

The background image shows a scenic view of a city, likely Brasília, Brazil. In the foreground, there is a large body of water, possibly a lake or reservoir, with a small tree on the left side. The middle ground features a mix of modern buildings and lush green trees. In the background, a prominent church with a large dome and spires is visible. The sky is blue with scattered white clouds. A semi-transparent white box is overlaid on the image, containing the title text.

# **Plano de Ação 2023**

## **Administração Regional de Brazlândia**



**Governador do Distrito Federal**  
Ibaneis Rocha

**Controlador-Geral do Distrito Federal**  
Daniel Alves Lima

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

**Administrador Regional de Brazlândia**  
Marcelo Gonçalves da Cunha

**Ouvidor Seccional**  
Miqueias de Oliveira Martins

**Equipe da Ouvidoria**  
Luana dos Santos Maia  
Giovana Daisy de Jesus Silva

# 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 de Brazlândia, exercício 2023. Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidas na Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia no exercício de 2023.

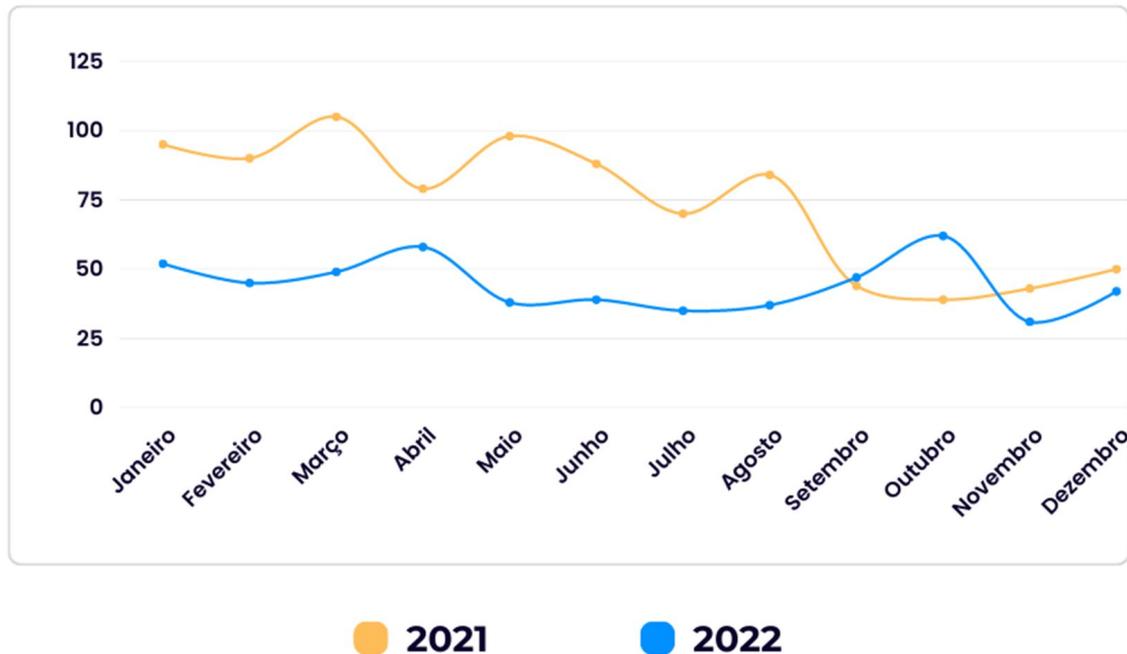
As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da Ouvidoria Seccional de Brazlândia frente aos resultados obtidos no OUV - DF, Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal em 2022.

O Plano de Ação desta Ouvidoria Seccional, não é um instrumento rígido, sendo passível de alterações para aperfeiçoar e melhorar os serviços.

# Diagnóstico

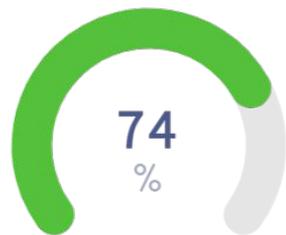
## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

Em 2021 foram recebidas o total de 868 manifestações. Em 2022 tivemos uma queda de pedidos nesta Ouvidoria Seccional, caindo para 505, totalizando 363 manifestações a menos.



