



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2º TRIMESTRE 2024

Administração Regional de Arapoanga

Período: 01/04/2024 a 30/06/2024

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral: Maria Fernanda Cortes de Oliveira

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 fim 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 da 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 segundo trimestre do ano de 2024, 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.

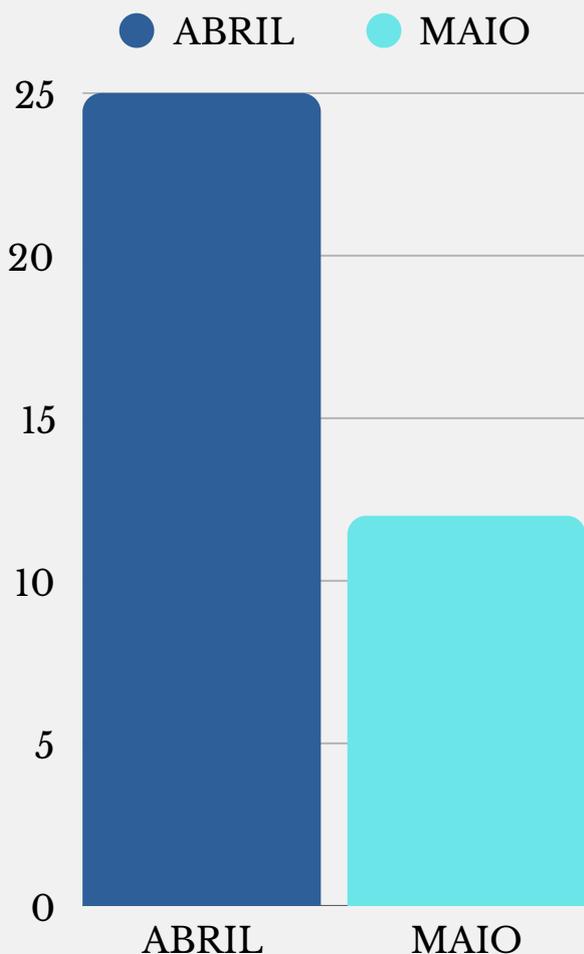
Atendimento presencial

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 segundo trimestre de 2024 foram registradas 37 (trinta e sete) manifestações.



Importante salientar que, no mês de junho o serviço ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DIGITAL 24 HORAS já estava sendo utilizado pelo cidadão. Motivo pelo qual, não houve registro no PARTICIPA DF. De acordo com esse programa foram registrados 35 demandas, das quais, 8 foram direcionadas para esta Administração Regional de Arapoanga.

