



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º TRIMESTRE DE 2025

*Administração Regional de Arapoanga*

*Período: 01/01/2025 a 31/03/2025*

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral: Daniela Ribeiro Pacheco

Administrador Regional de Arapoanga: Sérgio Araújo

Chefe de Ouvidoria: Vadjô Salvino Sousa

## APRESENTAÇÃO

A seccional, Ouvidoria da Administração Regional de Arapoanga iniciou seus trabalhos no final do mês de setembro do ano de 2023. No mês seguinte, a referida Regional de Arapoanga foi oficialmente inaugurada, com a presença do ilustre Governador do Distrito Federal, Ibaneis Rocha na sede da Regional, localizada na Avenida Erasmo de Castro, Condomínio Sandray, Conjunto A, Lote 22 – CEP 73366-056 – Arapoanga/DF. Importante ressaltar que a Região Administrativa de Arapoanga RA-XXXIV foi criada por meio da LEI N° 7.190, de 21 de Dezembro de 2022.

A Ouvidoria da Administração Regional de Arapoanga – RA-ARAP em cumprimento ao Art. 2° da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências das Ouvidorias Seccionais, além do disposto no artigo 9° da Lei 4.896/2012: VII – publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria, apresenta o Relatório referente ao primeiro trimestre do ano de 2025, no qual constam informações quanto as manifestações dos contribuintes, registradas na plataforma PARTICIPA DF.

## **CANAIS DE RELACIONAMENTO**

### **Registre sua manifestação pela internet**

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <https://www.participa.df.gov.br/>.

### **Ligue 162**

Central de atendimento do Governo do Distrito Federal – GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

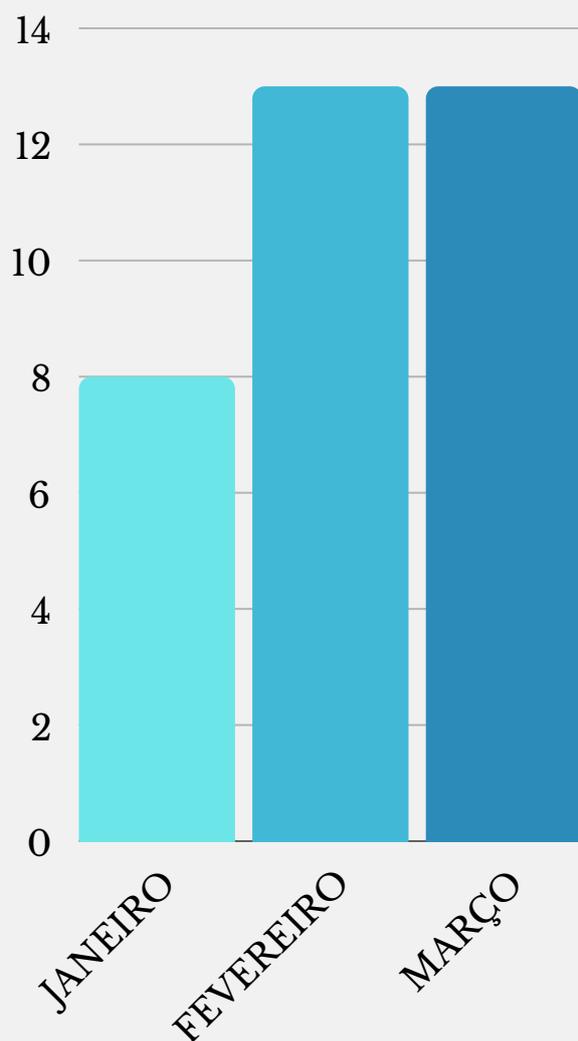
### **Atendimento presencial**

Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de Arapoanga para atendê-lo.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 13h às 17h

# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No primeiro trimestre de 2025 foram registradas 34 (trinta e quatro) manifestações, das quais, uma foi pedido de informações E-SIC (LAI).



