

# Plano de Ação

2023

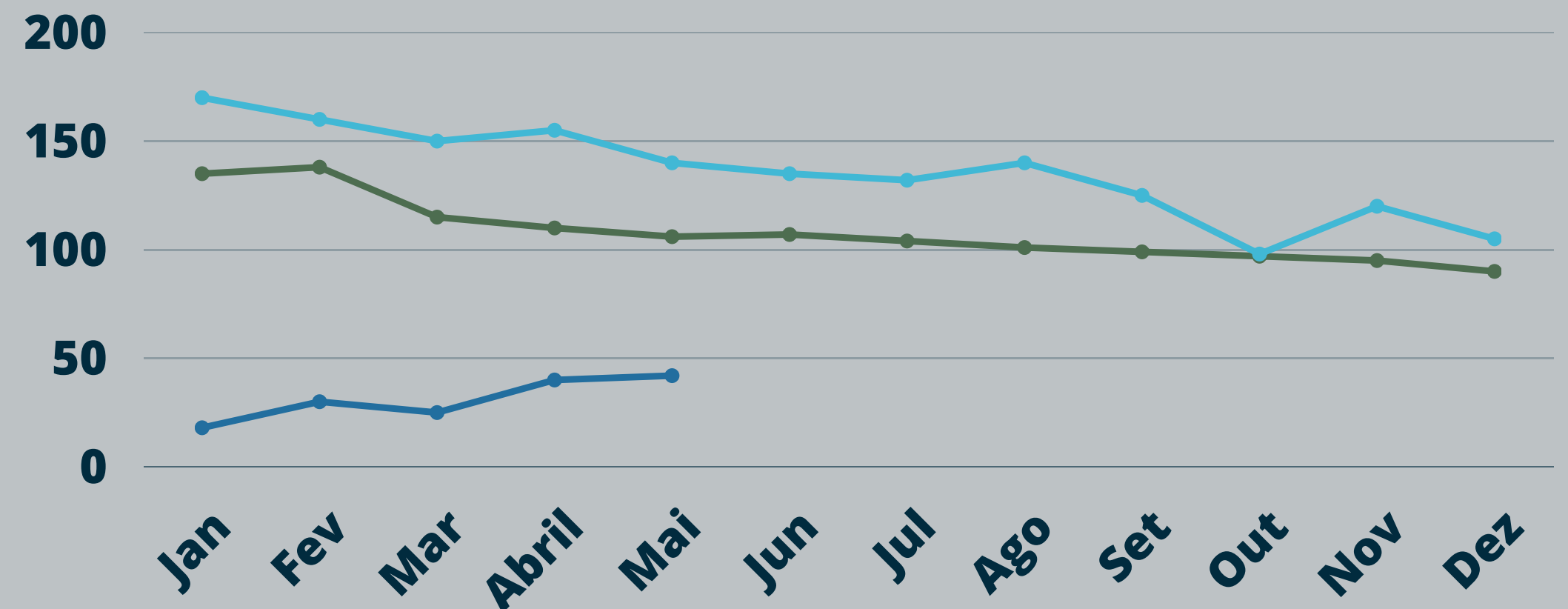
**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAMAMBAIA**

# Apresentação

**A Ouvidoria da Administração de Samambaia é uma unidade autônoma com serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria Geral do Distrito Federal. Compete a Ouvidoria, além do que está estabelecido no Regimento Interno, localizado no site da Administração Regional do órgão.**

## Total de Manifestações

Manifestações na ouvidoria de Samambaia no ano de 2021 foram de 1.160 e no ano de 2022 foram de 1.447.



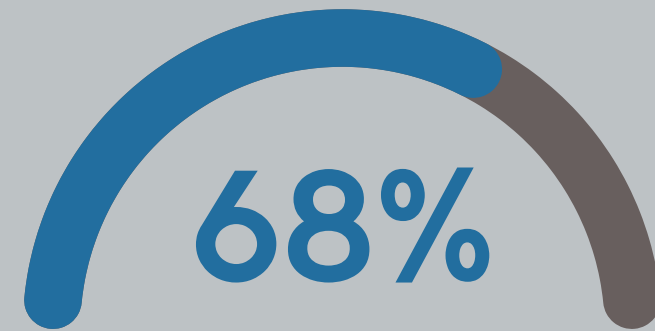
Comparando os índices de 2021 para 2022, a quantidade de manifestações subiu de 1.160 para 1.447,

