RELATÓRIO OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAMAMBAIA (1° trimestre 2024)

1°TRIMESTRE

2024

Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

GDF
É tempo de ação.

NÚMEROS DA OUVIDORIA- 1°TRIMESTRE 2024

717 Manifestações

250 - Internet

301 - Central 162

103 - Presencial

63 - Outros

A ouvidoria é um espaço para se relacionar com a administração Regional de Samambaia, com o papel de cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão. Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-Geral. As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de informação ao Cidadão –SIC – em relação às áreas em que atuam. A ouvidoria da Administração Regional de Samambaia desenvolveu um sistema interno para organizar todas as solicitações constantes no sistema OUV-DF, de forma que as ações realizadas pela equipe do Parque de Serviços sejam otimizadas e os recursos utilizados na solução dos problemas melhor aproveitados. Nossa equipe da ouvidoria zela pela boa prestação de serviço, tendo a tarefa de entrar em contato com cada cidadão (ã) antes de finalizar uma ordem de serviço.

Ao compararmos o número de manifestações registradas no 1° trimestre de 2023 com o mesmo período de 2024, observamos que teve um pequeno aumento de 78 manifestações.
Esse crescimento demonstra que os cidadãos estão cada vez mais conscientes do seu papel e da importância de exercer sua participação social, utilizando a Ouvidoria como instância para auxiliá-los.
Diante disso, entendemos a importância de disponibilizar um sistema mais intuitivo, onde o cidadão não precise gastar muito tempo para utilizar o Participa-DF.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

