

2023

PLANO DE AÇÃO

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA



APRESENTAÇÃO

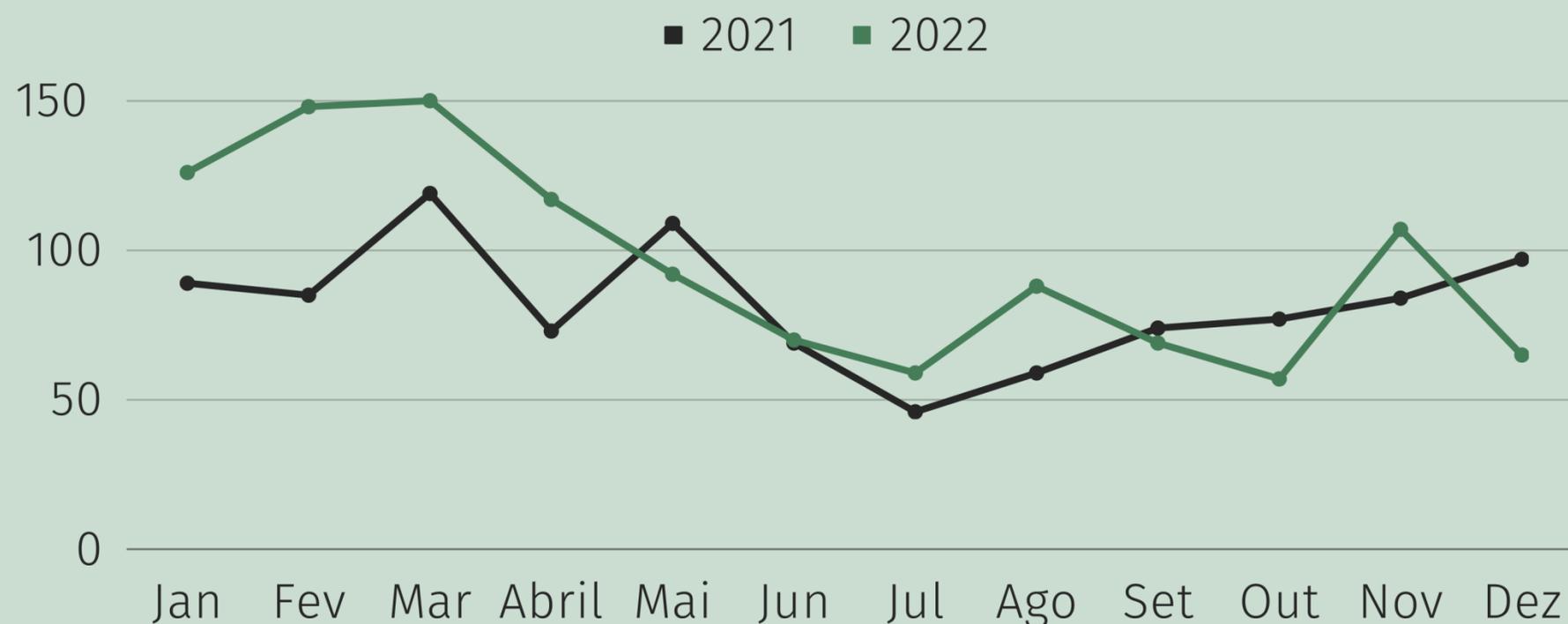
Em conformidade com as disposições das legislações vigentes, especialmente o inciso II do art. 2º da Instrução Normativa nº 01/2017 CGDF, temos o privilégio de apresentar o Plano de Ação da Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Gama para o exercício de 2023. O presente documento delinea as ações e projetos resultantes de análises e reflexões da Ouvidoria Seccional do Gama, considerando os resultados obtidos no Portal de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal em 2022.

O escopo deste plano abarca as principais iniciativas que serão desenvolvidas na Ouvidoria da Administração Regional do Gama ao longo do exercício de 2023. Cumpre-nos ressaltar que este Plano de Ação, embora estruturado, não se configura como um instrumento inflexível, estando sujeito a ajustes para aperfeiçoar e aprimorar os serviços prestados.

