

Plano de Ação 2024



Administração Regional do Cruzeiro

**Governador do Distrito Federal
Ibaneis Rocha**

**Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito
Federal
Daniel Alves Lima**

**Ouvidora-Geral do Distrito Federal
Cecília Souza da Fonseca**

**Administrador Regional do Cruzeiro
Gustavo Almeida Aires**

**Chefe da Ouvidoria
Ihone Lopes Lima**

**Equipe Ouvidoria
Marta Dalila Echebarrie – Administradora
Ana Selma Cravo Moura – Assessora**

Apresentação:

A Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro, integra o sistema orgânico de Ouvidorias Públicas do Distrito Federal, tem como objetivo garantir a participação popular por meio dos canais de relacionamento e contribuir para o desenvolvimento da cidadania como forma de expressão popular, promovendo o exercício do controle social e o acesso à informação e, aprimorando os serviços públicos prestados pela Administração Pública.

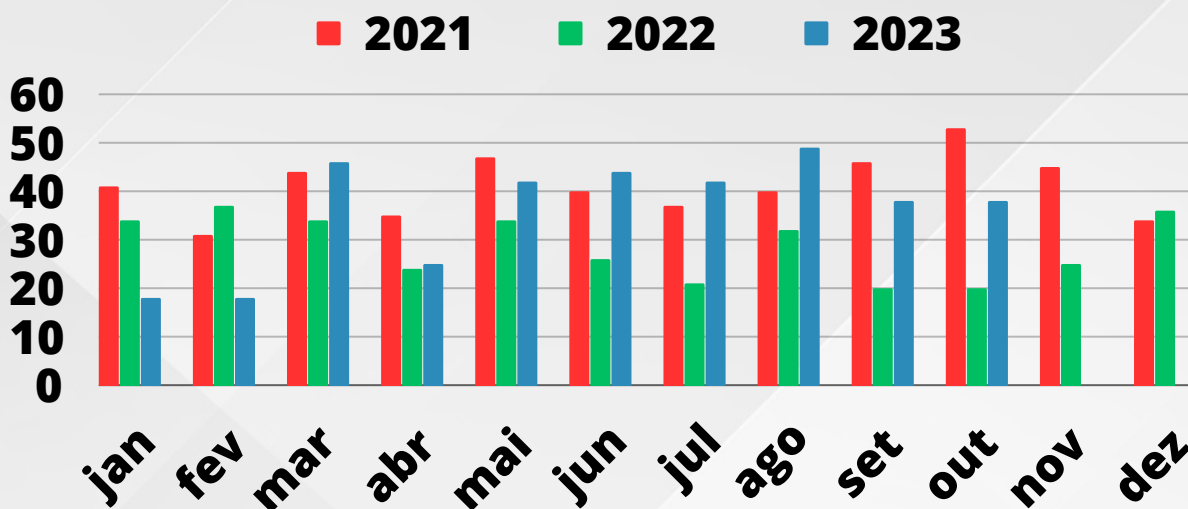
Assim, em atendimento ao disposto no inciso II, do art. 2º, da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro apresenta o seu Plano de Ação Anual, referente ao exercício do ano de 2024.

As ações e projeto aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da Ouvidoria da Administração do Cruzeiro frente aos dados obtidos por meio do painel do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, nos anos 2021 / 2022 / 2023.

Este plano abrange as principais ações e projeto a serem desenvolvidos na Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro no exercício de 2024.

O Plano de Ação apresentado, não se trata de instrumento rígido, sendo passível de alterações para aperfeiçoar e melhorar os serviços.

