

RELATÓRIO OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAMAMBAIA (1º trimestre 2023)



Período de 01/01/2023 à 30/03/2023

Governador: **Ibaneis Rocha**

Administrador Regional: Marcos Araújo

Apresentação

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.

Dados estatísticos

Os gráficos abaixo mostram como foi o andamento das manifestações decorrente ao período do 1º trimestre de 2023 pelo sistema de ouvidoria na Administração Regional de samambaia.

Nesse primeiro semestre de 2023 foram registradas 1182

manifestações, um aumento de 40%, comparado ao semestre do ano passado, conforme informa o gráfico abaixo;

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações
1º	RA-CEIL (RA IX)	27%	1377
2º	RA-GUAR (RA XI)	67%	962
3º	RA-TAG (RA III)	81%	900
4º	<u>RA-SAM (RA XIII)</u>	58%	<u>729</u>
5º	RA-GAMA (RA II)	39%	703

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações
1º	RA-CEIL (RA IX)	32%	1414
2º	<u>RA-SAM (RA XIII)</u>	54%	<u>1182</u>
3º	RA-GUAR (RA XI)	52%	1054

Depois da pandemia, o quantitativo de atendimento presencial diminuiu bastante, porem o atendimento pela internet não para de subir, com a grande maioria de manifestações via internet e telefone fixo e WhatsApp da ouvidoria.

Nesse primeiro semestre de 2023, no início do ano houve a mudança do administrador e a troca de servidores dessa administração regional, com isso houve um acúmulo de registros e um atraso na execução dos serviços, no segundo trimestre houve um aumento significativo nas execuções das demandas de ouvidoria, hoje estamos com 54% em resolutividade acima da média colocada pela OGDF/CGDF.

Conforme informações pelo sistema participa/DF, as demandas de tapa buraco nesse primeiro semestre aumentaram mais de 45%, esse aumento foi devido a grandes quantidades de chuvas no primeiro trimestre e o asfalto em alguns pontos da cidade serem muito antigos. Outro fator importante está sendo o número de cidadãos cadastrado no sistema participa/DF que aumentou bastante, o sistema está sendo bem divulgado pela assessoria de comunicação.



Abaixo mostra o índice de resolutividade da administração de Samambaia, e o índice de satisfação avaliado pelo cidadão está em 84% e recomendação de nossa Ouvidoria está em 86%, bem acima da média recomendada.

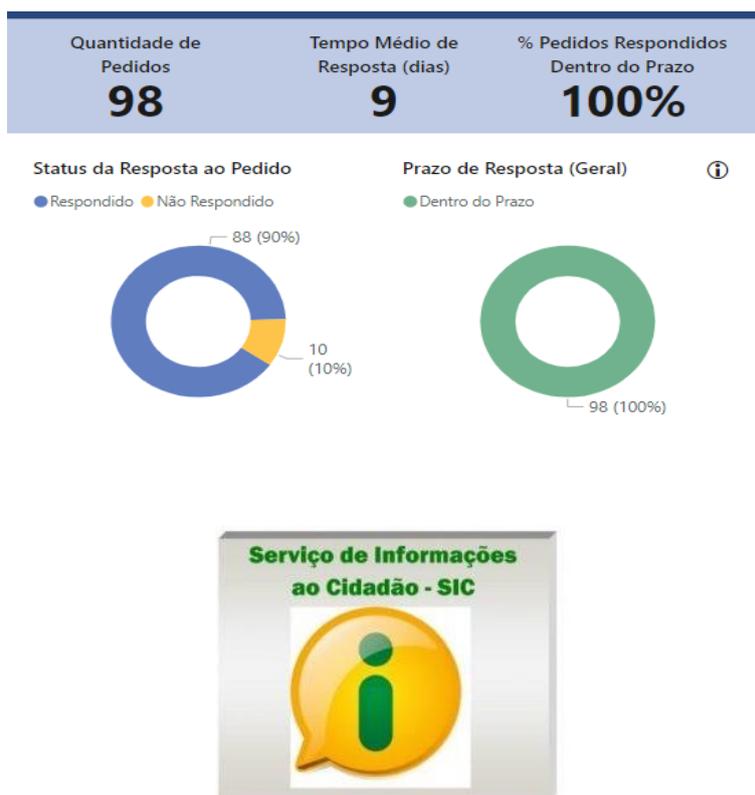


Índice de **Resolutividade** no 2º trimestre de 2023, houve um aumento no índice de resolutividade. O administrador da Cidade vem trabalhando diariamente com o intuito de melhorar os índices da nossa Administração Regional.

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 da administração Ramal 4;
- ✓ Por WhatsApp da Ouvidoria;
- ✓ E pelo Site Participa/DF.

Nesse primeiro semestre foram feitos mais de 300 novos cadastros, o setor de ouvidoria está sempre interagindo com o setor mais demandado que é a Diretoria de Obras. No segundo trimestre o índice de resolutividade melhorou e vem tendo um aumento significativo.



Conforme o gráfico acima, nesse semestre de 2023, foram registrados 98 pedidos de informações, todos respondidos no prazo e alcançando 100%.

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 significativo 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.



Paulo Nery
Chefe da Ouvidoria

Marcos Leite
Administrador Regional