

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SOBRADINHO II

## Plano de Ação 2023



PLANEJAMENTO



ESTRATÉGI  
A



IDEIAS

# APRESENTAÇÃO

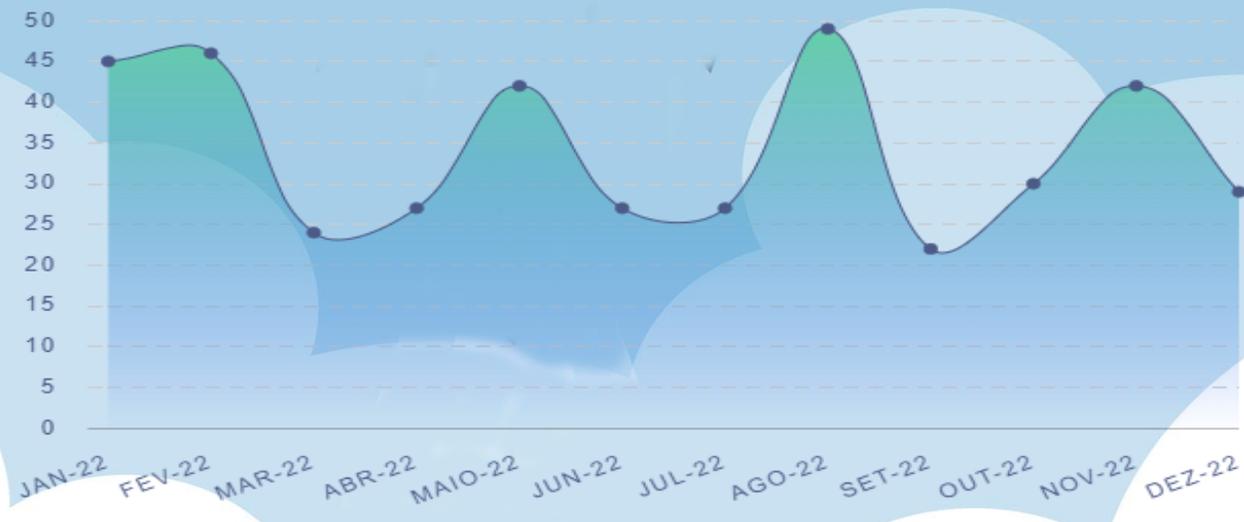
Em atendimento ao disposto nas legislações vigente, em especial ao inciso II do art. 2º da Instrução Normativa nº 01/2017 CFDF, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Sobradinho II, exercício 2023. As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da Ouvidoria Seccional de Sobradinho II 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 de Sobradinho II no 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

## EVOLUÇÃO MENSAL



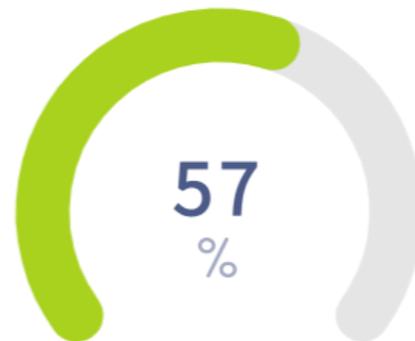
## EVOLUÇÃO MENSAL



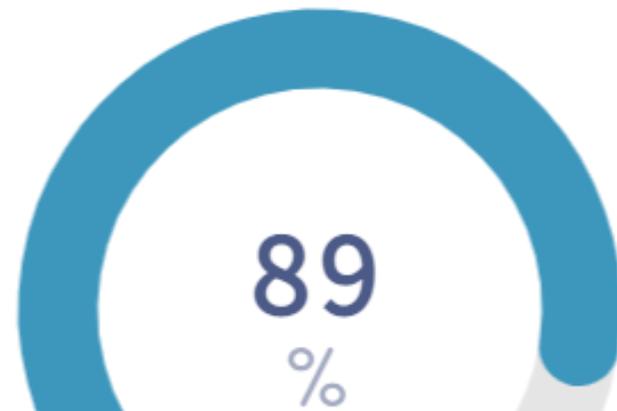
# Indicadores

- A meta estabelecida para esta Administração Regional é sempre manter os índices acima dos estabelecidos pela Rede SIGO e, ano a ano, trabalhamos muito com o objetivo de superar essa marca com muita eficiência.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



