

Administração Regional de Vicente Pires

PLANO DE AÇÃO

2024 / 2025



Apresentação

Em atendimento ao disposto 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 Vicente Pires, para os exercícios de 2024 e 2025.

As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da Ouvidoria Seccional de Vicente Pires frente aos resultados obtidos no Painel de Ouvidoria (<http://painel.ouv.df.gov.br>), do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal. Os dados referem-se ao ano 2022 e o período compreendido entre janeiro a novembro/2023.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos na Ouvidoria da Administração Regional de Vicente Pires ao longo dos anos de 2024 e 2025.

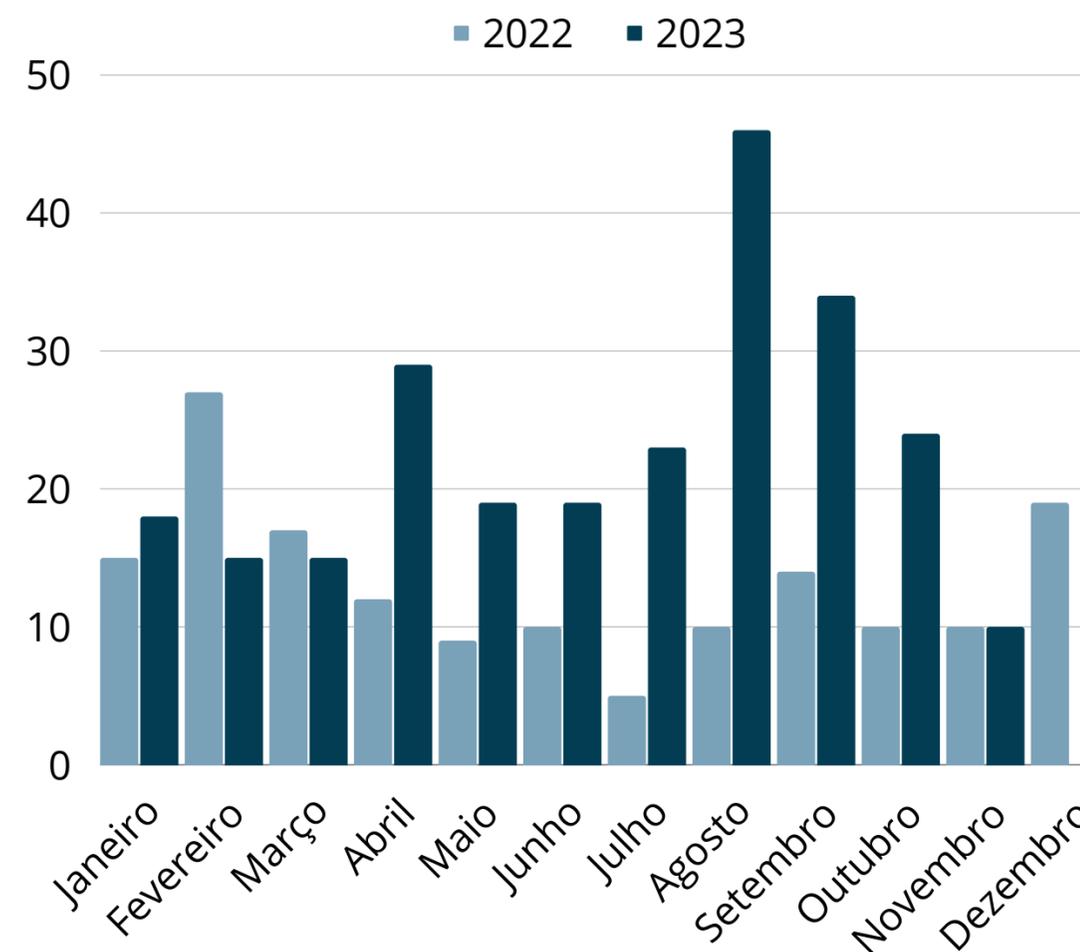
Cabe ressaltar que este Plano de Ação, embora estruturado, não é um instrumento rígido, sendo passível de alterações para aperfeiçoar e melhorar os serviços prestados.