O índice de resolutividade comparando 2021 com 2022 houve uma queda, diminuiu porque em 2022 teve varias situações que prejudicaram a conclusão dos serviços, exemplos;

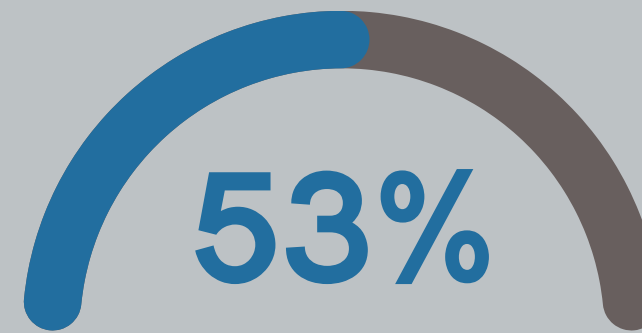
- Licitação das maquinas que prestam serviços para administração, esse período o setor de obras da administração ficou cerca de 1 mês parado;
- Muitas maquinas quebradas, período eleitoral, copa do mundo, etc;
- Trocas de servidores, troca de administrador, tudo isso impacta na diminuição da resolutividade.

## Indicadores

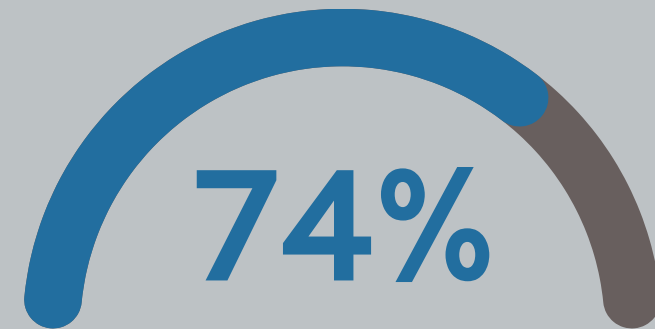
### Qualidade da Resposta



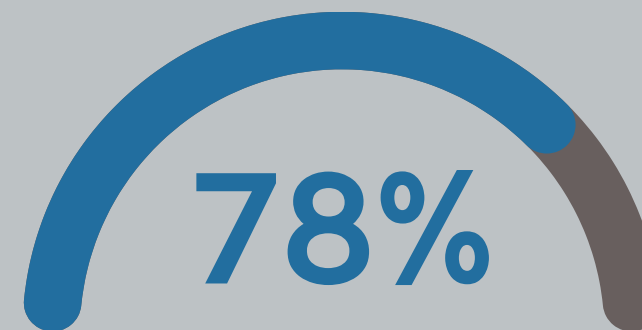
### Resolutividade



### Satisfação com o Serviço



### Recomendação

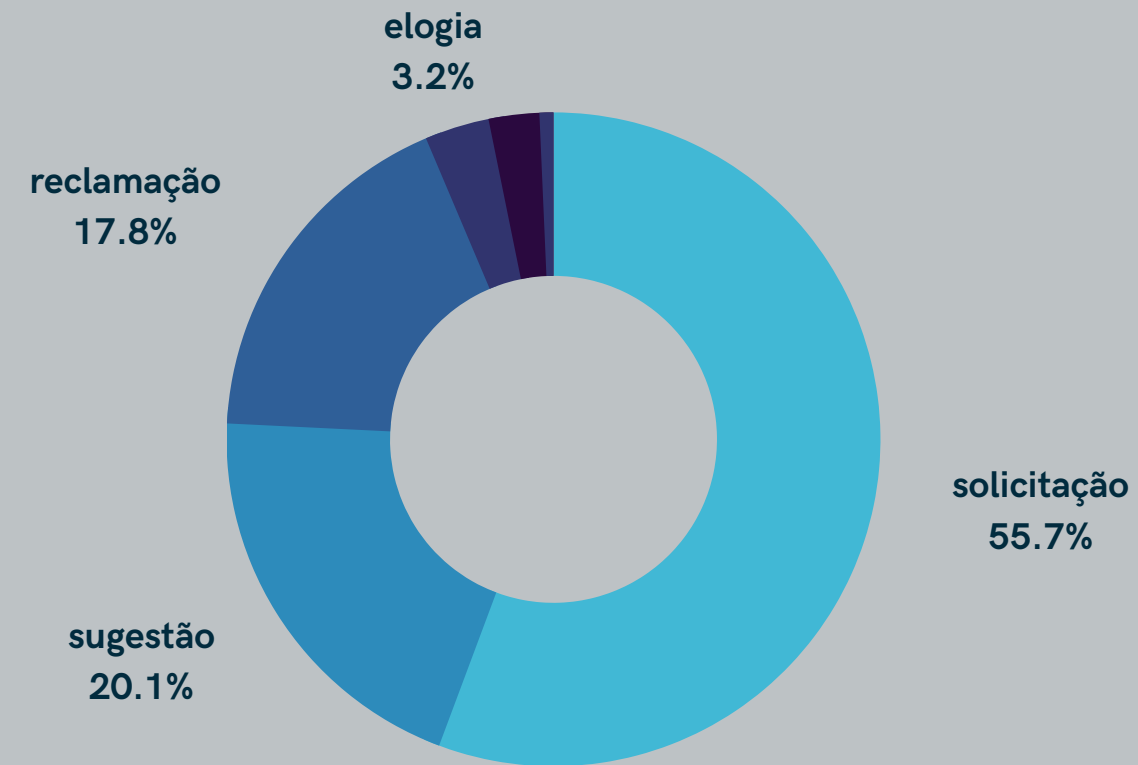


A meta da nossa administração de Samambaia é esta sempre acima da media da rede SIGO, e sempre melhorando a cada ano. Esse ano de 2022 teve alguns empecilhos que dificultaram nossa resolutividade, exemplos; Contratos dos maquinários com a NOVACAP, eleições, copa do mundo, etc.



