

PLANO DE AÇÃO 2024

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO NÚCLEO

BANDEIRANTE

APRESENTAÇÃO

Em atendimento aos dispostos nas legislações vigente, em especial o Decreto n.º 39.723/2019 e Art. 2º, II da Instrução Normativa n.º 01/2017 - CGDF, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria da Administração Regional do Núcleo Bandeirante, exercício 2024.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos na Ouvidoria da Administração do Núcleo Bandeirante em 2024. As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análise e reflexões da seccional da Ouvidoria Núcleo Bandeirante frente aos resultados obtidos no PARTICIPA-DF - Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, em 2024.

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

DIAGNÓSTICO

APRESENTAÇÃO

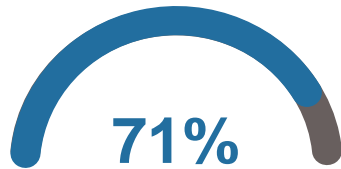
No ano de 2023, foram registradas 93 manifestações, enquanto em 2024 esse número aumentou para 137, representando um crescimento significativo na demanda. Observa-se que os picos de solicitações ocorrem, predominantemente, nos meses de dezembro, janeiro, fevereiro e março — período que coincide com a estação chuvosa no Distrito Federal. Esse aumento está diretamente relacionado à maior incidência de solicitações por serviços como tapa-buracos e manutenção de calçadas, impactados pelas condições climáticas adversas.

INDICADORES

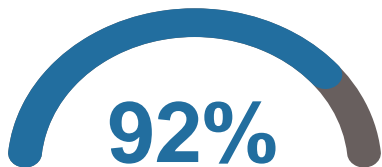
QUALIDADE DA RESPOSTA



RESOLUTIVIDADE



SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO



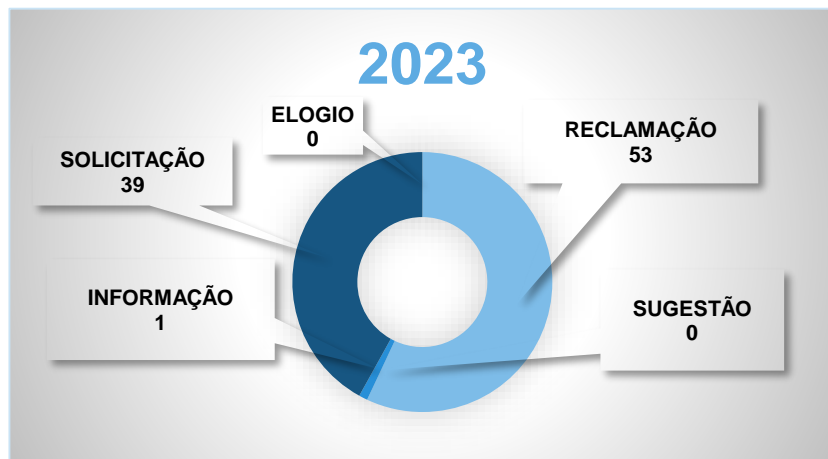
RECOMENDAÇÃO



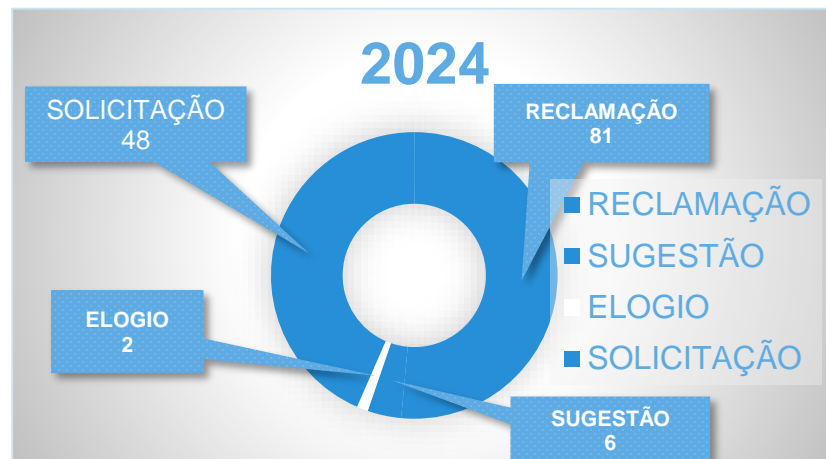
Considerando a avaliação dos cidadãos (as), concluímos que os índices necessitam estão excelentes. A Ouvidoria Seccional da Administração do Bandeirante alcançou a meta prevista.