# Indicadores

RESOLUTIVIDADE



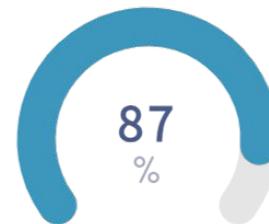
SATISFAÇÃO COM A  
RESPOSTA



ÍNDICE DE  
RECOMENDAÇÃO

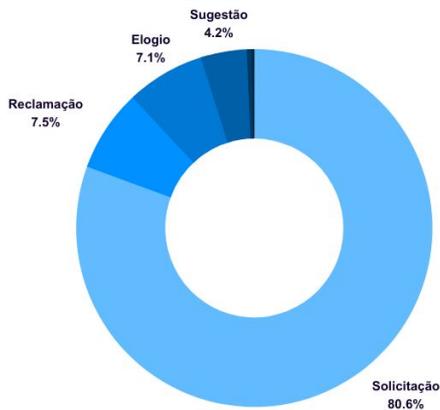


ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O SERVIÇO DE  
OUVIDORIA

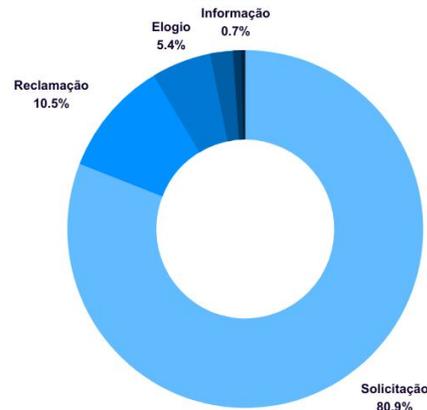


A meta estabelecida para esta Administração Regional é sempre manter os índices acima dos estabelecidos pela Rede SIGO, e ano a ano estamos superando essa marca com efetividade.

# Classificação



A tipologia mais recorrente no ano de 2021 foi SOLICITAÇÃO que compreendeu 80,6% das manifestações.



Em 2022 tivemos a recorrência de 80,9% da tipologia SOLICITAÇÃO.

Nota-se através do gráfico que, apesar do aumento de pedidos com a tipologia SOLICITAÇÃO, tivemos um aumento também dos pedidos de RECLAMAÇÃO, que saltou para 10,5% comparado com 2021 que foi de 7,5%.

As Ouvidorias Seccionais não trabalham com instância de solicitação, dificultando um diagnóstico mais preciso na relação SOLICITAÇÃO X RECLAMAÇÃO.

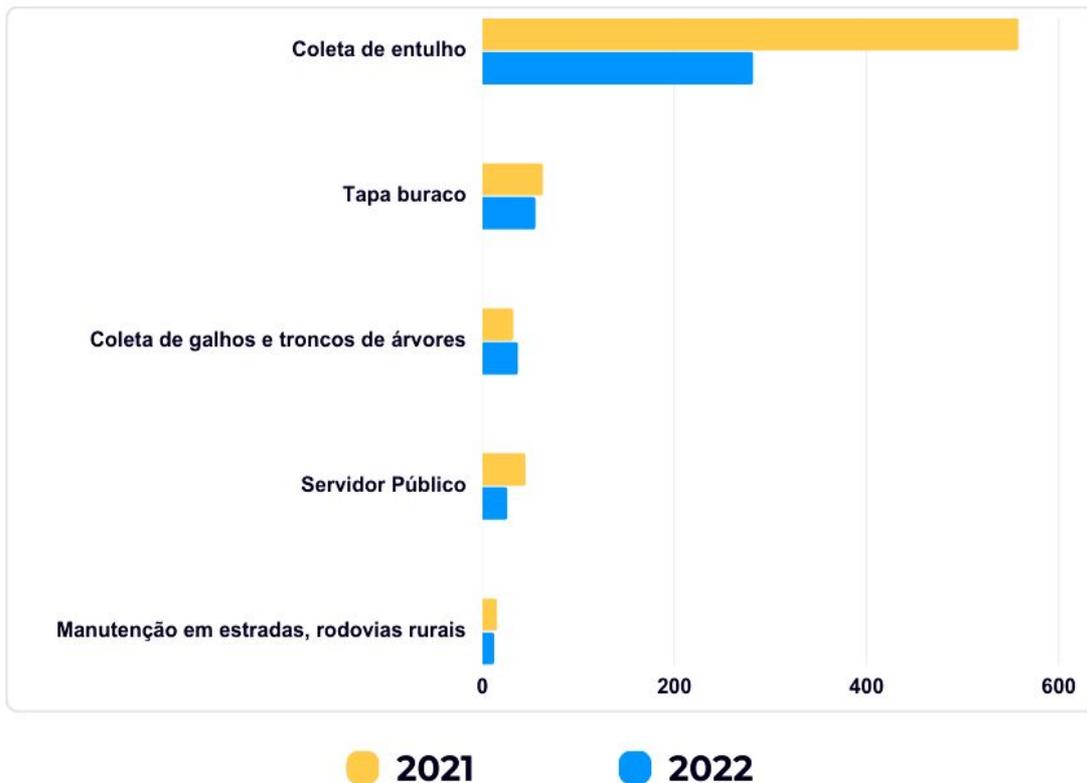
# Assuntos Recorrentes

## COLETA DE ENTULHO

O serviço mais solicitado na ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia é o de Coleta de entulho, compreendendo 62,5% do total de manifestações realizadas em 2022.

