

PLANO DE AÇÃO



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE TAGUATINGA OUVIDORIA 2022

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE
TAGUATINGA



Governador

IBANEIS ROCHA

Controlador-Geral

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

Ouvidora-Geral

CECÍLIA SOUZA FONSECA

Administrador Regional de Taguatinga

EZEQUIAS

Chefe da Ouvidoria

TÉO CARLO N. RIBEIRO

Equipe da Ouvidoria

IGOR THOMAZ RODRIGUES PENA

MARIA DAS GRAÇAS ROCHA DOS SANTOS

APRESENTAÇÃO

Em atendimento aos dispostos nas legislações vigentes, em especial ao inciso II do art. 2º da Instrução Normativa nº 01/2017 CGDF, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Taguatinga, exercício 2022.

As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da Ouvidoria Seccional de Taguatinga frente aos resultados obtidos no OUV – DF, Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, em 2021.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidas na Ouvidoria da Administração Regional de Taguatinga no exercício de 2022.

O Plano de Ação desta Ouvidoria Seccional, não é um instrumento rígido, sendo passível de alterações para aperfeiçoar e melhorar os serviços.

DIAGNÓSTICO

No exercício de 2021, a Ouvidoria da Administração Regional de Taguatinga recebeu um total de 1.401 manifestações conforme imagem abaixo:



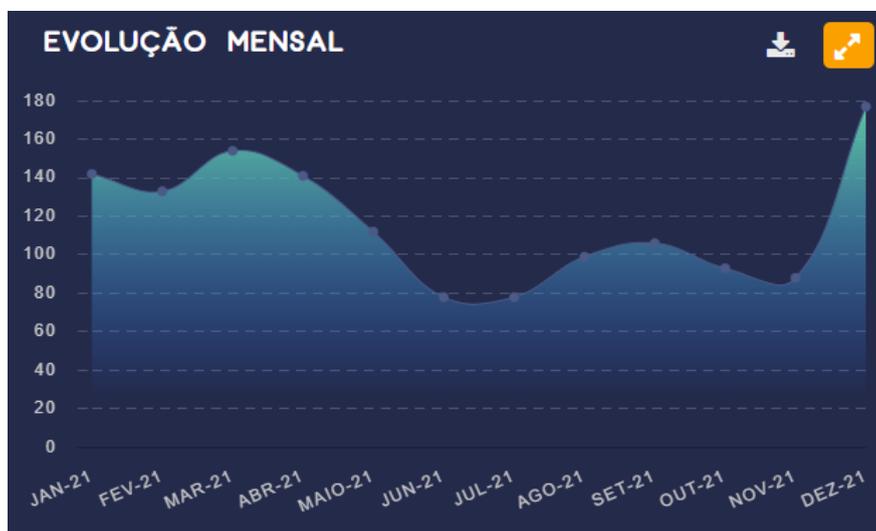
Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

Quanto às tipologias de manifestações, foram recebidas 911 solicitações, 256 reclamações, 111 sugestões, 63 elogios, 58 pedidos de informações e 02 denúncias.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

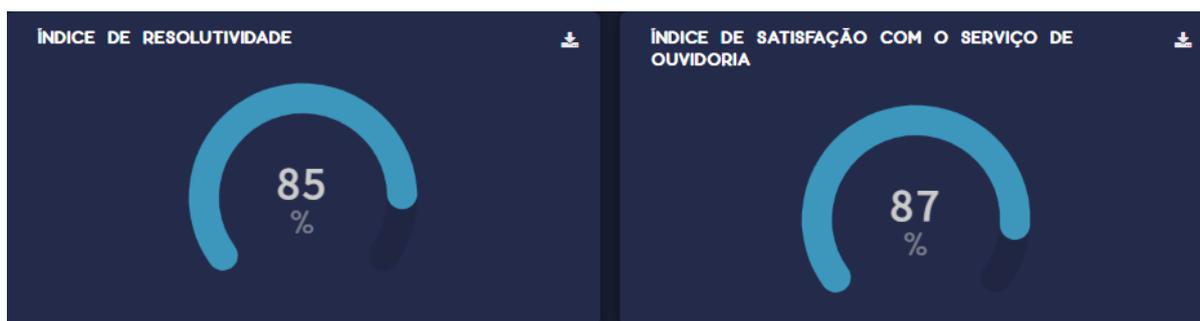
O gráfico abaixo demonstra a evolução mensal dos pedidos realizados à esta Ouvidoria seccional, onde se observa os picos de pedidos nos meses de Março e Dezembro.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

O Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF (SIGO) estabeleceu como meta para 2021, o índice de 60% de resolutividade para todas as unidades seccionais que compõem a rede. Para 2022, as metas propostas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal foram de 73% para **Recomendação da Ouvidoria**, 64% **Satisfação com o Serviço de Ouvidoria**, 48% **Qualidade da Resposta** e 42% **Resolutividade**.