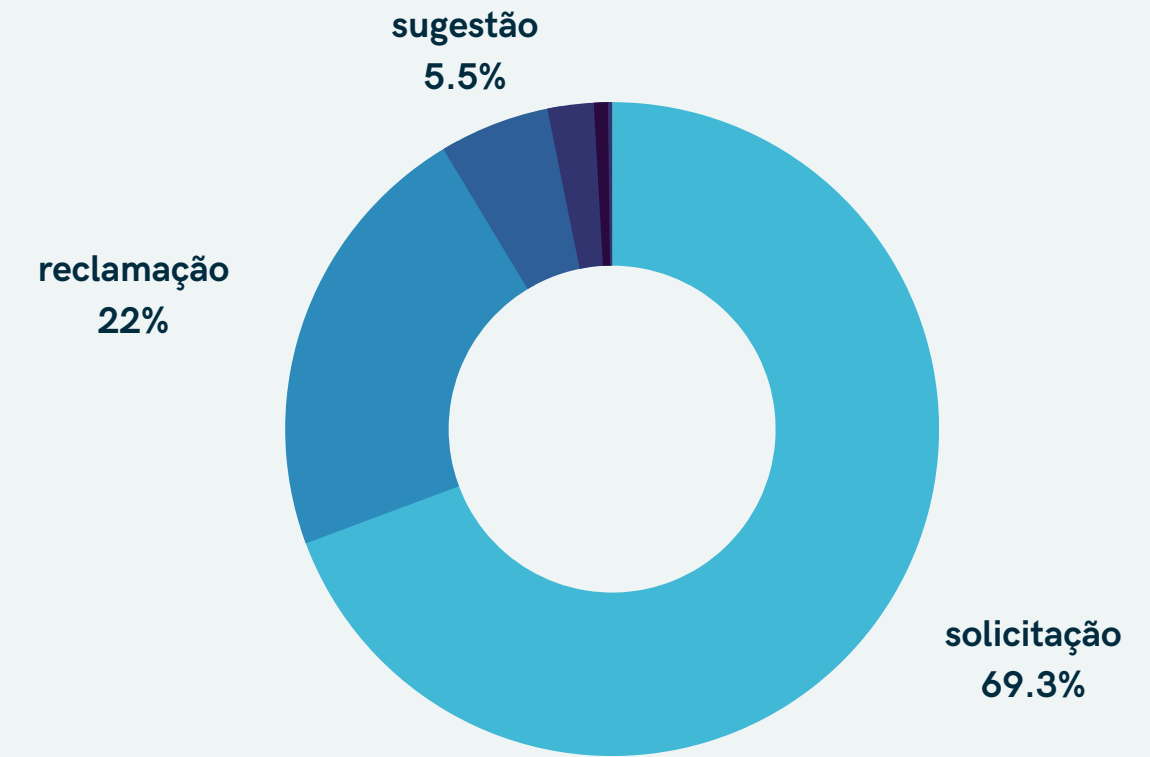
# Tipologia

**2021**



A tipologia mais decorrente no ano de 2021 foi a solicitação.

