

# Plano de Ação

2023

**Administração Regional do Cruzeiro**

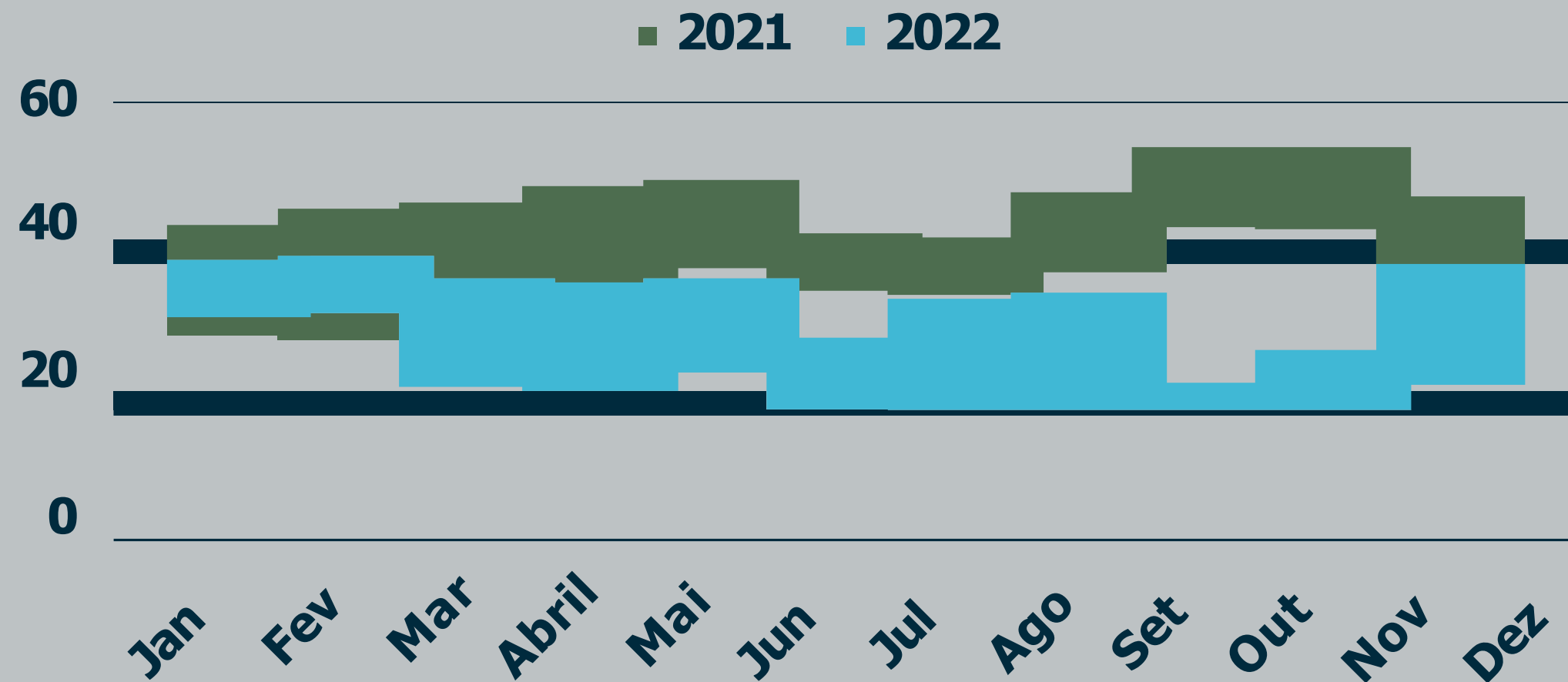
# Apresentação

**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 do Cruzeiro, exercício 2023. As ações e projeto aqui descrito são desdobramentos de análises e reflexões da Ouvidoria Seccional de 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 do Cruzeiro exercício de 2023. 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

No ano de 2021 foram registradas 493 manifestações e no ano de 2022 foram registradas 343 manifestações , identificamos uma redução no ano de 2022