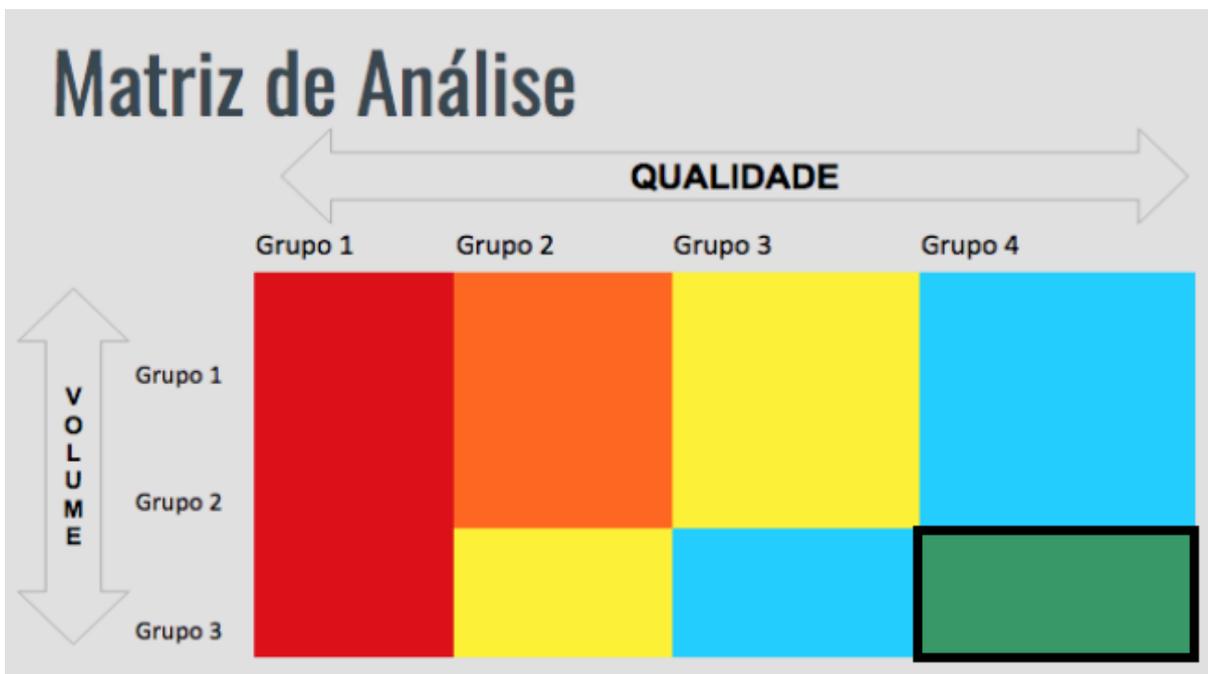
A pesquisa de satisfação em 2021, mostra, através das cores verde e azul no gráfico abaixo, o percentual acima do estabelecido pela Ouvidoria Geral do DF.





Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

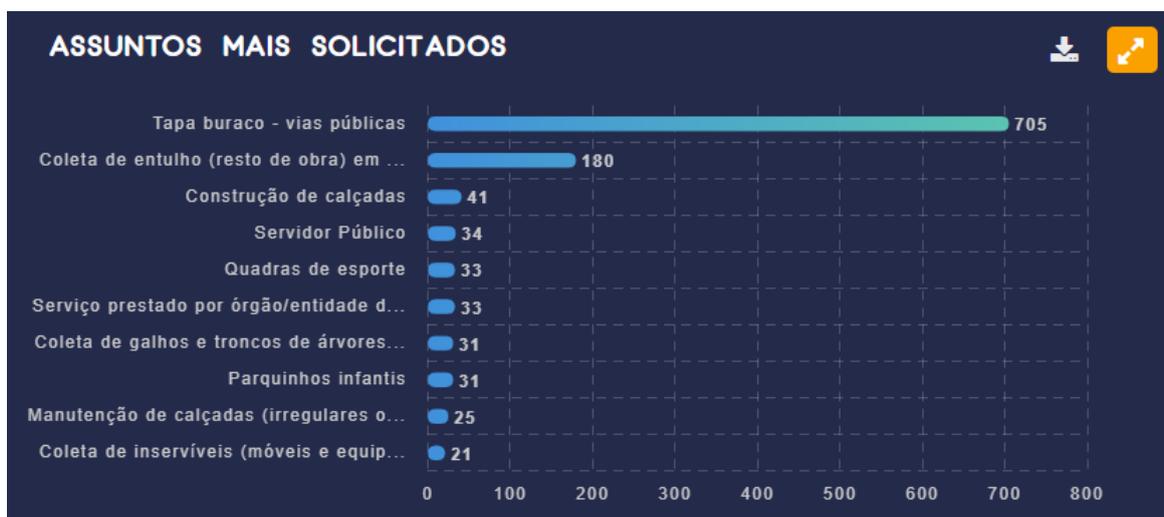
Com base no Plano de Ação SIGO DF 2022, considerando a quantidade de manifestações registradas no Sistema OUV-DF (VOLUME) e no percentual de satisfação apresentado (QUALIDADE), a Ouvidoria Seccional de Taguatinga encontra-se no **GRUPO 3** em relação ao volume, órgão que recebeu mais de 600 manifestações por ano e no **GRUPO 4** em relação à QUALIDADE, órgão com todos os indicadores acima da meta SIGO.



