

Plano de Ação Ouvidoria

2024-2025

Administração Regional do Plano Piloto

Apresentação

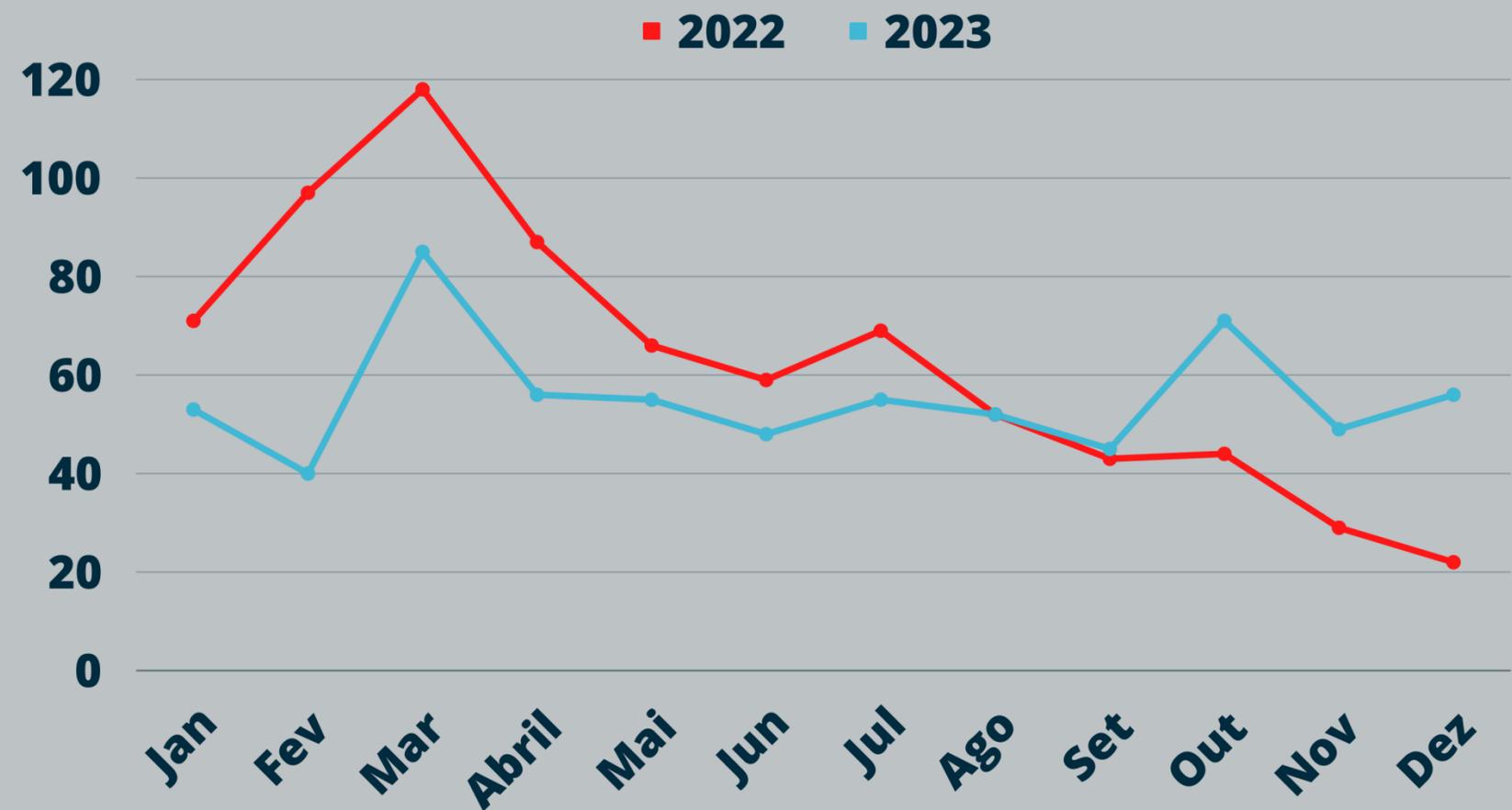
A Administração Regional do Plano Piloto é um órgão da Administração Direta vinculado à Secretaria Executiva das Cidades da Secretaria de Estado de Governo do DF, conforme Decreto n. 38.094/2017.

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 2022 foram recebidas 757 manifestações no OUV/DF, já em 2023 foram recebidas 665.

