

# Plano de Ação

2024

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE TAGUATINGA**

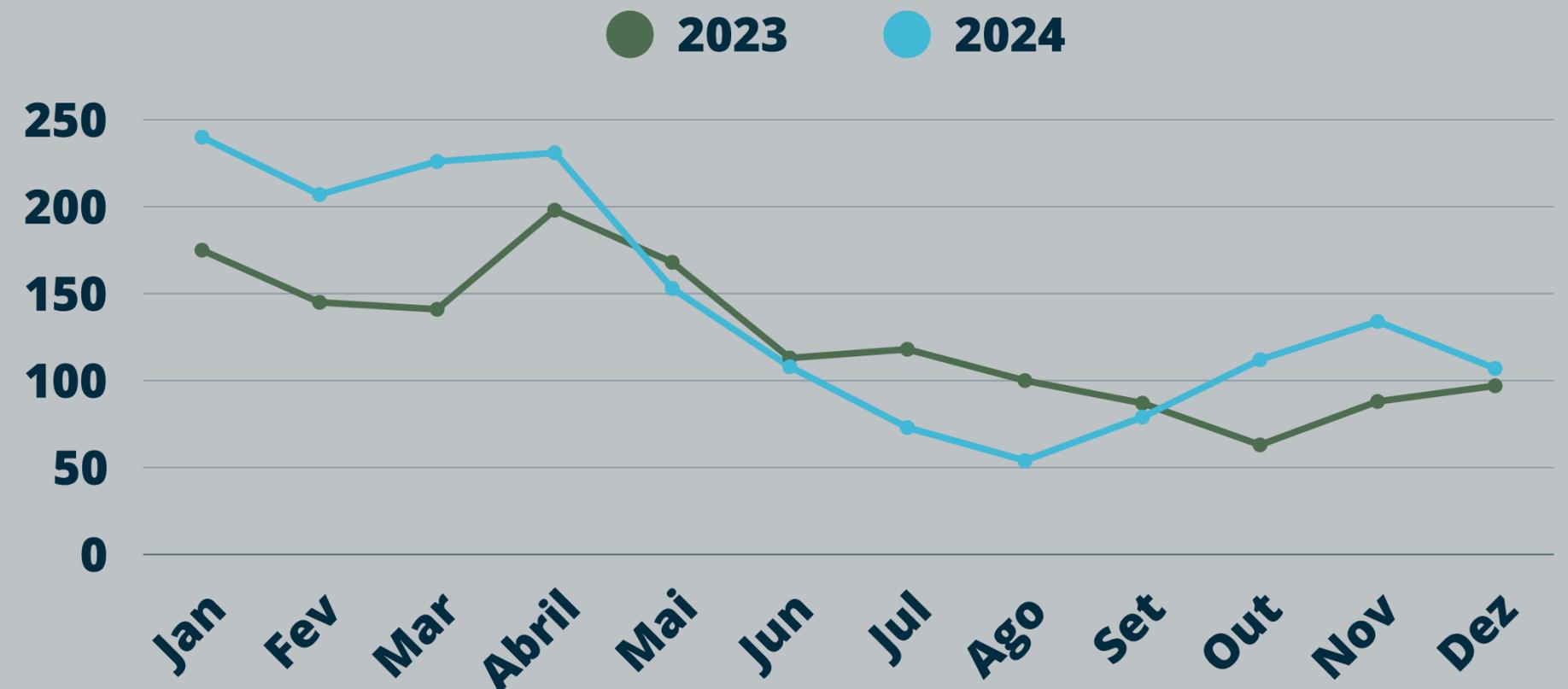
# Apresentação

**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 2024. O Plano de Ação desta Ouvidoria Seccional, não é um instrumento rígido, sendo passível de alterações para aperfeiçoar e melhorar os serviços.**

# Diagnóstico

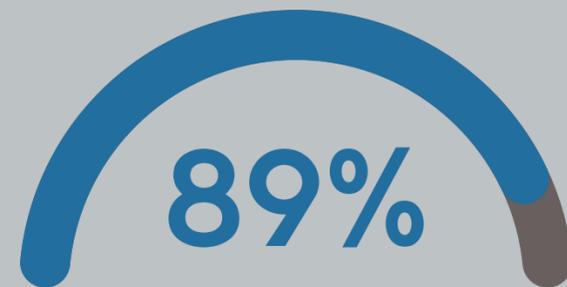
## Total de Manifestações

Em 2023 foram recebidas o total de 1.493 manifestações. Em 2024 tivemos um aumento de pedidos nesta Ouvidoria Seccional, indo para 1.724, 231 manifestações a mais.

