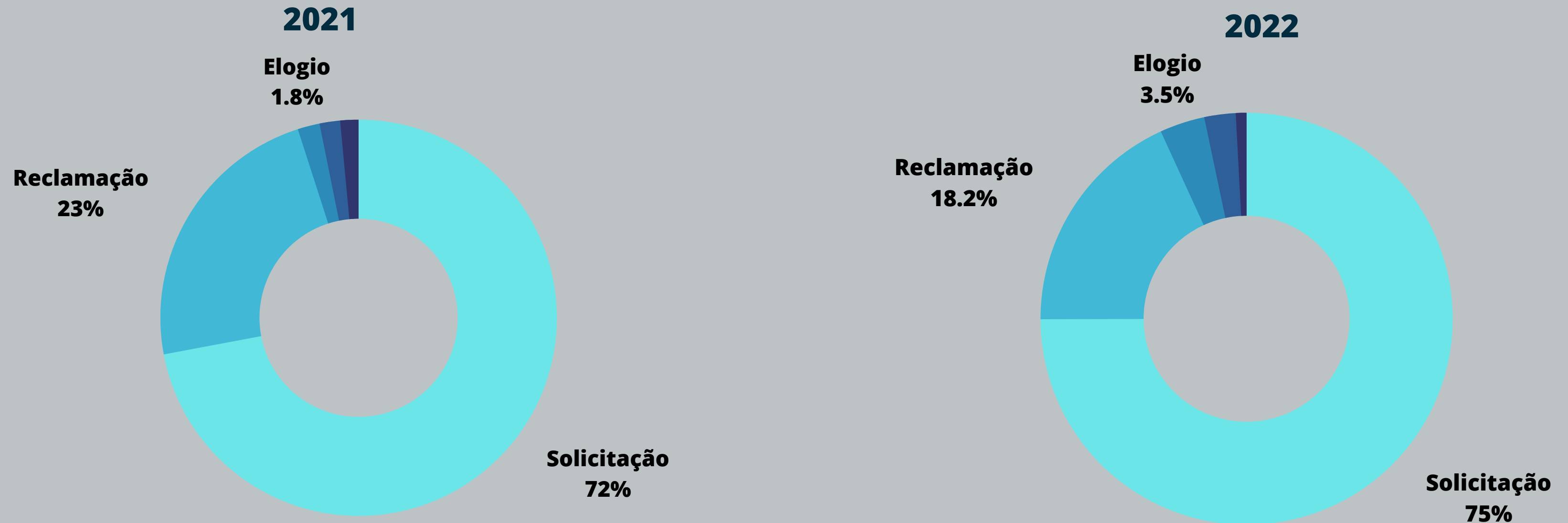
### Recomendação



Não foram colocadas metas gerais para os indicadores de performance no plano de ação em 2022, porém, para 2023 a expectativa é aumentar em 5% os indicadores de performance com base nos percentuais de 2022.