Diagnóstico

Total de Manifestações

A Ouvidoria Seccional de Vicente Pires recebeu um total de 252 manifestações de janeiro a novembro de 2023, com uma diferença muito pequena em relação ao ano de 2022, onde foram registradas 224 manifestações.

Observamos no gráfico um aumento considerável no número de manifestações nos meses de agosto, setembro e outubro/2023, sendo a maioria relacionada ao assunto tapa buraco e coleta de entulho.

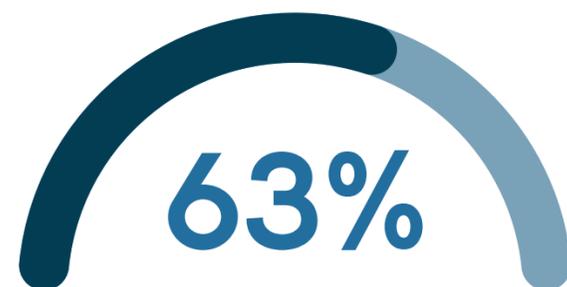


Indicadores

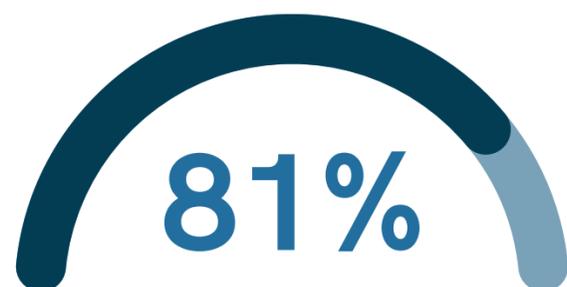
Qualidade da Resposta



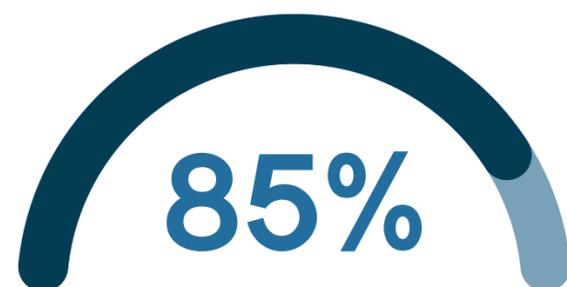
Resolutividade



Satisfação com o Serviço



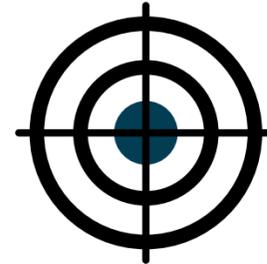
Recomendação



No ano de 2023, esta Ouvidoria Seccional apresentou percentuais acima da meta estabelecida para o ano, em TODOS os indicadores avaliados pelo cidadão por meio da Pesquisa de Satisfação (fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/>).

Resultados satisfatórios refletem o compromisso desta Ouvidoria e das unidades técnicas da Administração de Vicente Pires em atender de maneira efetiva e eficaz as demandas vindas dos cidadãos do Distrito Federal.





