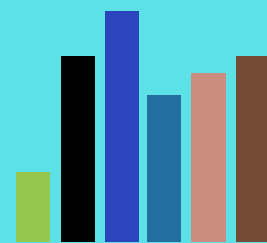


# RELATÓRIO OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAMAMBAIA (3º trimestre 2024)



## 3º TRIMESTRE



# NÚMEROS DA OUVIDORIA- 2º TRIMESTRE 2024

286

## Manifestações



158 - Internet - 55,2%



96 - Central 162 - 33,6%



32 - Presencial - 11,2%

Ao compararmos o número de manifestações registradas no 1º e 2º trimestre, com o 3º trimestre de 2024, observamos que houve uma redução de manifestações. Essa redução está relacionada com a implantação do novo canal de atendimento para manutenção das cidades, o Administração Regional 24 Horas - ADM24H, que está sendo implantado pelo Governo do Distrito Federal, com o objetivo de melhorar o atendimento das solicitações de manutenção das cidades, através dos canais: portalcidadao.df.gov.br, telefone 156, whatsapp 61-3410-9000 e app e GDF.

A Ouvidoria continua registrando as solicitações e acompanhando ADM24H,

# TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

286

## Manifestações



Reclamação -  
54,5%



Solicitação -  
36,7%



Elogio -  
5,6%



Denúncia -  
0,7%



Informação -  
0,01 %



Sugestão -  
2,4%

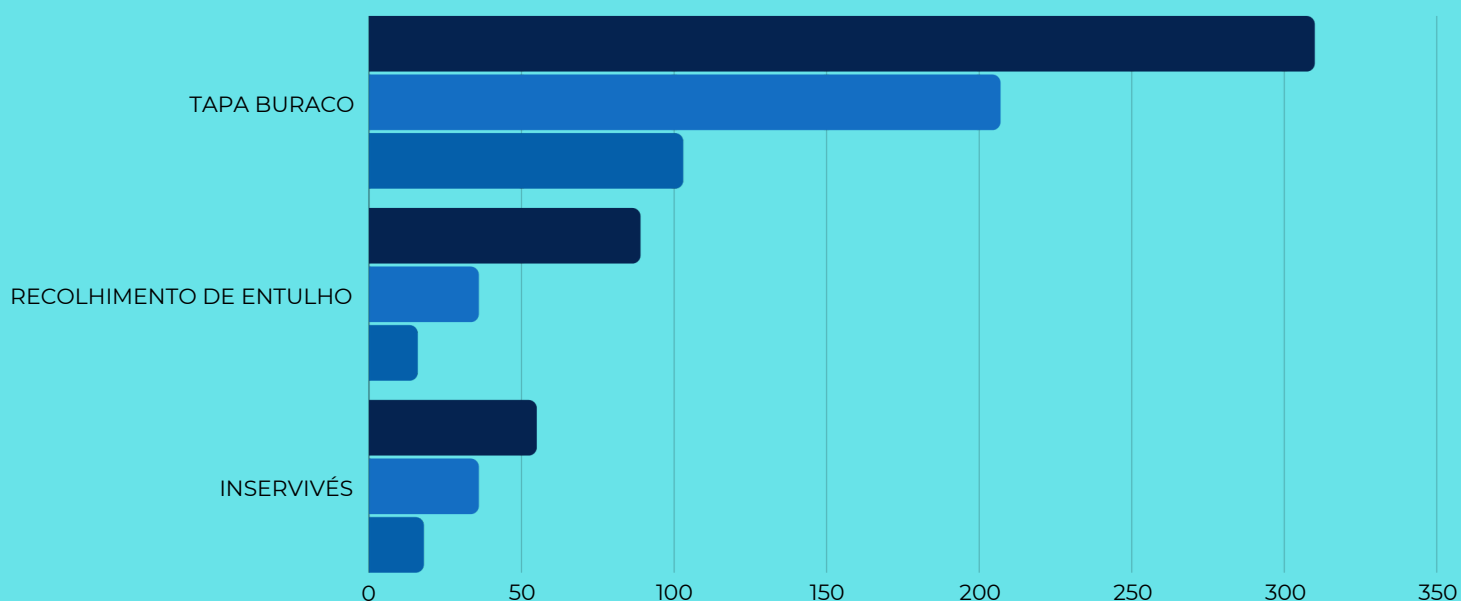
Iniciamos nossa análise observando os seguintes dados: Comparando os dois trimestres de 2024 que teve 1.227 manifestações e no 3º trimestre 286 manifestações, houve uma redução no número de manifestações significativas de 76,6%

Ainda em relação às classificações das manifestações, observamos que o tipo que teve a maior queda quantitativa de registros foi o de solicitações, com uma redução de 16,6 %, um aumento de registro de reclamações de 12,9 %

Outra observação relevante foi crescimento nas denúncias comparado aos dois trimestres de 2024, de 0,4 %

# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

■ 1º TRIMESTRE ■ 2º TRIMESTRE ■ 3º TRIMESTRE



Observamos que tivemos uma mudança significativa no registro das manifestações relacionadas aos assuntos entre o primeiro, o segundo trimestre e o terceiro trimestre de 2024. Tapa buraco continua liderando como a demanda mais solicitada e que teve uma redução significativa comparando os três trimestres conforme demonstrado no gráfico.

Esta redução também está relacionada ao Administração Regional 24 horas - ADM24H.

# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

76

## Manifestações

7

Tempo médio  
de resposta

100%

Respondidos  
no prazo



Identificado  
47 %



Anonimizado  
53 %



Internet  
95 %



Presencial  
5 %

Observamos que tivemos um aumento de registros de manifestações no 3º trimestre de 2024.

Houve aumento no tempo médio de resposta, de 4 para 7 dias, o que é compreensível considerando a complexidade envolvida na obtenção de dados e informações de diversas áreas da CGDF.

Mesmo com esse aumento, manter uma média de resposta de 7 dias ainda é

um pouco eficiente e reflete o compromisso com a transparência e a eficiência na gestão pública.

Esses dados sugerem que, apesar das variações nos números de registros e no tempo de resposta, a CGDF 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://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaZTg3ZGM2NDktNDk3Yy00ZDBiLWE2ZmltNzJmMTRkNjRjZjk0IiwidCI6IjU3NGNhYTRiLTkxODEtNGI5Yy04ZDhhLTBiMGY3NjkwZDdmNiJ9)

r=eyJrIjoiaZTg3ZGM2NDktNDk3Yy00ZDBiLWE2ZmltNzJmMTRkNjRjZjk0IiwidCI6IjU3NGNhYTRiLTkxODEtNGI5Yy04ZDhhLTBiMGY3NjkwZDdmNiJ9 em 02/12/2024

# 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. A coleta de entulho que teve aumento significativo está sendo resolvido de forma bastante eficaz com a parceria do SLU. Sobre as demandas de calçadas, o núcleo de obras desta administração fez um levantamento de todo calçamento da cidade e 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 DA OUVIDORIA



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**