



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 3º TRIMESTRE 2024

Administração Regional de Arapoanga

Período: 01/07/2024 a 30/09/2024

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. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências das Ouvidorias Seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei 4.896/2012: VII – publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria, apresenta o Relatório referente ao terceiro 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.

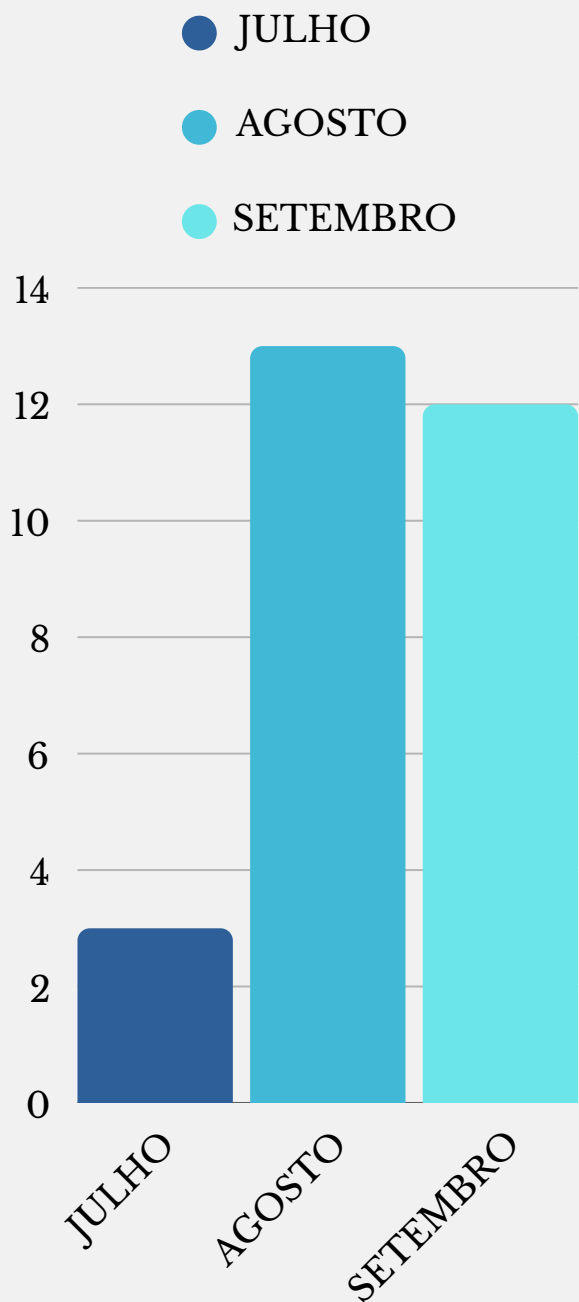
Atendimento presencial

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 primeiro terceiro de 2024 foram registradas 28 (vinte e oito) manifestações, das quais, uma foi pedido de informações E-SIC (LAI).