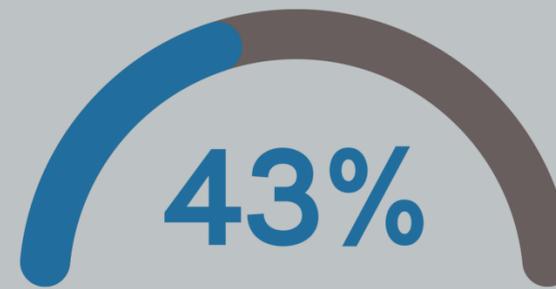


Indicadores 2023

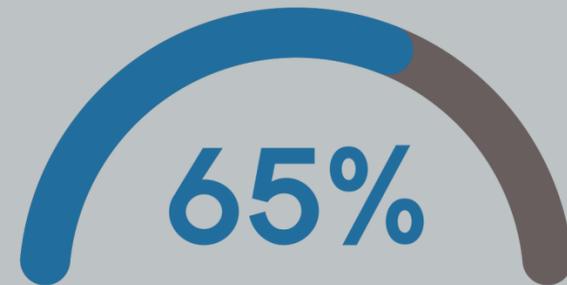
Qualidade da Resposta



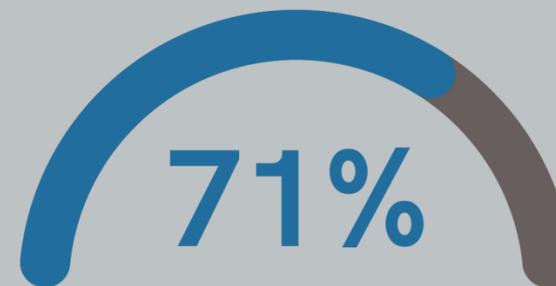
Resolutividade



Satisfação com o Serviço



Recomendação

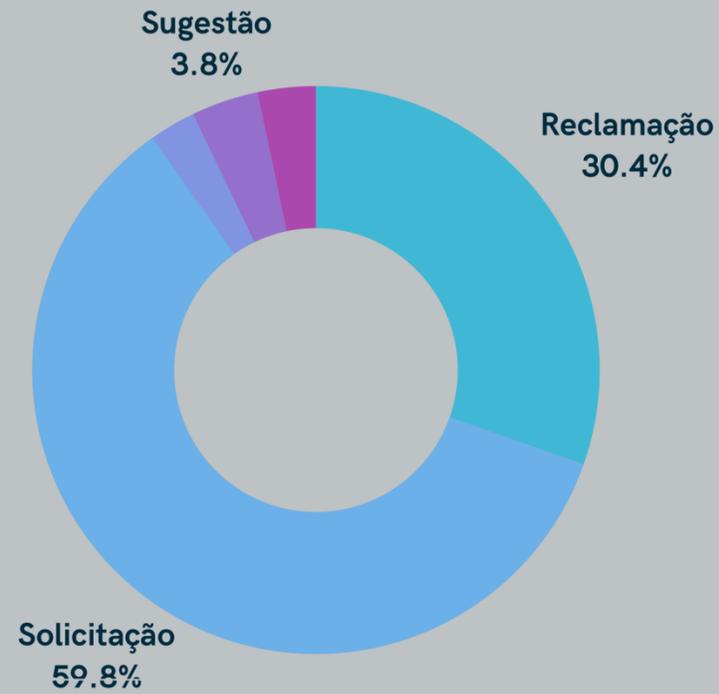


Todos os indicadores de performance de 2023 tiveram um aumento percentual em relação aos indicadores de 2022.

