

Plano de Ação

2023

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PLANO PILOTO

Apresentação

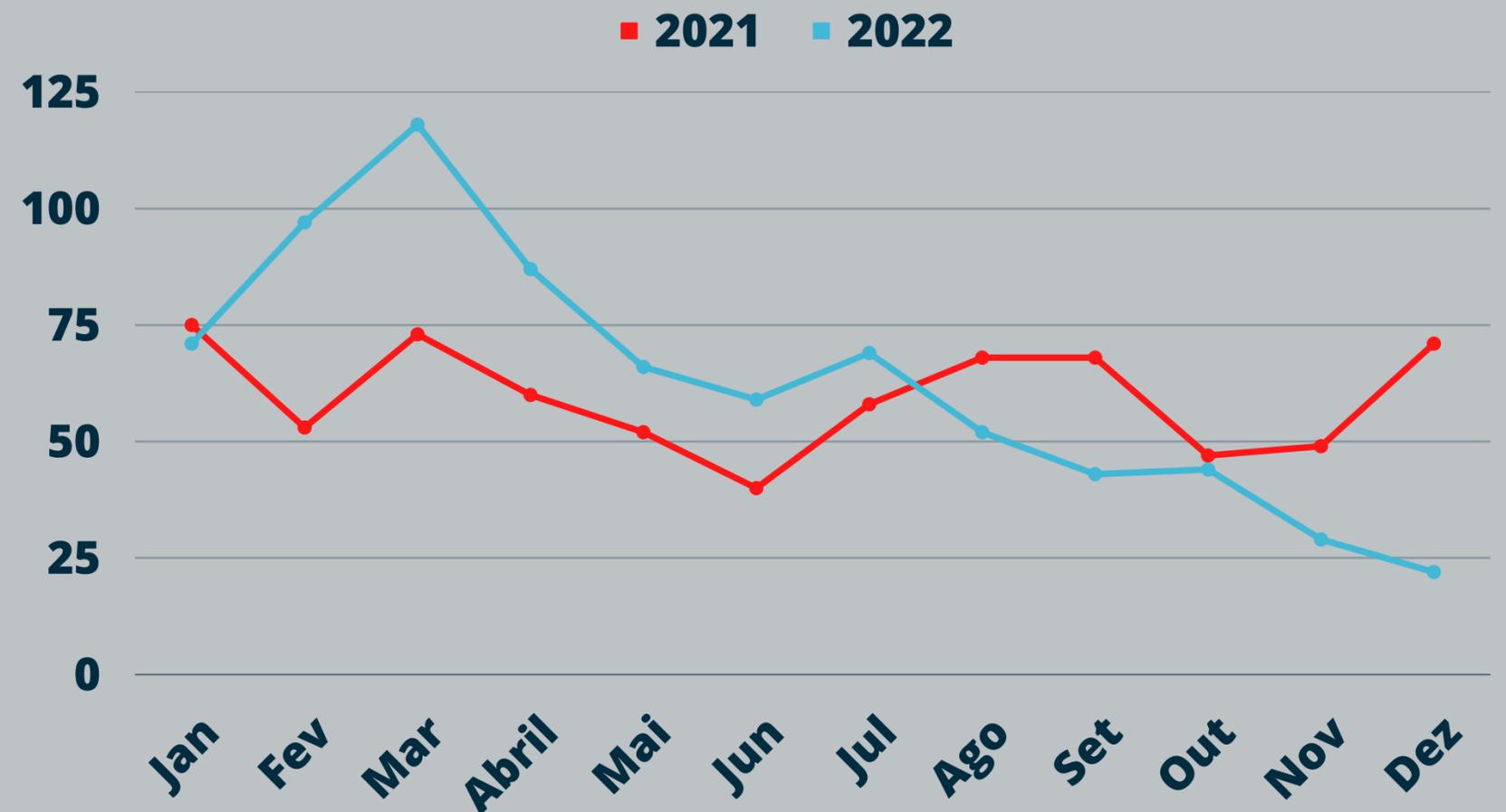
A Administração Regional do Plano Piloto é um órgão da Administração Direta vinculado à Secretaria Executiva das Cidades da Secretaria de Estado de Governo do DF, conforme Decreto n. 38.094/2017.

