

PLANO DE AÇÃO 2023

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY

APRESENTAÇÃO

Em atendimento aos dispostos nas legislações vigente, em especial o Decreto n.º 39.723/2019 e Art. 2º, II da Instrução Normativa n.º 01/2017 - CGDF, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria da Administração Regional do Park Way, exercício 2023.

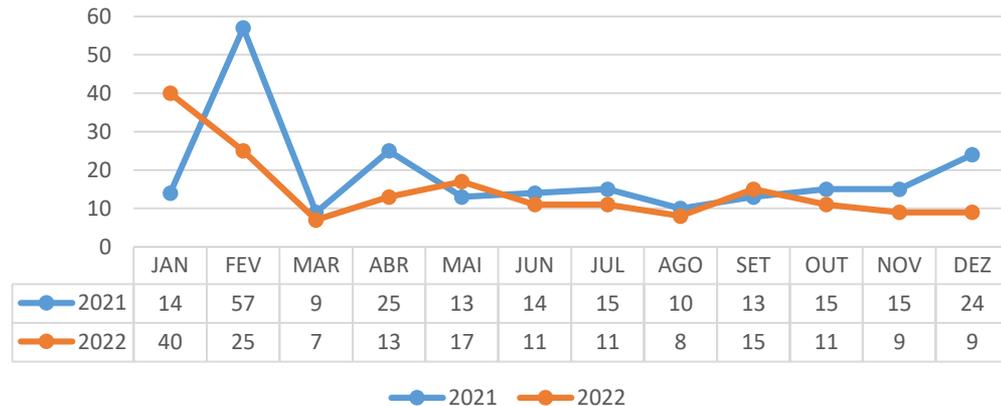
Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos na Ouvidoria da Administração do Park Way no exercício de 2023. As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análise e reflexões da seccional da Ouvidoria Park Way frente aos resultados obtidos no OUV-DF - Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, em 2022.

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

DIAGNÓSTICO

APRESENTAÇÃO

Em 2021 foram registradas 224 manifestações, em 2022, 176. A evolução mensal da demanda apresenta um pico maior nos períodos de dezembro, janeiro a março, meses que coincidem com o período de chuvas no Distrito Federal, o que aumenta significadamente as solicitações de tapa buraco, conforme gráfico.

