

# 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.**

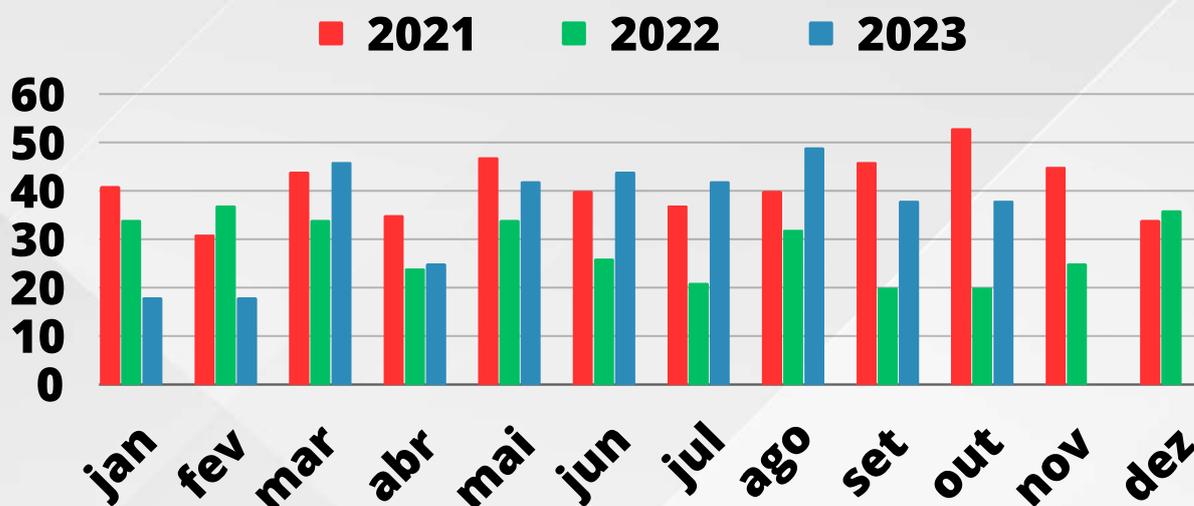
**Assim, em atendimento ao disposto no inciso II, do art. 2º, da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro apresenta o seu Plano de Ação Anual, referente ao exercício do ano de 2024.**