DIAGNÓSTICO

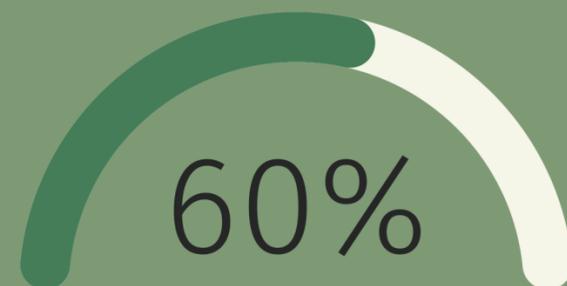
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

Em 2021 foram recebidas o total de 981 manifestações. Em 2022 tivemos um pequeno aumento de registro de manifestações nesta Ouvidoria Seccional, subindo para 1148, apenas 167 manifestações a mais.

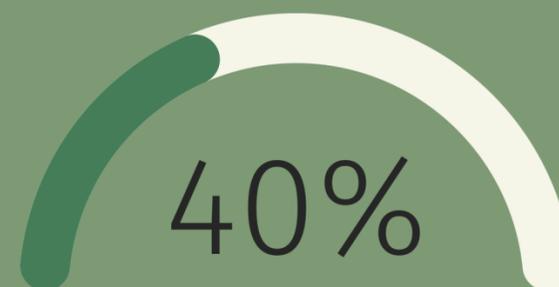


INDICADORES

QUALIDADE DA RESPOSTA



RESOLUTIVIDADE



SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO



RECOMENDAÇÃO

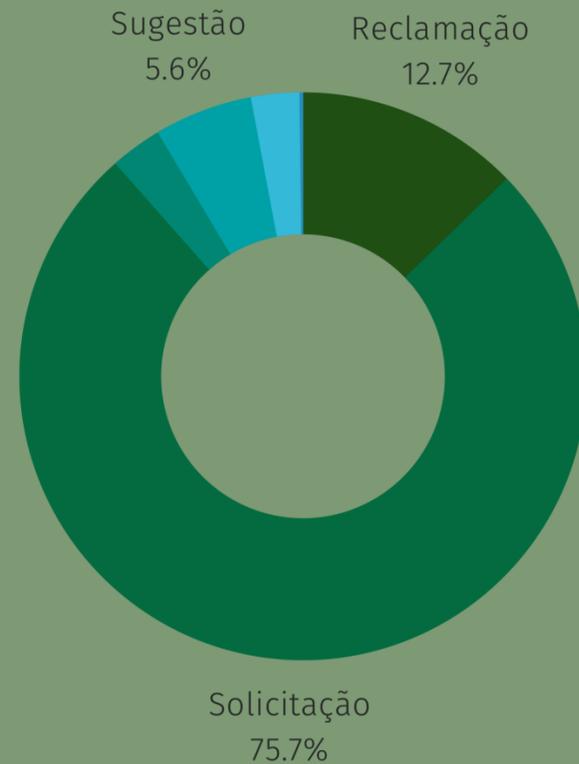


A meta definida para esta Administração Regional é a manutenção consistente dos índices acima dos padrões estabelecidos pela Rede SIGO. Com grande dedicação, temos superado essa meta anualmente, demonstrando uma evolução em nossas atividades.