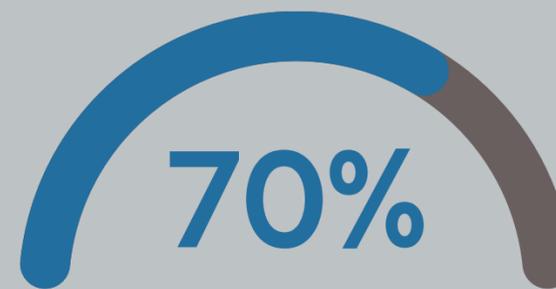


## Indicadores

### Qualidade da Resposta



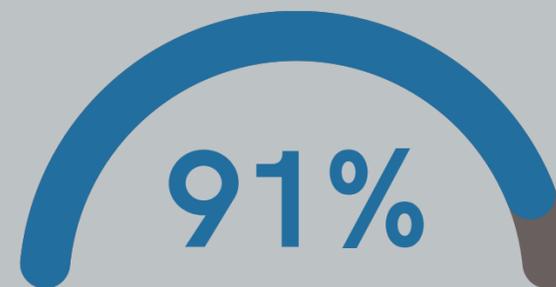
### Resolutividade



### Satisfação com o Serviço



### Recomendação

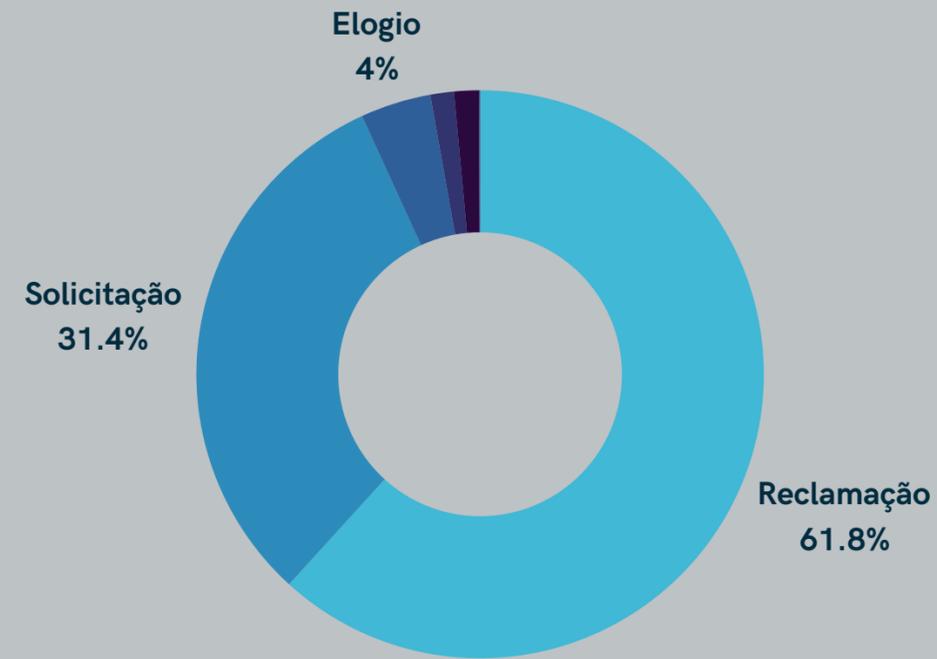


Relate o comportamento dos indicadores das manifestações recebidas pela ouvidoria em 2022. Alcançou a meta prevista para 2022?



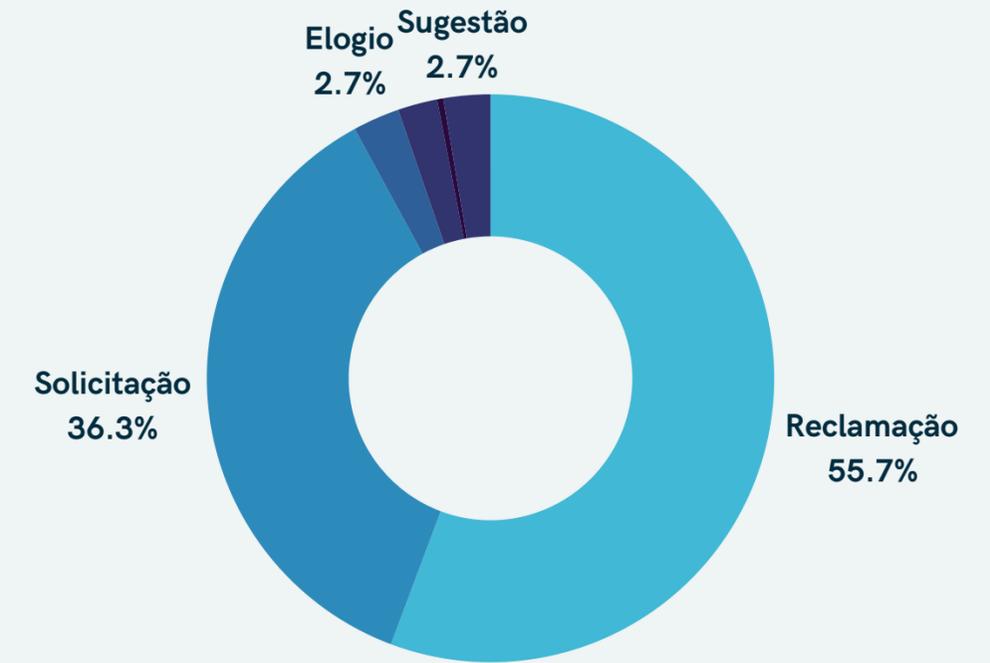
# Tipologia

**2023**



A tipologia mais recorrente no ano de 2023 foi RECLAMAÇÃO que compreendeu 61% das manifestações.