TIPOLOGIA



A tipologia mais recorrente em 2023 foi reclamação com 53, compreendem tapa buracos, coleta de entulhos, manutenção de calçadas.



Em comparação ao ano de 2023, as manifestações tiveram um aumento nas tipologias solicitação e reclamação, o que reflete a confiança dos cidadãos na ouvidoria.

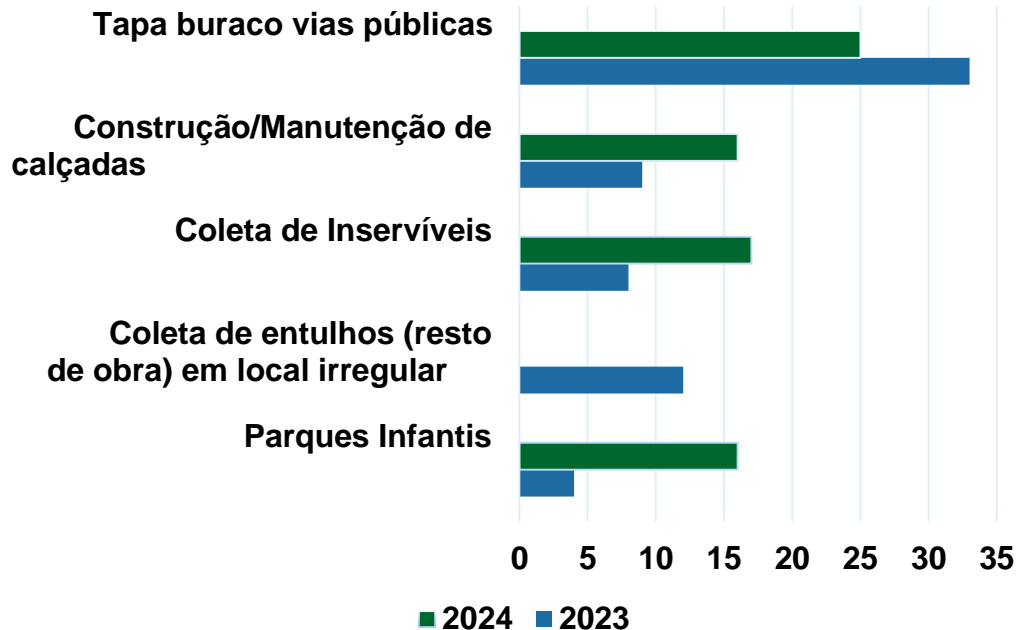
Tapa buraco

A evolução mensal da demanda, apresenta picos maiores nos meses de dezembro, janeiro a março que são meses de chuvas no Distrito Federal. De modo a suavizar o problema (buracos em vias públicas) serão desenvolvidas ações preventivas junto a Coordenação Licenciamento, Obras e Manutenção - COLOM e também com a Assessoria de Comunicação – ASCOM para publicidade dos trabalhos desenvolvidos.