*As estatísticas gerais do  
Órgão para o 1º trimestre*

**34**

*demandas no período*

**08**

*JANEIRO*

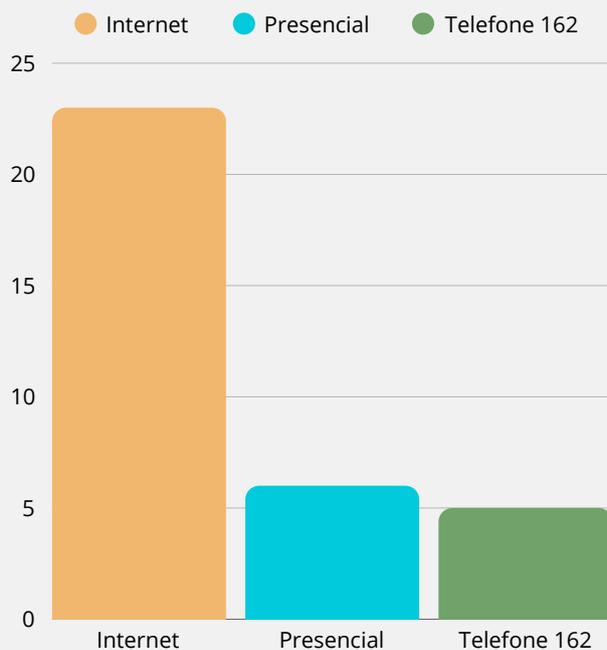
**13**

*FEVEREIRO*

**13**

*MARÇO*

## FORMA DE ENTRADA



**Internet**

67,64 %

**Presencial**

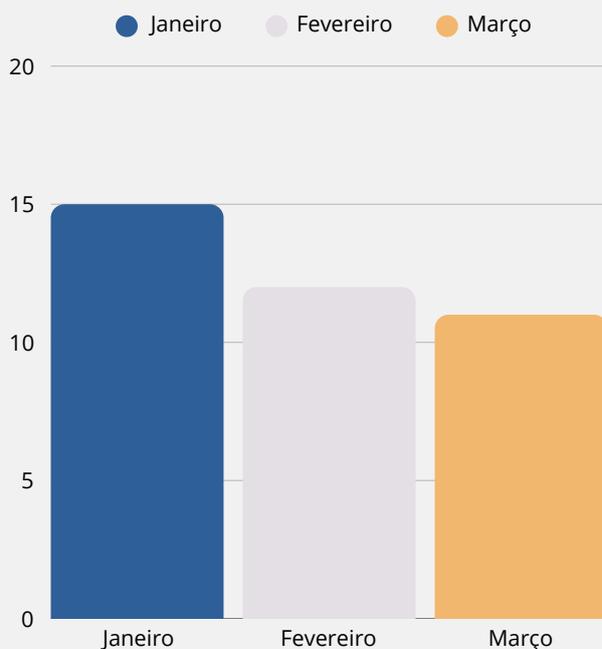
17,6%

**Telefone**

14,7 %

Nesse primeiro trimestre do ano de 2025 temos que a maioria das demandas, forma de entrada foram: Internet 23 (73%), seguida pela Presencial 6 (17,6%) e Telefone (14,7%).

