

RELATÓRIO OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAMAMBAIA (1º TRIMESTRE 2020)



Período de 01/01/2021 à 31/03/2021

Governador: **Ibaneis Rocha**

Administrador Regional: **Gustavo Aires**

Controlador-Geral: **Paulo Wanderson**

Ouvidor Regional: **Paulo Nery**

Apresentação

A ouvidoria é um espaço para se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados

Papel da Ouvidoria

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-geral.

As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de informação ao Cidadão –SIC – em relação às áreas em que atuam.

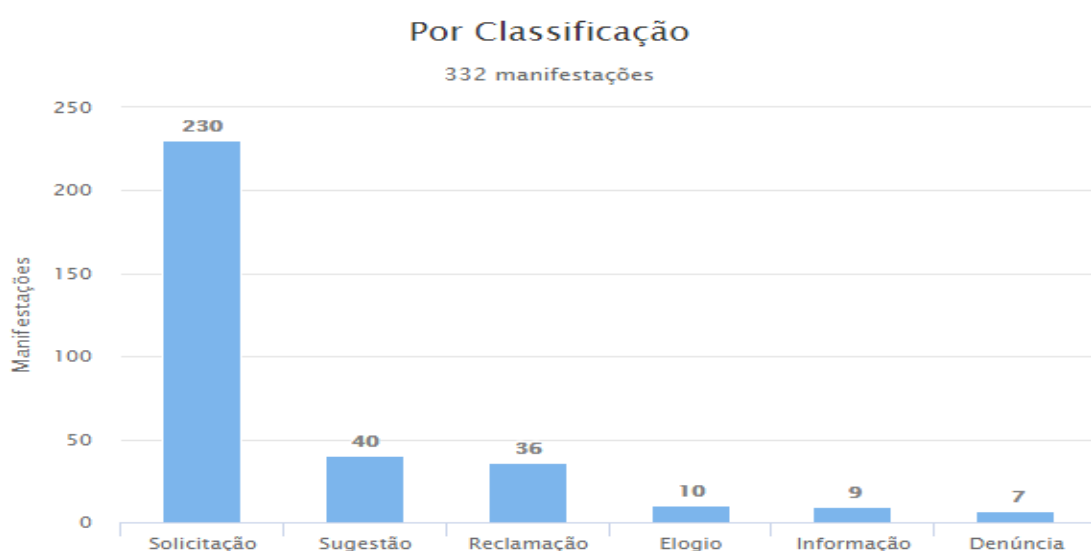
Plano de ação para atendimento das demandas

A ouvidoria da Administração Regional de Samambaia desenvolveu um sistema interno para organizar todas as solicitações constantes no sistema OUV-DF, de forma que as ações realizadas pela equipe do Parque de Serviços sejam otimizadas e os recursos utilizados na solução dos problemas melhor aproveitados. Nossa equipe da ouvidoria zela pela boa prestação de serviço, tendo a tarefa de entrar em contato com cada cidadão(ã) antes de finalizar uma ordem de serviço.

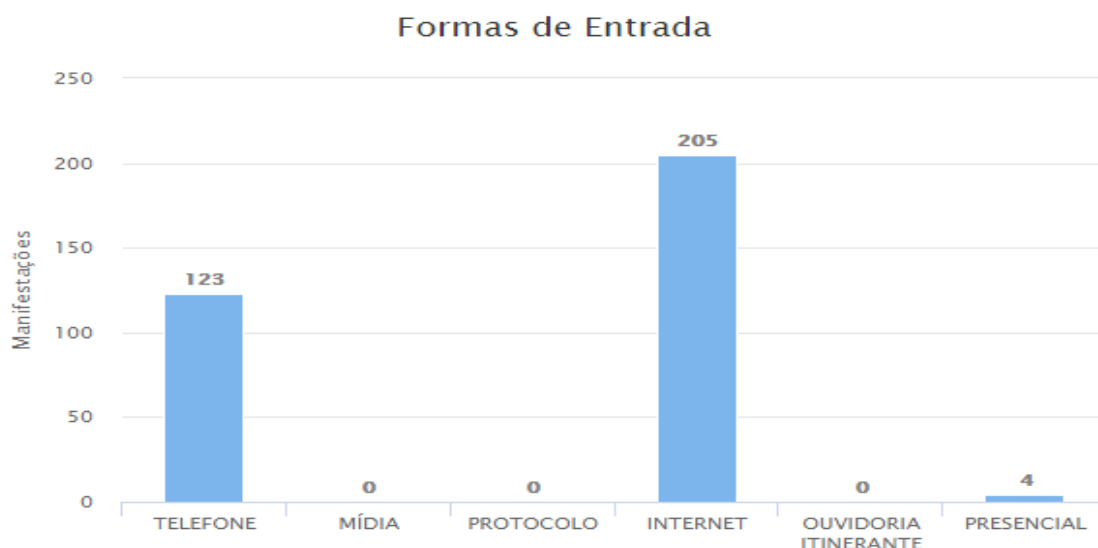
Dados estatísticos

Os gráficos abaixo mostram como foi o andamento das manifestações decorrente ao período do 1º trimestre de 2021 pelo sistema de ouvidoria na Administração Regional de samambaia.

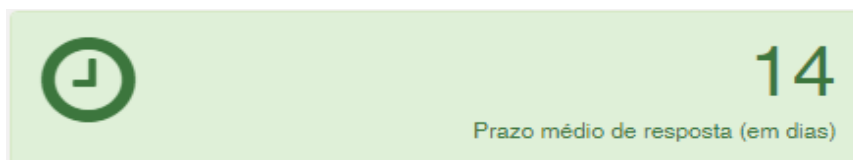
Nesse primeiro trimestre de 2021 foram registradas 332 manifestações, um aumento de 26,3% comparado ao semestre passado, conforme informa o gráfico abaixo;



Devido à pandemia, o quórum de atendimento presencial foi mínimo, com a grande maioria de manifestações via internet e telefone, conforme mostra o gráfico na forma de entrada.