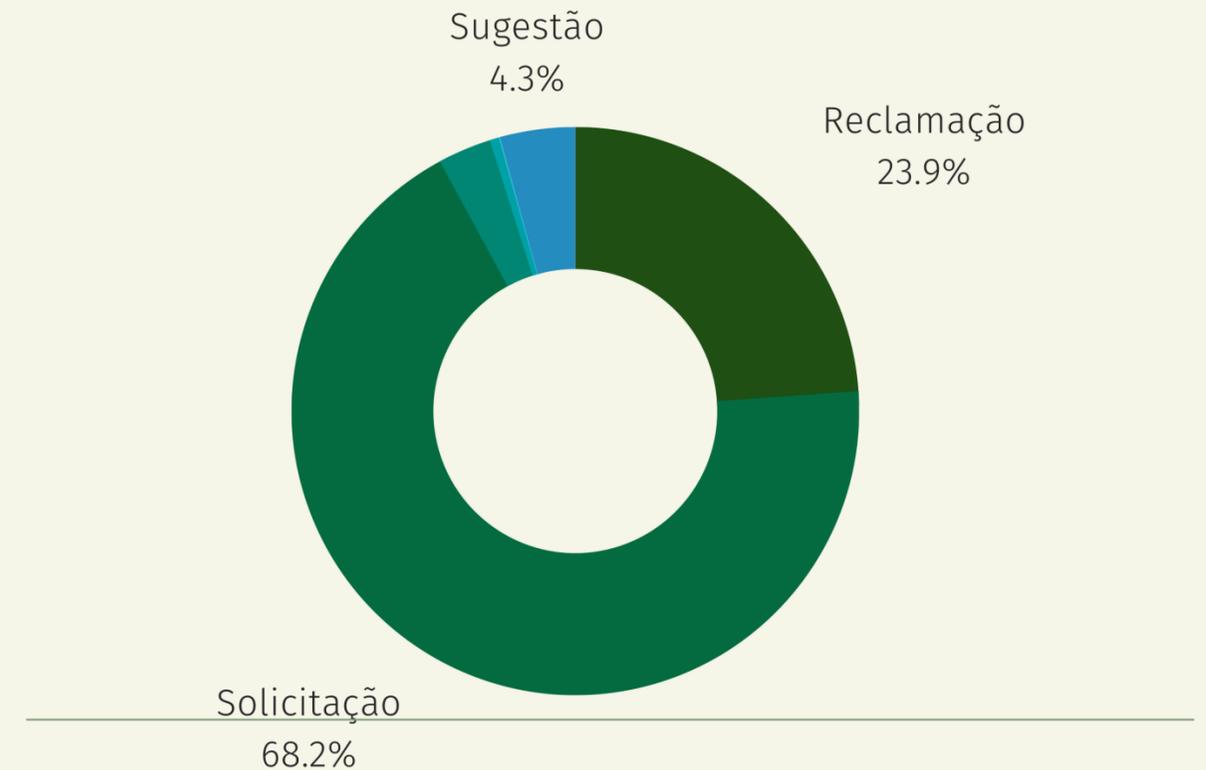
TIPOLOGIA

2021



A tipologia mais recorrente no ano de 2021 foi SOLICITAÇÃO que compreendeu 68,2% das manifestações.

