

# Plano de Ação

2023

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE TAGUATINGA**

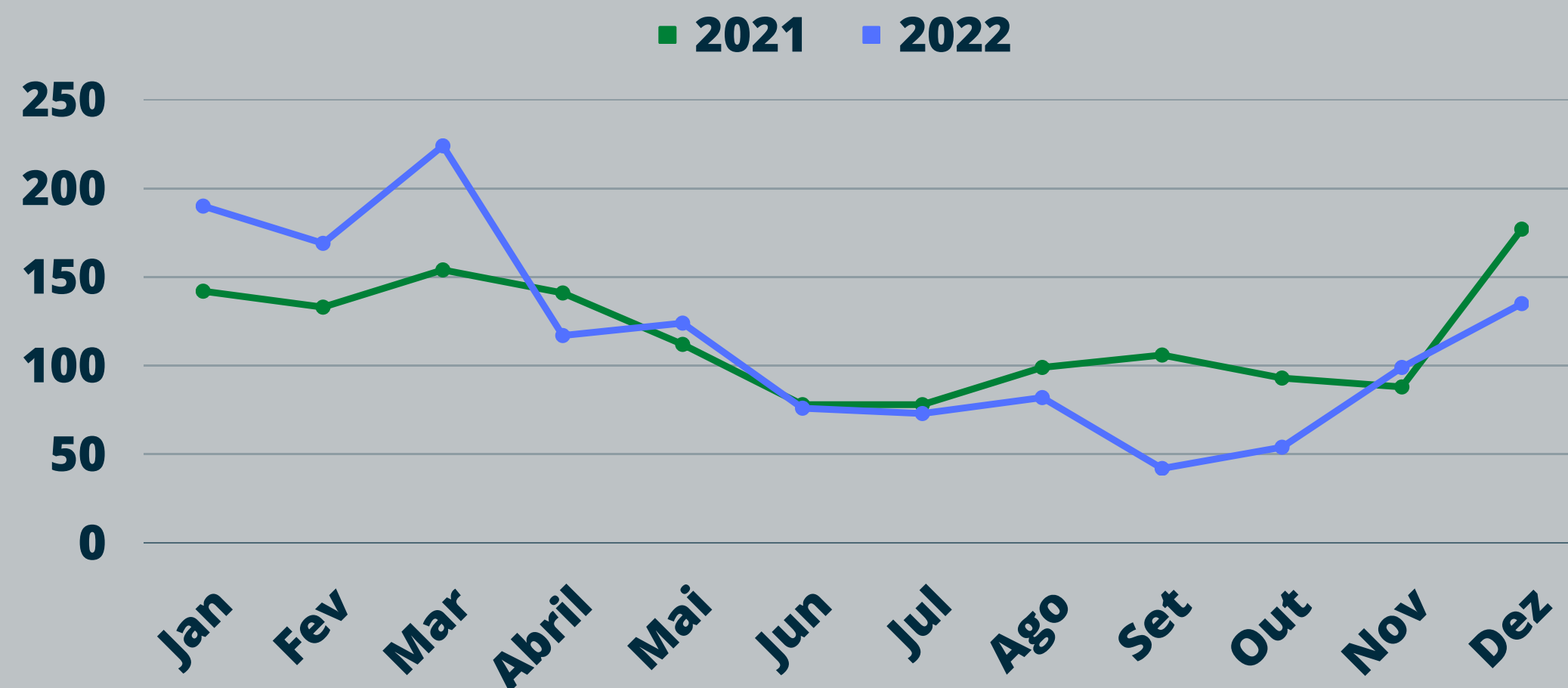
# Apresentação

**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 2023. 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 2022. Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidas na Ouvidoria da Administração Regional de Taguatinga no exercício de 2023. O Plano de Ação desta Ouvidoria Seccional, não é um instrumento rígido, sendo passível de alterações para aperfeiçoar e melhorar os serviços.**

## Diagnóstico

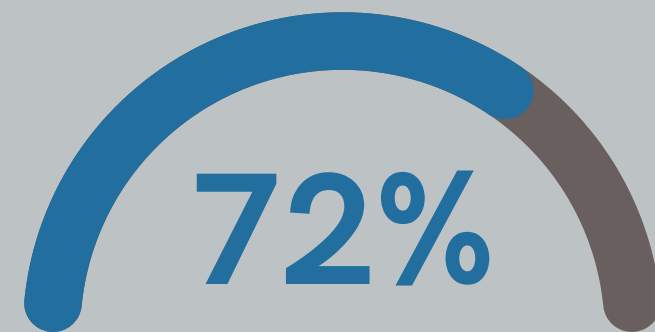
### Total de Manifestações

Em 2021 foram recebidas o total de 1.401 manifestações. Em 2022 tivemos uma leve queda de pedidos nesta Ouvidoria Seccional, caindo para 1385, apenas 16 manifestações a menos.

