

Plano de Ação

2023

Administração Regional do Recanto das Emas

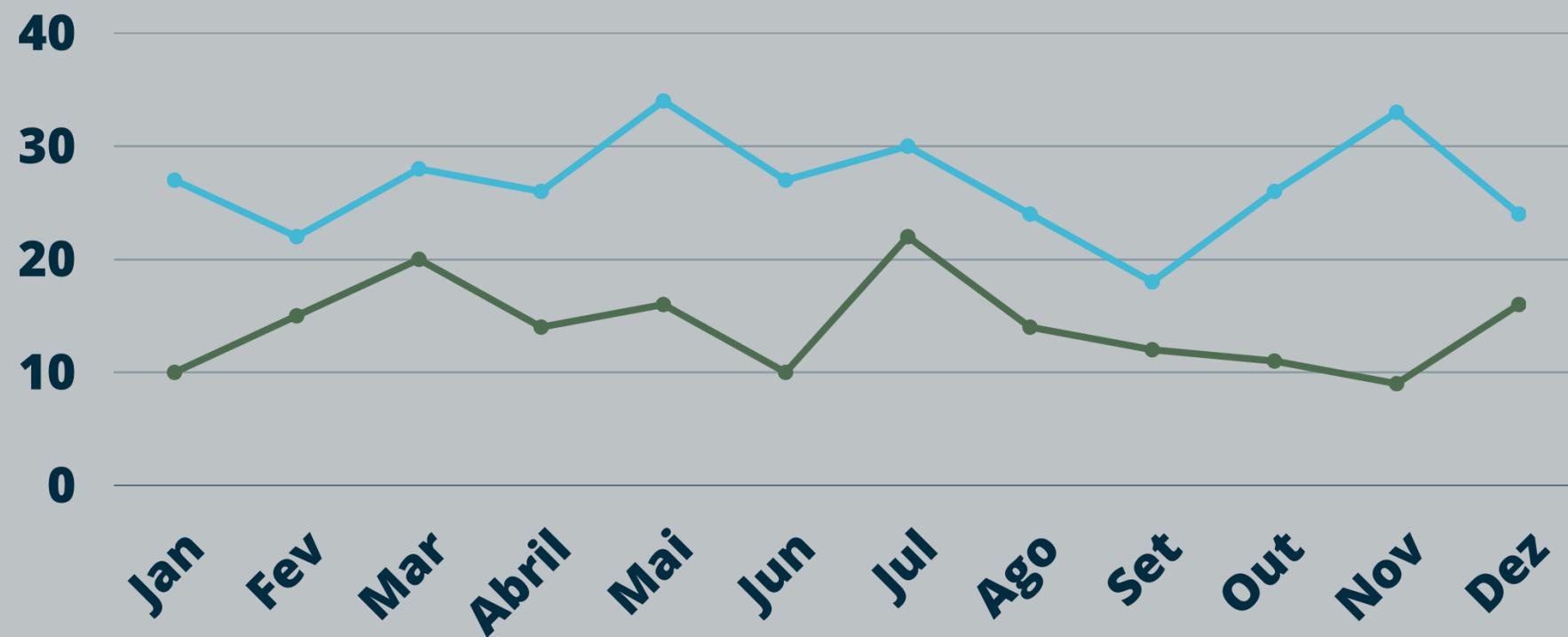
Apresentação

Esta Ouvidoria seccional está fisicamente instalada na Administração Regional do Recanto das Emas, localizada na entre quadra 206/300 Avenida Recanto das Emas área especial lote 01. O atendimento presencial funciona das 08:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00. Na estrutura organizacional, a unidade Administrativa da Ouvidoria - OUV/RA-REC está subordinada diretamente ao Gabinete da Administração Regional, e possui o chefe e 01(um) Assessor.