As estatísticas gerais do
Órgão para o 3º trimestre

28

demandas no período

3

JULHO

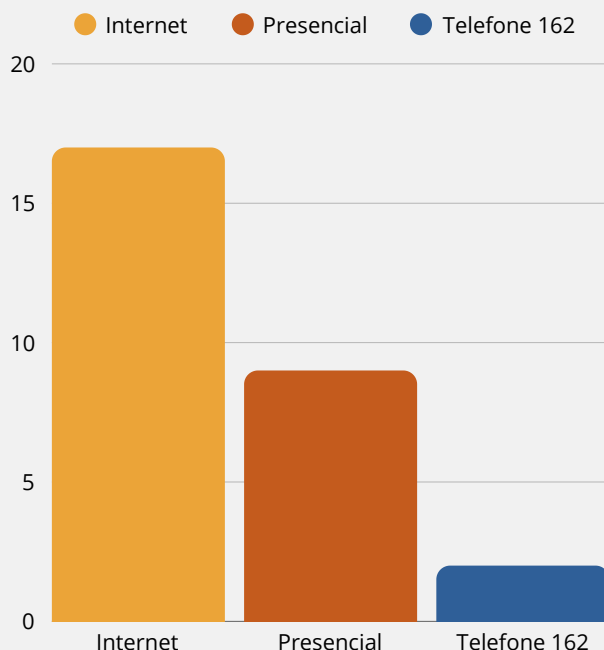
13

AGOSTO

12

SETEMBRO

FORMA DE ENTRADA



Diferentemente do trimestre anterior, a forma de entrada de demandas com maior quantidade nesse terceiro trimestre foi: INTERNET 17 (60,7%), seguida pela forma PRESENCIAL 9 (32,14%), e Telefone 2 (7,14%)

Internet

60,7 %

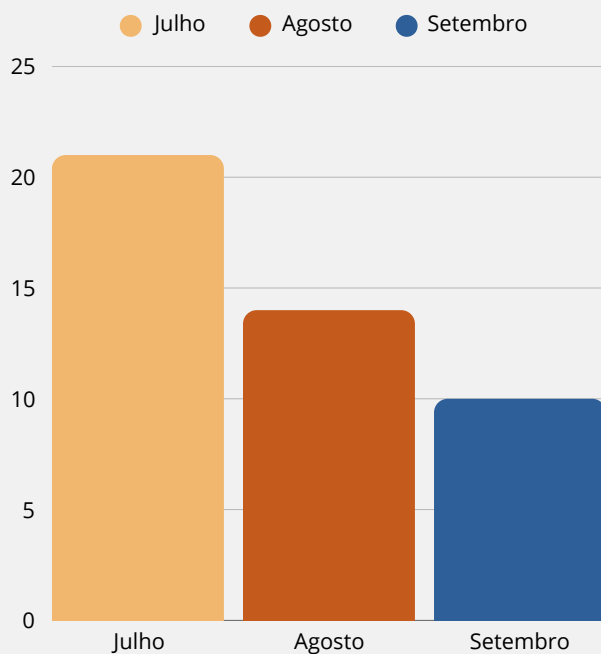
Presencial

32,14 %

Telefone

7,14 %

PRAZOS



O prazo médio de resposta nos meses de julho (21,3 dias), Agosto (14 dias) e Setembro (10,5 dias) ficaram em 13,3 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 92,9%, sendo 7,1 % fora do prazo.