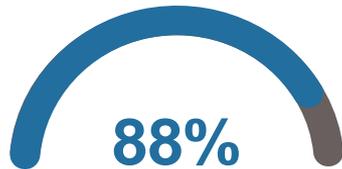


INDICADORES

QUALIDADE DA RESPOSTA



RESOLUTIVIDADE



SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO



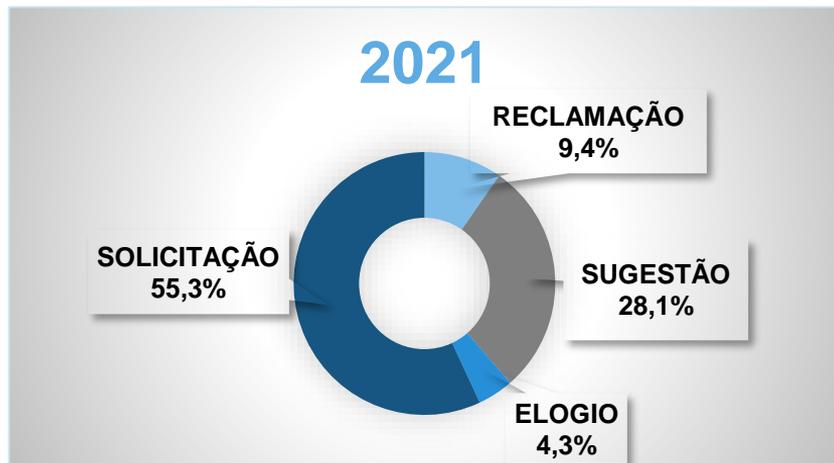
RECOMENDAÇÃO



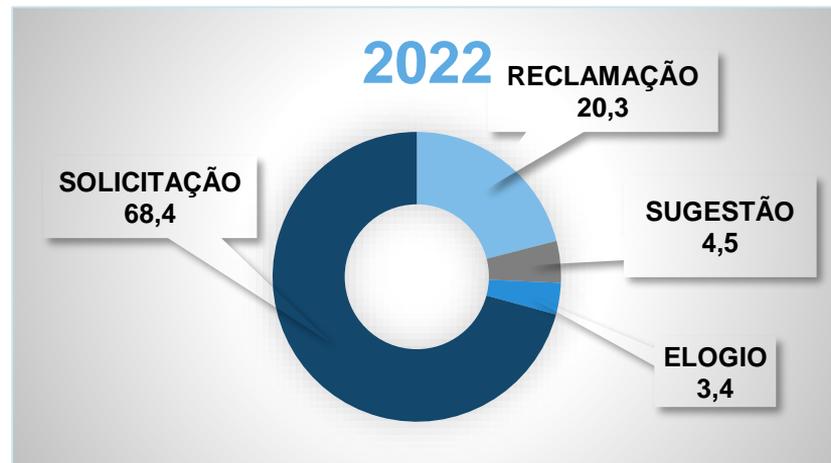
Considerando a avaliação dos cidadãos (as), concluímos que os índices necessitam manter os atuais ou aumentar em 1% . A Ouvidoria Seccional da Administração do Park Way alcançou a meta prevista para 2022.



TIPOLOGIA



A tipologia mais recorrente em 2021 foi solicitação com 55,3%, compreendem tapa buracos, construção de calçadas, recolhimento de podas e galhos etc)



Em comparação a 2021 as manifestações tiveram um aumento de 23,68% na tipologia solicitação, o que reflete a confiança dos cidadãos na ouvidoria.

Destacamos ainda que devido ao fim do contrato de máquinas pesadas, o que dificultou os serviços de tapa buraco e recolhimento de galhos, podas de árvores e outros teve um reflexo na tipologia reclamação (serviços prestados pelo órgão) com um aumento de 115,95%.

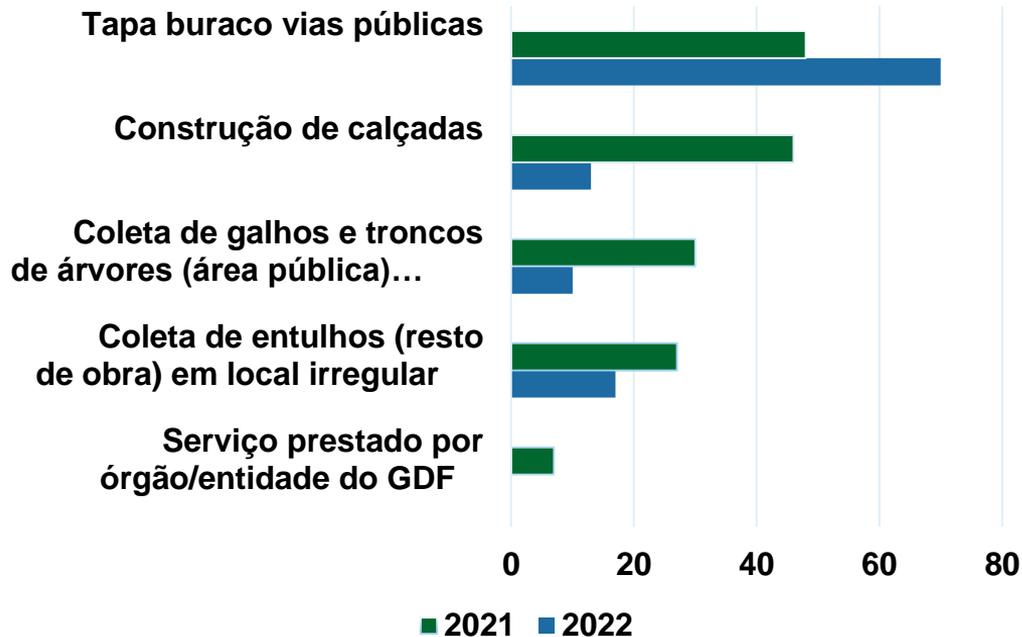
Tapa buraco

A evolução mensal da demanda, apresenta picos maiores nos meses de dezembro, janeiro a março que são meses de chuvas no Distrito Federal. De modo a suavizar o problema (buracos em vias públicas) serão desenvolvidas ações preventivas junto a Coordenação Executiva - COEX e também com a Assessoria de Comunicação – ASCOM para publicidade dos trabalhos desenvolvidos.