Diagnóstico

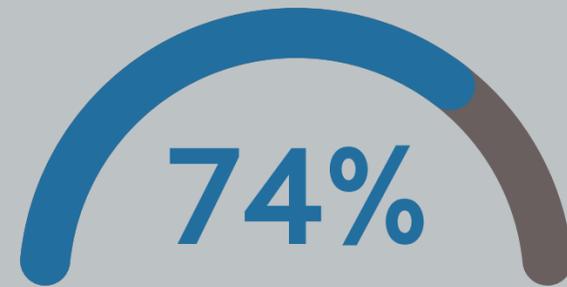
Total de Manifestações

Demandas de ouvidoria tratadas na Administração do Recanto das Emas

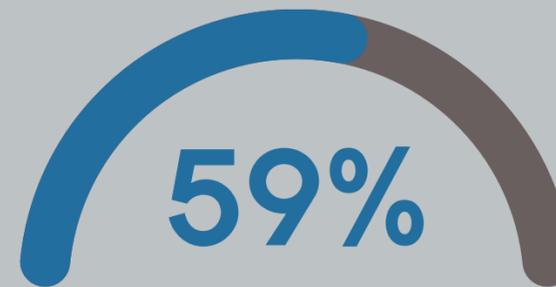


Indicadores

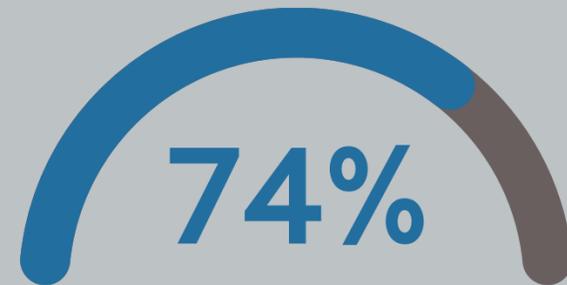
Qualidade da Resposta



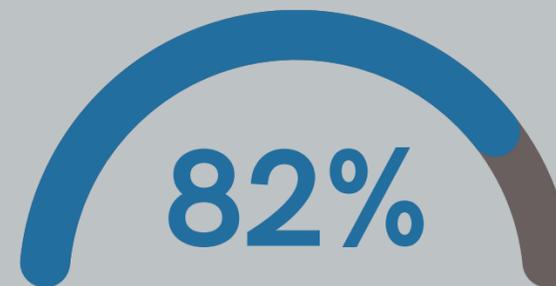
Resolutividade



Satisfação com o Serviço



Recomendação

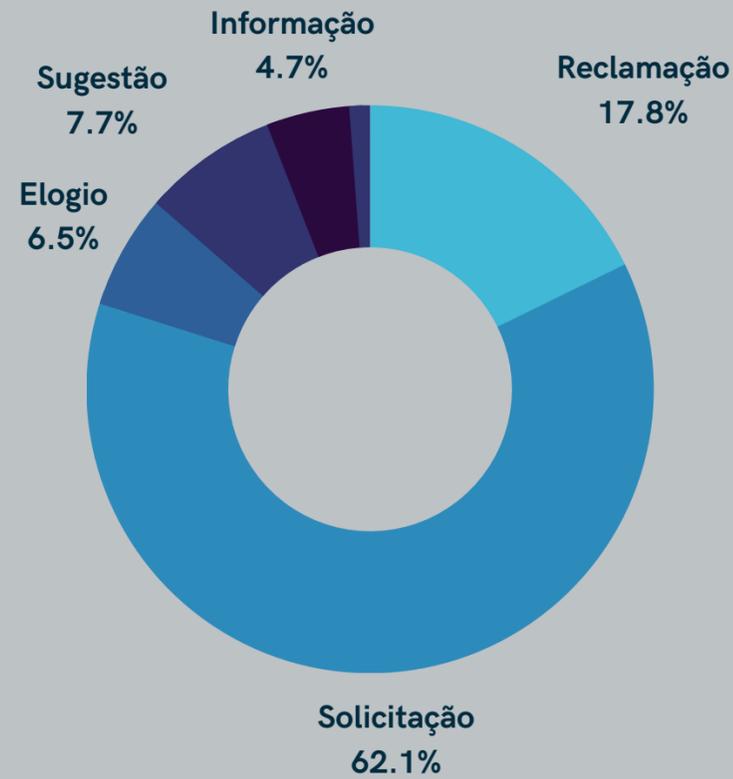


Os índices propostos com base nos resultados de 2021 foram um tanto quanto rigorosos, já que em 2022 foi inserido o programa Administração 24h e por ser ano eleitoral já se esperava reorganização dos servidores. Em 2022 alcançou o índice de qualidade de resposta, mas superando ainda os índices propostos pela CGDF