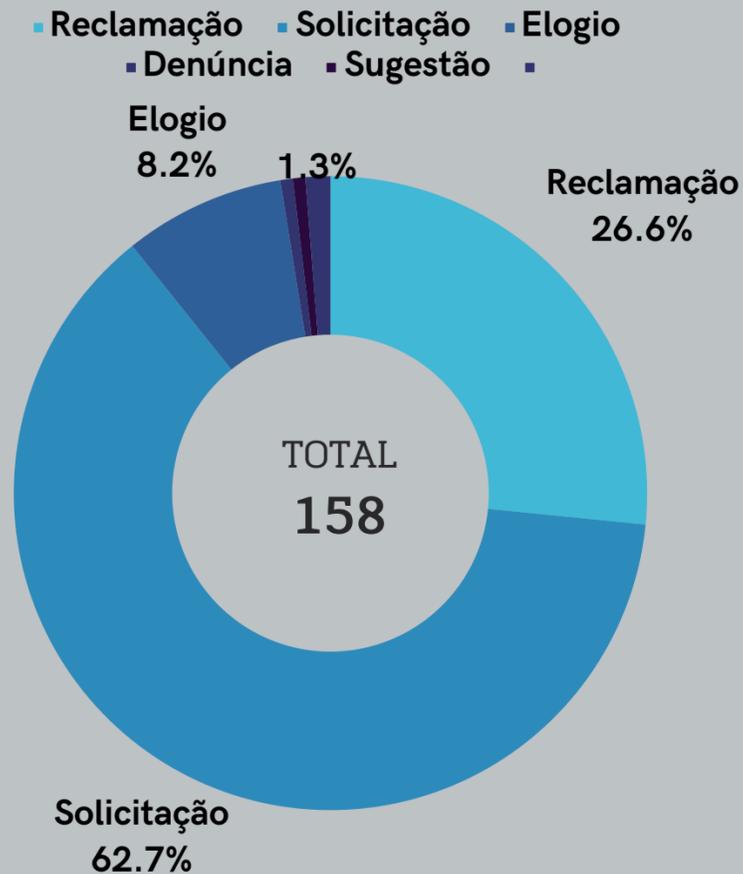
Metas para 2024

	RECOMENDAÇÃO DA OUIDORIA	SATISFAÇÃO COM A OUIDORIA	QUALIDADE DA RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Metas SIGO 2023	73%	66%	50%	40%
Metas RA-VP 2023	86%	82%	70%	65%
Resultados alcançados RA-VP 2023	98%	97%	93%	87%
Metas RA-VP 2024-2025	90%	90%	90%	70%

Para o ano de 2024 e 2025, a meta desta Administração Regional é sempre manter os índices acima dos estabelecidos pela Rede SIGO. Vale ressaltar que ano a ano, estamos superando essa marca com muita eficiência.

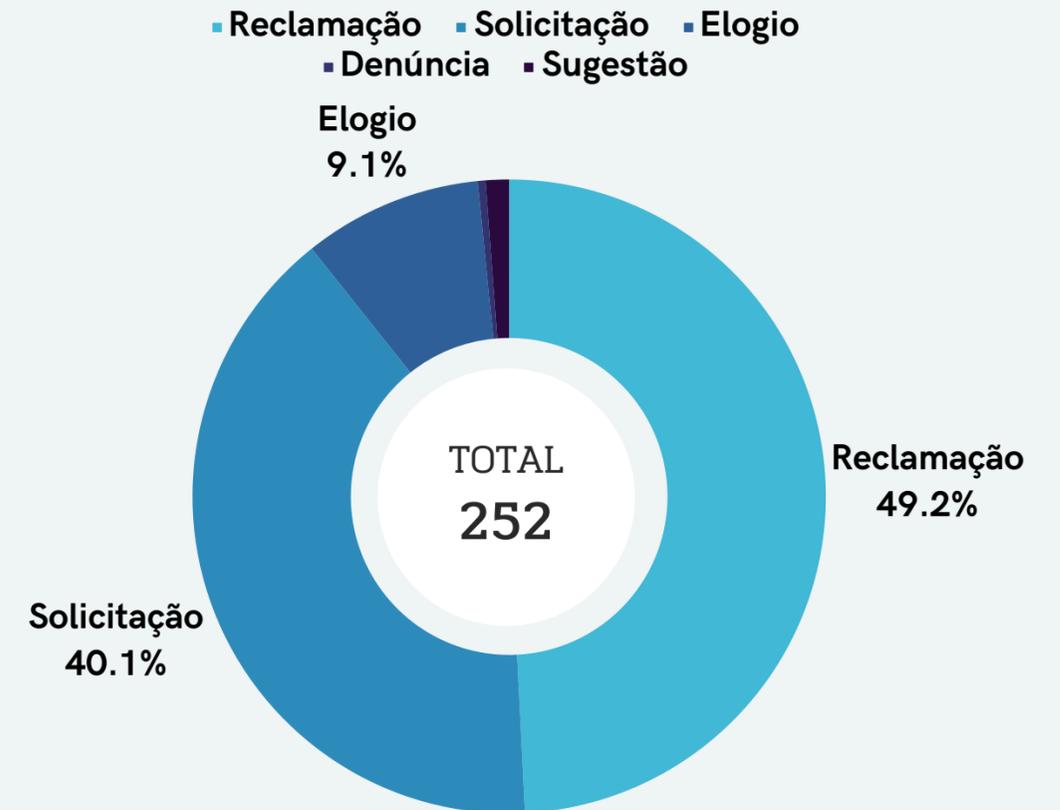
Tipologia

2022



A tipologia de manifestações mais recorrente no ano de 2022 foi de SOLICITAÇÕES, representando 62,7%, seguido da RECLAMAÇÃO, com 26,6%.