A Ouvidoria dessa Administração Regional busca agilidade nas respostas ao cidadão.



Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados do órgão;

- ✓ Tapa buraco,
- ✓ Coleta de entulho,
- ✓ Recolhimento de galhos,
- ✓ Construção de calçadas,
- ✓ Projetos infraestrutura Urbana.

Índice de **Resolutividade** no 1º trimestre de 2021, teve um aumento significativo comparando ao trimestre passado, o administrador da Cidade vem trabalhando diariamente com o intuito de melhorar os índices da nossa Administração Regional.

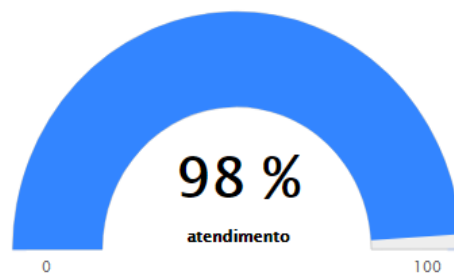
Índice de Resolutividade



Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



Nesse trimestre foram solicitados 05 pedidos de informações e todas foram devidamente respondidas ao Cidadão.

Tendo em vista o excelente trabalho desempenhado por esta RA, segue abaixo, **elogios** prestados aos servidores, pelos contribuintes desta região administrativa.

Protocolo So-019369/2021

Nome: Thiago Machado

Deixo meu agradecimento à Administração Regional de Samambaia, o serviço ficou bem feito. Agradeço também a atenção dispensada pela equipe de ouvidoria do setor, após concluído o serviço.

Protocolo So-061921/2021

Nome: Lucas Inácio

Agradeço ao empenho da equipe da Ouvidoria na Administração da Samambaia! Estão de parabéns! Área Limpa sem lixo! Qualidade de vida! Valeu gente!

Protocolo So-079081/2021

Nome: Amanda Nunes Leite

Gostaria de agradecer a Ouvidoria pelo excelente atendimento prestado. Fico muito satisfeita sabendo que nossa cidade é atendida por profissionais dedicados e preocupados com a realização dos serviços.

Protocolo Re-067243/2021

Nome: Brenda Vieira de Pádua

Agradeço muitíssimo pelo serviço prestado, as placas foram colocadas, e logo mais no dia de ontem também os quebra-molas foram pintados, parabéns!!!

Protocolo So-061921/2021

Nome: Lucas Inácio

Agradeço ao empenho da equipe da Ouvidoria na Administração da Samambaia! Estão de parabéns! Área Limpa sem lixo! Qualidade de vida! Valeu gente!

Protocolo So-021716/2021

Nome: Natália Mota Gomes

Tive um excelente atendimento pelos servidores da ouvidoria da Administração da Samambaia. Estão de parabéns pelo bom trabalho. Resolveram minha solicitação com brevidade!

Protocolo So-022913/2021

Nome: DANIEL RODRIGUES

Estou satisfeito com a resposta do sistema de ouvidoria da ADM. REG. DE SAMAMBAIA. A resposta veio rápido e a solução em tempo desejável.

Protocolo So-006480/2021

Nome: Samir Breiner Bouzas Oliveira

A equipe da administração foi MUITO rápida em tapar os buracos. E ainda me ligaram informando que o serviço foi efetuado. Me senti prestigiado. Parabéns a todos.

Protocolo So-006835/2021

Nome: Márcio Mendes de Medeiros

Bom dia! Gostaria de elogiar a ouvidoria que entrou em contato várias vezes para melhor solucionar o problema. Precisamos de mais pessoas assim que toma o problema e resolve !!! GDF está de parabéns !!!

Protocolo So-008425/2021

Nome: LEANDRO MACIEL

Foi uma experiência muito boa! Estou muito satisfeito com atendimento e serviços prestados.

Considerações finais

A Administração Regional de Samambaia está sempre à disposição da comunidade buscando melhorias e soluções para nossa Cidade, nosso Administrador Gustavo Aires junto com sua equipe está fazendo diversas parcerias com os órgãos do GDF para resolver as demandas de Ouvidoria dessa Administração Regional.

O administrador de Samambaia está dando prioridade para as demandas de Ouvidoria, conforme gráfico do relatório Trimestral, o índice de tapa buraco aumentou muito, com isso a Administração está buscando apoio de outros órgãos para aumentar a Resolutividade da Cidade, um exemplo é o órgão DER/DF que está apoiando nesses manifestos de tapa buraco.

A coleta de entulho que teve aumento significativo está sendo resolvido de forma bastante eficaz, hoje o cidadão faz a solicitação e no mais tardar até cinco dias sua demanda está resolvida aumentando a Resolutividade da nossa RA.

Sobre as demandas de calçadas, o núcleo de obras desta administração fez um levantamento de todo calçamento da cidade e está aguardando recursos do GDF para começar essas obras, que por sinal essa verba está prevista para esse semestre.

Por fim, essa Ouvidoria com apoio da atual Gestão, está diariamente empenhada em buscar soluções para aumentar o índice de resolutividade que vem crescendo de uma forma significativa, estamos atendendo demandas antigas com o intuito de mudar a resposta do cidadão, pois muitas demandas já foram resolvidas aguardando uma resposta positiva do Cidadão (a).

Estamos sempre à disposição. Atenciosamente Ouvidoria da Administração Regional de Samambaia.



Paulo Ribeiro da Silva
Chefe da Ouvidoria

Gustavo Almeida Alves
Administrador Regional