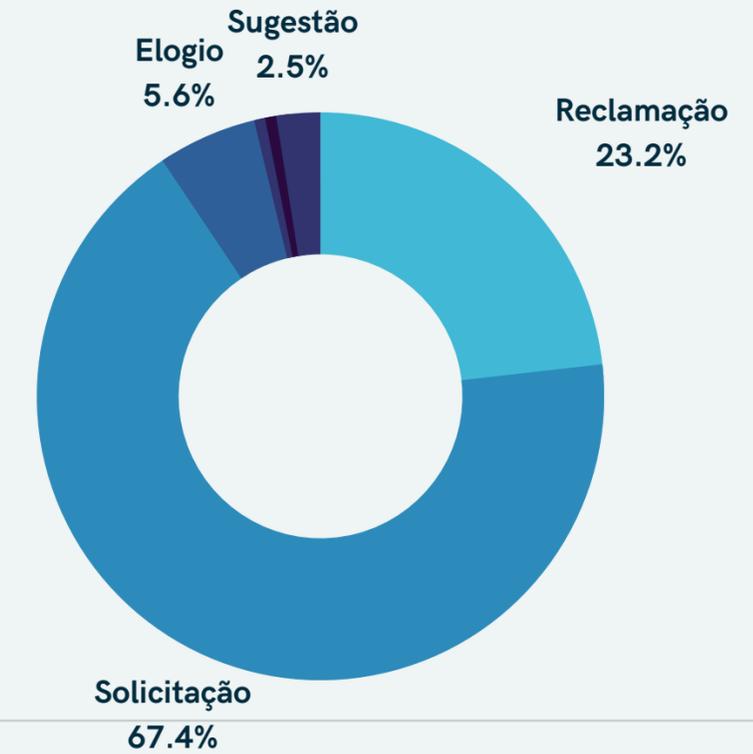
Tipologia

2021



A tipologia mais recorrente é a solicitação com 62,1%

2022

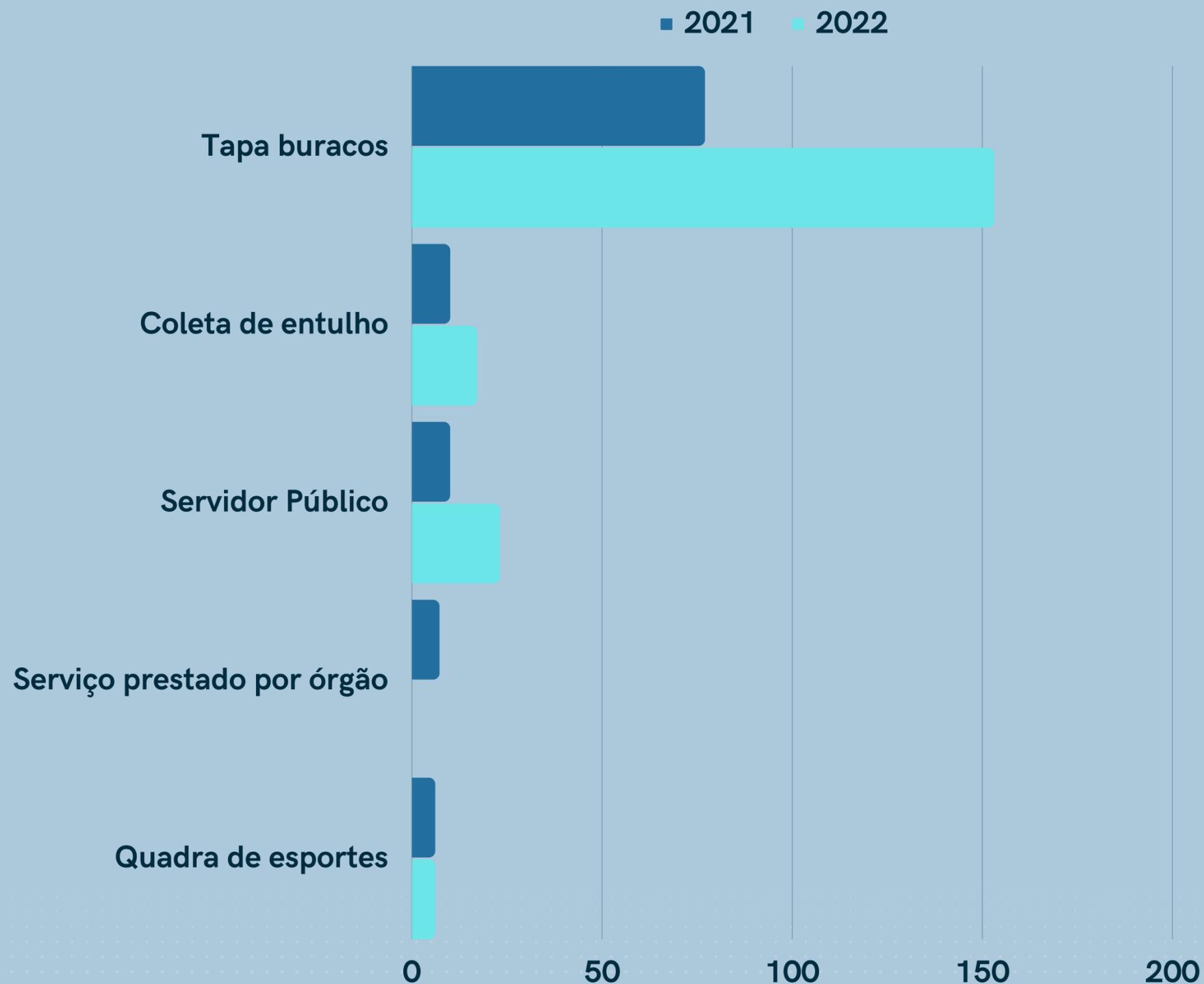


Em 2022 permanece a quantidade de demandas com tipologia de solicitação sendo a mais demandada, aumentando ainda mais a proporção em relação as demais tipologias.

Assuntos Recorrentes

Tapa buracos

Durante os anos de 2021 e 2022 a demanda mais solicitada foi a de tapaburacos.



Matriz de Análise

No que diz respeito a matriz de análise a Administração Regional está posicionada na cor vermelha, superando apenas o índice de qualidade de resposta proposto para 2022 com base nos resultados de 2021.

Atualmente esta ouvidoria está reposicionada ao grupo 2 em quantidade devido ao aumento de volume de demandas ocasionado principalmente pelo programa administração 24h.

Já que no que diz respeito a qualidade, esta ouvidoria se encontra no grupo 4, E é importante considerar que o fato gerador de prejuízo nos índices foi causado pelo grande remanejamento de profissionais em período eleitoral, sendo assim essa ouvidoria apesar de atingir todas as metas estabelecidas pela CGDF, infelizmente não conseguiu melhorar os índices de qualidade estabelecido no plano de ação de 2022.