## Indicadores

**Qualidade da Resposta**



**Resolutividade**



**Satisfação com o Serviço**



**Recomendação**

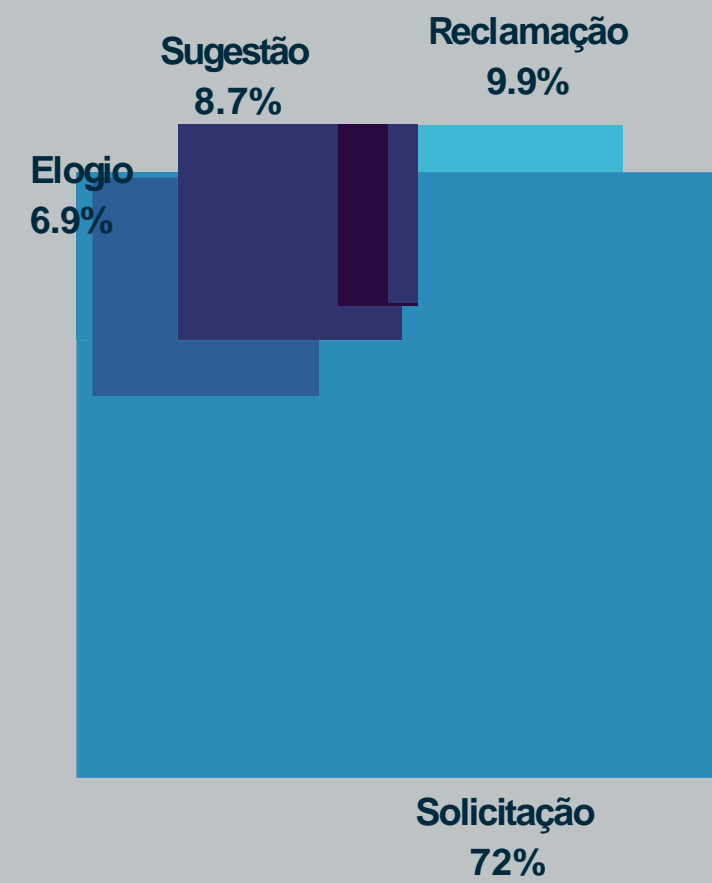


**A meta para o ano de 2023 é manter índices alcançados em 2022**



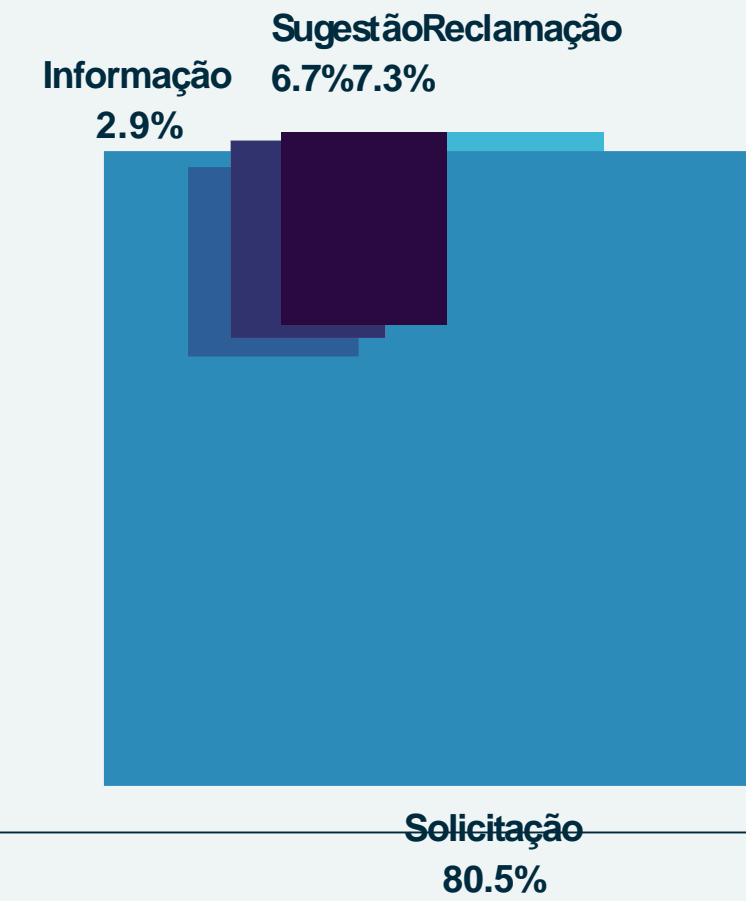
# Tipologia

2021



Em 2021 a tipologia mais recorrente foi a solicitação

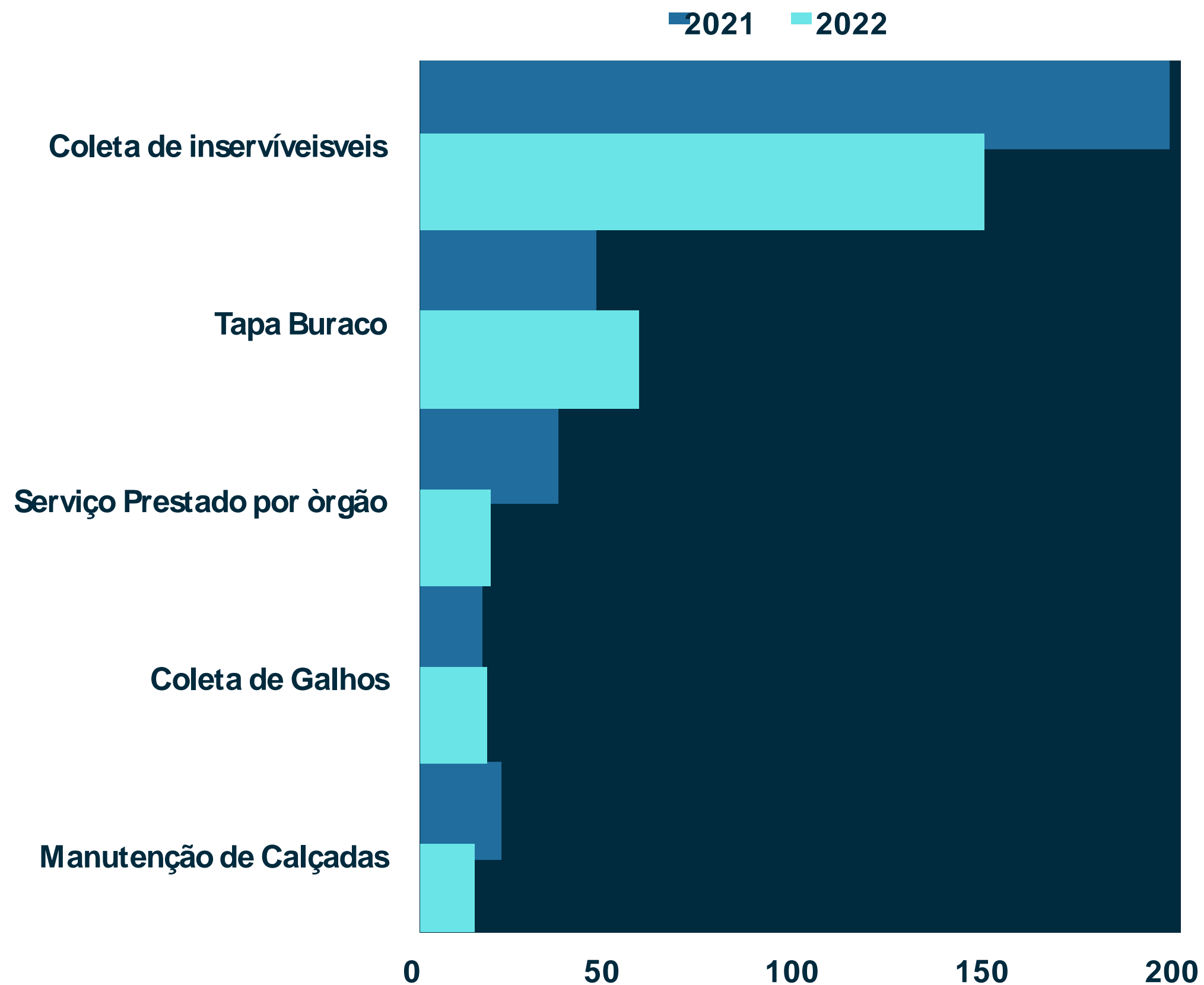
2022



Percebe-se que a solicitação permaneceu como a principal tipologia em 2022.

# Assuntos Recorrentes

Dentre os assuntos mais demandados da Administração do Cruzeiro destaca-se o pedido de coleta de inservíveis pela população ( Mesa, Cadeira , Armário, Sofá). Tapa buraco é o segundo assunto mais demandado pela população.



# Matriz de Análise



**Considerando o volume de manifestações recebidas, a Administração se encontra na cor Azul**

# Projetos

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Bate papo com os Servidores sobre o sistema "Participa DF"	Apresentar o novo sistema de ouvidoria para os servidores	Devido a nova gestão faz-se necessário divulgar o sistema ParticipaDF aos novos servidores da Administração	<b>Realização de bate-papo</b>	5 encontros	Equipe Ouvidoria	Computador, internet	Março a Novembro	Tramitação correta das Demandas entre as unidades, celeridade nas respostas, respostas com qualidade	Divulgação no site da Administração



# Equipe

Lucio Adriano - Ouvidor

Karlla Lidianne - Colaboradora

Matias Santana de Souza - Colaborador