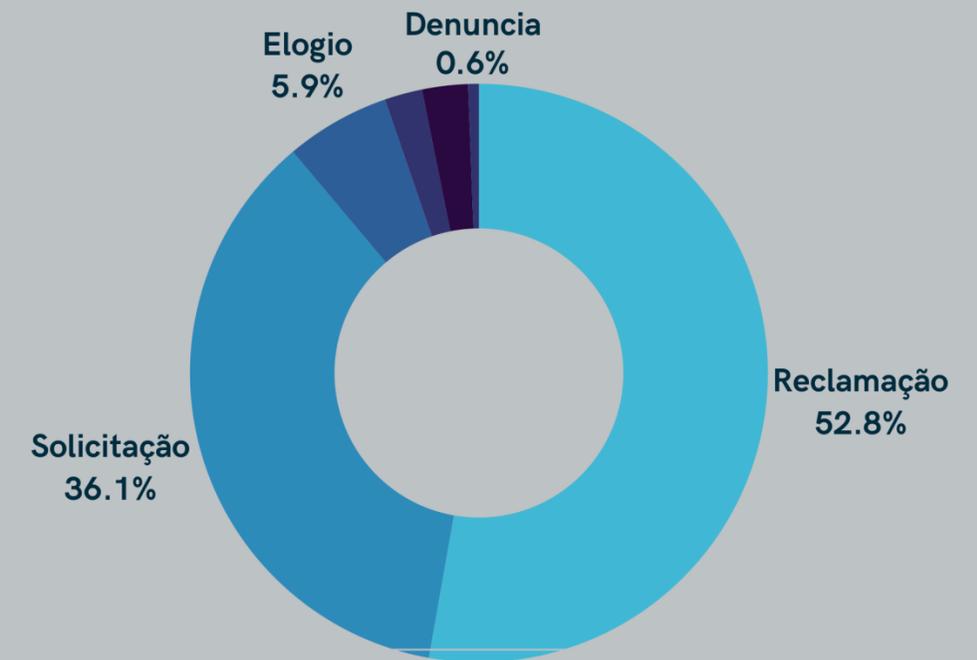


Tipologia

2022



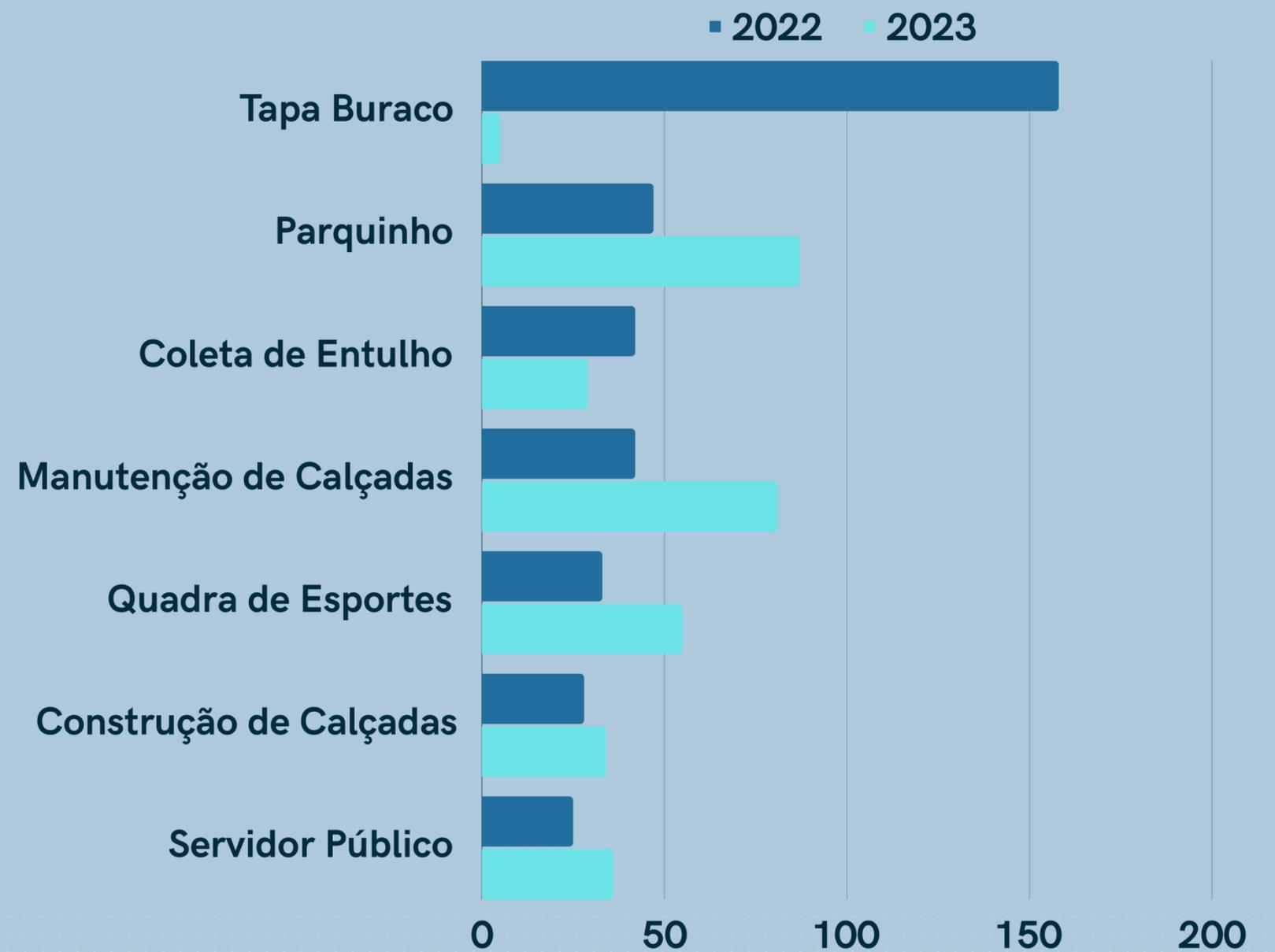
2023



Em 2023 as demandas classificadas como "reclamação" apresentaram um aumento em relação a 2022 e as demandas classificadas como "solicitação" apresentaram um decréscimo.

Ressaltamos que o número de elogios a servidores em 2023 mais do que dobrou em relação a 2022.

Assuntos Recorrentes 2022 x 2023



Assuntos Recorrentes

Conforme o gráfico acima as demandas de "Tapa buraco" e "Coleta de Entulho" apresentaram uma diminuição significativa em 2023 se comparados com 2022.

Destacamos que após conversas com a Ouvidoria-Geral as demandas de "tapa buracos" foram direcionadas à NOVACAP, via OUV-DF, a partir de maio/2022, motivo que justifica a grande redução desse tipo de demanda em 2023.

Esta decisão da Ouvidoria-Geral teve como base o 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 meios-fios a cargo da Divisão de Manutenção e Conservação de Via".

Em relação ao assunto "Coleta de Entulho" as demandas recebidas em 2023 trataram em sua maioria sobre recolhimento de resíduos verdes em áreas públicas, demandas que foram inseridas/tratadas no cronograma de trabalho da Gerência de Manutenção e Conservação (GEMAC/DIROB/COLIC/RA-PP) como prioridade pela RA-PP.

Importante destacarmos que o recolhimento de resíduo verde por esta Administração é a título de "apoio" já que a NOVACAP é o órgão responsável pela manutenção e conservação das áreas verdes e urbanas do DF, conforme art. 31 de seu Regimento.

Assuntos Recorrentes