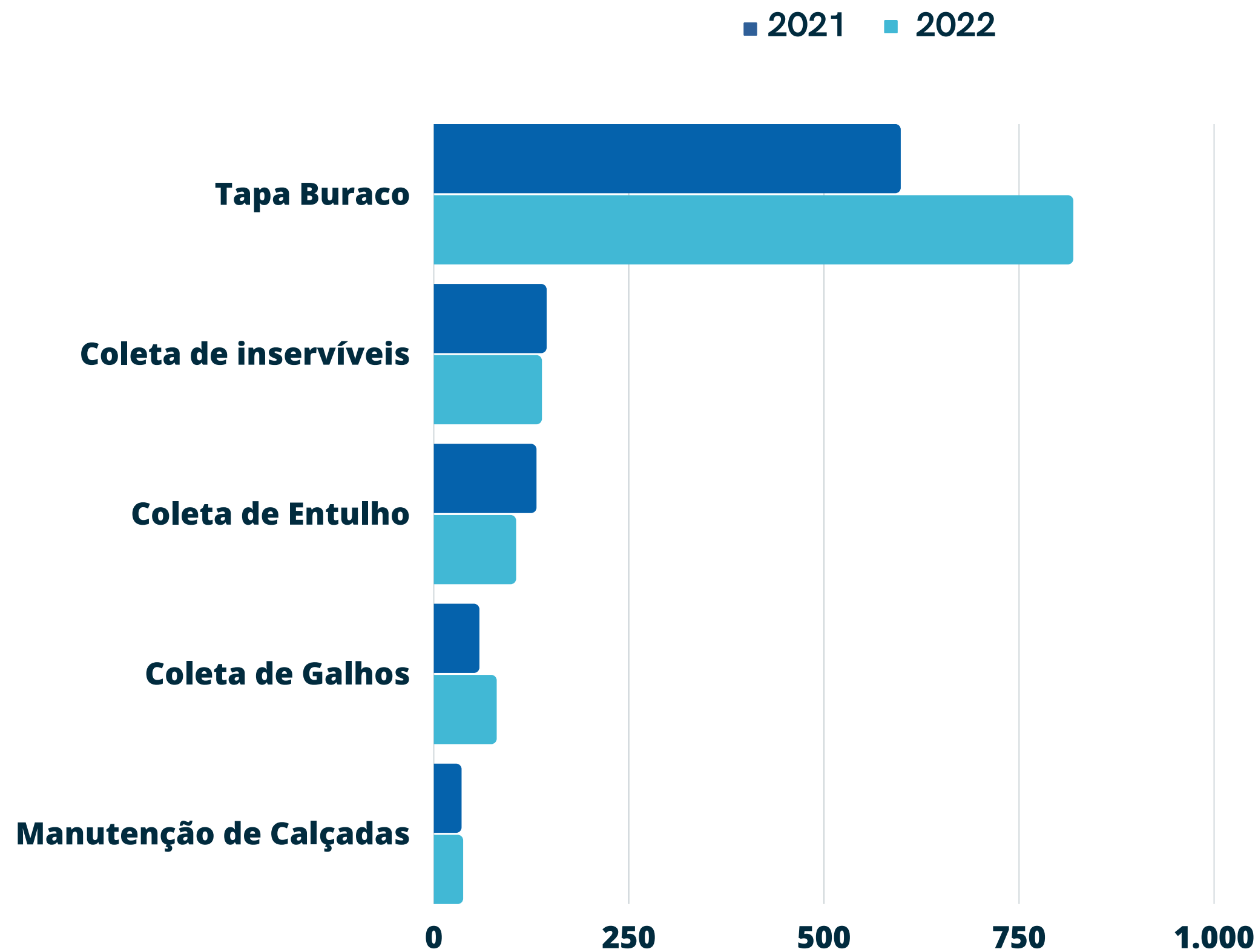


# Tipologia



Em 2021 e 2022 destacamos as demandas classificadas como "solicitação" apresentando um aumento na participação social, devido divulgação nas mídias sociais do trabalho desenvolvido nas Ouvidorias do DF.

# Assuntos Recorrentes 2021 x 2022



# Assuntos Recorrentes

Conforme o gráfico acima em 2022 os assuntos "Tapa buraco" apresentaram um significativo aumento se comparados com 2021.

O aumento no número de pedidos de "tapa buracos" ocorreu entre os meses de janeiro a abril, devido as chuvas de dezembro/2021 e no primeiro trimestre de 2022.

Alguns fatores em relação este assunto foram considerados importantes por esta Ouvidoria e constaram no relatório do primeiro trimestre de 2022, como:

- 01) Necessidade de contrato permanente pela NOVACAP para prestação desse tipo de serviço;
- 02) Redução de burocracia na Tramitação interna para atendimento dessas demandas, já que a necessidade de realização do serviço é imediata;
- 03) Alinhamento entre a Diretoria de Obras e a NOVACAP para evitar retrabalho, visando economia aos cofres públicos; e,
- 04) Ressaltamos o pronto atendimento às demandas de Recolhimento de Inservíveis e Entrulhos onde é executado em conjunto entre a Diretoria de Obras e a Ouvidoria, onde fazemos um organograma e podemos dar um feedback diretamente com o solicitante, inclusive sendo colocados em cronograma semanal.