2022

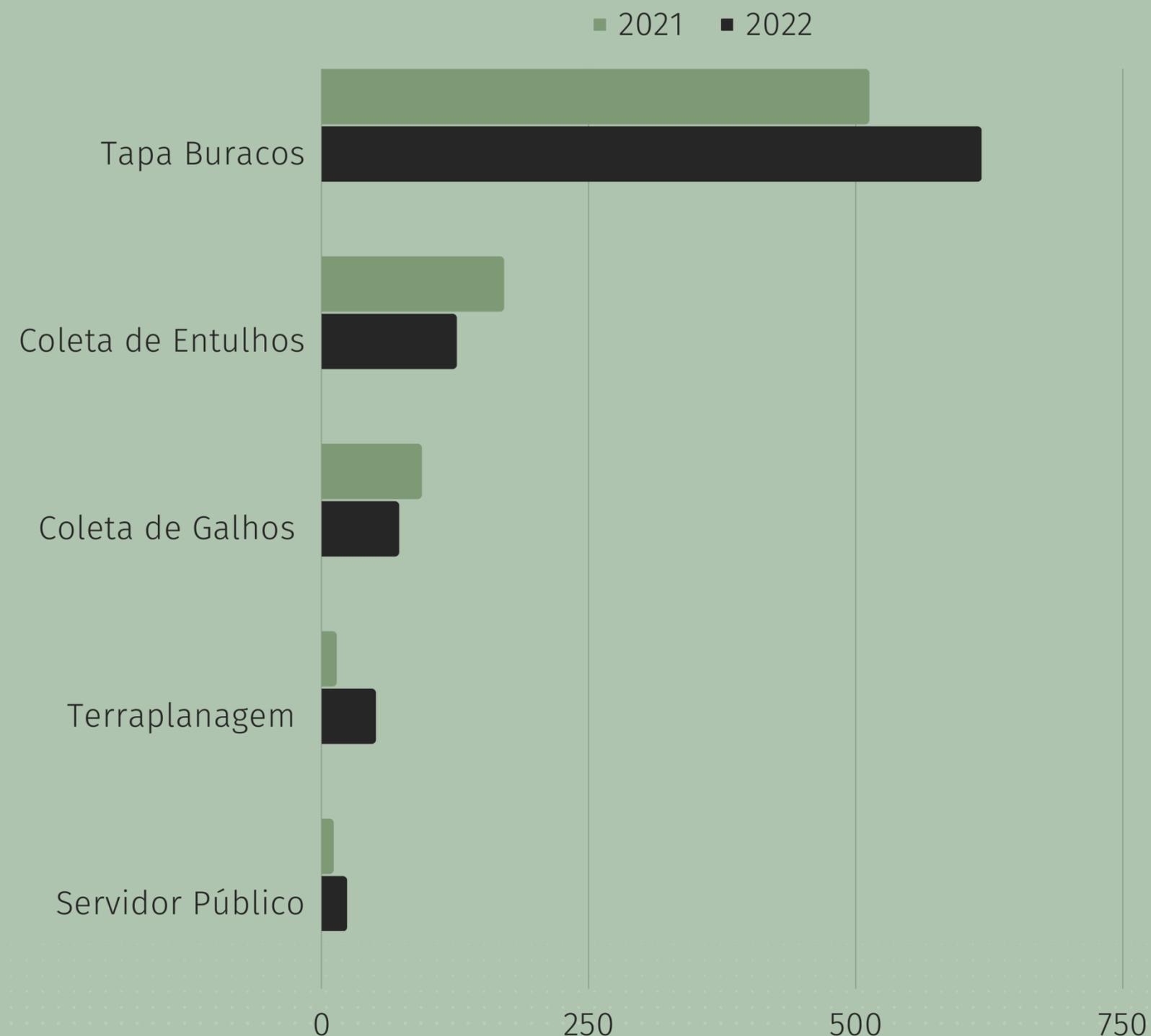


Durante o ano de 2022, observamos uma alta frequência de 68,2% de casos enquadrados na tipologia "SOLICITAÇÃO". É importante ressaltar que, mesmo diante do aumento significativo de solicitações, também testemunhamos um crescimento notável nos registros de "RECLAMAÇÃO", que alcançou a taxa de 23,9% em comparação com o ano anterior, onde havia sido de 12,7% em 2021. Esses resultados são claramente evidenciados pelo gráfico correspondente.