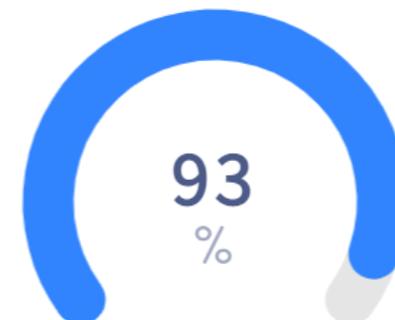
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



# TIPOLOGIA

- A tipologia mais recorrente no ano de 2021 foi **SOLICITAÇÃO** que compreendeu 75.8% das manifestações.

- A tipologia mais recorrente no ano de 2022 foi **SOLICITAÇÃO** que compreendeu 71.2% das manifestações.

## CLASSIFICAÇÃO



## CLASSIFICAÇÃO



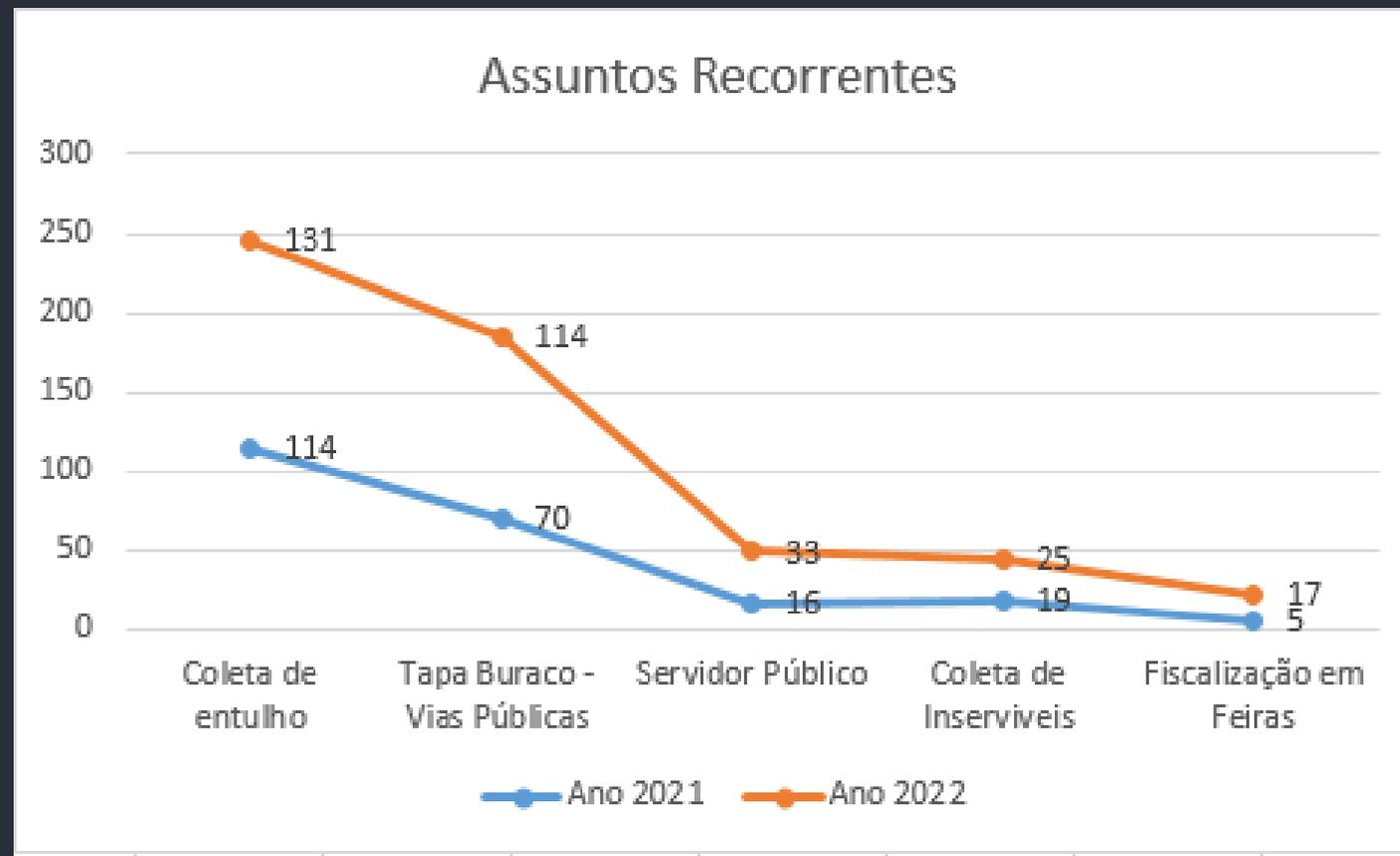
# Assuntos Recorrentes

## Coleta de Entulho (restos de obra)

Os Serviços mais solicitados no ano de 2022 na Administração de Sobradinho II, foi Coleta de Entulho, compreendendo 37.8% do total de manifestações realizadas.

A Administração Regional de Sobradinho II, presta serviços de recolhimento de entulho e recolhimento de inservíveis a população, a fim de manter a cidade limpa e organizada.

Foi implantado na QR 04, Conjunto L Buritizinho, “Papa Entulho”, em 2022, para atender as demandas da comunidade; portanto temos projetos para 2023, com instalação de mais Papa Entulho na Região Administrativa.



## TAPA BURACOS

- Os serviços de Tapa Buracos, foi o segundo assunto mais solicitado no ano de 2022, na Administração de Sobradinho II, compreendendo 32.9% do total de manifestações registradas.
- Os esforços da Administração Regional de Sobradinho II, em parceria com a Companhia Urbanizadora da Nova Capital-NOVACAP e o Departamento de Estradas e Rodagem-DER, visam minimizar os danos causados à população, mas o problema persiste.
- É necessário o recapeamento das vias públicas.



Para melhor compreensão do gráfico da matriz de análise, se faz necessário o entendimento sobre as dimensões conforme definido, pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, Órgão Central do SIGO.

### DIMENSÃO VOLUME

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)

Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50)