Fonte: Plano de ação SIGO/DF 2022

ESTRATÉGIA DE AÇÃO

A proposta da Rede SIGO (Sistema de Ouvidoria do DF) é desenvolver ações que possam manter o padrão de qualidade estabelecido em 2021. A seguir, serão apresentados os assuntos mais recorrentes no Sistema, para a Ouvidoria Seccional de Taguatinga, bem como a ação a ser executada para a melhora do registro.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

Considerando os assuntos mais recorrentes, abordaremos a seguir os 02 (dois) que receberam mais manifestações no Exercício de 2021.

1. TAPA BURACOS

O total das demandas relativas à Tapa Buraco - vias públicas, no exercício de 2021, foi de 705 manifestações classificadas de acordo com o quadro abaixo:



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

A situação das manifestações do assunto foram classificadas pelo cidadão, como:



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

Do total de 705 manifestações de Tapa Buraco – vias públicas, apenas 429 foram avaliadas pelos cidadãos, sendo 201 manifestações classificadas como resolvidas, 161 resolvidas após resposta complementar, 66 classificadas como não resolvidas e 1 classificada como não resolvida após resposta complementar. Neste quesito, a Seccional de Taguatinga obteve um índice de resolutividade de 84% no assunto Tapa Buraco – vias públicas.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

A evolução mensal do assunto, apresenta uma alta nos meses de janeiro a março e novembro a dezembro, datas que coincidem com o período de chuvas no DF, conforme gráfico da evolução mensal.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

A proposta é identificar os locais mais precários, com a malha asfáltica mais danificada e solicitar junto À NOVACAP o recapemanto evitando a reincidência de solicitações de Tapa Buraco.

2. COLETA DE ENTULHO (RESTO DE OBRA)

O total das demandas relativas à Coleta de Entulho (resto de obra), no exercício de 2021, foi de 180 manifestações classificadas de acordo com o quadro abaixo:



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

A situação das manifestações do assunto foram classificadas pelo cidadão, como:



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

Do total de 180 manifestações de Coleta de Entulho (resto de obra), 92 foram avaliadas pelos cidadãos, sendo 82 manifestações classificadas como resolvidas, 9 resolvidas após resposta complementar e 1 classificada como não resolvida. Neste quesito, a Seccional de Taguatinga obteve um índice de resolutividade de 99% no assunto Coleta de Entulho (resto de obra).



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

A proposta é aumentar a participação popular na avaliação do serviço prestado e manter os ótimos resultados alcançados no ano de 2021.

Projeto: Recapeamento estratégico de vias públicas					
Ação	Objetivo	Prazo	Recurso	Indicador	Resultado Esperado
Identificar os locais mais críticos com pedidos recorrentes de Tapa Buraco e solicitar à NOVACAP o recapamento asfáltico.	Troca da malha asfáltica mais danificada.	(julho, agosto, setembro)	Sistema OUV DF e RA DEMANDAS	Sistema OUV DF (Número de demandas)	Diminuição dos registros de tapa-buracos no Sistema OUV-DF.
Encaminhar SEI para a NOVACAP com os locais mais críticos e com pedidos recorrentes de Operação Tapa Buraco.	Oficializar a NOVACAP	Outubro de 2022	Administração de Taguatinga. SEI	SEI	Oficializar a NOVACAP para que possa tomar conhecimento e providências
Divulgação à Comunidade	Comunicar à comunidade de Taguatinga o cronograma estipulado pela NOVACAP	indefinido	Emenda Parlamentar	Site / Redes Sociais	Dar publicidade ao cronograma de recapeamento da NOVACAP

Projeto: Aumento da Participação Popular					
Ação	Objetivo	Prazo	Recurso	Indicador	Resultado Esperado
Ampliar o quantitativo de manifestações avaliadas por meio da pesquisa de satisfação	Aumentar a participação popular quanto ao serviço prestado por nossos colaboradores.	2022	Telefone fixo, celular	OUV DF	Maior participação popular para melhorarmos cada vez mais os serviços prestados.

MONITORAMENTO

As ações de monitoramento serão feitas a partir da análise dos dados constantes no Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, mais especificamente nos indicadores de satisfação.

Assim que estabelecido o cronograma de ações pela Equipe Técnica da Administração Regional de Taguatinga, haverá a necessidade constante de repasse dos dados de execução, através de relatórios, para que estes possam ser confrontados com os indicadores do Painel de Ouvidoria.

Os avanços e dificuldades ocorridos no processo de implementação e execução deste plano de ação, serão relatados nos relatórios trimestrais da Ouvidoria Seccional de Taguatinga, publicados no site oficial da Administração Regional.

Taguatinga, 22 de Julho de 2022

Téo Carlo N. Ribeiro
Chefe da Ouvidoria

Ezequias Pereira da Silva
Administrador Regional