717 Manifestações

Reclamação 316

Solicitação - 348

Elogio - 30

Denúncia - 09

Informação - 01

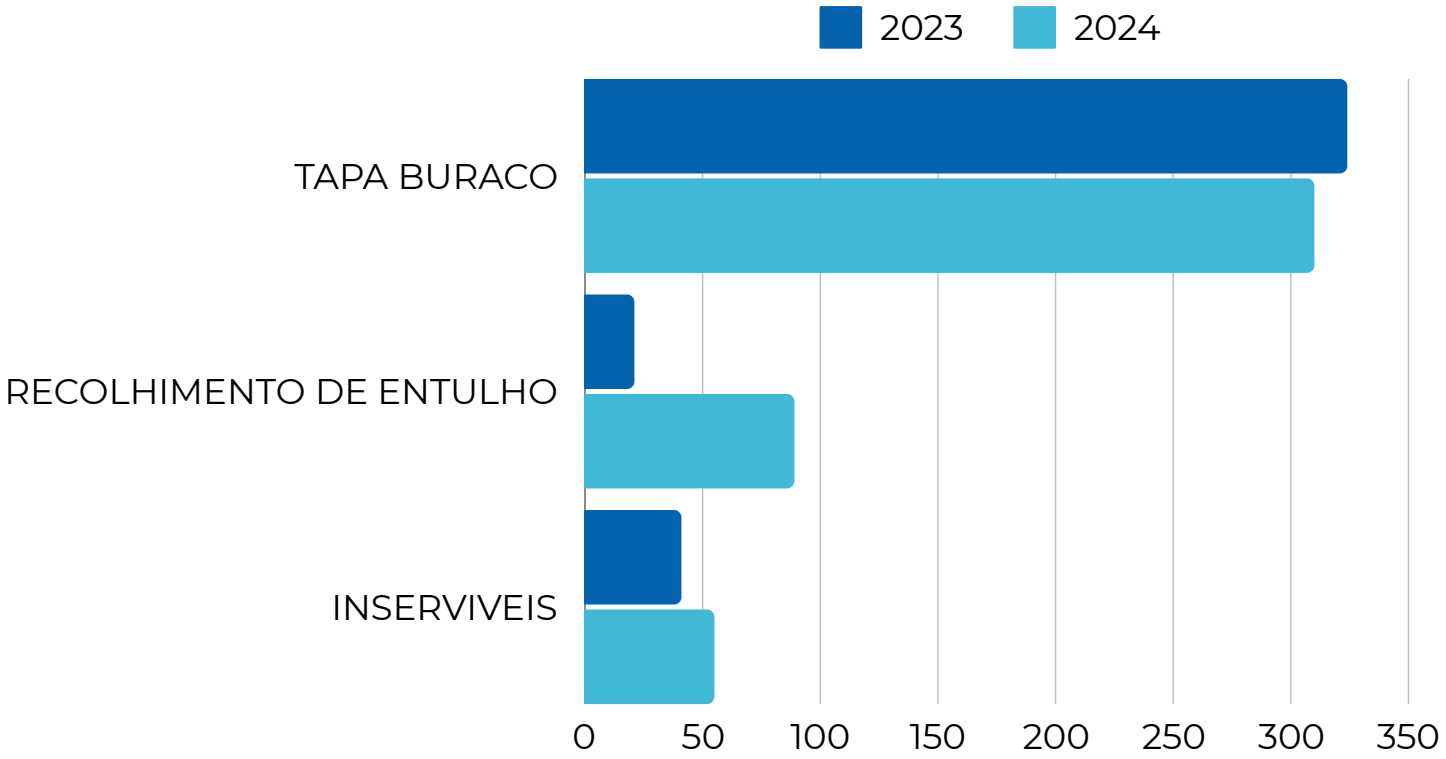
Sugestão - 13

Em 2024, comparado ao primeiro trimestre de 2023, observamos um crescimento de 78 manifestações no número registradas.

Ouve um aumento em todas as tipologias em referência a 2023

Esse aumento significativo nas manifestações demonstra um maior engajamento dos cidadãos na utilização da Ouvidoria para exercerem seu direito à participação social e contribuírem para a melhoria dos serviços públicos.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



No primeiro trimestre de 2024, houve uma redução de solicitação de tapa buraco e aumento de recolhimento de entulho e inservíveis, nesse 1° trimestre de 2024.

Por meio das demandas na Ouvidoria, o Administrador direcionou e reforçou o trabalho em locais com maior alta de demandas, concentrando a fiscalização nesses pontos.

A Ouvidoria da administração de Samambaia trabalha em atendimento para todos os órgãos do GDF, trabalhamos com o sistema participa/DF, (Ouvidoria e Lei de Acesso á informação). O atendimento é feito por vários canais; Presencial na sala de Ouvidoria; pelo telefone 162; E pelo Site Participa/DF.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

31 Pedidos

4 DIAS
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS

100 %
RESPONDIDO NO PRAZO

IDENTIFICADO 12 %

ANONIMIZADO 61 %

INTERNET 100%

PRESENCIAL 0%

No 1° trimestre de 2024, todos os pedidos de acesso à informação encaminhados para a Administração Regional de Samambaia foram respondidos dentro do prazo estabelecido. Isso é um indicativo positivo de eficiência na gestão da transparência pública. .