Total de manifestações



2021

Total

493

Manifestações

2022

Total

343

Manifestações

2023

Total

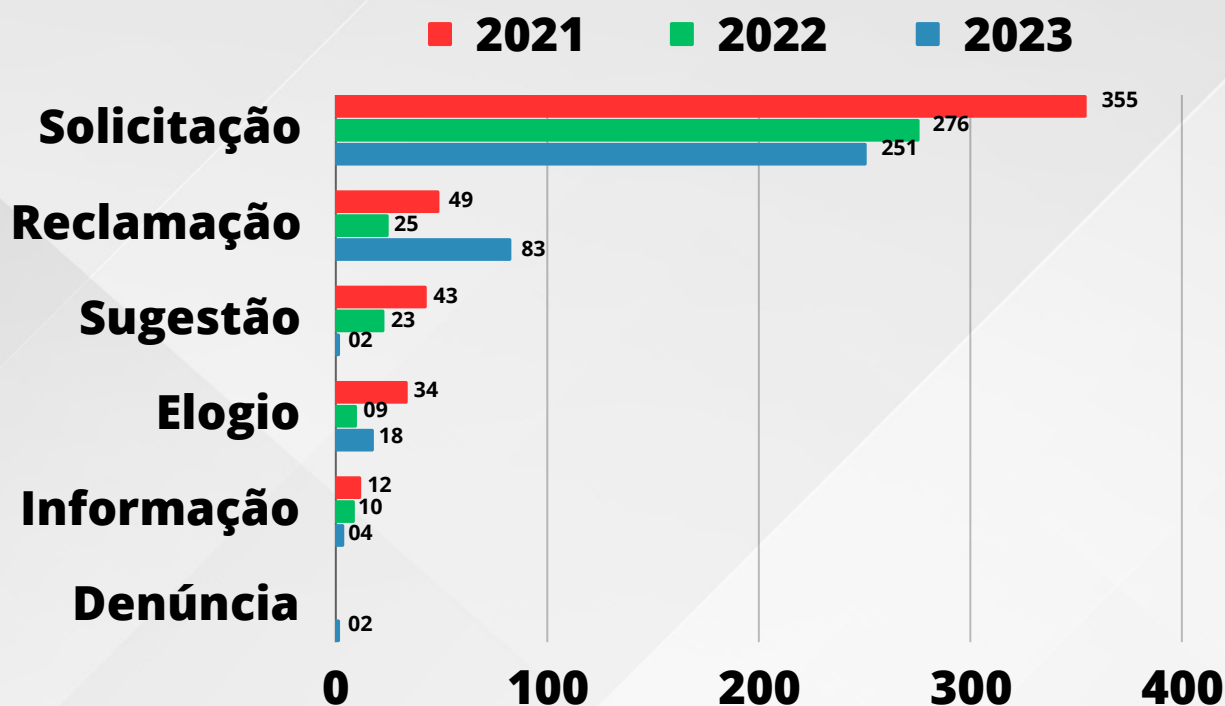
360

Manifestações

Em 2021 foram recebidas 493 manifestações no OUV/DF, em comparação ao ano de 2022, que foram recebidas 343, verifica-se uma diminuição de 30% nas demandas registradas.

Em 2023, até o momento, foram protocoladas 360 manifestações, sinalizando um leve aumento em relação à 2022, com 17 registros a mais, ou seja, 4,95%.

Classificação



Verificamos que a tipologia mais apresentada, nos anos de 2021, 2022 e 2023, foi a Solicitação.

Em 2021, a Solicitação representou quase o triplo das manifestações, com 72,01%, seguida de Reclamação, Sugestão, Elogio e Informação.

No ano de 2022, comparando com os dados do ano anterior, verifica-se que houve reduções consideráveis nas quantidades de manifestações, sendo que:

- a Solicitação teve uma diminuição de 22,26%;
- a Reclamação e a Sugestão tiveram diminuição de aproximadamente 50%;
- o Elogio, com diminuição significativa de 73,53%;
- a Informação, também apresentou diminuição.

Em 2023, as manifestações de Solicitação, Sugestão e Informação mantiveram o decréscimo em relação ao ano de 2022.

A Reclamação, no entanto, aumentou 69,88% em relação à 2022.

Também o Elogio apresentou aumento de 50% em relação à 2022.

