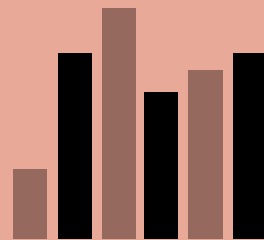


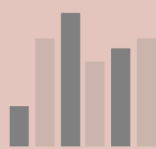
RELATÓRIO OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAMAMBAIA (2º trimestre 2024)



2º TRIMESTRE



NÚMEROS DA OUVIDORIA- 2º TRIMESTRE 2024



510

Manifestações



196- Internet - 38,4%



232 - Central 162 - 45,5%



54. - Presencial - 10,6%



20 - Outros - 3,9%



8 - Ouvidoria Itinerante -1,6%

Ao compararmos os números das manifestações registradas no 1º trimestre de 2024 com o 2º trimestre, tivemos uma redução de 28.8% nos registros de manifestações.

Consideramos que essa redução está relacionada a melhorias nos serviços, aumento de resposta direta aos cidadãos e ações de comunicação e educação promovida pela ouvidoria e com o apoio desta administração.

Os dados fornecidos indicam que, apesar da variação no número de registros entre o primeiro e o segundo trimestre, as preferências pelas formas de entrada utilizadas permaneceram as mesmas ao longo do período. As três principais formas de entrada foram por meio da internet, canal 162 e presencial.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



510

Manifestações



Reclamação
212 -
41,6%



Solicitação -
272 - 53,3%



Elogio - 16 -
3,1%



Denúncia
1 - 0,2%



Informação -
1 - 0,2%



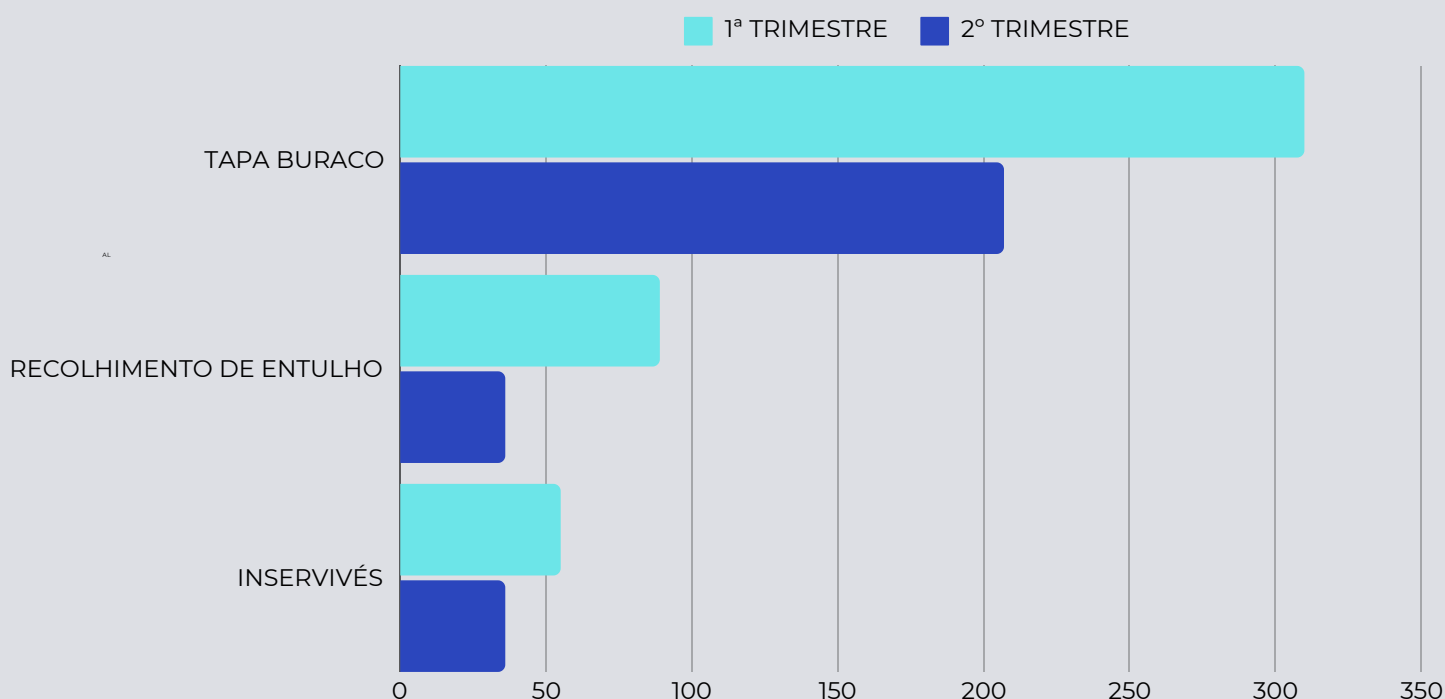
Sugestão -
8 - 3,1%

Considerando que está redução está relacionada com a melhoria nos serviços, aumento de resposta direta ao cidadãos e ações de comunicação e educação promovida pela ouvidoria e pela Administração.

Iniciamos nossa análise observando um dado positivo: no comparativo entre os dois trimestre de 2024, houve uma redução de 207 registros de manifestações

Isso demonstra que os cidadãos estão reconhecendo a importância de manifestar sua satisfação quando bem atendidos.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Observamos que tivemos uma mudança significativa no registro das manifestações relacionadas aos assuntos entre o primeiro e o segundo trimestre.

No primeiro trimestre, o assunto TAPA BURACO foi classificado como o primeiro mais demandado, com o 310 manifestações registradas. No entanto, no segundo trimestre, esse mesmo assunto teve uma redução de 103 manifestação de solicitações, os demais assuntos também teve reduções, RECOLHIMENTO DE ENTULHO 89 reduziu 53, INSERVIVEIS 55 reduziu 19.

Essa redução foi relacionado ao projeto ADMINISTRAÇÃO REGIONAL 24H, projeto que está sendo testado pelo GDF.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI



30

Manifestações

4

Tempo médio
de resposta

100%

Respondidos
no prazo



Identificado
46. %



Anonimizado
53.3 %



Internet
93 %



Presencial
7 %

Observamos que tivemos uma diferença nos registros entre o 1º e o 2º trimestre de 2024.

O tempo de resposta se manteve comparado ao 1º trimestre.

Esses dados sugerem que, apesar das variações nos números de registros e no tempo de resposta, esta ouvidoria está mantendo um bom desempenho no atendimento aos pedidos de acesso à informação, o que é crucial para fortalecer a confiança dos cidadãos nas instituições públicas.

[https://www.painel.ouv.df.gov.br/
dashboard](https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard) consultado no dia
11/11/2024



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



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 OLIVEIRA**

**ASSESSORA
KARINA CAVALCANTE DE OLIVEIRA
PEREIRA**

**ASSESSORA
ELENI CARDOSO FERREIRA**