Sobre os assuntos "parquinho infantil", "quadra de esportes" e "manutenção de calçadas" observamos um aumento dessas demandas em 2023.

Em 2023 foram realizadas intervenções de zeladoria nos equipamentos públicos (parquinho infantil e quadra de esportes) pela equipe da Diretoria de Obras (DIROB/RA-PP) visando atender as demandas recebidas via OUV-DF, porém as demandas de troca/implantação de brinquedos nos parquinhos não foram possíveis de serem atendidas devido a falta de material e a aquisição desses equipamentos dependerem de realização de Licitação pela NOVACAP.

Quanto a "manutenção de calçadas" ressaltamos que foi encaminhado à NOVACAP e a SECID/SEGOV em 06/07/2023 o processo SEI n. 00141-00002208/2023-44 com levantamento de diversas calçadas pela RA-PP (faixas, números de processos internos, links SEI, números dos relatórios, ano, metragens e custos de execução das calçadas localizadas na Região Administrativa do Plano Piloto), solicitando esforços da NOVACAP para execução dessas calçadas que irão possibilitar que os cidadãos possam ir e vir com liberdade, autonomia e, principalmente, segurança no âmbito desta Regional.

Assuntos Recorrentes

Assuntos mais Demandados 2023

X

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável(ODS)

Uma possível correlação entre os assuntos mais demandados que trataram de serviços em 2023 (parquinhos; manutenção de calçadas; quadra de esportes; construção de calçadas e coleta de resíduos verdes) e os ODS, seria 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: comprar equipamentos públicos pensando nas etapas da economia circular.