ASSUNTOS RECORRENTES

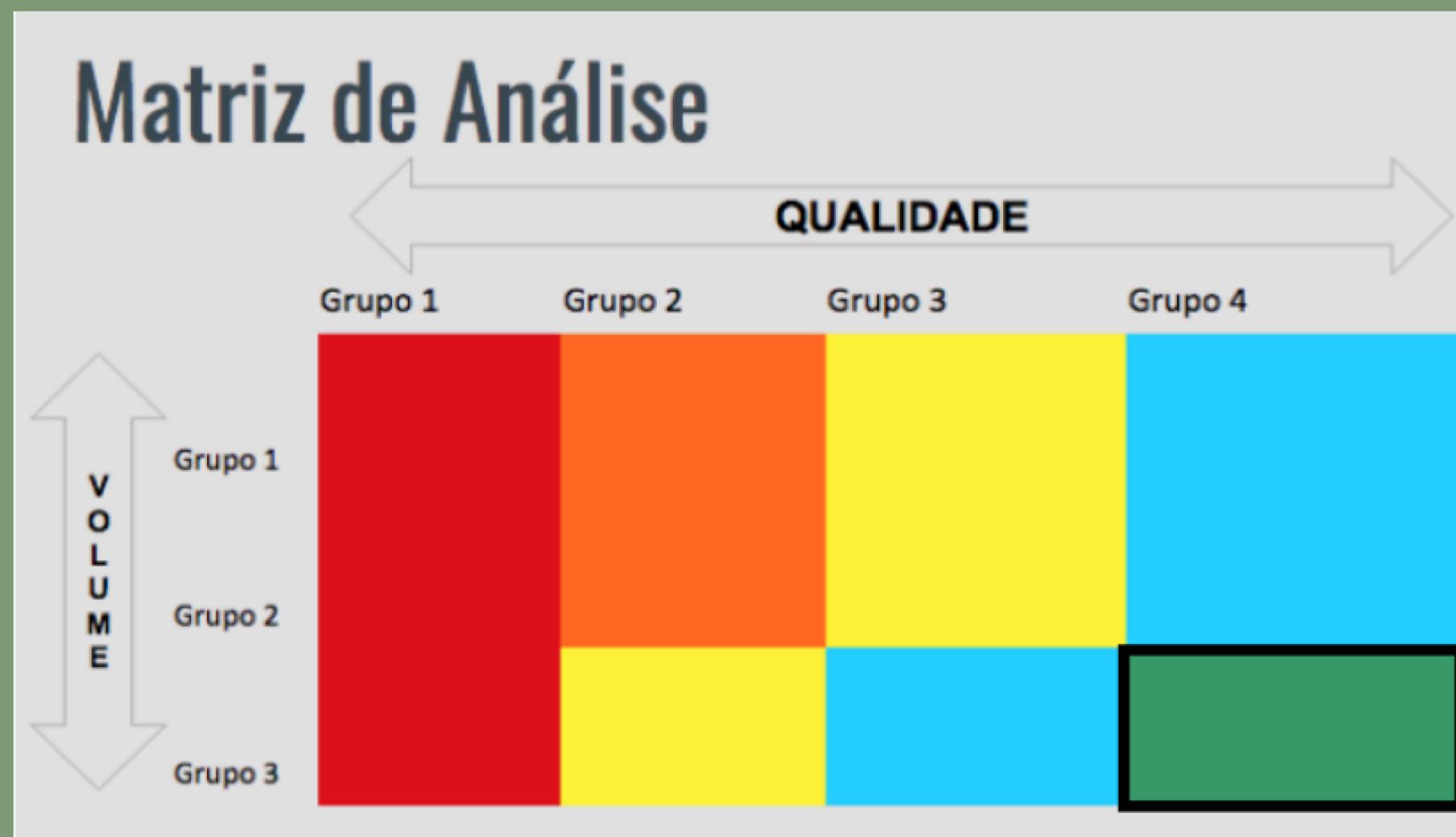
TAPA BURACOS

Em 2022, o serviço mais demandado na Administração do Gama foi o "Tapa Buracos", representando 63,2% das manifestações. A malha asfáltica antiga da região contribui para a abertura constante de novos buracos. A Administração Regional tem se esforçado em conjunto com a NOVACAP e o DER para mitigar o problema. No entanto, é essencial realizar o recapeamento das vias públicas para garantir uma solução duradoura e oferecer maior segurança e conforto à população.



MATRIZ DE ANÁLISE

Com base no Plano de Ação SIGO DF 2022, a Ouvidoria Seccional do Gama está classificada no GRUPO 3 em relação ao volume de manifestações registradas no Sistema OUV-DF (VOLUME), representado pela cor verde, indicando que recebeu mais de 600 manifestações por ano. Além disso, em relação à QUALIDADE, a Ouvidoria está no GRUPO 4, cor azul, evidenciando que todos os seus indicadores estão acima da meta estabelecida pelo SIGO.



EQUIPE

Apresenta-se a equipe da Ouvidoria da Administração Regional do Gama.

JOSÉ GERALDO DE OLIVEIRA Chefe da Ouvidoria

IVONEIDE SOUZA E SILVA

JOÃO VINICIUS VAZ DE MELO