



RELATÓRIO DE OUVIDORIA ANUAL - 2024

Administração Regional de Arapoanga

Período: 01/01/2024 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 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 Nº 7.190, de 21 de Dezembro de 2022.

A Ouvidoria da Administração Regional de Arapoanga – RA-XXXIV 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 anual 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.

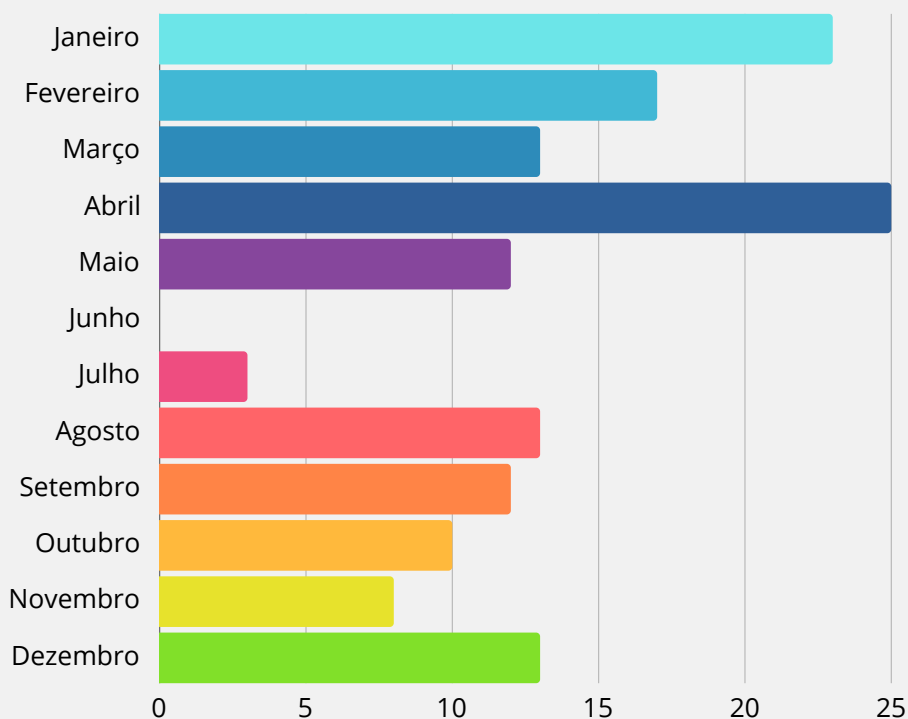
Atendimento presencial

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 ano de 2024 o total de demandas registradas foram 149 (cento e quarenta e nove) manifestações.



*As estatísticas gerais do
Órgão para o ano de 2024*

149

demandas no período

53

1º trimestre

37

2º trimestre

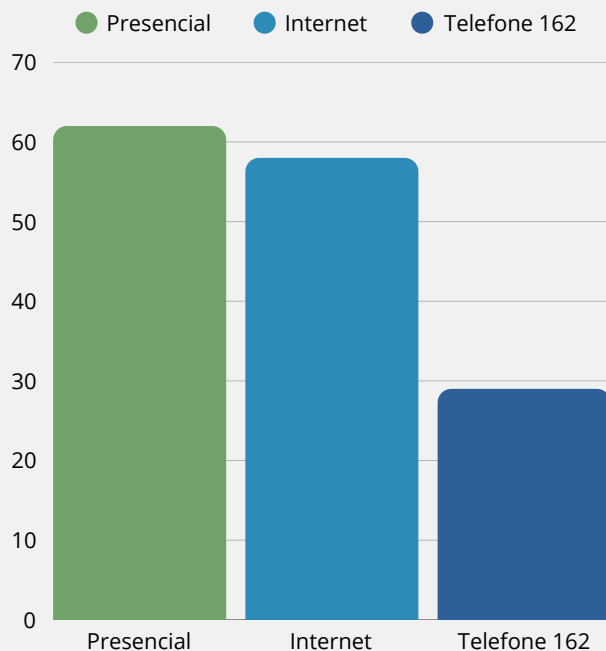
28

3º trimestre

31

4º trimestre

FORMA DE ENTRADA



No ano de 2024 a forma de entrada de demandas foram: PRESENCIAL 62 (41,61%), seguida por INTERNET 58 (38,92%), e Telefone 29 (19,46%)

