

Plano de Ação

2023

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO NÚCLEO BANDEIRANTE

Apresentação

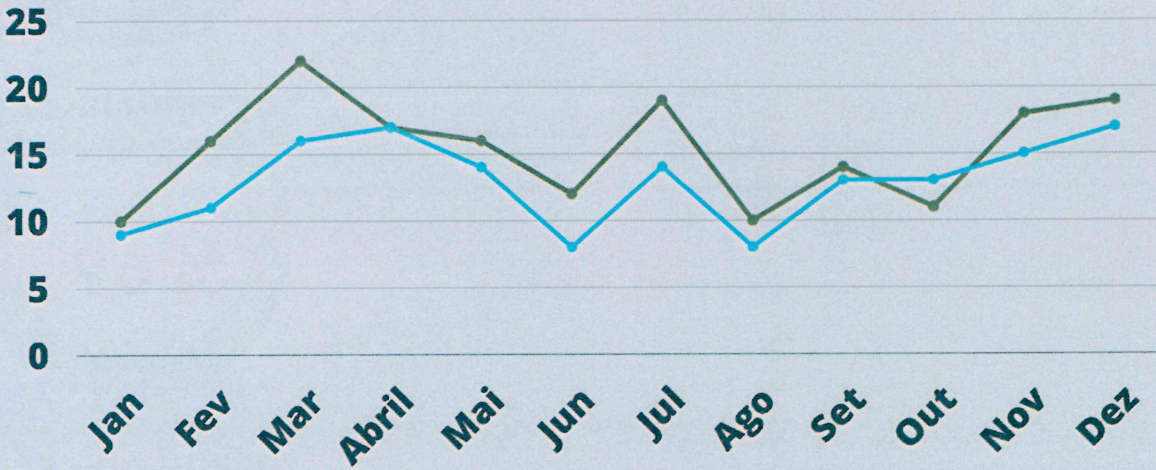
A Ouvidoria RA-NB, no qual faz parte do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria - PARTICIPA-DF, possui uma sala independente na sede da Administração Regional do Núcleo Bandeirante.

As demandas são encaminhadas para os setores competentes por intermédio de processo SEI, sempre garantido a privacidade do manifestante, independente de se tratar de manifestação identificada.

No ano de 2021 foram registradas 184 manifestações, com maior tipologia "solicitação". Já em 2022 obtivemos um decréscimo, 155 manifestações, sendo que "solicitação" continuou sendo a mais registrada.

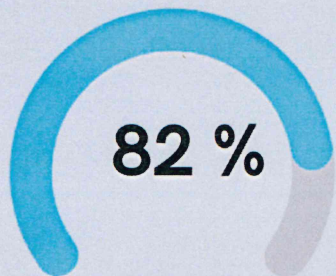
Total de Manifestações

2021: 184 Manifestações.
2022: 155 Manifestações.

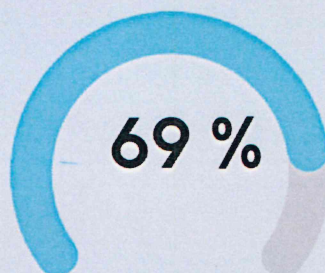


Indicadores

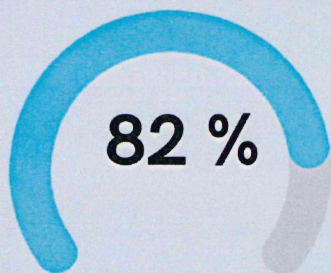
Qualidade da Resposta



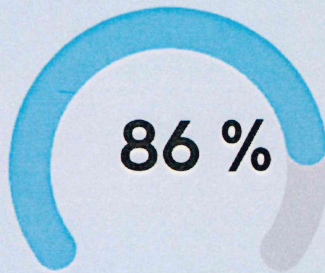
Resolutividade



Satisfação com o Serviço



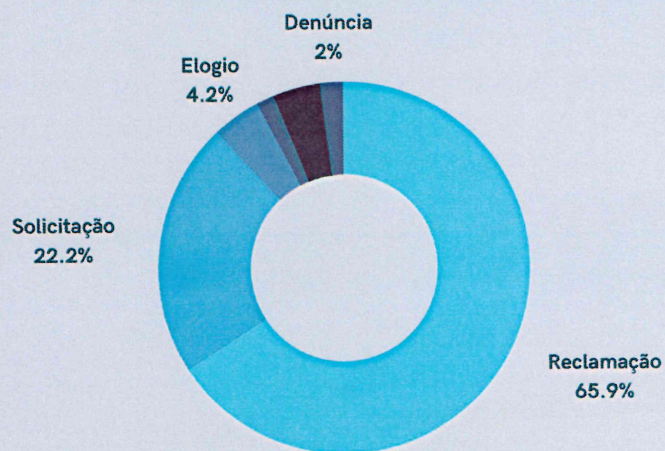
Recomendação



Os indicadores das manifestações recebidas pela ouvidoria em 2022, tiveram uma melhora em relação ao ano de 2021, principalmente nos índices de resolutividade, satisfação com o serviço de ouvidoria e satisfação com o atendimento. As metas previstas para o ano de 2022 foram alcançadas.