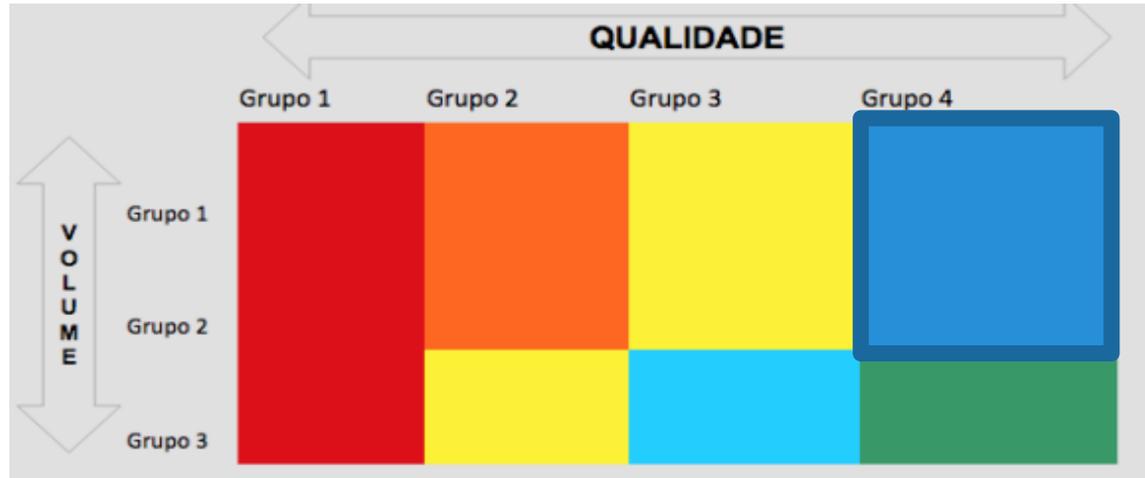
Construção/manutenção de calçadas

Construção de calçadas é um fator que não depende, exclusivamente, da Administração Regional do Park Way, cabendo ao órgão recepcionar a demanda, e em uma análise prévia, compete a Administração Regional "realizar levantamento das necessidades, anexar relatório fotográfico, croqui e destinação de recursos para efetiva execução, após essa etapa o processo SEI deve ser encaminhado para a Novacap, para fins de orçamento" (motivação Novacap).

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



MATRIZ DE ANÁLISE



Com base na quantidade de manifestações registradas no Sistema OUV-DF e no percentual de satisfação apresentado, a Ouvidoria Seccional do Park Way encontra-se em nível de volume no grupo 1 ou seja recebe menos de 20 manifestações e em qualidade no grupo 4 ou seja todos os indicadores estão acima da meta SIGO, resultando na cor azul.

CRONOGRAMA

AÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1		Semana de planejamento OGDF Reunião áreas técnicas para apresentar Plano de Ação				Reavaliação do Plano de Ação	Reunião para apresentação dos registros de tapa buraco	Mapeamento da situação das vias nas quadras	Execução do tapa buraco			Entrega do Plano de Ação 2024
2		Semana de planejamento OGDF Reunião áreas técnicas para apresentar Plano de Ação				Reavaliação do Plano de Ação			Reunião de apresentação dos registros de manutenção/construção de calçadas			Entrega do Plano de Ação 2024

PROJETOS

NOME DO PROJETO	OBJETIVO	JUSTIFICATIVA	AÇÃO	METAS	RESPONSÁVEL	RECURSO	CRONOGRAMA	RESULTADO ESPERADO	COMUNICAÇÃO RESULTADOS
DIMINUIÇÃO DEMANDAS DE TAPA BURACO	Mapear locais com maior incidência de pedidos	Aumento nos Registros de ouvidoria	1	Serviço de tapa buraco executado	Diretoria de Obras (Dirob/COEX)	veículos oficiais e servidores	Julho a novembro/2023	Mapeamento dos locais com maior incidência de registros para ações preventivas de tapa buraco	dezembro
CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS	Melhor prestação de serviço de construção de calçadas	Com base reunião de alinhamento, definir calçadas prioritárias a ser solicitada à Novacap	2	Calçadas construídas	Coordenação Executiva - COEX	Novacap	Julho a novembro/2023	Calçadas construídas	dezembro
	Divulgação do Projeto	Informação da população		População informada	Assessoria de Comunicação - ASCOM	Administração Regional	Julho a dezembro/2023	Melhor divulgação	dezembro

Administrador Regional

Deusdete Soares Benevides

Equipe de Ouvidoria

Amphrisio Romeiro Filho
Chefe de Ouvidoria

Guilherme Chaves de Azevedo
Gestor PPGG

Laura da Silva Reis
Menor Aprendiz