A Ouvidoria da Administração Regional do Plano Piloto é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria-Geral do DF, constitui-se em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e a administração pública, onde há a promoção do exercício social, com o objetivo de contribuir para eficiência da administração pública.

Diagnóstico

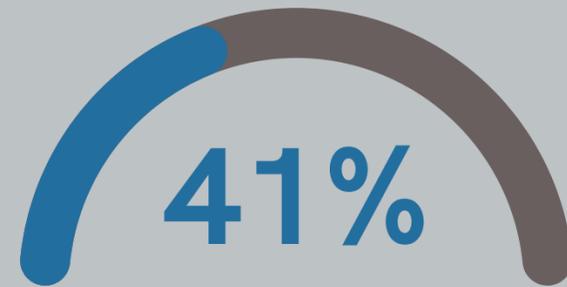
Total de Manifestações

- Em 2021 foram recebidas 714 manifestações no OUV/DF, já em 2022 foram recebidas 757 representando um aumento de 6% nas demandas recebidas/tratadas.
- Em 2022 podemos observar um aumento das demandas no período de fevereiro a abril devido ao número de solicitações de tapa-buracos e, ainda, uma diminuição de novembro a dezembro após o período eleitoral e a Copa do Mundo.

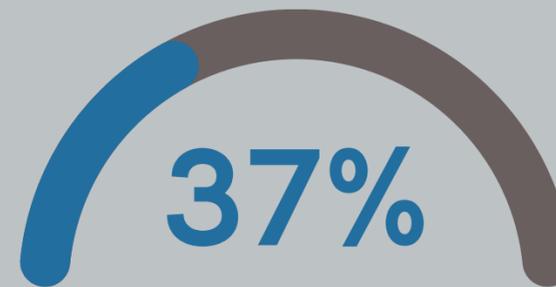


Indicadores 2022

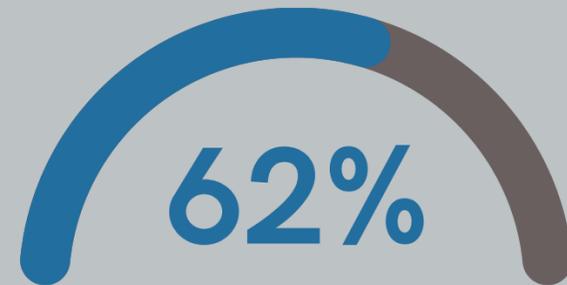
Qualidade da Resposta



Resolutividade



Satisfação com o Serviço



Recomendação

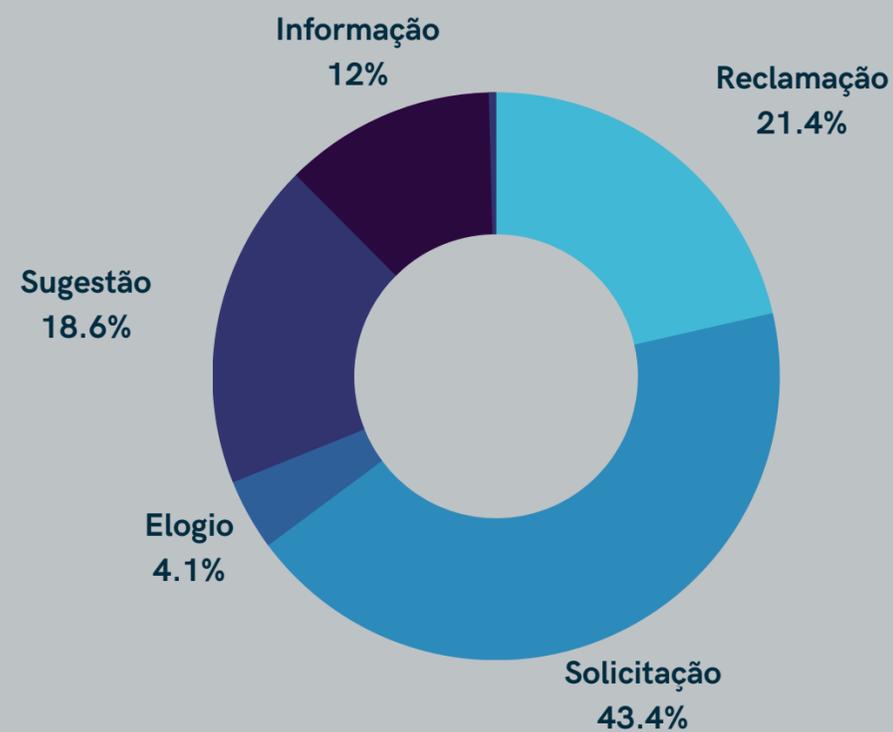


Não foram colocadas metas gerais para os indicadores de performance no plano de ação em 2022, porém, para 2023 a expectativa é aumentar em 5% os indicadores de performance com base nos percentuais de 2022.