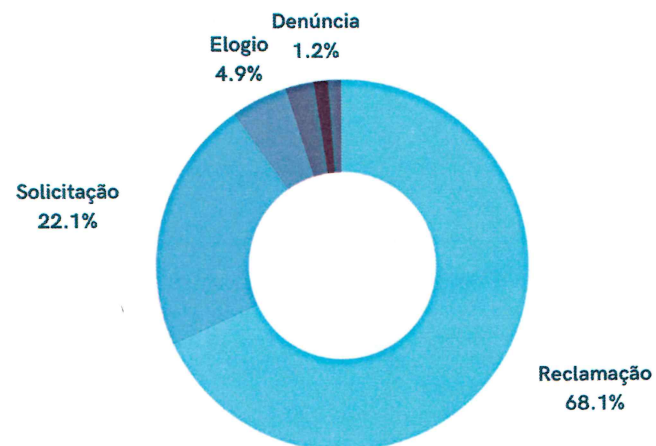
Tipologia

2021



Solicitação

2022

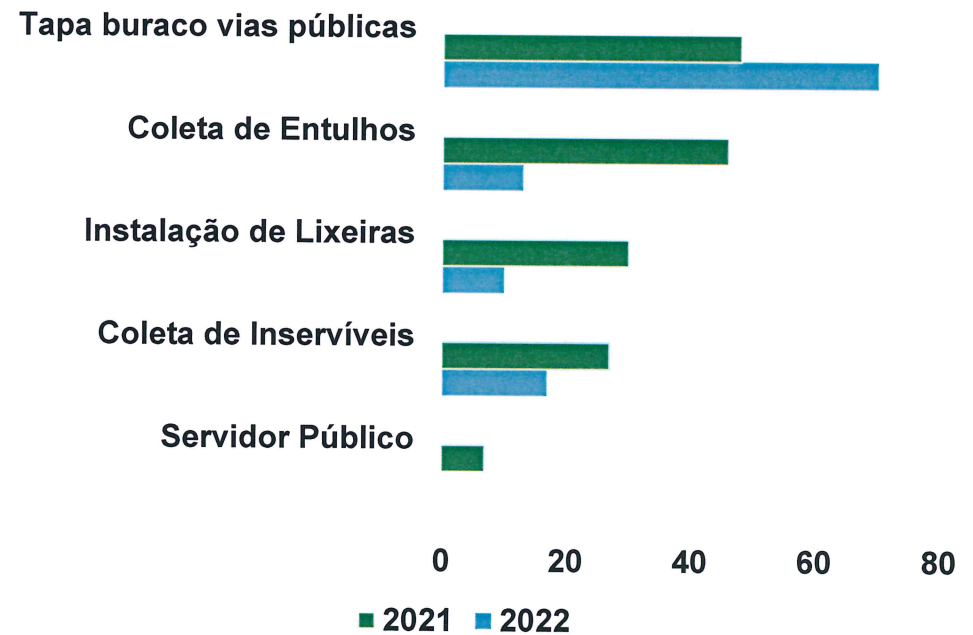


A quantidade de manifestações por tipologia "solicitação", diminuiu em comparação ao ano de 2021. O principal motivo, foram ações de prevenção e manutenção frequentes nas vias e ruas do Núcleo Bandeirante, principalmente durante o período chuvoso. O assunto com maior incidência foi o Tapa-Buracos, com redução de 38, em 2021, para 21 ocorrências em 2022.

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 Diretoria de Obras- DIROB e também com a Assessoria de Comunicação – ASCOM para publicidade dos trabalhos desenvolvidos.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Matriz de Análise

A Ouvidoria do Núcleo Bandeirante encontra-se no Grupo 1 (em relação ao volume de demandas mensal +- 20) e no Grupo 4 (em relação aos indicadores de satisfação, sendo igual ao recomendado pelo Sistema Participa-DF).

Equipe

Equipe da Ouvidoria da RA-NB

Márcio Cláudio de Oliveira
Administrador Regional

Charles Pereira da Silva
Ouvidor

Cheure de Matos dos Santos
Secretária Ouvidoria