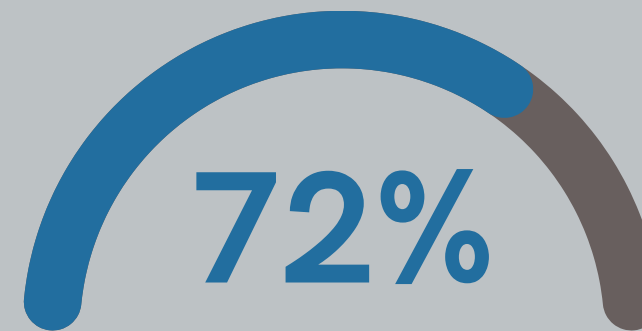


## Indicadores

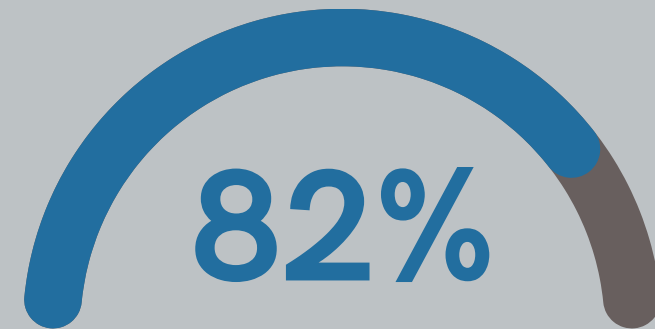
### Qualidade da Resposta



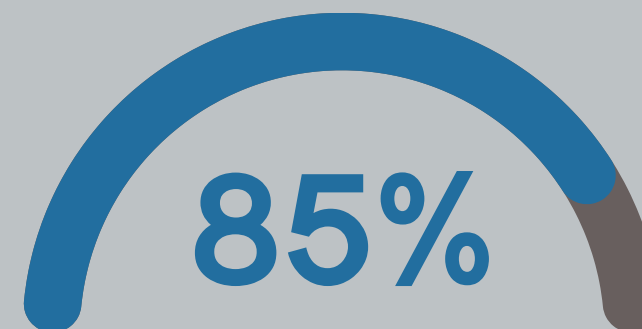
### Resolutividade



### Satisfação com o Serviço



### Recomendação

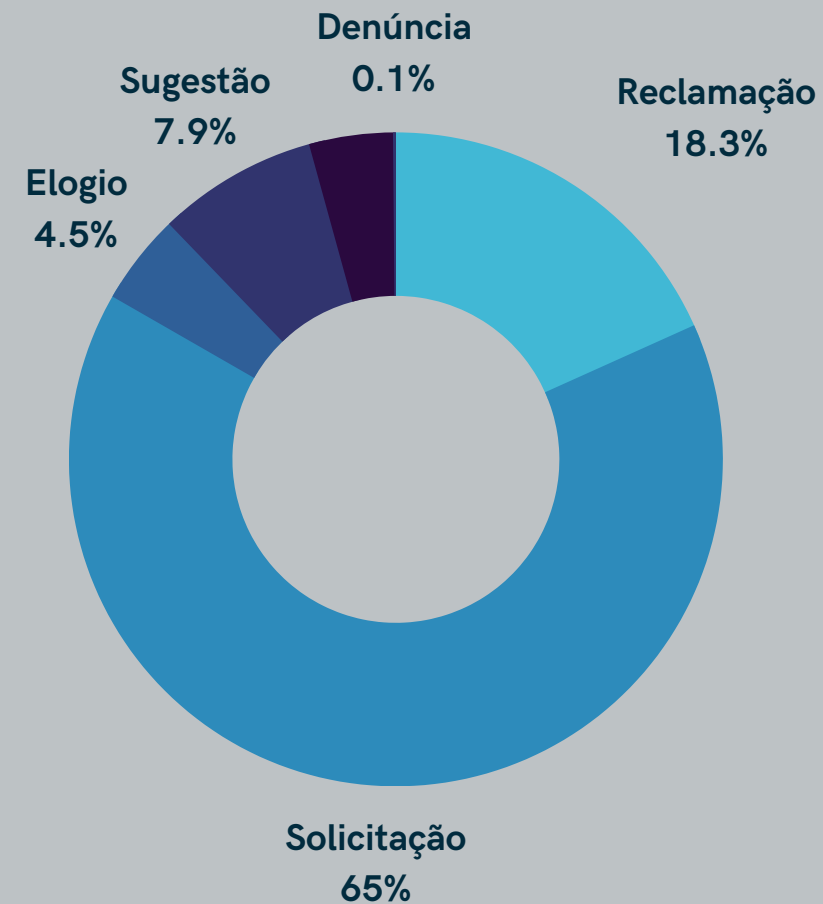


A meta estabelecida para esta Administração Regional é sempre manter os índices acima dos estabelecidos pela Rede SIGO e, ano a ano, estamos superando essa marca com muita eficiência.