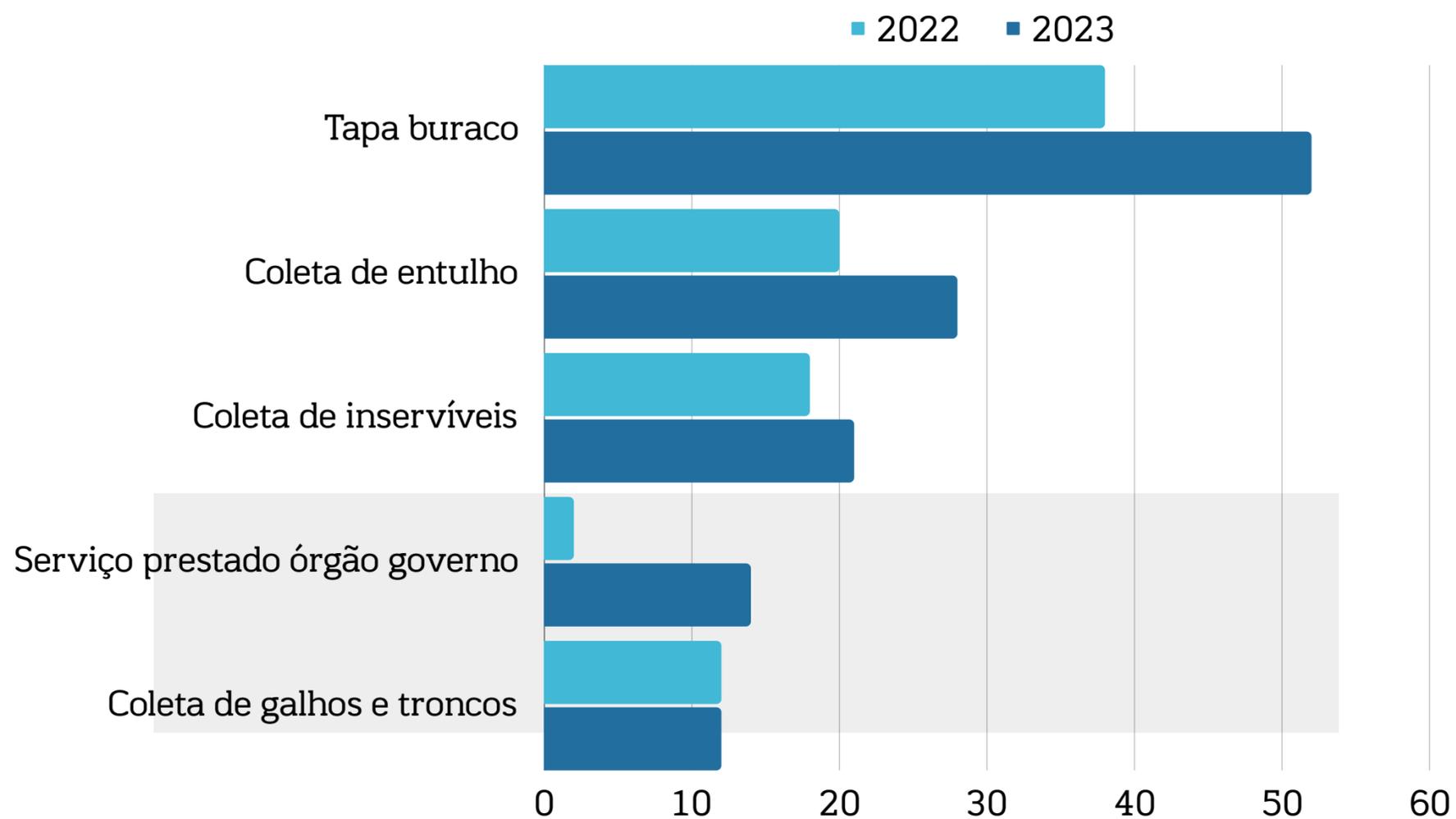
2023



Em 2023, diferente do ano de 2022, observamos a RECLAMAÇÃO, como tipologia mais recorrente (49,2%). Nota-se, através do gráfico, um aumento da tipologia RECLAMAÇÃO, que saltou de 26,6% para 49,2% e uma queda da tipologia SOLICITAÇÃO, de 62,7% para 40,1%.