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

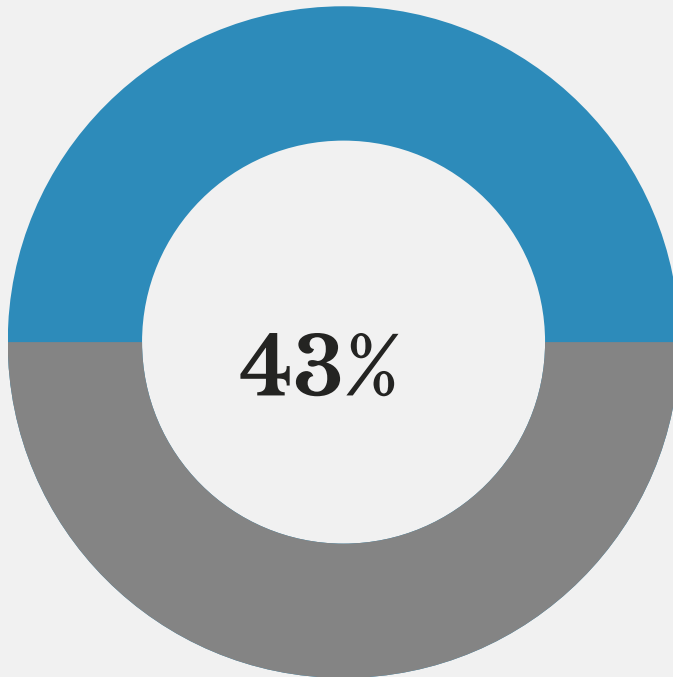


13,3

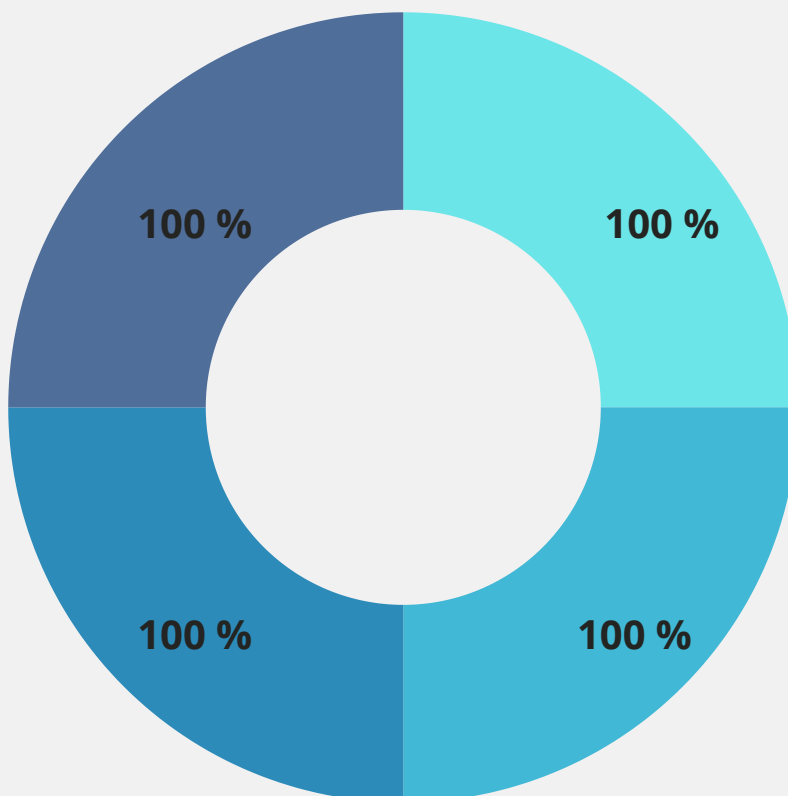
DIAS

INDICADORES

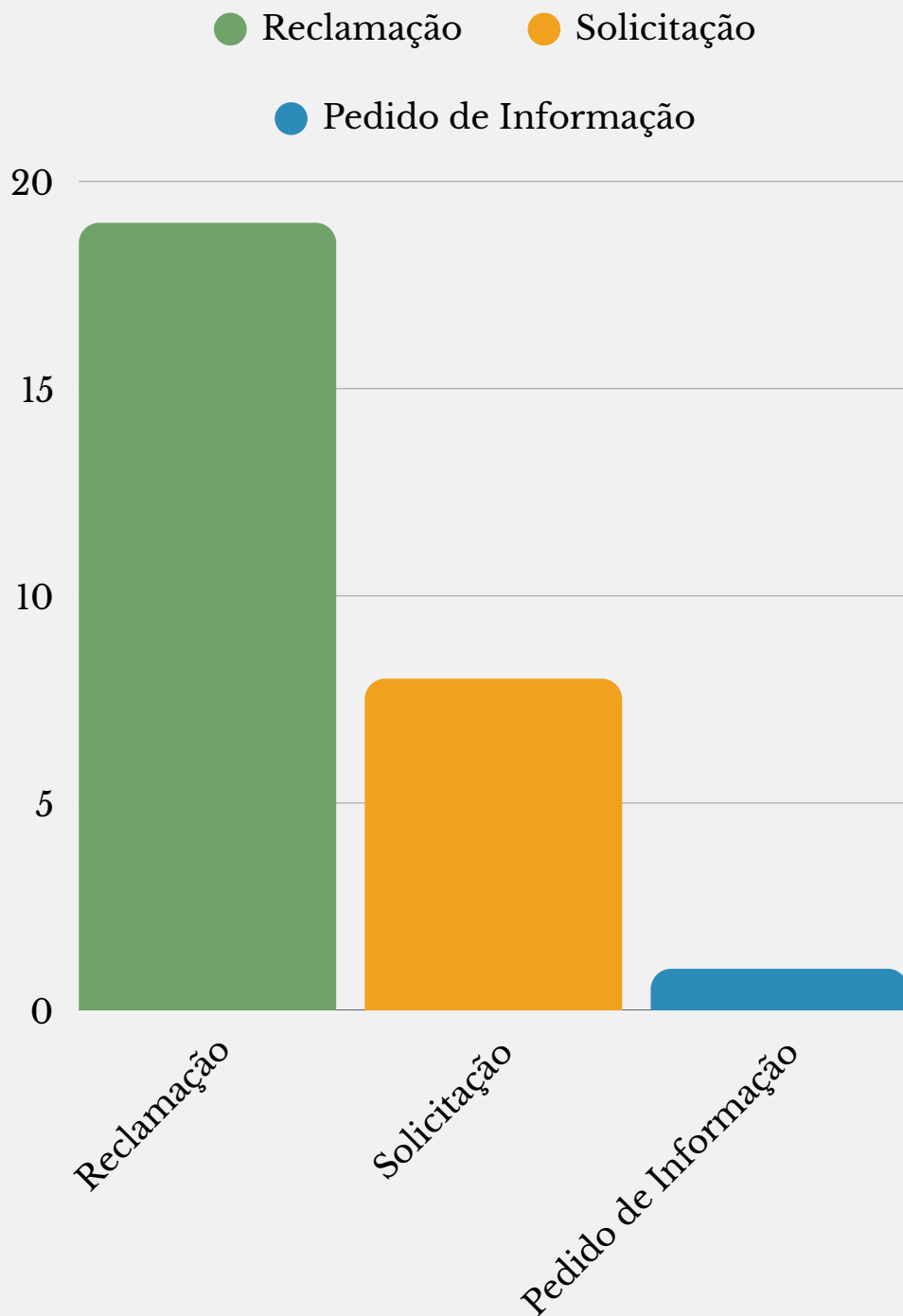
Índice de Resolutividade



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

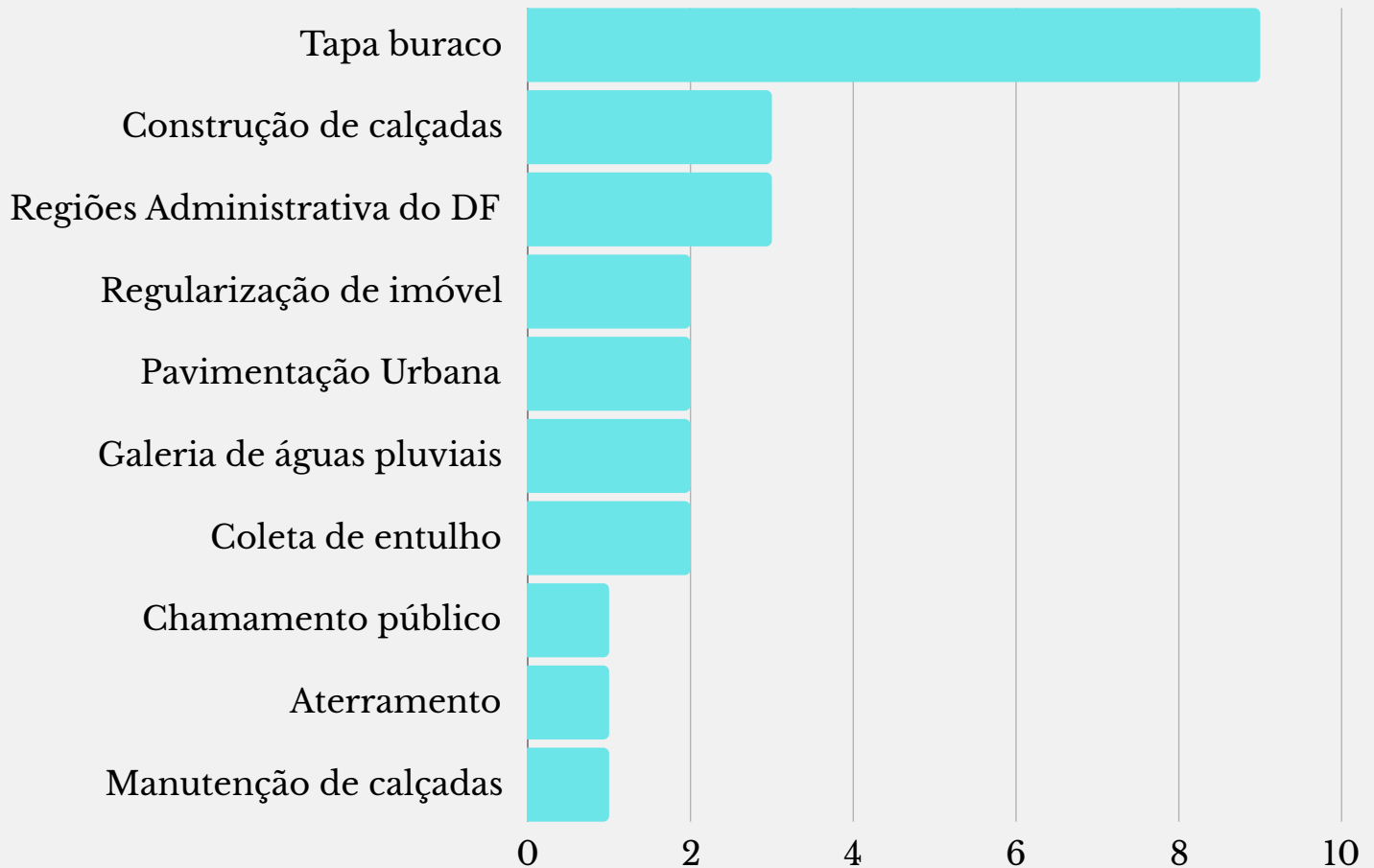


TIPOLOGIA



A tipologia mais recorrente no 3º trimestre de 2024 foi RECLAMAÇÃO (19), seguida de SOLICITAÇÃO (8), e PEDIDO DE INFORMAÇÃO (1). Em termos percentuais temos o seguinte, respectivamente: 67,78%; 28,57 e 3,57%

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