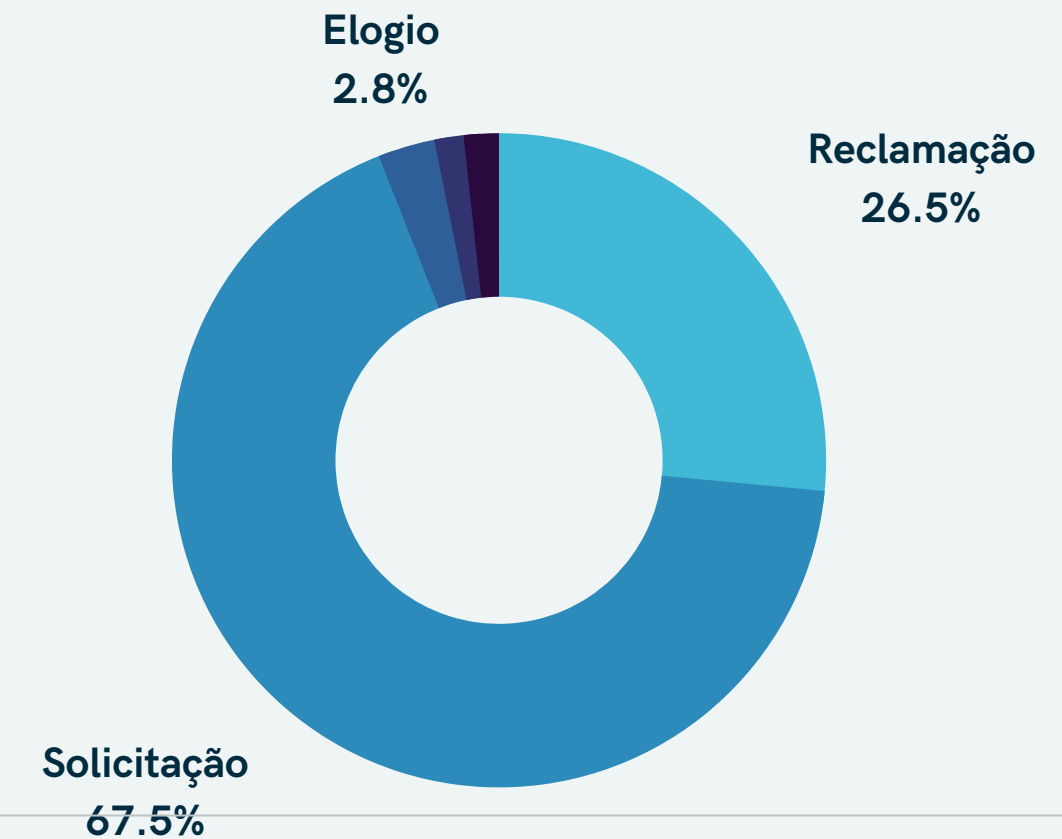
# Tipologia

**2021**



A tipologia mais recorrente no ano de 2021 foi SOLICITAÇÃO que compreendeu 65% das manifestações.

**2022**



Em 2022 tivemos a recorrência de 67,5% da tipologia SOLICITAÇÃO. Nota-se através do gráfico que, apesar do aumento de pedidos com a tipologia SOLICITAÇÃO, tivemos um aumento também dos pedidos de RECLAMAÇÃO, que saltou para 26,5% comparado com 2021 que foi de 18,3% .

As Ouvidorias Seccionais não trabalham com instância de solicitação, dificultando um diagnóstico mais preciso na relação SOLICITAÇÃO X RECLAMAÇÃO.

