



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 4º TRIMESTRE 2024

Administração Regional de Arapoanga

Período: 01/10/2024 a 31/12/2024

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 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. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências da 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 quarto 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.

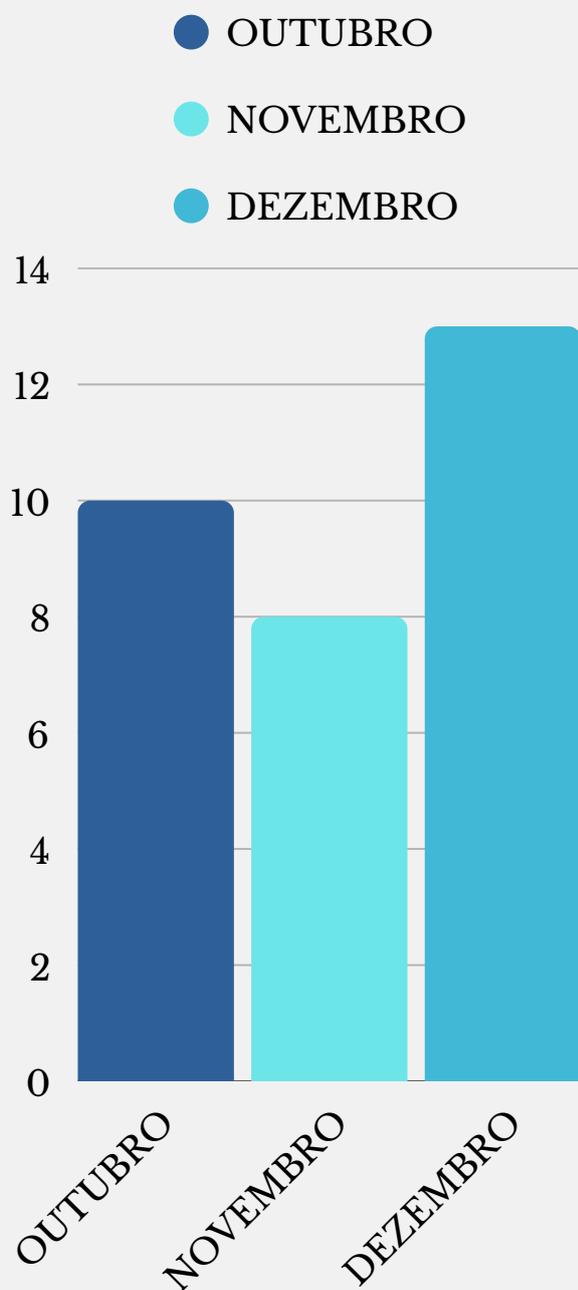
Atendimento presencial

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 quarto trimestre de 2024 foram registradas 31 (trinta e uma) manifestações.