## PRAZOS



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

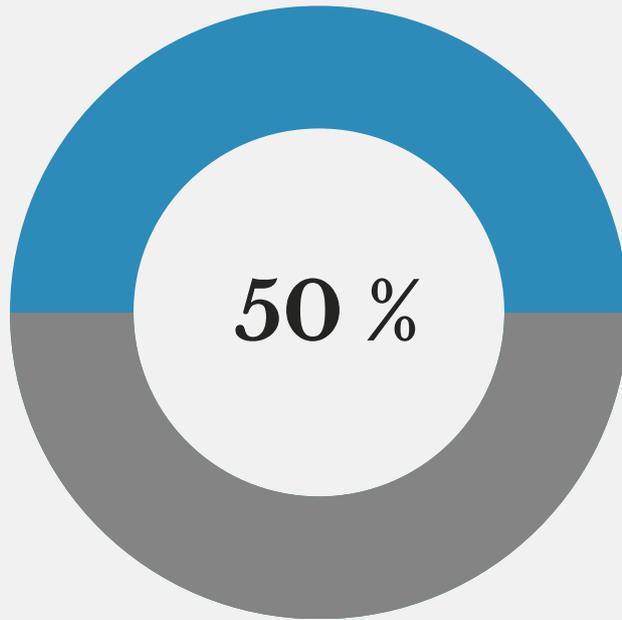


**12,9**  
DIAS

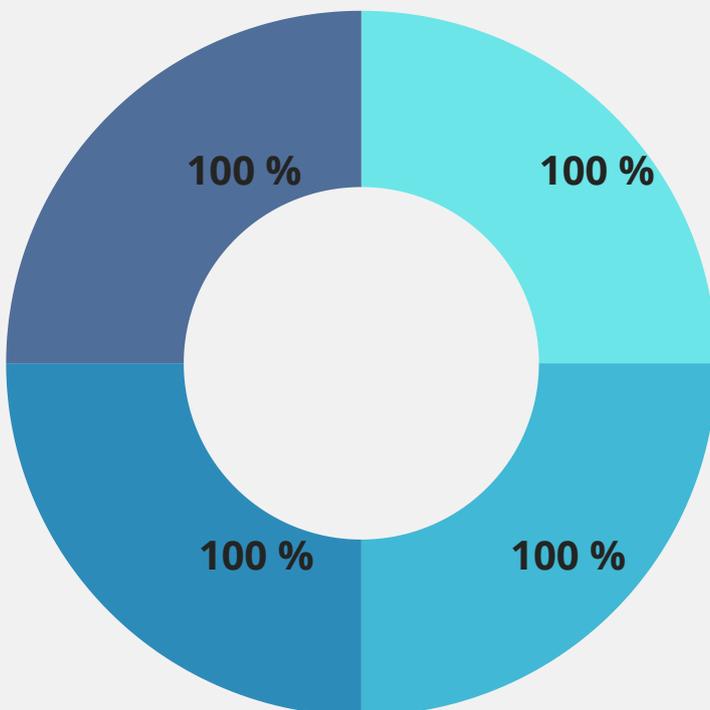
O prazo médio de resposta nos meses de JANEIRO, FEVEREIRO e MARÇO de 2025 ficaram, respectivamente: 15,5%; 12,8% e 11,1%. O prazo médio de resposta no trimestre ficou em 12,9. O prazo de resposta ao cidadão na ouvidoria são 20 (vinte) dias corridos, as manifestações recebidas pela ouvidoria foram cumpridas no prazo de resposta em percentual de 77,4%, sendo 22,6 % fora do prazo.

