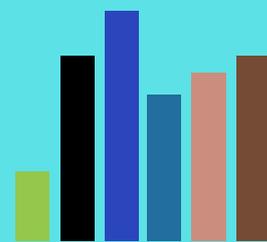


# RELATÓRIO OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAMAMBAIA (4º trimestre 2024)



## 4º TRIMESTRE



# NÚMEROS DA OUVIDORIA- 4º TRIMESTRE 2024

**303**

## Manifestações



158 - Internet - 55,2%



96 - Central 162 - 33,6%



32 - Presencial - 11,2%

Ao compararmos o número de manifestações registradas no 3º trimestre, com o 4º trimestre de 2024, observamos que houve um aumento de manifestações, resultado do efetivo comprometimento da equipe para acolher às demandas dos cidadãos desta Região Administrativa, frisa-se que junta-se aos esforços da Ouvidoria a implantação do novo canal de atendimento para manutenção das cidades, o Administração Regional 24 Horas - ADM24H, que está sendo implantado pelo Governo do Distrito Federal, com o objetivo de melhorar o atendimento das solicitações de manutenção das cidades.

# TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

303

## Manifestações



Reclamação -  
66,6%



Solicitação -  
26,1%



Elogio -  
6,27%



Denúncia -  
0,9%



Informação -  
8,15%



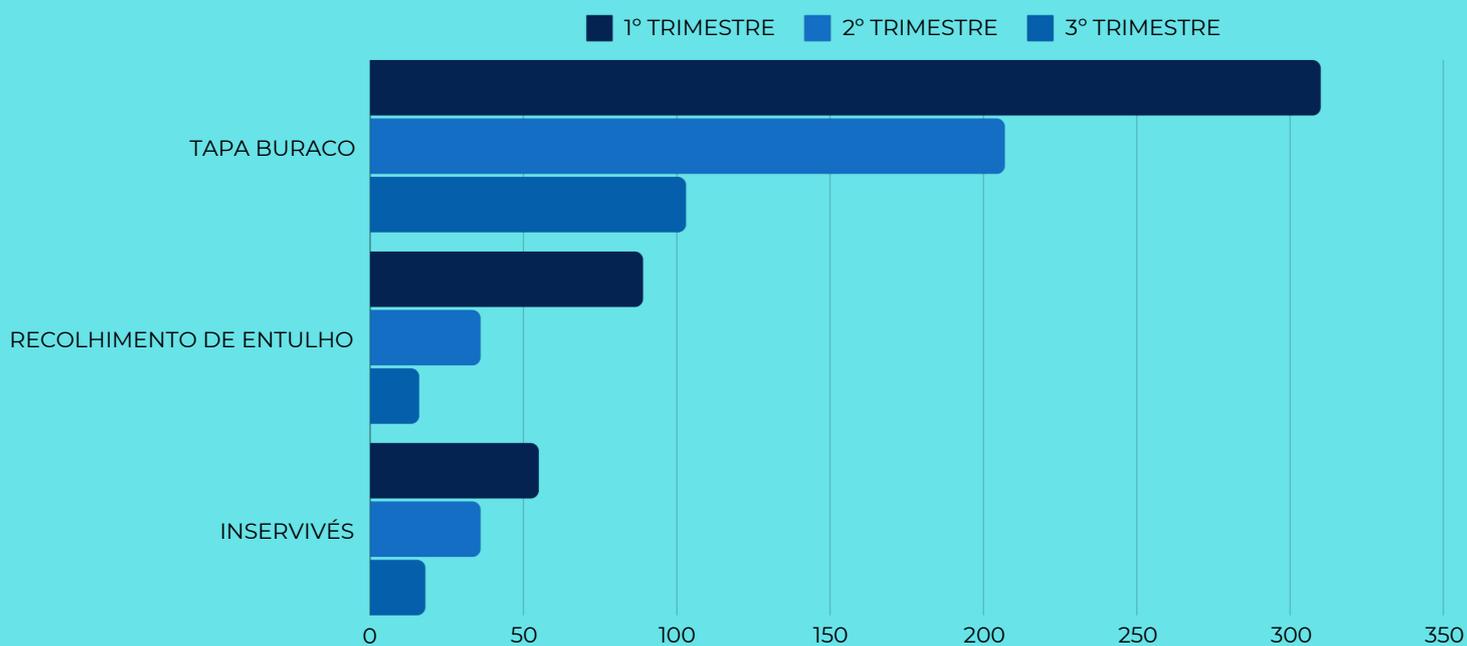
Sugestão -  
0%

Iniciamos nossa análise observando os seguintes dados: Comparando o terceiro e quarto trimestres de 2024, pode-se observar que houve um aumento no número de manifestações, somando-se as demandas registradas e tramitadas.

Ainda em relação às classificações das manifestações, observamos que o tipo que teve a maior queda quantitativa de registros foi o de solicitações, com uma redução de 10,6 %, um aumento de registro de reclamações de 12,3 %

Outra observação relevante foi crescimento nas denúncias comparado aos dois trimestres de 2024, de 0,2 %

# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Observamos que mantivemos tapa buraco como o campeão de solicitações, mantendo-se, desta feita, nível equivalente ao terceiro trimestre.

# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

56

## Manifestações

4

Tempo médio  
de resposta

100%

Respondidos  
no prazo



Identificado  
61 %



Anonimizado  
39 %



Internet  
95 %



Presencial  
5 %