**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**

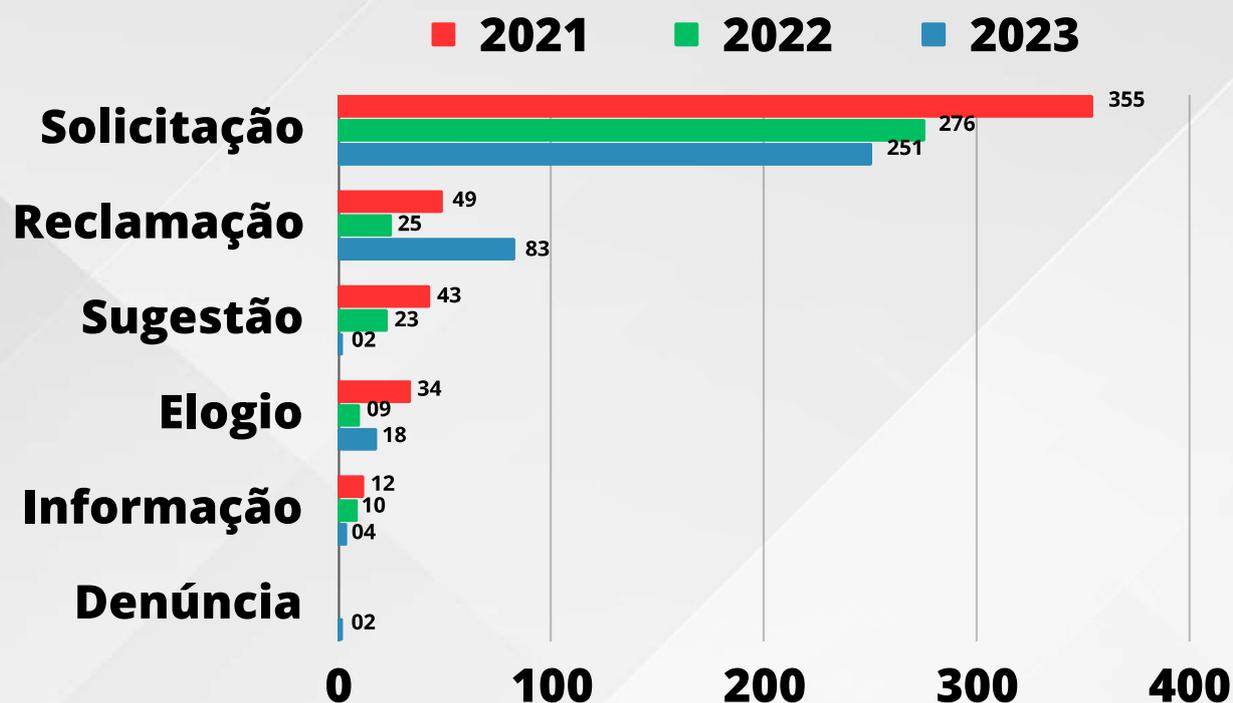
**360**

**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.**

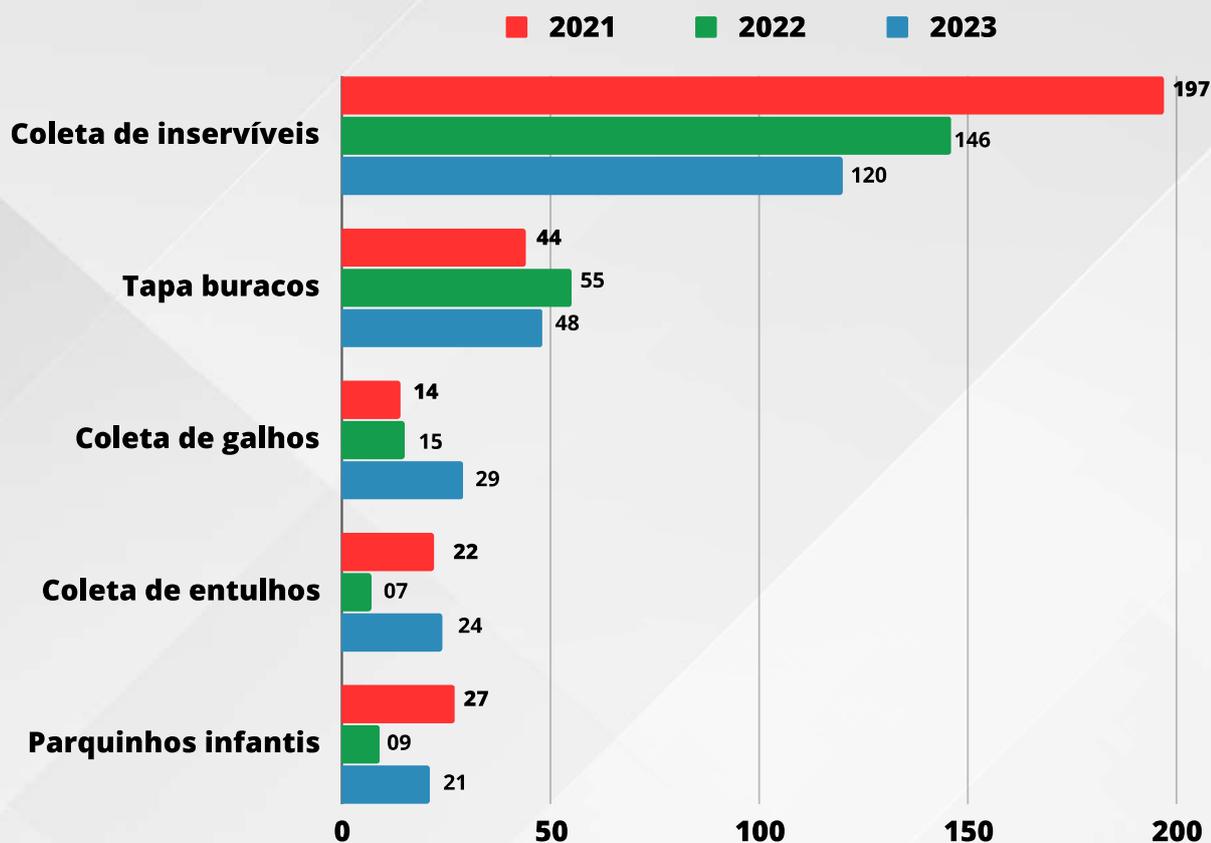
**Registraram-se, em 2023, 02 casos de Denúncia.**

## 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

