

RELATÓRIO OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAMAMBAIA (2º TRIMESTRE 2021)



Período de 01/04/2021 à 30/06/2021

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.

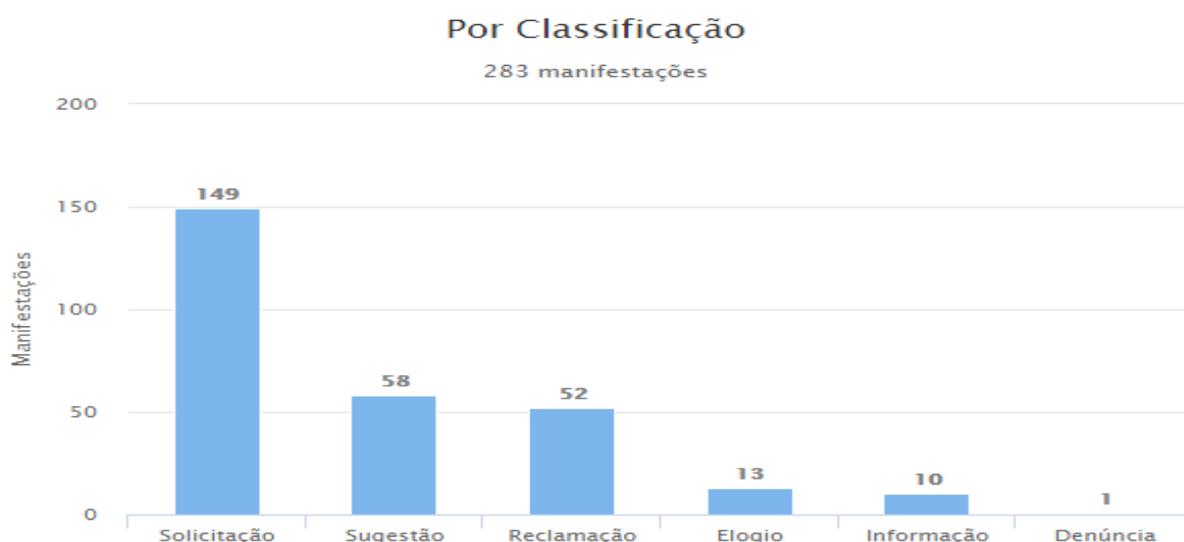
Plano de ação para atendimento das demandas

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.