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

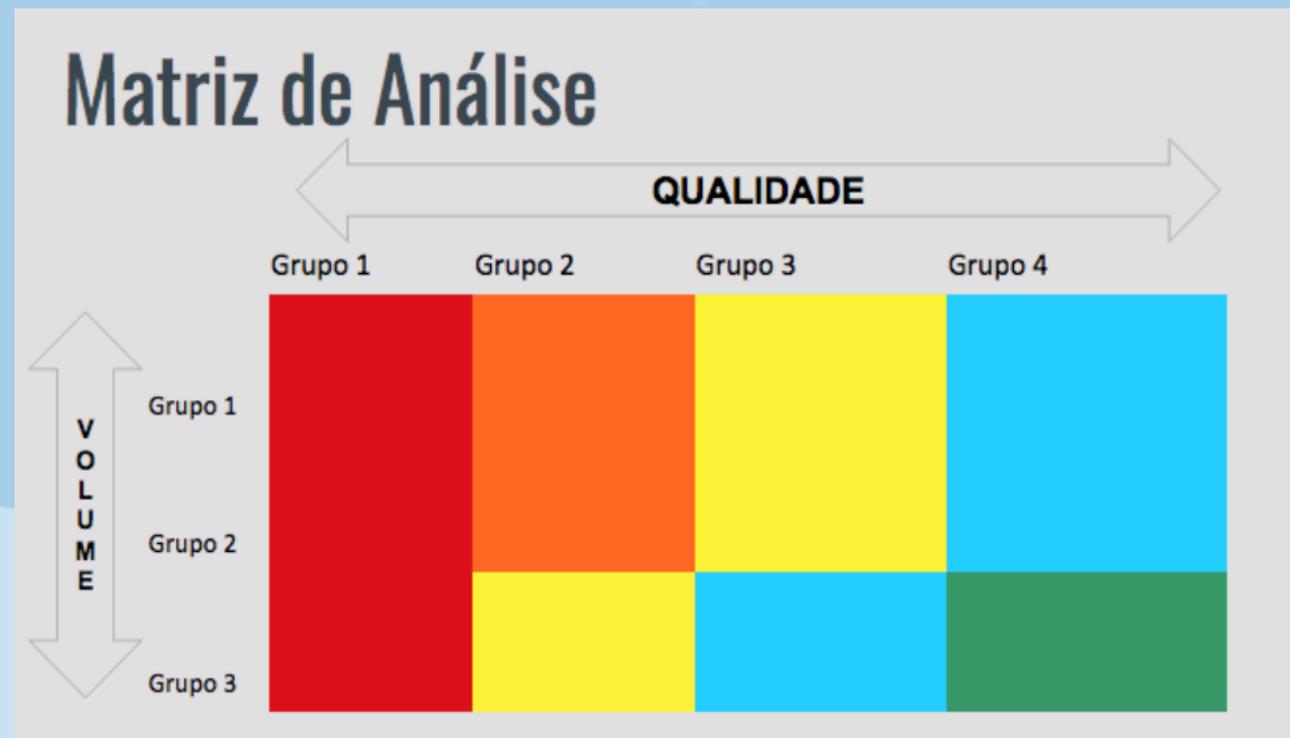
### DIMENSÃO QUALIDADE

Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual à meta SIGO



Referente à Matriz de Análise constatou-se que a Administração de Sobradinho II encontra-se, tanto no ano de 2021 quanto no ano de 2022 com o Volume no Grupo 2 (cor laranja) e Qualidade no Grupo 4 (azul), com o resultado satisfatório dentro dos parâmetros estabelecidos pela Ouvidoria.

Ação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Reunião com COLOM/DIROB *Instalação Papa Entulho			X			X				X		X
Reunião com COLOM/DIROB *Recapamento de Vias				X			X			X		X

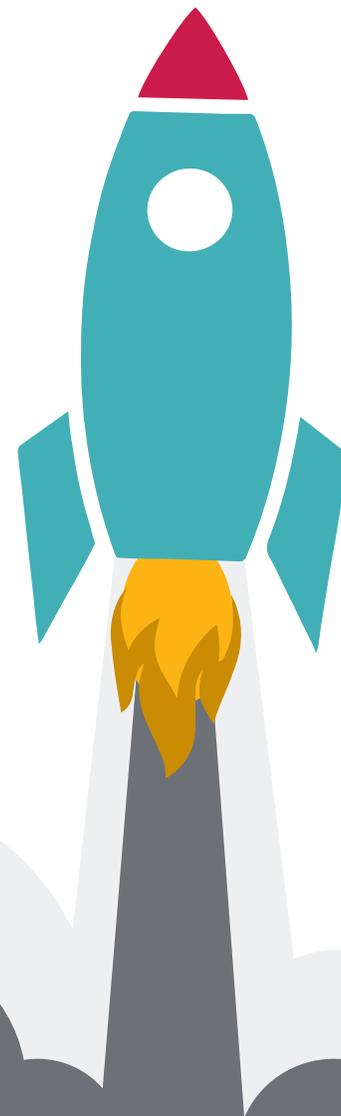
Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Meta	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação de Resultado
Cidade Limpa	Instalação de Papa Entulho	Reincidência de solicitações	1	Manter a cidade limpa	Gabinete Ouvidoria COLOM	GDF Administração	Janeiro a Dezembro 2023	Diminuir as demandas de recolhimento de entulho	Site / Redes Sociais
Recapeamento estratégico de vias públicas	Troca da malha asfáltica mais danificada	Reincidência de solicitações	2	Minimizar as ocorrências de reabertura de buracos em locais com mais incidência	COLOM DIROB Ouvidoria	GDF Administração NOVACAP DER	Janeiro a Dezembro 2023	Diminuição das manifestações de Tapa-buracos	Site / Redes Sociais

# EQUIPE

**OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SOBRADINHO 2**

**NELMA FRANCISCA DA SILVA GOMES**

**REYNALDO TURATE**



PLANEJAMENTO



IDEIAS



ESTRATÉGI  
A