# INDICADORES

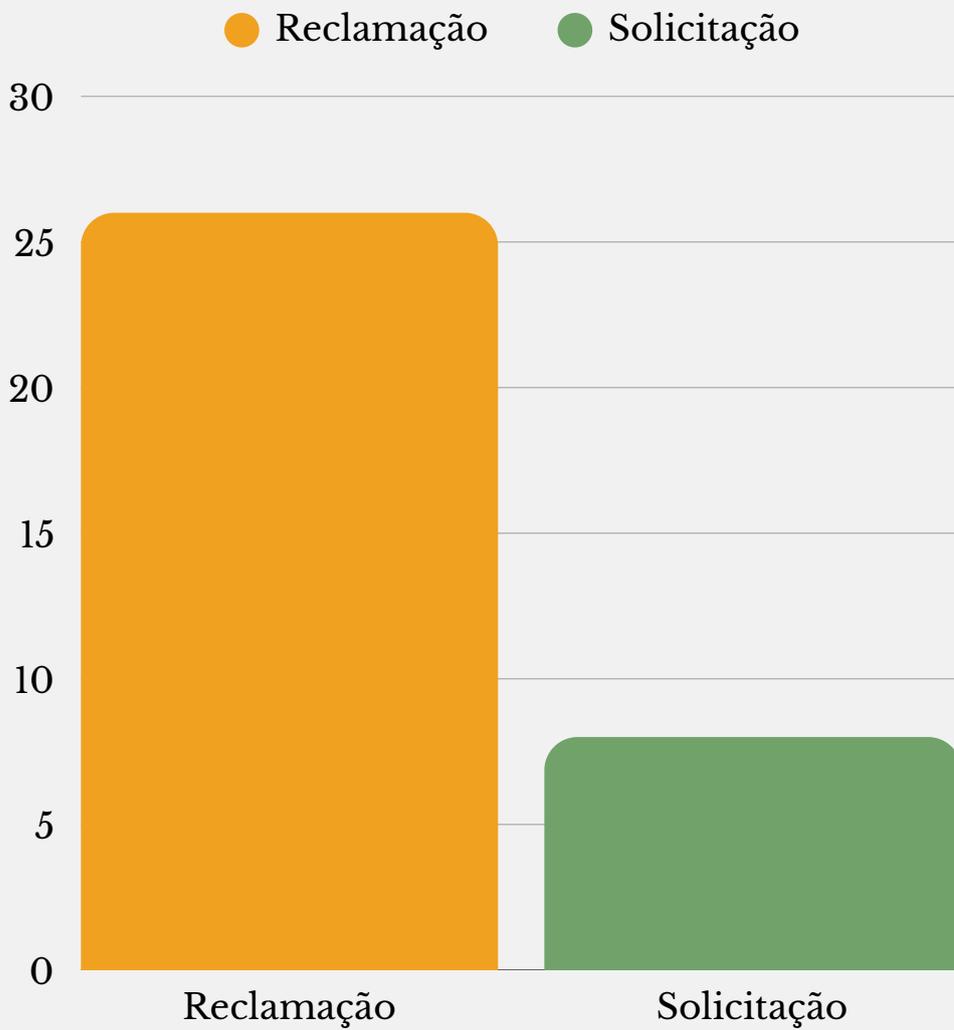
## Índice de Resolutividade



- SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUV...
- RECOMENDAÇÃO
- SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO
- SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