*As estatísticas gerais do
Órgão para o 2º trimestre*

37

demandas no período

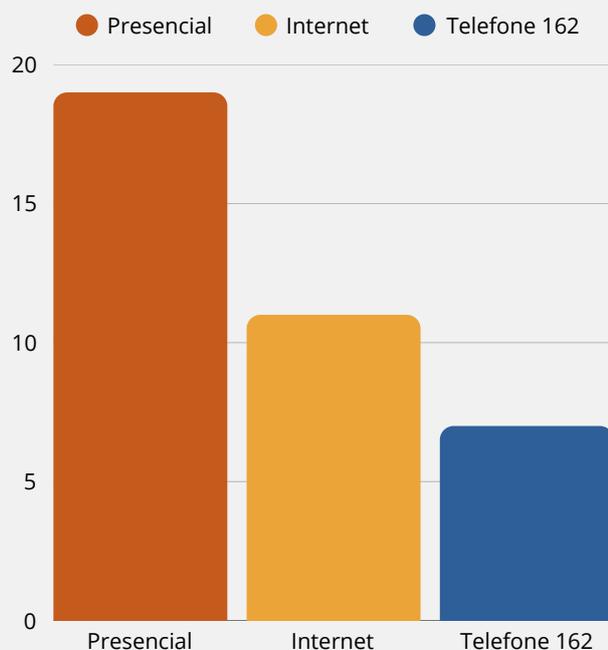
25

ABRIL

12

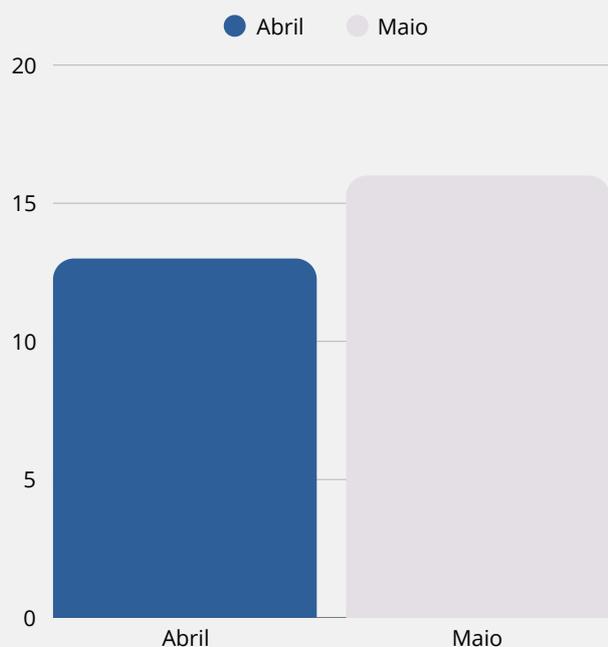
MAIO

FORMA DE ENTRADA



Nesse segundo trimestre a forma PRESENCIAL continua ser a meio de maior entrada de demandas, registrando 51,35% do total das demandas do trimestre. Seguida pela forma de entrada Internet 11 (29,73%) e Telefone 7 (18,91%).

PRAZOS



O prazo médio de resposta nos meses de Abril, Maio e junho ficaram, em 14,3 dias. 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 83,8% e fora do prazo 16,2%

Presencial

51,35 %

Internet

29,73 %

Telefone

18,91 %

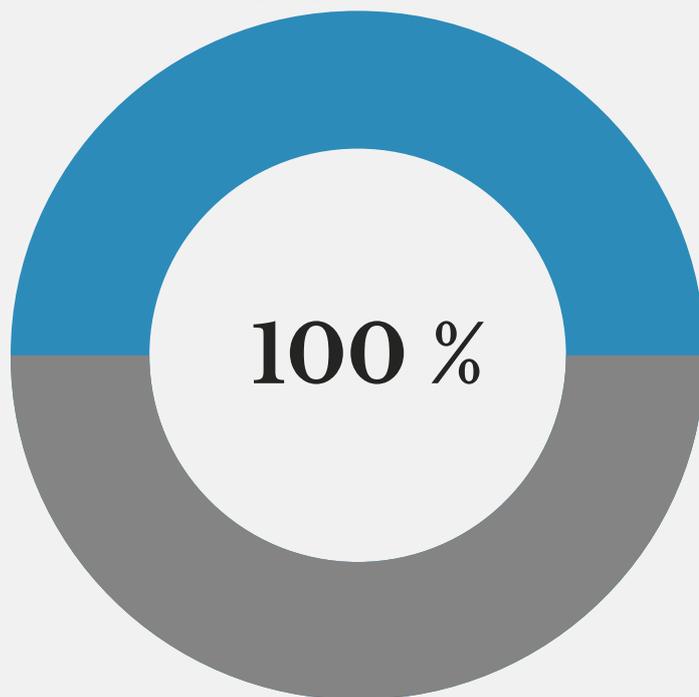
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