Presencial

41,61 %

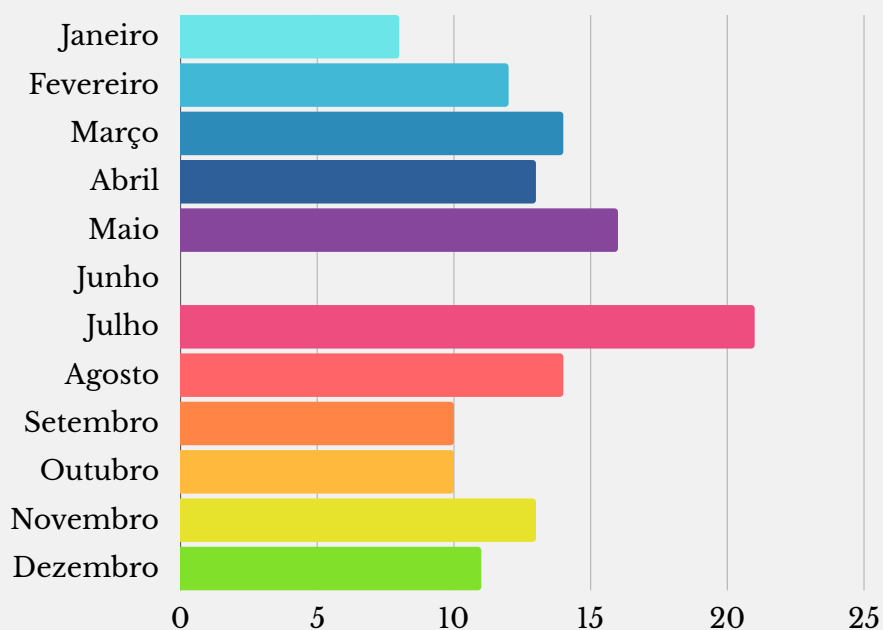
Internet

38,92 %

Telefone

19,46 %

PRAZOS



O prazo médio de resposta no ano de 2024 foi de 12,5 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 90,6%, sendo 9,4 % fora do prazo.