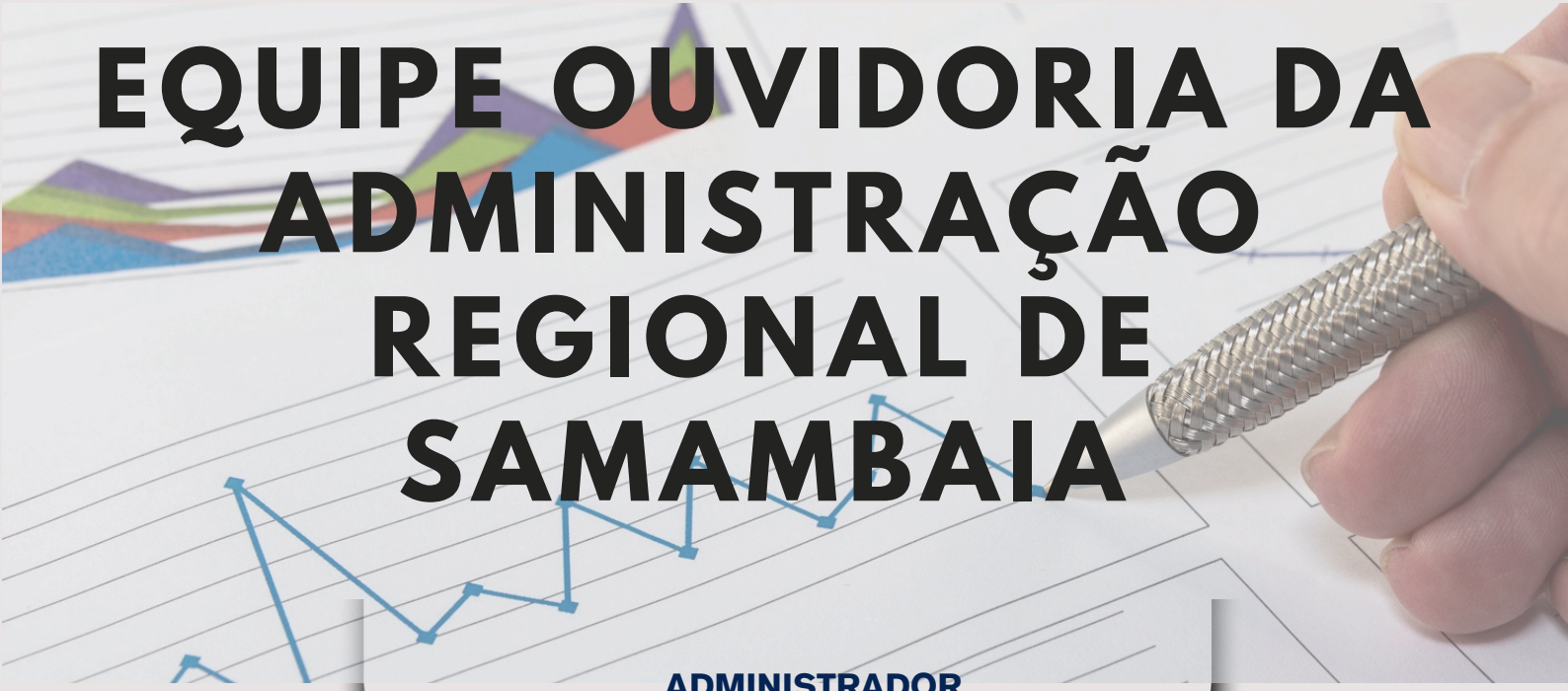
Comparando com o mesmo período de 2023, em 2024 houve uma redução de 03 manifestação de informação no número de pedidos registrados. Esta redução reflete um maior engajamento por parte dos cidadãos, demonstrando uma crescente conscientização sobre os direitos de acesso à informação garantidos pela Lei de Acesso à Informação.

Esse cenário é muito positivo, pois não apenas fortalece a democracia ao aumentar a participação cidadã, mas também reforça a responsabilidade das instituições públicas em garantir a transparência e a prestação de contas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Administração Regional de Samambaia está sempre à disposição da comunidade buscando melhorias e soluções para nossa Cidade, nosso Administrador, Marcos Leite junto com sua equipe estão fazendo diversas parcerias com os órgãos do GDF para resolver as demandas de Ouvidoria dessa Administração Regional. O administrador de Samambaia busca priorizar as demandas de Ouvidoria, buscando apoio de outros órgãos para aumentar a Resolutividade da Cidade, um exemplo é o órgão DER/DF que está sempre apoiando nosso administrador. A coleta de entulho que teve aumento significante está sendo resolvido de forma bastante eficaz com a parceria do SLU, hoje o cidadão faz a solicitação e no mais tardar até cinco dias sua demanda está resolvida aumentando a Resolutividade da nossa RA. Sobre as demandas de calçadas, o núcleo de obras desta administração fez um levantamento de todo calçamento da cidade e está aguardando recursos do GDF para começar essas obras, que por sinal essa verba está prevista para esse semestre. Por fim, essa Ouvidoria com apoio da atual Gestão, está diariamente empenhada em buscar soluções para aumentar o índice de resolutividade que vem crescendo de uma forma significativa, estamos atendendo demandas antigas com o intuito de mudar a resposta do cidadão, pois muitas demandas já foram resolvidas aguardando uma resposta positiva do Cidadão (a). Nossa meta é alcançar 70% do índice de resolução. Estamos sempre à disposição. Atenciosamente Ouvidoria da Administração Regional de Samambaia.

EQUIPE OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAMAMBAIA



ADMINISTRADOR
MARCOS LEITE DE ARAUJO

OUVIDORA
JACIRA DE FATIMA LUIZ BERNARDES ALCÂNTARA

ASSESSOR
IRANILDO BATISTA LEITE

ASSESSORA
MARILENE GOMES DE OLIVEITRA

ASSESSORA
KARINA CAVALCANTE DE OLIVEIRA PEREIRA

162 Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

GDF
É tempo de ação.