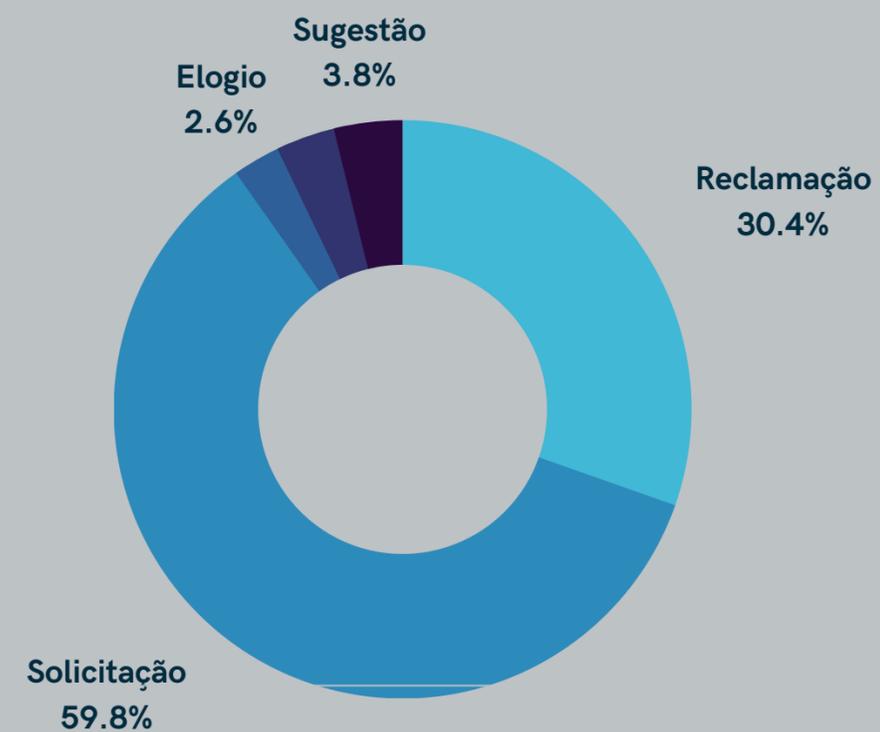


Tipologia

2021

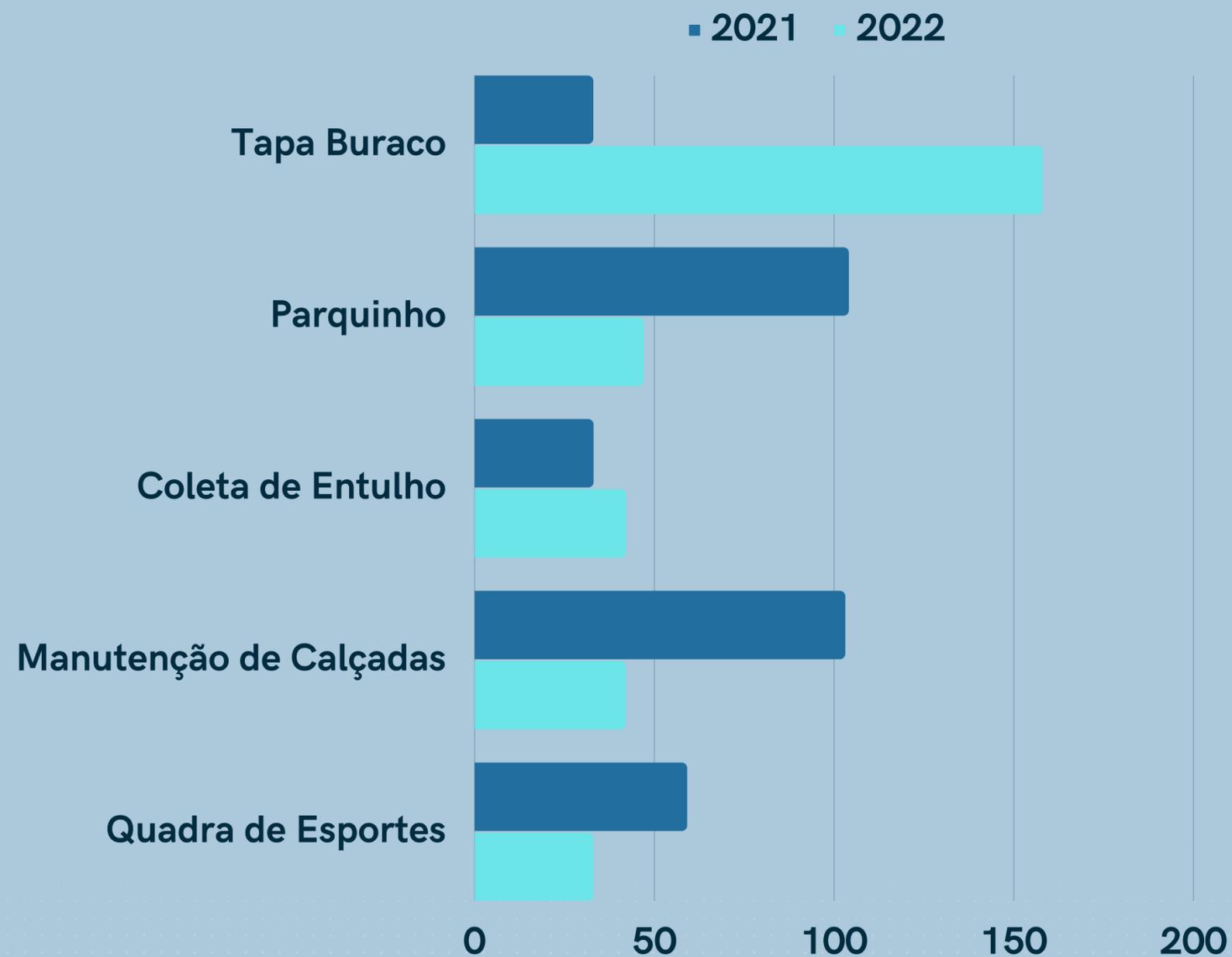


2022



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" e "Coleta de Entulho" apresentaram um 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 NOVACAP para atendimento dessas demandas, já que a necessidade de realização do serviço é imediata;

03) Alinhamento entre a Diretoria de Obras/DIROB/COLIC/RA-PP e a NOVACAP para evitar retrabalho, visando economia aos cofres públicos; e,

04) Cumprimento do artigo 27 do Regimento Interno da NOVACAP, onde cita que compete a Companhia "supervisionar, controlar e executar diretamente as atividades de manutenção e conservação de vias e obras de implantação e recuperação de calçadas e meio-fios a cargo da Divisão de Manutenção e Conservação de Via"

Ressaltamos que devido ao item 04 e conversas com a Ouvidoria-Geral as demandas de "tapa buracos" foram direcionadas diretamente para NOVACAP a partir de maio/2022

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/RA-PP 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 diminuiriam 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)