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

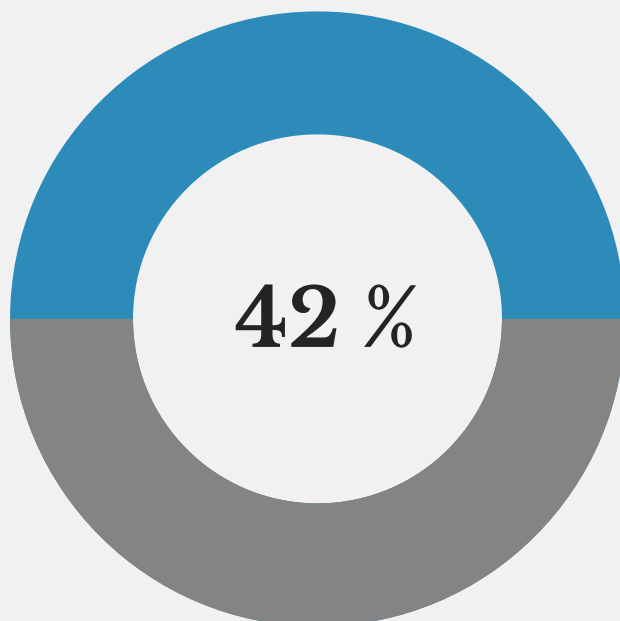


12,5

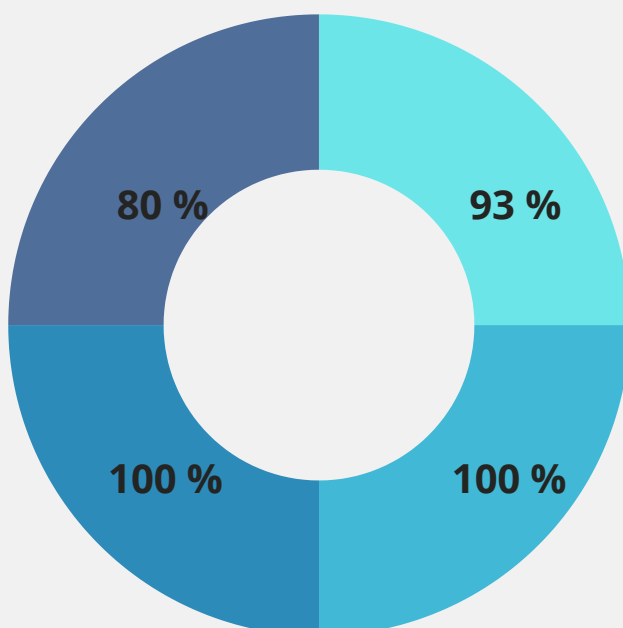
DIAS

INDICADORES

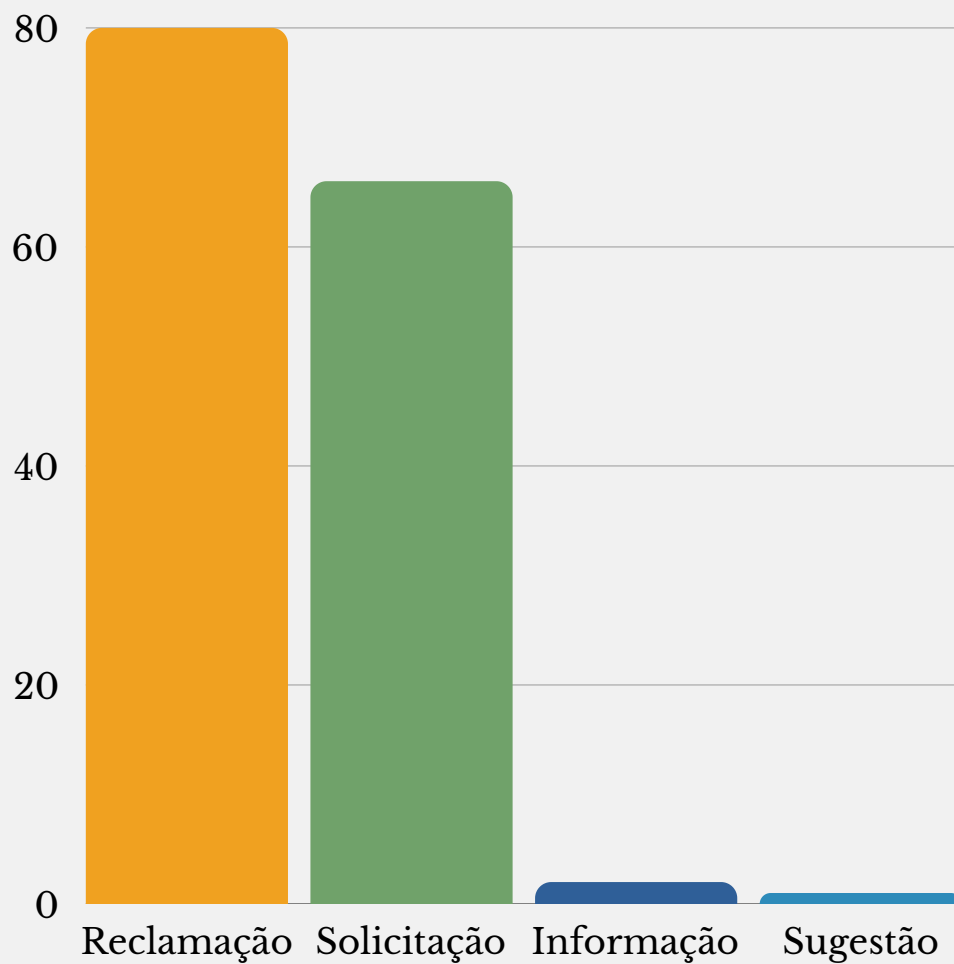
Índice de Resolutividade



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

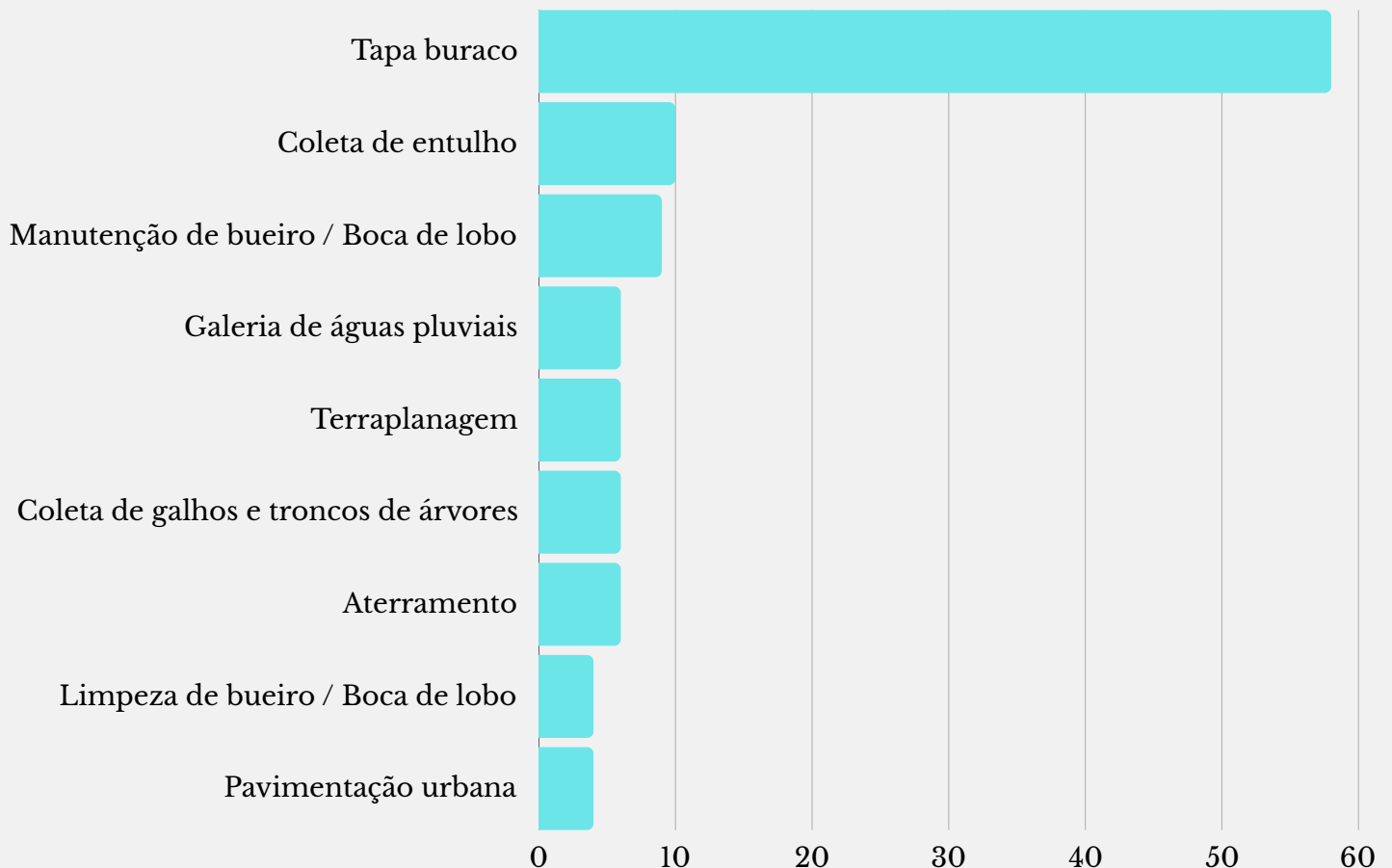


TIPOLOGIA



A tipologia mais recorrente no ano de 2024 foi RECLAMAÇÃO - 80 (53,69%), seguida da SOLICITAÇÃO - 66 (44,29%).

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



O serviço mais solicitado na Administração Regional de Arapoanga no ano de 2024 foi de Tapa Buracos (58), seguido por Coleta de entulho (10), Manutenção de bueiro/Boca de lobo (9), Galeria de águas pluviais (6), Terraplanagem (6), Coleta de galhos e troncos de árvores (6), Aterramento (6), Limpeza de bueiro / Boca de lobo (4) e Pavimentação urbana (4). Importante salientar que há solicitações de serviços feitas por intermédio do serviço: ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DIGITAL 24 HORAS, via Portal do Cidadão.

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 decorrer do ano de 2024 foram recebidos via plataforma PARTICIPA DF, 131 (centro e trinta e um) pedidos de informações, via Serviço de Informação ao Cidadão-SIC.



CONCLUSÃO