# Assuntos Recorrentes

Em relação a "Coleta de Entulho" as demandas recebidas em 2022 foram em sua maioria sobre recolhimento de lixo verde em áreas públicas, o qual foram inseridas no cronograma de trabalho da Gerência de Manutenção e Conservação (GEMAC/DIROB/COLIC/RA-PP), e solicitado pela Ouvidoria gestões da Diretoria de Obras (DIROB/COLIC/RA-PP) junto à NOVACAP e ao GDF Presente para recolhimento o mais rápido possível do lixo verde espalhado pela cidade.

A DIROB/COLIC/ ressalta que o recolhimento de lixo verde por esta Administração seria a título de "apoio" já que a NOVACAP seria o órgão responsável pela manutenção e conservação das áreas verdes e urbanas do DF, conforme art. 31 de seu Regimento.

Sobre os assuntos "parquinho infantil" e "quadra de esportes" importante ressaltar que as demandas diminuíram porque foram realizadas intervenções nos equipamentos públicos pelo Programa RENOVA-DF.



# Assuntos Recorrentes

## Assuntos mais Demandados 2023

### X Objetivos de Desenvolvimento Sustentável(ODS)

Uma possível correlação entre os assuntos mais demandados em 2022 (tapa-buraco; parquinhos; coleta de entulho; manutenção de calçadas e quadra de esportes) e os ODS seriam com os seguintes objetivos:

09- Indústria, Inovação e Infraestrutura: Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação

9.1 Desenvolver infraestrutura de qualidade, confiável, sustentável e resiliente, incluindo infraestrutura regional e transfronteiriça, para apoiar o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano, com foco no acesso equitativo e a preços acessíveis para todos

Ex: na compra de mobiliários públicos; de massa asfáltica e outros as RAs poderiam ajudar a NOVACAP nos projetos básicos (pensar nas etapas economia circular)

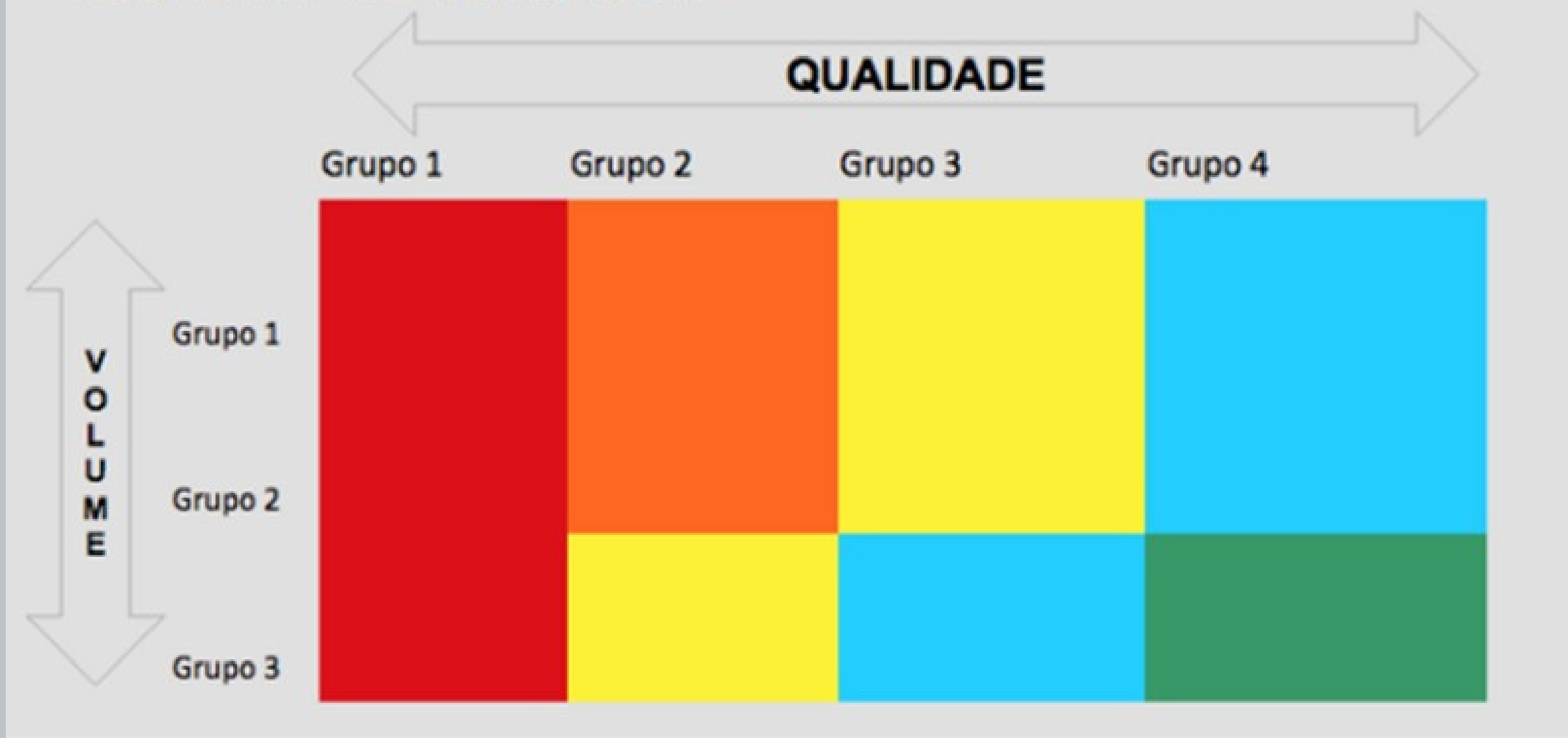
11- Cidades e Comunidades Sustentáveis: Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis