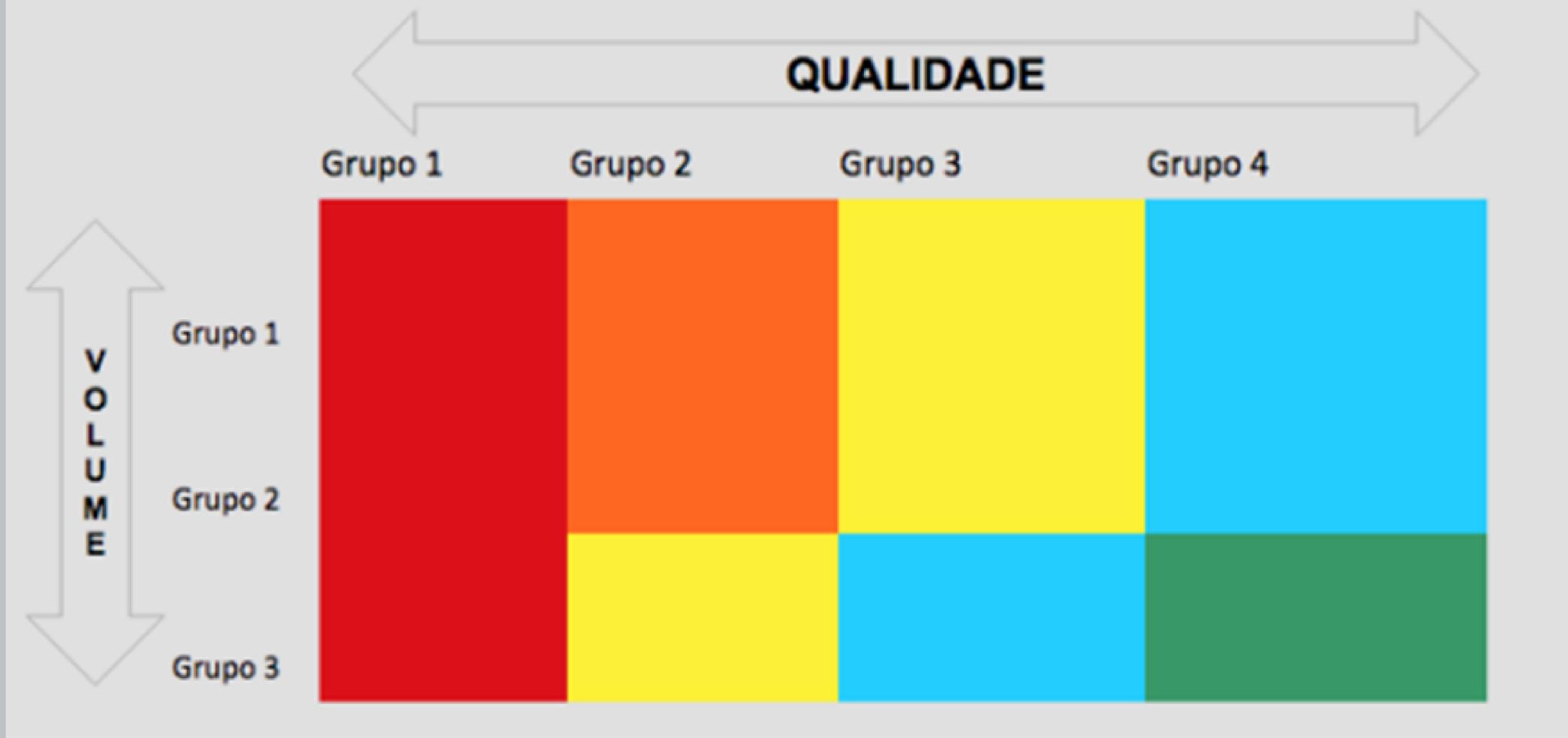
11- Cidades e Comunidades Sustentáveis: Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis

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: reaproveitar ou dar nova função aos resíduos verdes recolhidos na cidade, contratação de empresas que produzam brinquedos para parquinhos e mobiliários para quadras de esportes com lixo reciclável, construção de mais Parcões e pensar na acessibilidade nas calçadas.

Matriz de Análise



Esta Matriz funciona em duas dimensões volume e qualidade. Quanto ao volume de demandas estamos classificados no "Grupo 3" já que recebemos mais 600 manifestações em 2023.

Quanto a dimensão da qualidade estamos no "Grupo 4" já que todos os nossos indicadores de performance de 2023 ficaram acima dos indicadores de 2022.

O objetivo para o biênio de 2024-2025 será a manutenção dos indicadores de performance de 2023, tendo em vista a previsão do lançamento do portal de serviços "Administração 24h" da Secretaria de Governo do DF (SEGOV-DF) para a segunda quinzena de janeiro/2024.

Equipe Ouvidoria

Atualmente a estrutura de pessoal da Ouvidoria da Administração Regional do Plano Piloto (RA-PP) é composta de dois servidores, a reivindicação antiga para aumentar o número de servidores nesta Ouvidoria foi atendida em setembro/2023 pelo Gabinete/RA-PP, em cumprimento a Instrução Normativa CGDF n. 01 de 05/05/2017.

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Chefe Ouvidoria