Por outro lado, verificamos também um aumento no número de elogios, de 8,2% para 9,1%, o que demonstra o comprometimento desta Administração Regional com os serviços públicos prestados aos cidadãos.

Assuntos Recorrentes 2022 x 2023



Conforme observamos no gráfico, o serviço mais solicitado na Administração de Vicente Pires é TAPA BURACOS, compreendendo 31,5% do total de manifestações em 2023 e 30,9% em 2022.

Cabe ressaltar que, Vicente Pires foi construída sem a realização de obras drenagem e pavimentação, o que facilitou a abertura de muitos buracos.

Os esforços da Administração Regional, em conjunto com a Secretaria de Obras e NOVACAP, visam minimizar os danos à população, com a realização de obras de drenagem e pavimentação, bem como os serviços de tapa buracos.

Em relação a "COLETA DE ENTULHO", as demandas recebidas em 2023 foram em sua maioria sobre recolhimento de restos de obras descartados irregularmente pela população. Tais demandas foram inseridas no cronograma de trabalho da Gerência de Manutenção e Conservação, sob gestão da Diretoria de Obras (DIROB/COLOM/RA-VP), junto à NOVACAP e ao GDF Presente, para recolhimento, o mais breve possível, dos entulhos espalhados pela cidade.

Assuntos mais Demandados 2023 X Objetivos de Desenvolvimento Sustentável(ODS)

Uma possível correlação entre os assuntos mais demandados em 2023 (tapa-buraco e coleta de entulhos) e os ODS seriam com os seguintes objetivos:

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

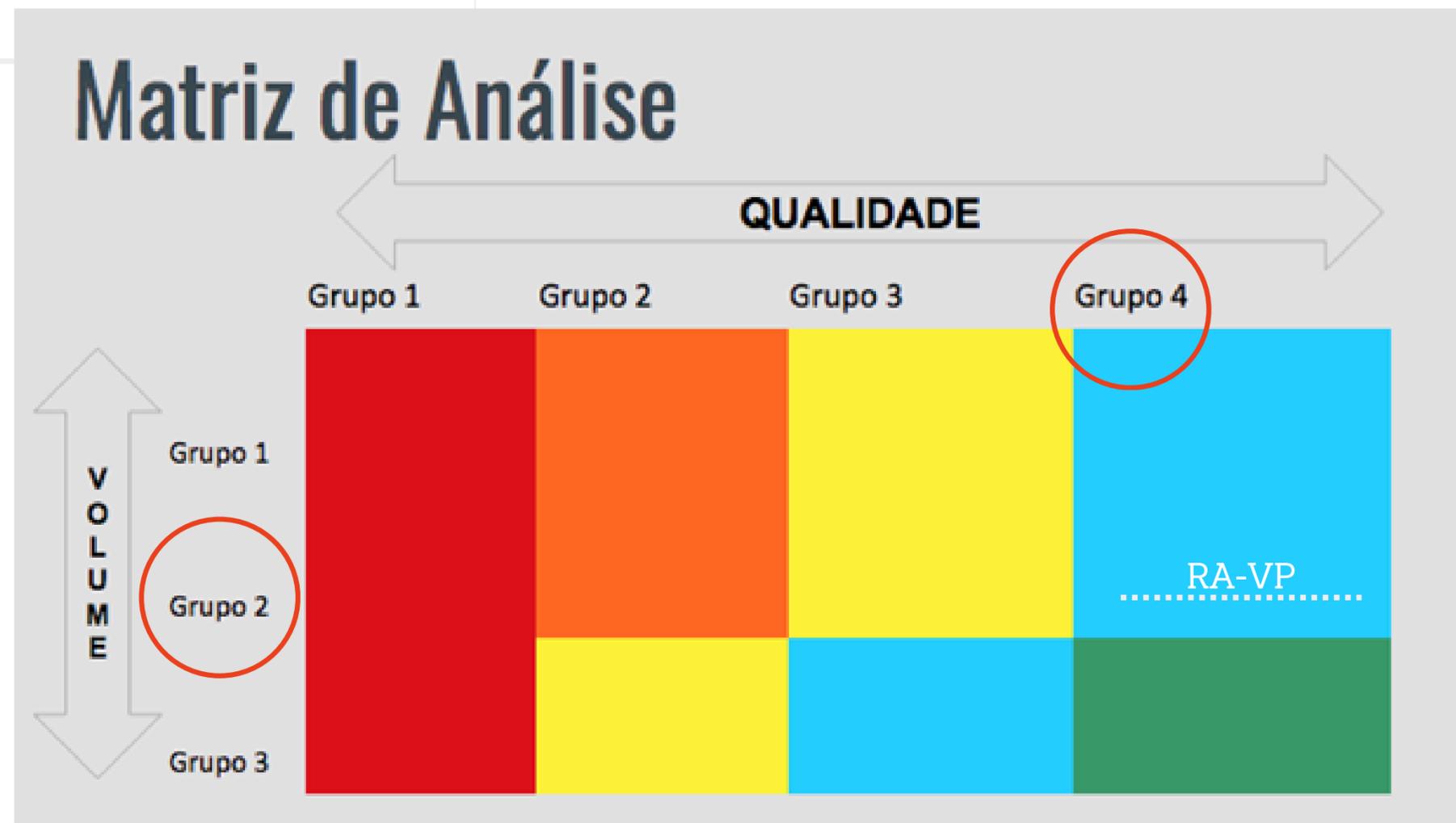
11.6 Até 2030, reduzir o impacto ambiental negativo per capita das cidades, inclusive prestando especial atenção à qualidade do ar, gestão de resíduos municipais e outros.