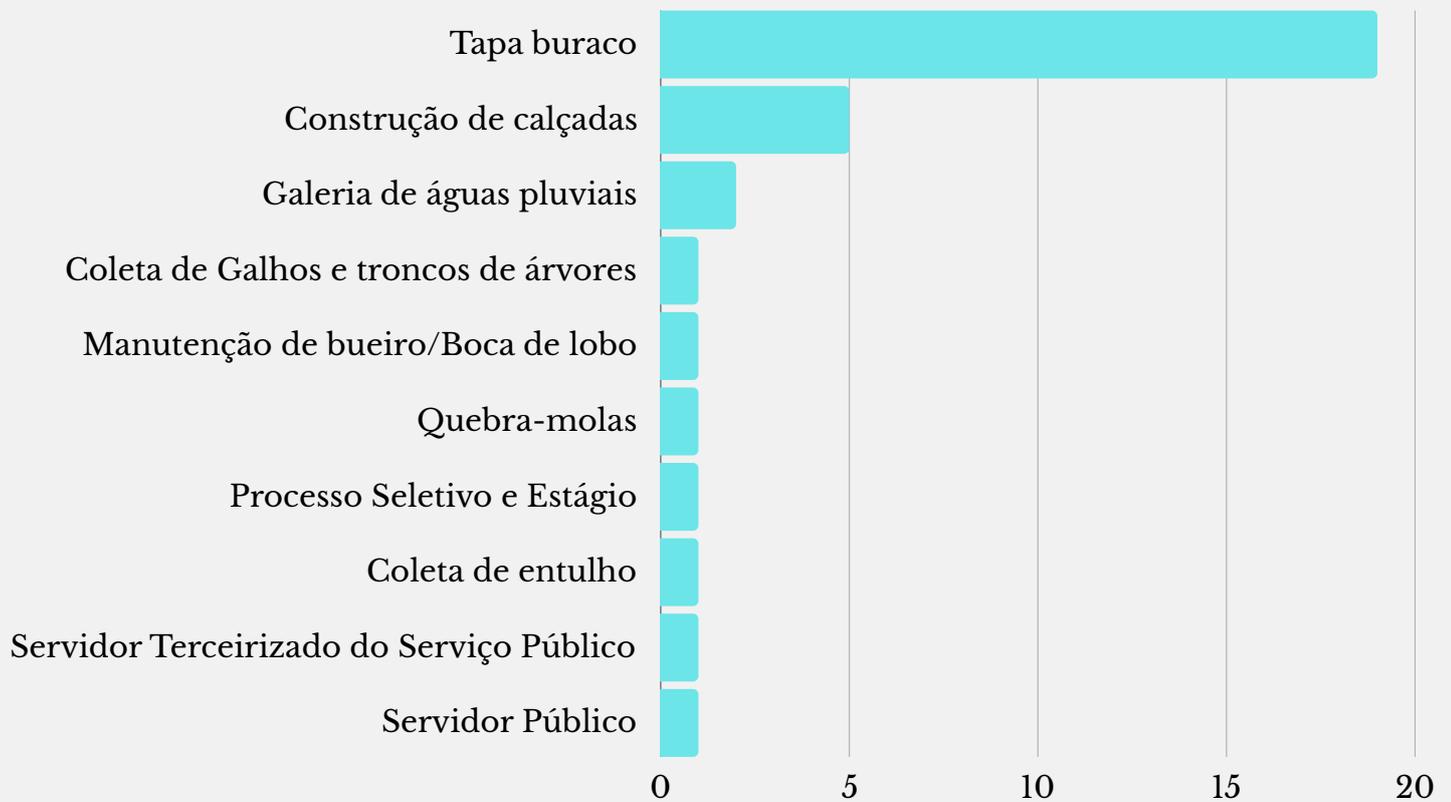


## TIPOLOGIA



A tipologia mais recorrente no 1º trimestre de 2024 foi RECLAMAÇÃO (26), seguida da SOLICITAÇÃO (8). Em termos percentuais temos o seguinte, respectivamente: 76,47% e 23,53%

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



O serviço mais solicitado na Administração Regional de Arapoanga foi Tapa Buracos (19), seguido pelo pedido de construção de calçadas (5) e construção de Galeria de águas pluviais (2). Importante salientar que o existem registro de solicitações feitos pelo serviço ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DIGITAL 24 HORAS.

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Através deste serviço a população poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

A Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Arapoanga é também responsável em receber e registrar pedidos de acesso à informação ao Cidadão (a) - SIC

No primeiro trimestre do ano de 2025 foram recebidas, por meio da plataforma PARTICIPA DF, via E-SIC, 31 (trinta e um) pedidos de informações relacionados a Lei nº 4.990/2012, que regula o acesso a informações no Distrito Federal Lei.



## PARTICIPAÇÃO EM OUTRAS ATIVIDADES

Além das atribuições definidas no artigo 19 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, a Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Arapoanga participou:

- 1ª Reunião Geral da rede SIGO-DF, dia 08/03/2025, às 14h, no auditório da EGOV -Escola de Governo do Distrito Federal;
- Convocação para o evento em comemoração ao Dia da Ouvidoria CGDF 2025, dia 12 de março de 2025, realizado no Teatro da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (CAESB). Processo SEI N° 00480-00001385/2025-15;
- Designação para exercer a função de autoridade de monitoramento da Lei de Acesso a Informação (Lei 4.990/2012), por meio da Ordem de Serviço nº 16, de 27 de março de 2025;
- Convocação para o evento 48ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Paranoá, no dia 14 de março de 2025. Processo SEI N° 00480-00001406/2025-01;