Cronograma

Ação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1					x							
2					x							
3						x	x	x	x	x	x	x

Projetos

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Ouvidoria nas quadras.	Facilitar o acesso presencial.	Reduzir a dificuldade em razão da desigualdade social na prestação de serviços através de apresentação de plataforma de ouvidoria.	1	Adquirir estrutura de ouvidoria itinerante	COAG E GAB	R\$12.000,00 Toldo, mesa, cadeira e tablet.	maio	Tornar serviços mais acessíveis.	Realização atividades externas
	Aumentar o numero de registros.	Promover os canais de registro e conhecer as demandas da comunidade.	2	Divulgar e promover o registro em plataforma de Ouvidoria	ASCOM	R\$2.000,00 Identidad e visual.	maio	Melhorar a prestação dos serviços.	Melhora na satisfação do serviço
	Apresentar ao cidadão a ferramenta de registro de demandas	Tornar a plataforma de ouvidoria conhecida e acessível a todos.	3	Apresentar e capacitar o cidadão para solicitar demandas	Equipe de Ouvidoria	Remanejamento de servidores	Junho	Emponderar o cidadão	Aumentar a quantidade de manifestações e registros.

Equipe

Apresente a equipe da ouvidoria

Ouvidor chefe: Wendel Barros de Medeiros.

Assessor: Roberto Pimentel de Araujo Junior.