# Assuntos Recorrentes

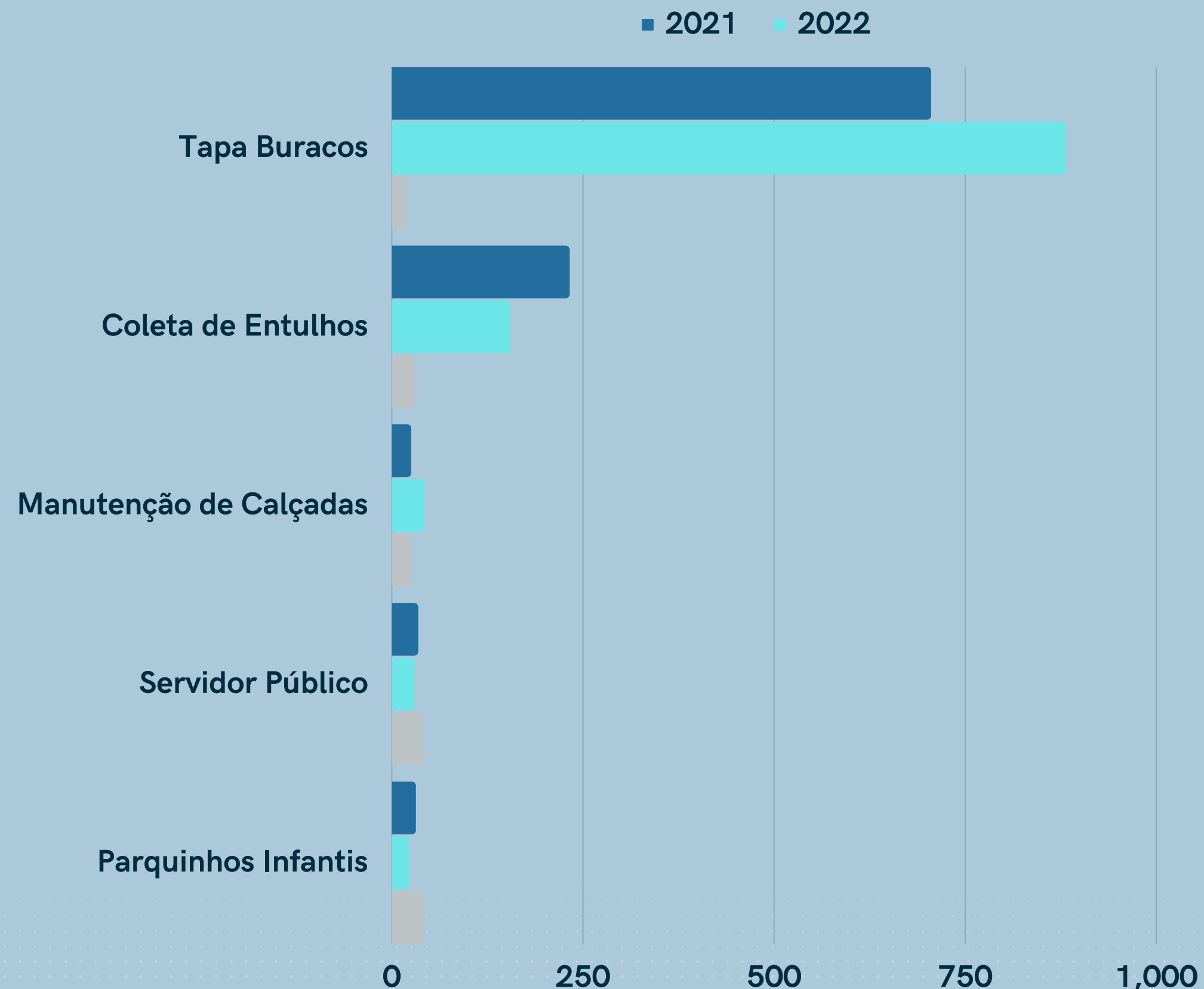
## TAPA BURACOS

O Serviço mais solicitado na Administração de Taguatinga é Tapa Buracos, compreendendo 63% do total de manifestações realizadas em 2022.

A malha asfáltica de Taguatinga é muito antiga o que facilita a abertura de novos buracos quase que diariamente.