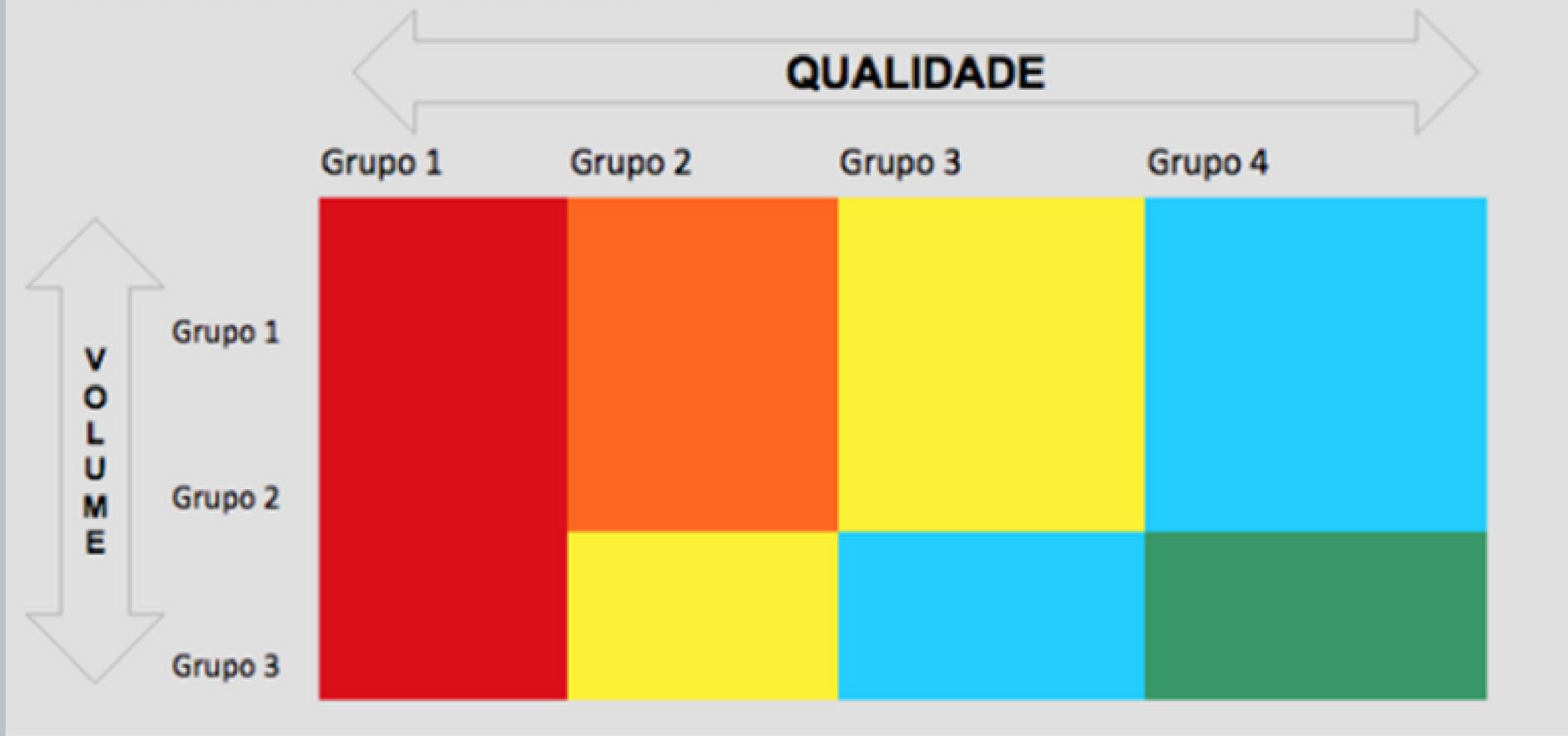
11- Cidades e Comunidades Sustentáveis: Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis

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 600 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 RA-PP	-	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 RA-PP	-	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 RA-PP	-	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 RA-PP	-	quadrimestral	melhorar a satisfação do cidadão	Relatório Trimestral
			3						

Equipe Ouvidoria

A Ouvidoria da Administração Regional do Plano Piloto (RA-PP) é composta por apenas pela Ouvidora.

Ressaltamos em documentos produzidos no ano de 2022 a necessidade de mais servidores para compor o quadro da Ouvidoria/RA-PP, tendo em vista o volume de demandas da Unidade e, também, o cumprimento da Instrução Normativa CGDF n. 01 de 05/05/2017.

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Chefe Ouvidoria