Os esforços da Administração Regional de Brazlândia visam minimizar a quantidade de entulhos, mantendo a cidade limpa, evitando proliferação de mosquitos, insetos e animais peçonhentos.

O serviço de coleta de entulho oferecido tem agradado muito a comunidade.



# Assuntos Recorrentes

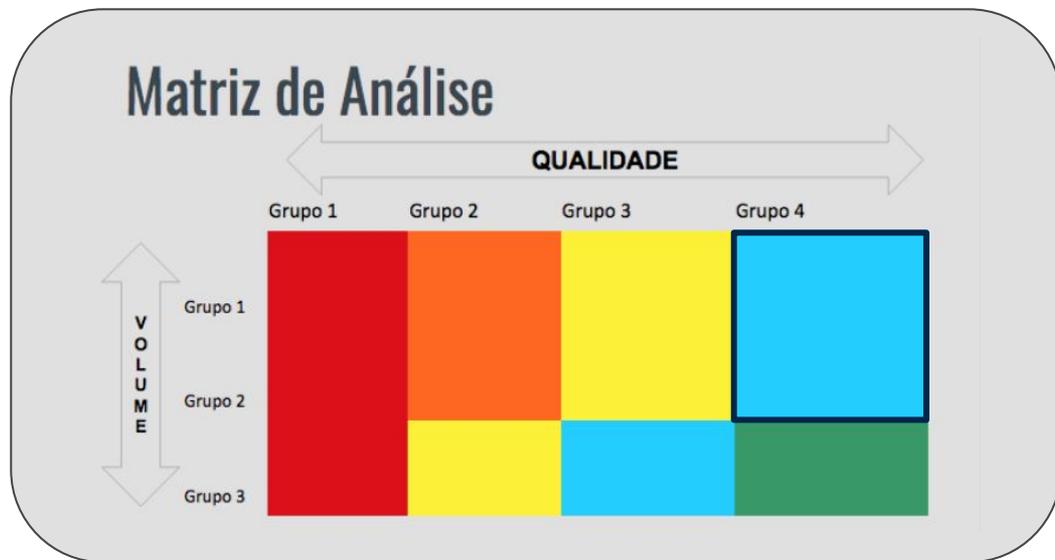
Apesar de ser o serviço mais solicitado, o assunto Coleta de entulho conta com 99% de resolutividade.

RESOLUTIVIDADE



# Matriz de Análise

Considerando a quantidade de manifestações registradas no sistema OUV-DF em 2022, a Administração Regional de Brazlândia dentro da matriz está posicionada no grupo 4 relacionado a qualidade e no grupo 2 relacionado ao volume.



# Projeto

<b>Nome do Projeto</b>	Administração nos setores da cidade de Brazlândia
<b>Objetivo</b>	O projeto tem objetivo de deixar a comunidade e a Administração Regional de Brazlândia mais próximos. Através de atendimentos mensais, o projeto procura facilitar a resolução de problemas da população junto ao Poder Público. Nos eventos que irão acontecer mensalmente, a comunidade podem apresentar solicitações e sugestões diretamente e receber uma resposta para diversos questionamentos.
<b>Ação</b>	A Administração estará presente de janeiro de 2024 à dezembro de 2024 em cada setor da cidade, tanto urbano como rural ouvindo e buscando a solução para as demandas apresentadas pela população.
<b>Metas</b>	Buscar solução das demandas de todos os setores da cidade de Brazlândia.
<b>Responsável</b>	Ouvidoria, Coordenação de Obras e os órgãos parceiros que irão executar os serviços.
<b>Recurso</b>	Não se aplica
<b>Cronograma</b>	Conforme tabela abaixo
<b>Resultado Esperado</b>	Atender as demandas recebidas no projeto Administração nos setores da cidade de Brazlândia.
<b>Comunicação Resultados</b>	Divulgação no site da Administração e redes sociais.

# Cronograma

A Ouvidoria realizará o projeto em conformidade com as localidades e meses descritos abaixo:

<b>Janeiro</b>	Setor Sul
<b>Fevereiro</b>	Setor Norte
<b>Março</b>	Setor Tradicional
<b>Abril</b>	Setor de Oficinas
<b>Maiο</b>	Setor Veredas
<b>Junho</b>	Vila São José

<b>Julho</b>	Expansão da Vila São José
<b>Agosto</b>	Setor INCRA 6
<b>Setembro</b>	Setor INCRA 7
<b>Outubro</b>	Setor INCRA 8
<b>Novembro</b>	Setor Rural Cascalheira
<b>Dezembro</b>	Setor Rural Capãozinho

# Canais de Atendimento



**162**



**Presencialmente**



**[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)**