11.6 Até 2030, reduzir o impacto ambiental negativo per capita das cidades, inclusive prestando especial atenção à qualidade do ar, gestão de resíduos municipais e outros

11.7 Até 2030, proporcionar o acesso universal a espaços públicos seguros, inclusivos, acessíveis e verdes, particularmente para as mulheres e crianças, pessoas idosas e pessoas com deficiência

Ex: reutilização do lixo verde, construção de parcão; acessibilidade nas calçadas, nos parquinhos e quadras de esportes.

# Matriz de Análise



Na matriz de análise quanto ao volume de demandas estamos classificados no "Grupo 3" já que recebemos mais 1200 manifestações em 2022.

Quanto a dimensão da qualidade estamos no "Grupo 1" já que todos os nossos indicadores de performance de 2022 ficaram abaixo dos indicadores de 2021.

O objetivo para 2023 será a melhoria dos indicadores de performance.

# Cronograma de ação dos assuntos mais demandados de 2022

Ação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Reunião com a DIROB/COLIC *Parquinho Infantil e *Quadra de Esportes				x			x			x		
Reunião com DIROB/COLIC *Manutenção de Calçadas				x			x			x		
Reunião com DIROB/COLIC- *Coleta de Entulho				x			x			x		

# Projetos 2023

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Café com Ouvidoria	tratar de assuntos comuns a Ouvidoria NOVACAP	Alinhamento de respostas de Ouvidoria	Convidar Ouvidora para um Café	Diminuir a tramitação das demandas e melhorar a resposta	Ouvidoria	-	Reunião Semestral	aumentar índice de Resolutividade de das solicitações de serviços	Relatório Trimestral
	tratar de assuntos comuns a Ouvidoria IBRAM	Alinhamento de respostas de Ouvidoria	Convidar Ouvidor para um Café	conhecer as ações do IBRAM	Ouvidoria	-	Reunião Anual	troca de experiência	Relatório Trimestral
						-			

# Projetos 2023



Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Bate papo Ouvidoria	Reforçar os prazos de respostas	responder dentro do prazo	realizar encontros	reduzir o prazo	Ouvidoria	-	quadrimestral	melhorar a satisfação do cidadão	Relatório Trimestral
	Melhorar a qualidade das respostas	clareza, objetividade e coesão das respostas	realizar encontros	melhorar indicador qualidade da resposta	Ouvidoria	-	quadrimestral	melhorar a satisfação do cidadão	Relatório Trimestral
			3						

# Equipe Ouvidoria

A Ouvidoria da Administração Regional do Guar (RA-X)  composta pelo Ouvidor e dois Assessores.

Ressaltamos em documentos produzidos no ano de 2022 a necessidade de uma impressora exclusiva para uma maior seguran na impressão de documentos sigilosos e tendo em vista o volume de demandas da Unidade, em consonância com a Instruo Normativa CGDF n. 01 de 05/05/2017.

George Arthur Motta de Souza  
Ouvidor