Esses dados sugerem que, apesar das variações nos números de registros e no tempo de resposta, esta ouvidoria está mantendo um bom desempenho no atendimento aos pedidos de acesso à informação, o que é crucial para fortalecer a confiança dos cidadãos nas instituições públicas.

[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiajZg3ZGM2NDktNDk3Yy00ZDBiLWE2ZmltNzJmMTRkNjRjZjk0IiwidCI6IjU3NGNhYTRiLTkxODEtNGI5Yy04ZDhhLTBiMGY3NjkwZDdmNiJ9)

r=eyJrIjoiajZg3ZGM2NDktNDk3Yy00ZDBiLWE2ZmltNzJmMTRkNjRjZjk0IiwidCI6IjU3NGNhYTRiLTkxODEtNGI5Yy04ZDhhLTBiMGY3NjkwZDdmNiJ9 em 02/12/2024

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Administração Regional de Samambaia está sempre à disposição da comunidade buscando melhorias e soluções para nossa Cidade, nosso Administrador, Marcos Leite, junto com sua equipe vêm efetivando diversas parcerias com demais órgãos do GDF afim de resolver as demandas de Ouvidoria dessa Administração Regional. O administrador de Samambaia busca priorizar as demandas de Ouvidoria, buscando apoio de outros órgãos para aumentar a Resolutividade da Cidade. A coleta de entulho que teve aumento significativo está sendo resolvido de forma bastante eficaz com a parceria do SLU. Por fim, essa Ouvidoria com apoio da atual Gestão, está diariamente empenhada em buscar soluções para aumentar o índice de resolutividade que vêm crescendo de uma forma significativa. Estamos sempre em contato com os cidadãos afim de confirmar a resolutividade das demandas, sugerindo que, em caso positivo, estes alterem a resposta no site para “resolvida”, visto que observamos que muitas demandas já foram resolvidas aguardando uma resposta positiva do Cidadão(a). Nossa meta é alcançar 70% do índice de resolução. Estamos sempre à disposição. Atenciosamente,

Ouvidoria da Administração Regional de Samambaia

# EQUIPE DA OUVIDORIA



ADMINISTRADOR  
**MARCOS LEITE DE ARAUJO**

OUVIDORA  
**JACIRA DE FATIMA LUIZ BERNARDES  
ALCÂNTARA**

ASSESSOR  
**IRANILDO BATISTA LEITE**

ASSESSORA  
**MARILENE GOMES DE OLIVEIRA**

ASSESSORA  
**KARINA CAVALCANTE DE OLIVEIRA  
PEREIRA**

ASSESSORA  
**ELENI CARDOSO FERREIRA**