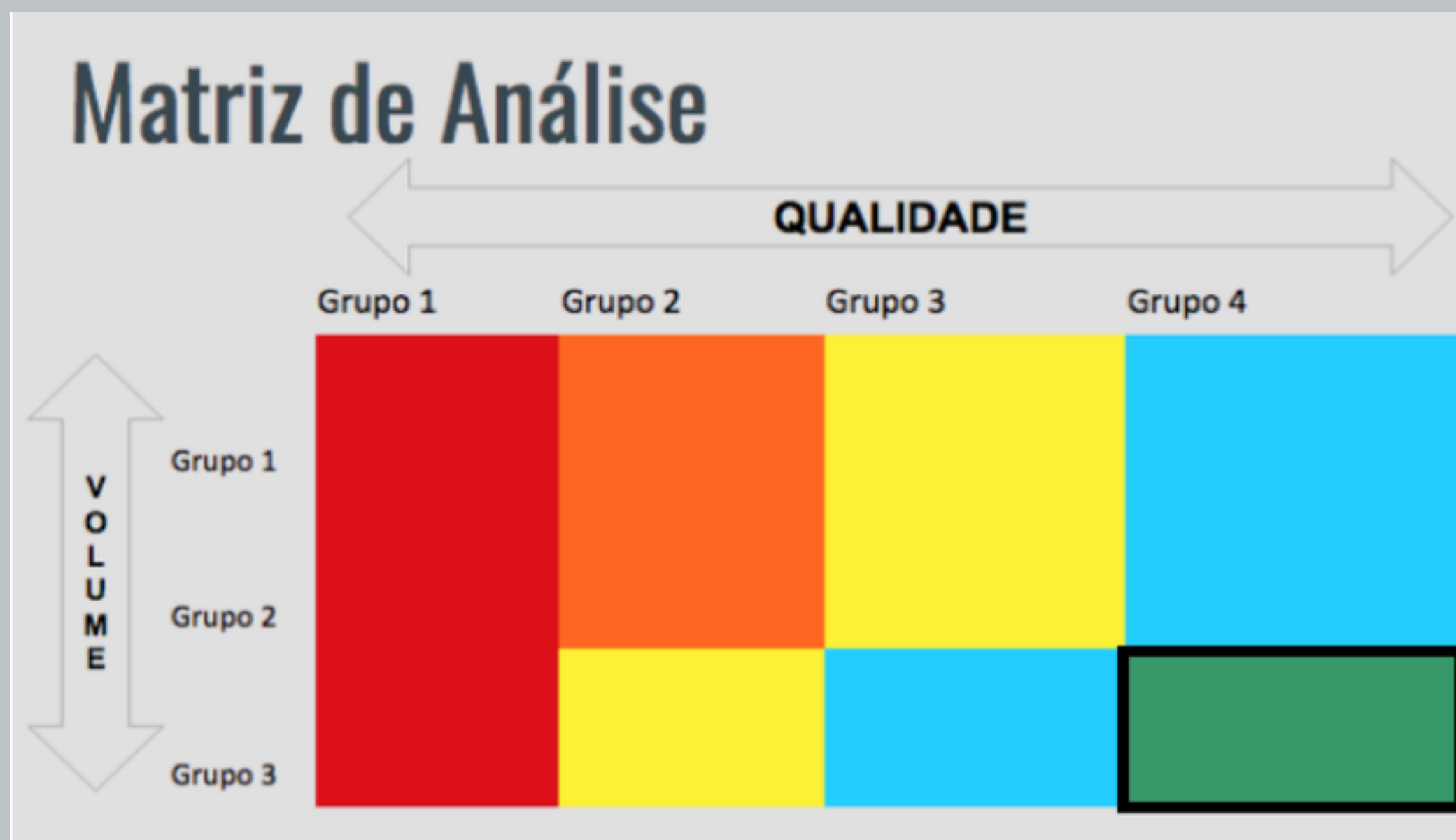
Os esforços da Administração Regional de Taguatinga em conjunto com a NOVACAP e DER, visam minimizar os danos à população, mas o problema persiste.

É necessário o recapeamento das vias públicas.



# Matriz de Análise

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, cor verde, órgão que recebeu mais de 600 manifestações por ano e no GRUPO 4 em relação à QUALIDADE, cor azul, órgão com todos os indicadores acima da meta SIGO.







# Projeto



Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Recapeamento estratégico de vias públicas	Troca da malha asfáltica mais danificada	Reincidência de solicitações	1	Minimizar as ocorrências de reabertura de buracos em locais com mais incidência	Equipe Ouvidoria	Dados do PARTICIPA DF e RA-DEMANDAS	JANEIRO A DEZEMBRO	Diminuição das manifestações de Tapa-buracos	Site / Redes Sociais
<del></del>	<del></del>	<del></del>	2	Oficializar a NOVACAP	Equipe de Ouvidoria e Gabinete	SEI	DEZEMBRO	Oficializar a NOVACAP para que possa tomar conhecimento e providências	Site / Redes Sociais

# Equipe

Apresente a equipe da ouvidoria

TÉO CARLO N. RIBEIRO

IGOR THOMAZ RODRIGUES PENA

MARIA DAS GRAÇAS ROCHA DOS SANTOS