*As estatísticas gerais do
Órgão para o 4º trimestre*

31

demandas no período

10

OUTUBRO

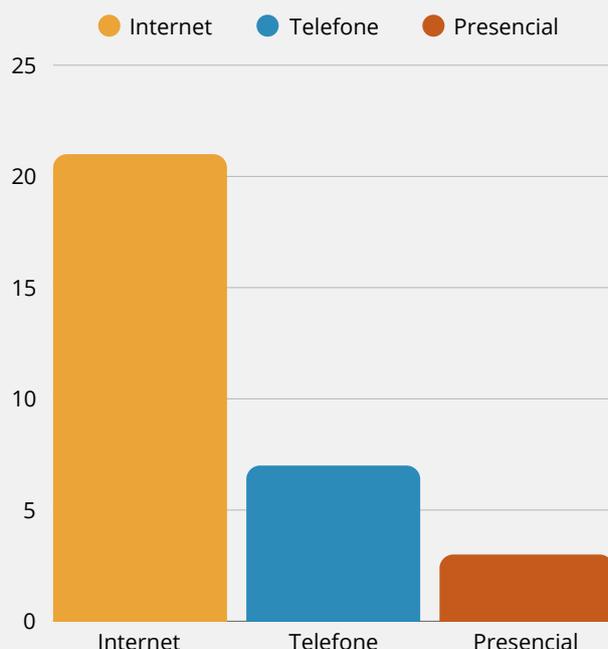
08

NOVENBRO

13

DEZEMBRO

FORMA DE ENTRADA



Internet

67,74 %

Telefone

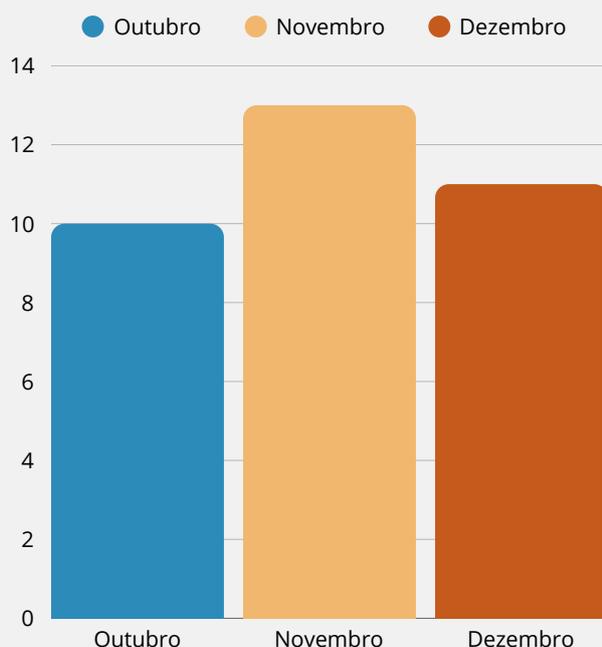
22,58 %

Presencial

9,6 %

Nota-se, nesse quarto trimestre, a mudança já apontada no trimestre anterior, quanto a forma de entrada de demandas. Percebe-se que o cidadão além procurado registrar suas demandas de solicitação por meio do Portal do cidadão - ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DIGITAL 24 HORAS. Nesse quarto trimestre temos a seguinte estatística: INTERNET 21 (67,74%), seguida pela forma TELEFONE 7 (22,58%), e PRESENCIAL (9,6%)

PRAZOS



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



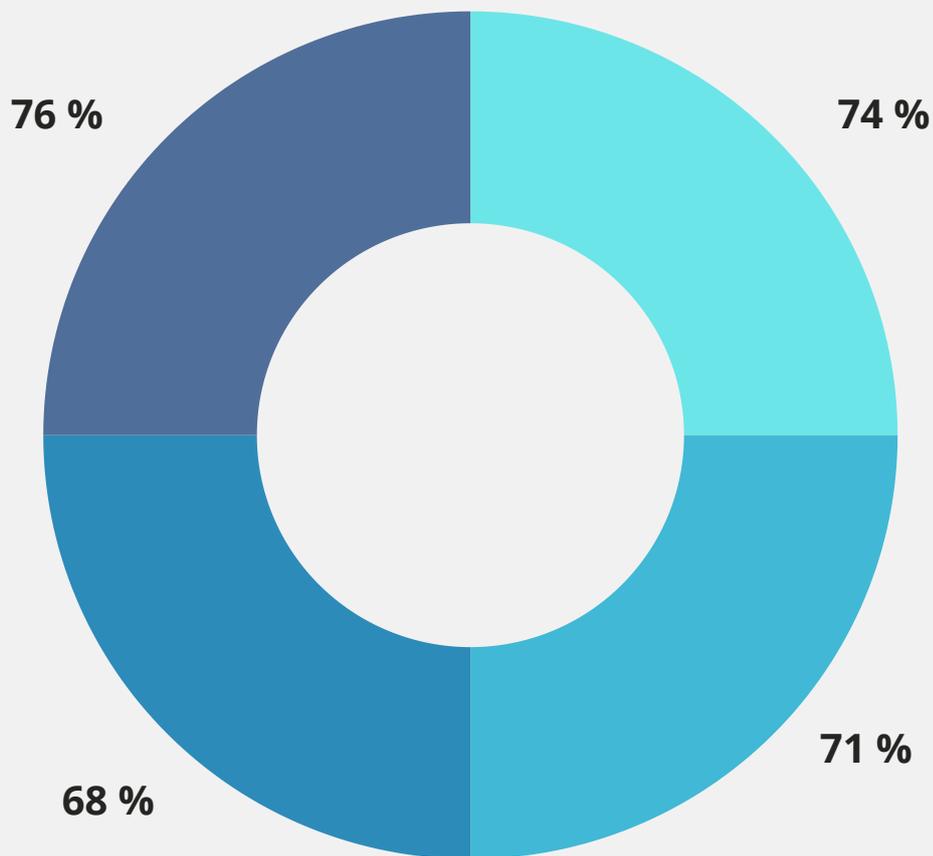
11,7

DIAS

O prazo médio de resposta nos meses de Outubro (10,2 dias), Setembro (13,6 dias) e Dezembro (11,6 dias) ficou em 11,7 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 87,1%, sendo 12,9 % fora do prazo.