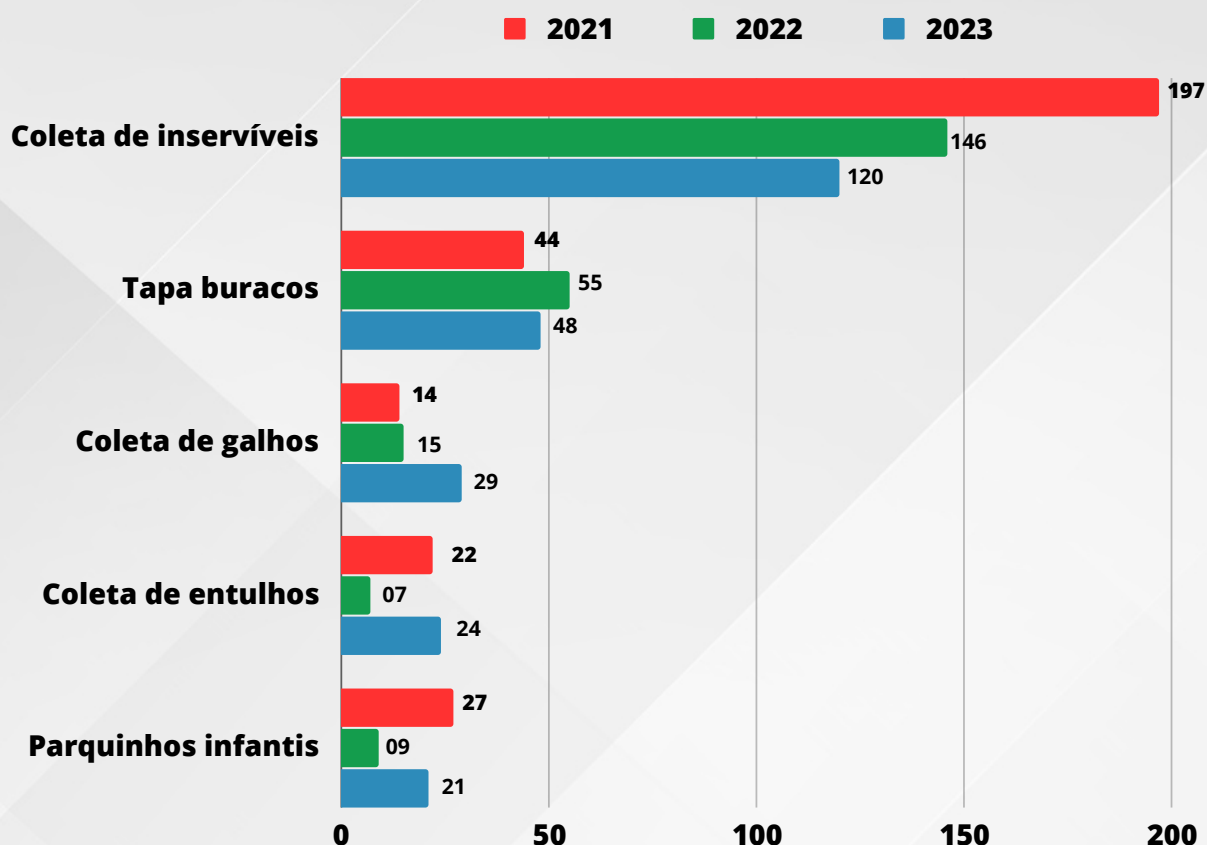
Registraram-se, em 2023, 02 casos de Denúncia.

Indicadores / 2023

Indicadores	2023	Meta 2024
Satisfação	98%	100%
Recomendação	98%	100%
Resolutividade	95%	96%
Qualidade da Resposta	98%	100%

Ainda que os índices em 2023 apresentem percentuais mais elevados do que no ano de 2022, a expectativa desta Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro sempre é melhorar os indicadores de performance e para isso, buscaremos realizar os cursos de capacitação, ministrados pela Ouvidoria-Geral/Egov, reforçar o trabalho, que já vem sendo desenvolvido, com o pré e pós atendimento e aprimorar a qualidade da resposta.

Serviços mais solicitados



Os serviços mais solicitados pela população do Cruzeiro, compreendem 67,22% do total das manifestações registradas no ano de 2023, com a coleta de inservíveis em primeiro lugar, atingindo o percentual de 33,33% do total das manifestações registradas no ano.

Em seguida vem o tapa buracos. Em um bate papo com a equipe de manutenção/COLOM, a malha asfáltica da região do Cruzeiro é muito antiga e fina o que facilita a abertura dos buracos, por isso no período chuvoso, compreendido entre janeiro e março de 2023, ocorreu o maior número de pedidos de tapa buracos.

A Coleta de galhos se refere às podas realizadas pelo moradores e recolhimento de lixo verde em área pública.

Já o quantitativo de Coleta de entulhos foi em sua maioria sobre restos de obras descartados pela população em área pública.

Quanto aos parquinhos infantis, importante salientar que as demandas aumentaram em 2023, porque após vistoria da COLOM/Diretoria de Obras e verificação da necessidade de revitalização dos equipamentos públicos, foram realizadas intervenções por meio de parceria com o Programa RENOVA-DF.

Projeto