**2022**

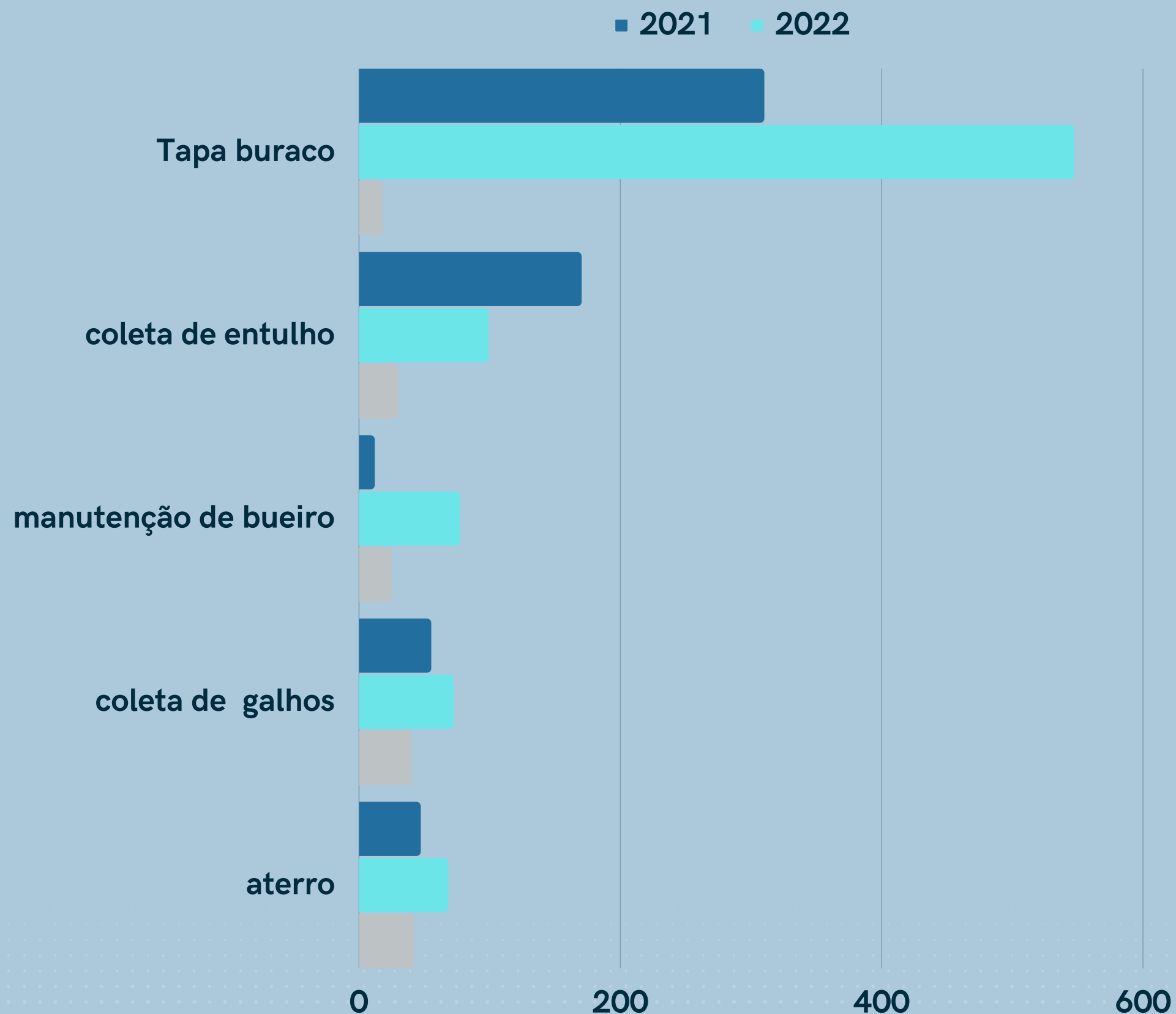


todos os índices tiveram um aumento, exceto a sugestão que teve uma queda, na solicitação houve um aumento de 14% referente ao ano de 2021, esse aumento da solicitação está relacionado ao tapa buraco, devido ao asfalto da cidade ser muito antigo as demandas de tapa buraco não param de crescer.

# Assuntos Recorrentes

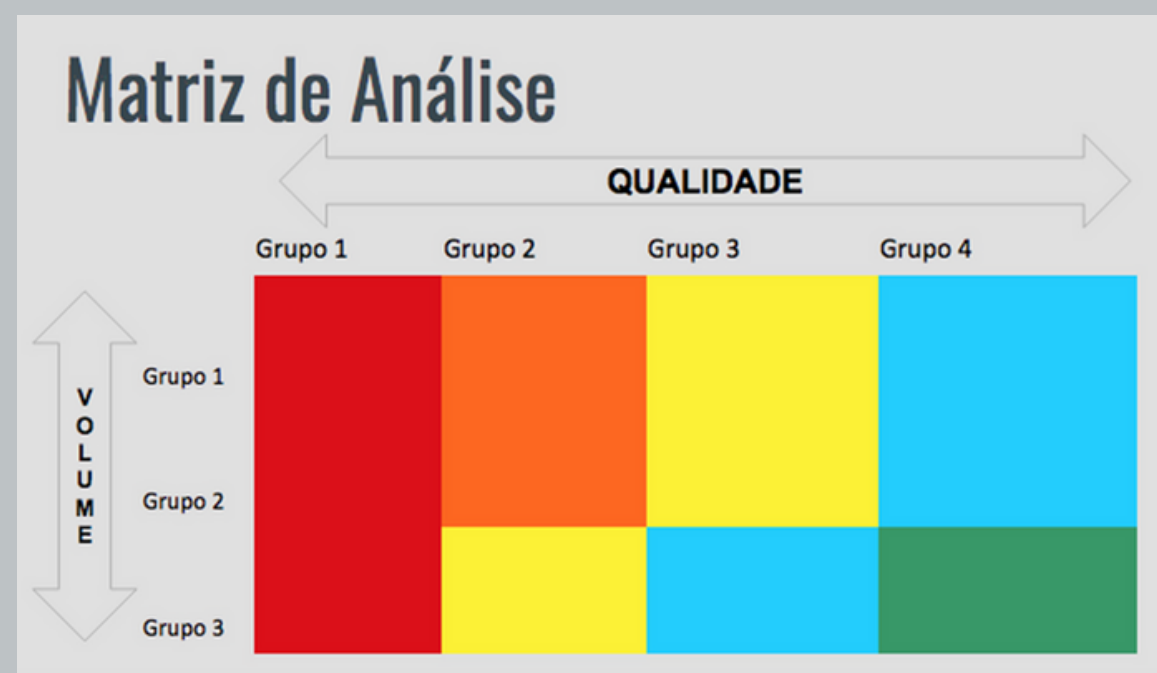
## TAPA BURACO

O serviço mais solicitado em nossa administração regional de Samambaia é o tapa buraco, o asfalto em nossa cidade é um dos mais antigos do DF, com isso as demandas de tapa buraco cresce a cada dia. Estamos buscando parcerias com a novacap para licitar os serviços de recapeamento asfáltico em nossa cidade.



# Matriz de Análise

Conforme o plano de ação SIGO 2022, a quantidade de manifestações registradas (volume) com porcentual de satisfação apresentado (qualidade), nesses parâmetros a ouvidoria de Samambaia encontra-se no grupo 3, em relação ao volume cor verde, nossa administração recebeu mais de 600 manifestações no ano, em relação a qualidade na cor azul, todos índices estão acima de meta SIGO.









# Equipe

Apresente a equipe da ouvidoria

Paulo Nery

Marilene Gomes