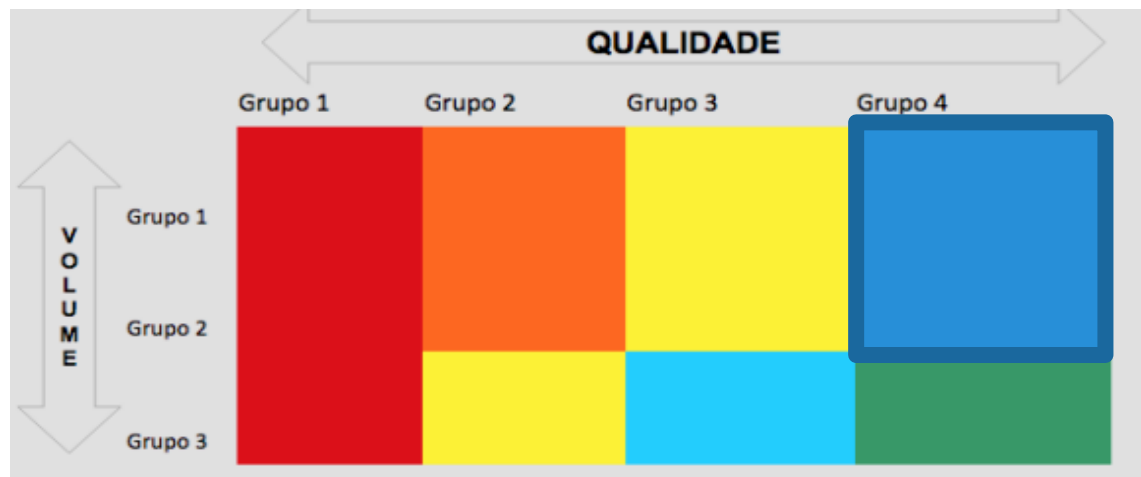
Construção/manutenção de calçadas

Construção/Manutenção de calçadas é um fator que não depende, exclusivamente, da Administração Regional do Bandeirante, cabendo ao órgão recepcionar a demanda, e em uma análise prévia, compete a Administração Regional "realizar levantamento das necessidades, anexar relatório fotográfico, croqui e destinação de recursos para efetiva execução, após essa etapa o processo SEI deve ser encaminhado para a Novacap, para fins de orçamento".

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



MATRIZ DE ANÁLISE



Com base na quantidade de manifestações registradas no Sistema PARTICIPA-DF e no percentual de satisfação apresentado, a Ouvidoria Seccional do Bandeirante encontra-se em nível de volume no grupo 2 ou seja recebe menos de 50 manifestações e em qualidade no grupo 4 ou seja todos os indicadores estão acima da meta SIGO, resultando na cor azul.

CRONOGRAMA

AÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1		Semana de planejamento OGDF Reunião áreas técnicas para apresentar Plano de Ação				Reavaliação do Plano de Ação	Reunião para apresentação dos registros de tapa buraco	Mapeamento da situação das vias nas quadras	Execução do tapa buraco			Entrega do Plano de Ação 2024
2		Semana de planejamento OGDF Reunião áreas técnicas para apresentar Plano de Ação				Reavaliação do Plano de Ação			Reunião de apresentação dos registros de manutenção/construção de calçadas			Entrega do Plano de Ação 2024

PROJETOS

NOME DO PROJETO	OBJETIVO	JUSTIFICATIVA	AÇÃO	METAS	RESPONSÁVEL	RECURSO	CRONOGRAMA	RESULTADO ESPERADO	COMUNICAÇÃO RESULTADOS
DIMINUIÇÃO DEMANDAS DE TAPA BURACO	Mapear locais com maior incidência de pedidos	Aumento nos Registros de ouvidoria	1	Serviço de tapa buraco executado	Diretoria de Obras (Dirob)	veículos oficiais e servidores	Julho a novembro/2024	Mapeamento dos locais com maior incidência de registros para ações preventivas de tapa buraco	dezembro
	Melhor prestação de serviço de construção de calçadas	Com base na reunião de alinhamento, definir calçadas prioritárias a ser solicitada à Novacap	2	Calçadas construídas	Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção COLOM	Novacap	Julho a novembro/2024	Calçadas construídas	dezembro
CONSTRUÇÃO/MANUTENÇÃO DE CALÇADAS	Divulgação do Projeto	Informação da população		População informada	Assessoria de Comunicação – ASCOM	Administração Regional	Julho a dezembro/2024	Melhor divulgação	dezembro

Administrador Regional

Equipe de Ouvidoria

Cláudio Márcio de Oliveira

Charles Pereira da Silva
Chefe de Ouvidoria

Simone Gallisa Abe
Gestora PPGG

Cheure de Matos dos Santos
Assessora