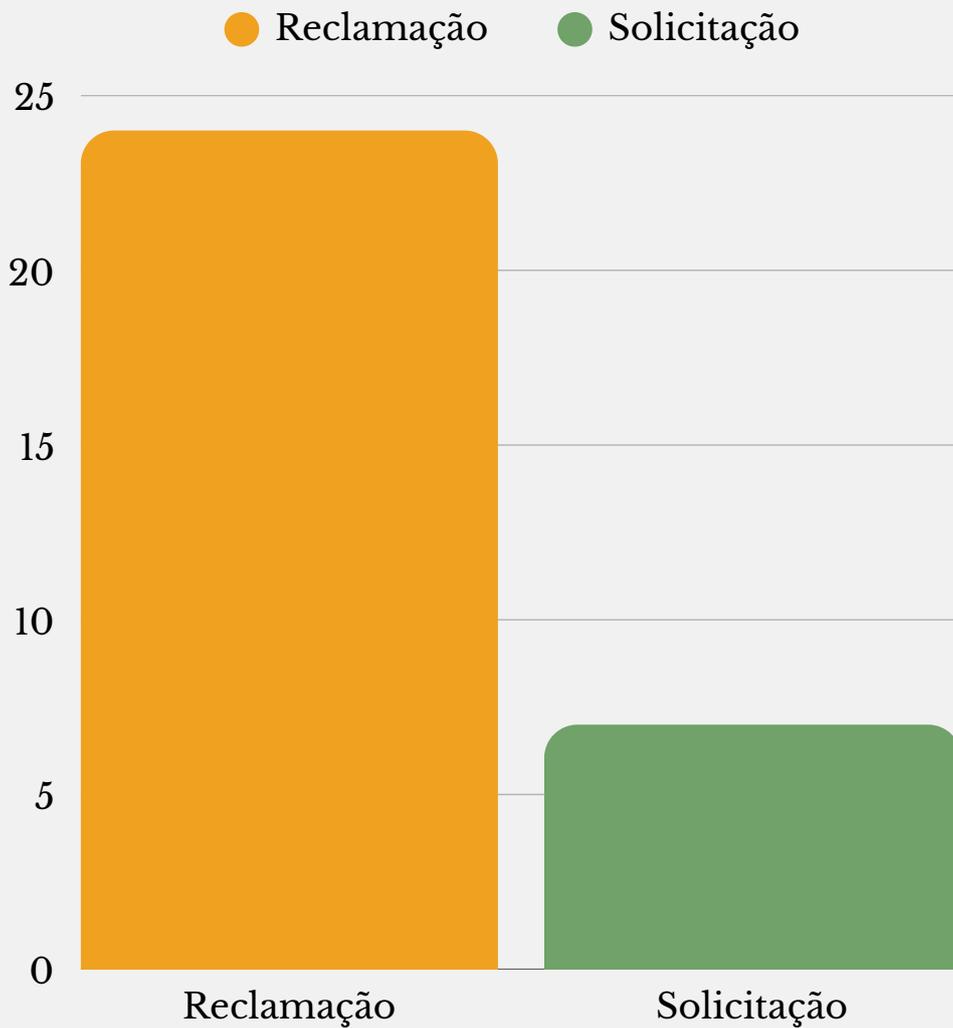
INDICADORES

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



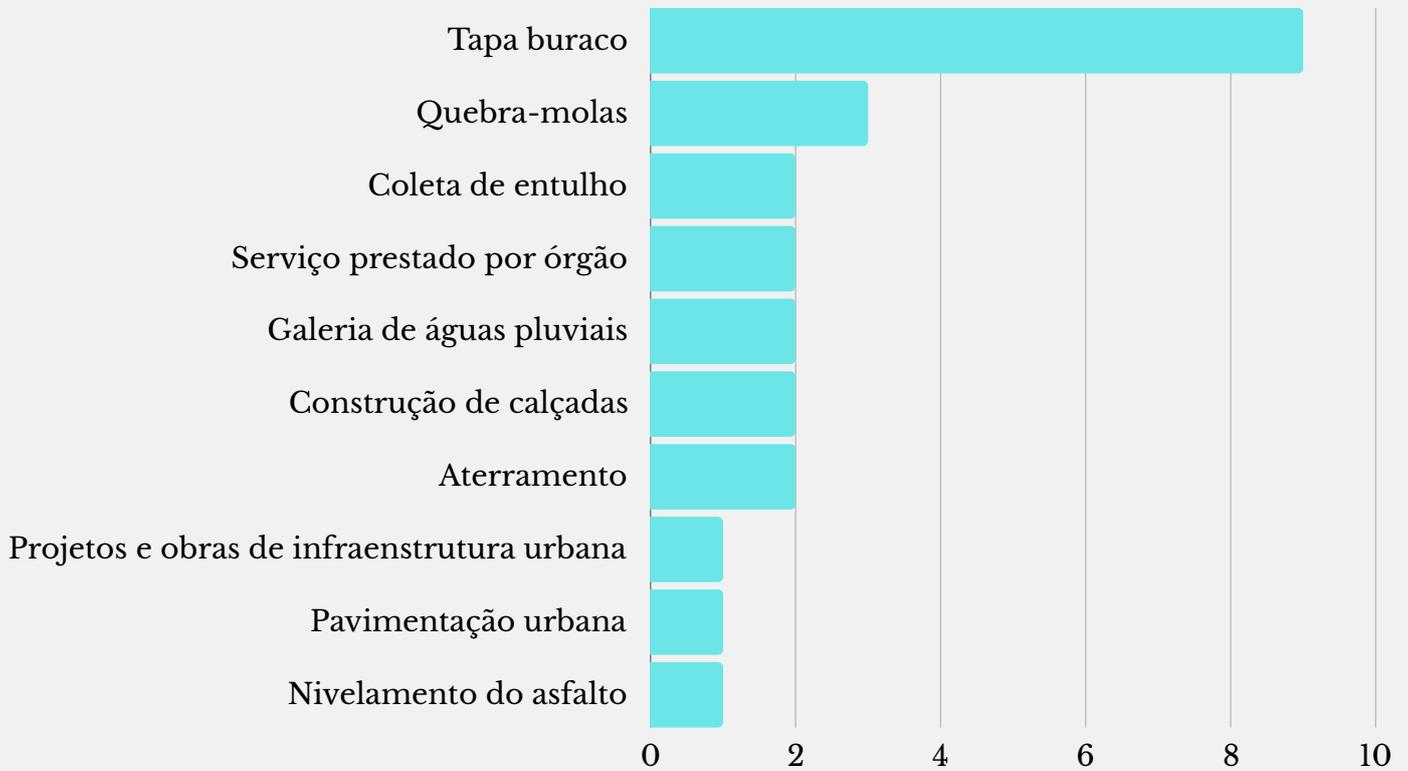
O índice de resolutividade nesse semestre ficou em 10 %, entretanto a medição do referido índice depende da realização de pesquisa de satisfação do cidadão, ao fim da resolução das respectivas demandas. Ocorre que uma boa parte dos manifestantes não participam dessa pesquisa, interferindo, assim, na aferição do referido índice.

TIPOLOGIA



A tipologia mais recorrente no 4º trimestre de 2024 foi RECLAMAÇÃO (24) e SOLICITAÇÃO (7). Percebe-se que, com o advento do serviço ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DIGITAL 24HORAS, a quantidade de demandas (SOLICITAÇÃO) diminuíram significativamente. Esse serviço está sendo feito pelo setor de Protocolo da Regional de Arapoanga. Entretanto, há registros de solicitação feitos pelo PARTICIPA DF, quer seja pelo telefone 162, site PARTICIPA DF, bem como na forma presencial.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



O serviço mais solicitado na Administração Regional de Arapoanga no quarto trimestre continua sendo Tapa Buracos, seguido por quebra molas (parceria com o DETRAN) e Coleta de entulho. Outras solicitações como: Serviço prestado por órgão do GDF; Galeria de águas pluviais; Construção de calçadas; Pavimentação urbana e Nivelamento de asfalto, requer a participação de outros órgãos do GDF como a NOVACAP. Alguns desses serviços são executados com a parceria da Administração Regional.

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 quarto trimestre foram registrados 30 (trinta) pedidos de informações, via Serviço de Informação ao Cidadão-SIC.