O serviço mais solicitado na Administração Regional de Arapoanga foi Tapa Buracos (9), seguido por construção de calçadas (3). Como se vê, o pedido de tapa buracos é o mais solicitado. Compreende-se que a massa asfáltica da Região Administrativa de Arapoanga é antiga. Dessa forma, o serviço tapa buraco é apenas paliativo. Uma melhora dessa questão seria a reforma completa da referida malha asfáltica, o que ocorreu no início desse ano com coleta na Avenida Água de coco.

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 37 (trinta e sete) pedidos de informações por intermédio do Serviço informação ao Cidadão -SIC.



PARTICIPAÇÃO EM OUTRAS ATIVIDADES

- Dia 08/8/2024, às 14h, Auditório da EGOV, Curso: Quintas de Inovação - Papo de Ouvidoria: Lei de Acesso à Informação nas rotinas de Ouvidoria.
- Convocação para 3ª reunião SIGO realizada no auditório do DER, no dia 09/8/2024. Processo SEI nº 00480-00003281/2024-64.
- Convocação para participar da 34ª edição do Programa GDF Mais Perto do Cidadão, nos dias 16/8/2024, das 9h às 16h e 17/8/2024, das 9h às 12h, ao lado da Administração Regional de Planaltina. Processo SEI nº 00480-00003463/2024-35.