**2024**

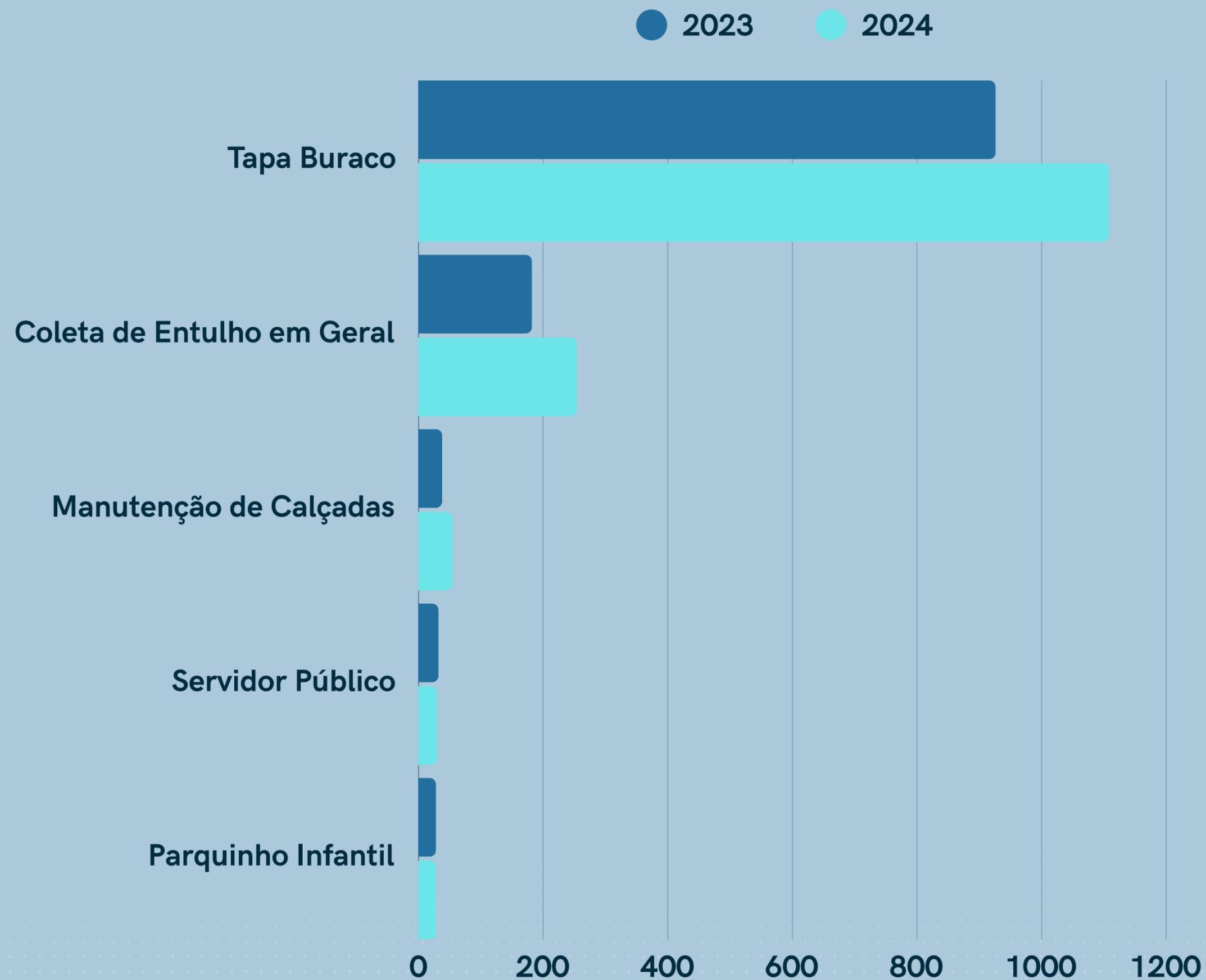


A tipologia mais recorrente no ano de 2024 foi RECLAMAÇÃO que compreendeu 55% das manifestações.

# Assuntos Recorrentes

## TAPA BURACOS

O Serviço mais solicitado na Administração de Taguatinga é Tapa Buracos, compreendendo 72% do total de manifestações realizadas em 2024. 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



# Projetos



| Nome do Projeto                           | Objetivo                                 | Justificativa                | Ação | Metas   | Responsável                    | Recurso                             | Cronograma         | Resultado Esperado   | Comunicação Resultados |
|---|--|------------------------------|------|---|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------|--|------------------------|
| Recapeamento estratégico de vias públicas | Troca da malha ásfaltica 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 Tapaburacos                            | 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

TÉO CARLO N. RIBEIRO

ESTEFANY RUANY DE OLIVEIRA GARCIA

JENNIFER GOMES DA SILVA