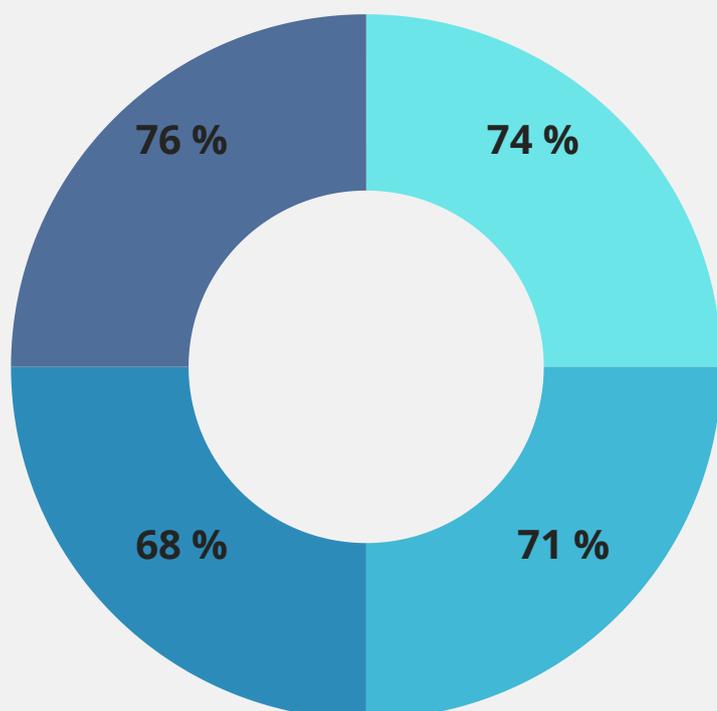
14,3
DIAS

INDICADORES

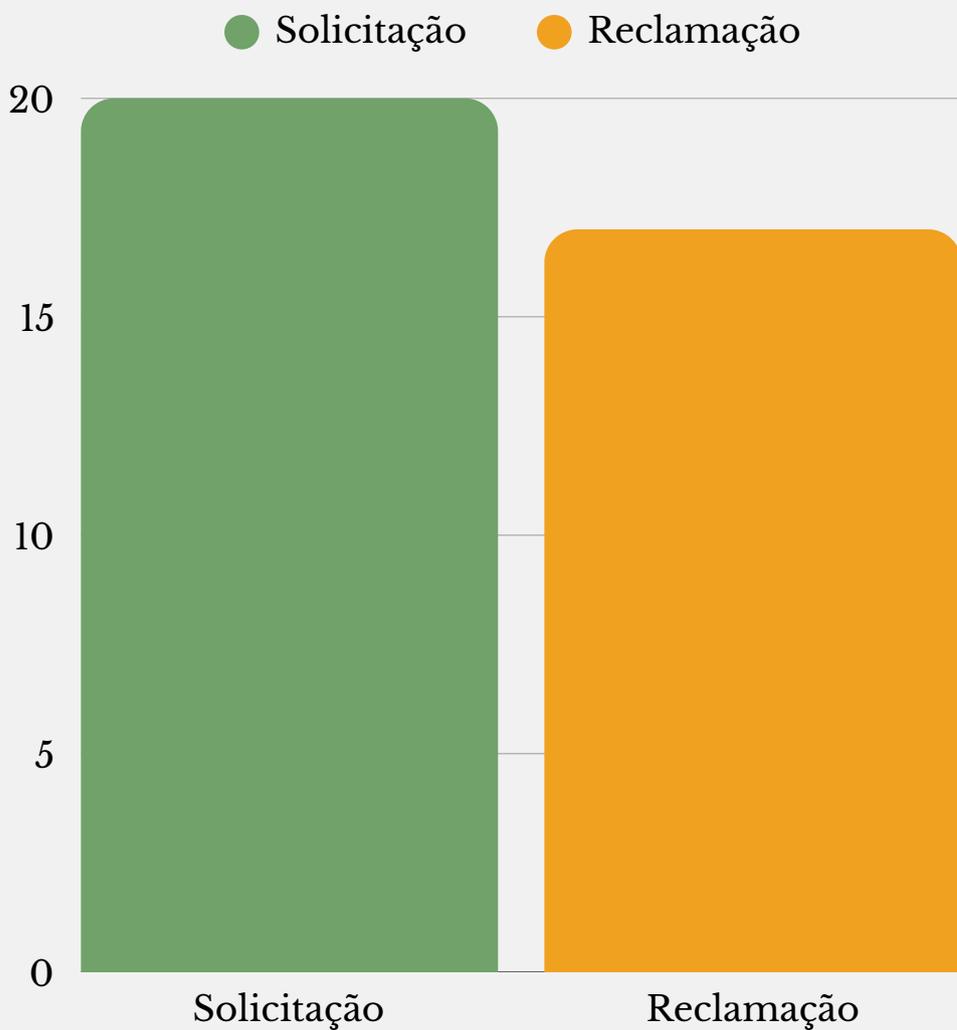
Índice de Resolutividade



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

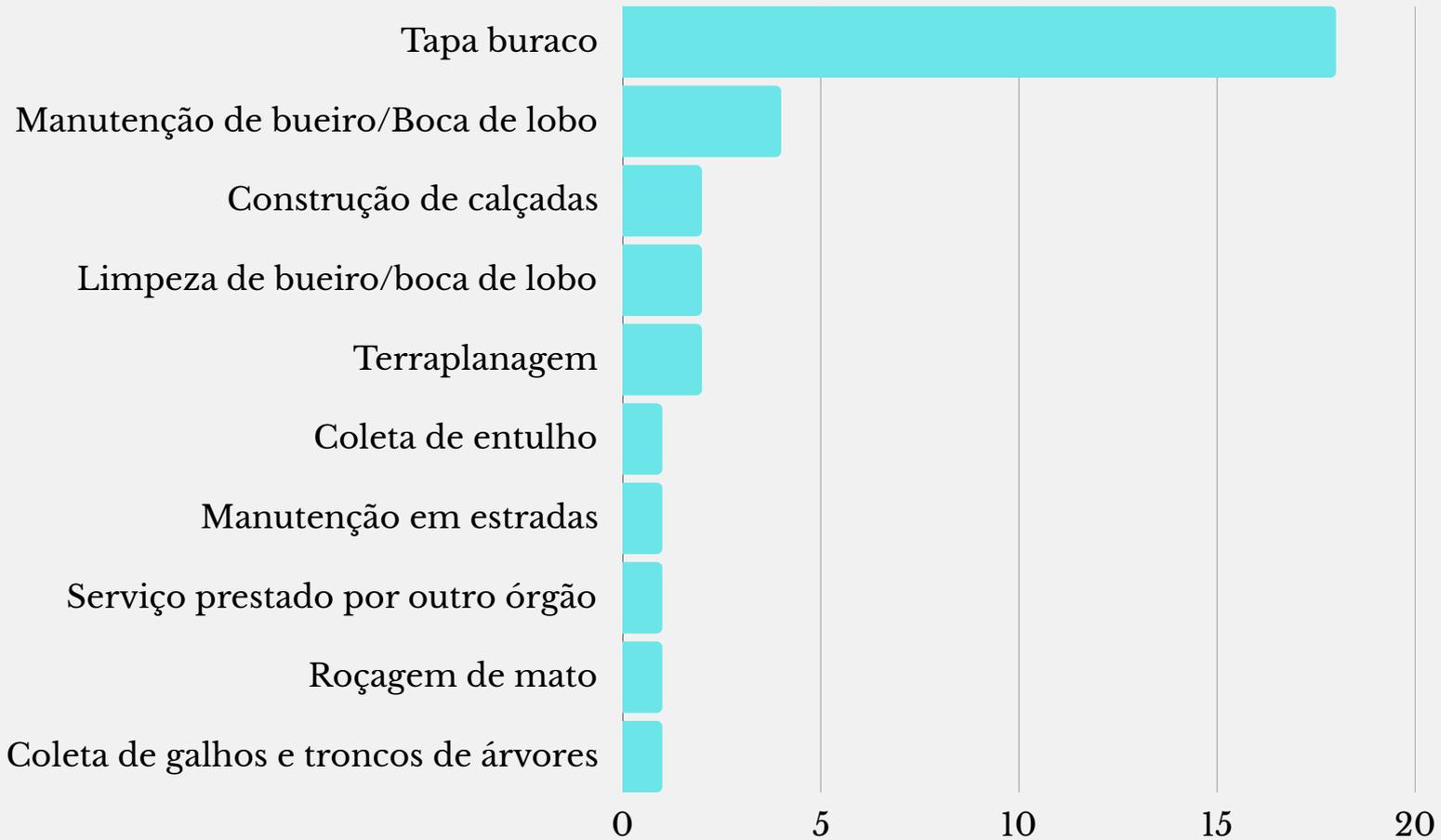


TIPOLOGIA



A tipologia mais recorrente no 2º trimestre de 2024 foi SOLICITAÇÃO (20), seguida de RECLAMAÇÃO (17). Em termos percentuais temos o seguinte, respectivamente: 54% e 46%.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



O serviço mais solicitado na Administração Regional de Arapoanga nesse segundo trimestre foi Tapa Buracos (18), seguido por manutenção de bueiro/boca de lobo (4), Construção de calçadas (2), limpeza de bueiro/boca de lobo (2), terraplanagem (2), Coleta de entulho, manutenção em estradas, roçagem de mato, coleta de galhos e troncos de árvores.

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.

Nesse terceiro trimestre foram realizados 31 (trinta e um) pedidos de informações por meio do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.



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:

- Convocação para curso Quintas de Inovação - Papo de Ouvidoria - Qualidade da Resposta, dia 11/4/2024, às 14h. Processo SEI nº 00480- 00001462/2024-56.
- Convocação para participar do evento GDF mais perto do Cidadão no dia 13/4/2024, das 9h as 12h. Arapoanga.
- Convocação para 2ª reunião SIGO realizada no auditório do DER, no dia 25/4/2024 Processo SEI nº 00480- 00001820/2024-21.