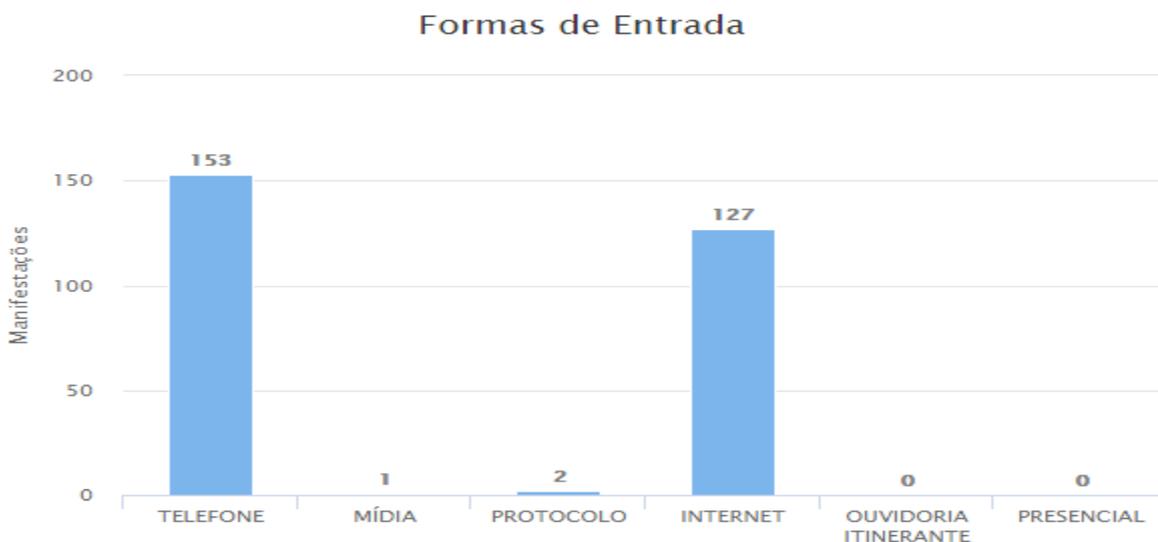
Dados estatísticos

Os gráficos abaixo mostram como foi o andamento das manifestações decorrente ao período do 2º trimestre de 2021 pelo sistema de ouvidoria na Administração Regional de samambaia.

Nesse primeiro trimestre de 2021 foram registradas 283 manifestações, uma diminuição de 14,7% 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 2º 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.

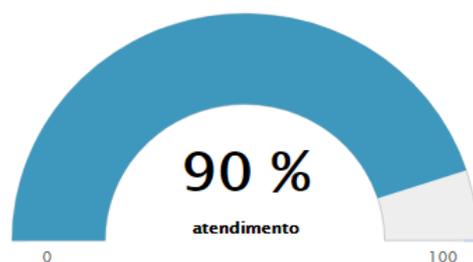
Índice de Resolutividade



Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



Nesse trimestre foram solicitados 06 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 EI-152627/2021

Nome: WELITON BONNER ALVES DA SILVA

Agradecer a atenção dos servidores da Administração Regional de Samambaia que prontamente atenderam a solicitação de recapeamento nas entre quadras 114 e 116 de Samambaia Sul, buracos que poderiam ocasionar acidentes.

Protocolo EI-104047/2021

Nome: DALICE TEODORO BARBOSA

Elogia, LEYDE LAURA CAETANO, da Administração Regional de samambaia, expansão, por ajudar nas demandas da cidade, como iluminação dentre outros... ótimo atendimento, paciência e eficiência.

Protocolo EI-109341/2021

Nome: ARIovaldo Augusto Pimentel Laranja

Gostaria de parabenizar a celeridade da ouvidoria da Administração de Samambaia em função do requerimento para retirada de bens inservíveis de meu imóvel. Gostaria também de elogiar a equipe do caminhão que veio retirar esses bens. Eles foram eficientes e demonstraram muita presteza no atendimento do serviço. Morando recentemente em Samambaia fiquei satisfeito com a atuação do poder público. Desde já fico muito grato pela atenção.

Protocolo EI-111756/2021

Nome: Marcelo Lima Matias de Souza

Foi solicitado um pedido de tampar um buraco feito em frente minha residência e fui atendido serviço bem prestado isso nos se sentimos respeitados com nossos pedidos.

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 EI-113496/2021

Nome: Baltazar Feliciano da Silva Neto

Cidadão vem prestar elogios pelo excelente serviço prestado a Servidora Suzana do setor de projetos.

Protocolo EI-113500/2021

Nome: Baltazar Feliciano da Silva Neto

O Cidadão vem prestar elogios ao excelente serviço prestado pelo servidor Marcio do protocolo lotado na RA-Samambaia.

Protocolo EI-120097/2021

Nome: Edgard de Vinicius Mendes Santos

Elogia serviços prestados pela administração de Samambaia, especial servidor Pedro Ivo do setor da diretoria de Obras e toda equipe da Samambaia Norte, que resolveu o problema do esgoto que ficou vazando mais de 01 mês.

Protocolo EI-144851/2021

Nome: Joelson Barboza Souza

Cidadão vem elogiar o servidor Eduardo Matos, pelo excelente serviço prestado na junta militar, relata que os servidores foram eficientes na prestação do serviço.

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 Nery
Chefe da Ouvidoria

Gustavo Almeida Aires
Administrador Regional