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 e nos parquinhos.



Matriz de Análise



LEGENDA:

DIMENSÃO VOLUME

- Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)
- Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50)
- Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.

DIMENSÃO QUALIDADE

- Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%
- Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO
- Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolatividade abaixo da meta SIGO
- Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO.

Com base na quantidade de manifestações registradas no Sistema Participa-DF/Ouvidoria e no percentual de satisfação apresentado, a Administração de Vicente Pires encontra-se no GRUPO 2, em relação ao volume, com 252 manifestações no ano, e no GRUPO 4, em relação à QUALIDADE, cor azul, com todos os indicadores acima da meta SIGO.

Dentro da Matriz de Análise, este é um resultado muito satisfatório para os parâmetros estabelecidos e que demonstra o comprometimento desta Ouvidoria Seccional com a qualidade dos serviços prestados.

Projetos

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Governança de Serviço de Ouvidoria	Apresentar as principais demandas e resultados de ouvidoria	Participação ativa no Comitê Interno de Governança (CIG)	Participar das reuniões	Diminuir o prazo de resposta e melhorar indicador de qualidade da resposta.	Membros do Comitê Interno de Governança (CIG)	Não demanda recursos financeiros	Mensal	Maior envolvimento e participação do Administrador e Coordenadores nas demandas de Ouvidoria	Ata de reunião
Bate papo Ouvidoria	Reforçar prazos e melhorar qualidade das respostas	Responder dentro do prazo, com clareza, objetividade e coesão das respostas	Realizar encontros	Reduzir prazo e melhorar indicadores	Ouvidoria Seccional Vicente Pires	Não demanda recursos financeiros	Quadrimestral	Melhorar a qualidade do serviço e satisfação do cidadão	Relatório trimestral

Equipe

Patrícia Taís Santos Lopes Gama
Chefe da Ouvidoria

Luana de Lara R. Torres Timóteo
Pedro Henrique Ferreira Félix
Equipe

Canais de atendimento:

Presencialmente: Rua 04-A, Área Especial, S/N (sala 11) - Setor Habitacional Vicente Pires
de segunda à sexta, das 08h às 12h – 14h às 17h

Site: <http://www.participa.df.gov.br>

Telefone: 162