A Administração Regional de Arapoanga atuou em parceria com diversos órgãos do Governo do Distrito Federal - GDF, dentre eles: DER, SLU, DETRAN e NOVACAP. Resultando em trabalhos como: Limpeza de bocas de lobo e áreas de transbordo de entulho; operações de tapa-buraco; sinalização das faixas de pedestre, dentre outros. Essas ações foram realizadas mesmo sem ser provocadas pelas demandas da Ouvidoria. São trabalhos programados pela Coordenação Executiva da Administração Regional, juntamente com os órgãos citados acima.

Vale destacar as seguintes ações realizadas nessa Região Administrativa de Arapoanga no decorrer do ano de 2024:

- Operação tapa-buraco;
- Confeção de quebra molas;
- Desobstrução de bocas de lobo;
- Reposição de tampas de PV e boca de lobo;
- Recuperação de calçadas;
- Reforma de equipamentos públicos;
- Capina, varrição e rastelagem;
- Reposição de meios-fios;
- Serviços de terraplanagem;
- Roçagem manual;
- Serviços de roçagem mecânica;
- Recapeamento asfáltico;
- Podas de árvores

Ressalta-se que, tendo em vista o disposto no artigo 4º, da Lei 7.190/2022, que criou a Região Administrativa de Arapoanga - XXXIV: (...) Compete à Administração Regional de Planaltina prestar o apoio operacional necessário ao funcionamento da Administração Regional de Arapoanga durante o processo de respectiva consolidação administrativa”. Dessa forma, a Regional de Planaltina vem atuando com esse apoio operacional no ano de 2024, haja vista que esta Regional de Arapoanga ainda não possui dotação orçamentária própria, o que dificultou o seu planejamento para o presente ano, em que pese o apoio daquela Administração de Planaltina.