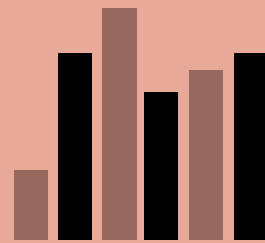


# RELATÓRIO OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAMAMBAIA (1º trimestre 2025)



## 1º TRIMESTRE



# NÚMEROS DA OUVIDORIA- 1º TRIMESTRE 2025

378

## Manifestações



308- Internet - 38,4%



60 - Central 162 - 45,5%



7 - Presencial - 10,6%



2 - Outros - 3,9%



1 - Ouvidoria Itinerante -1,6%

Ao compararmos os números das manifestações registradas no 1º trimestre de 2024 com o 1º trimestre do corrente, tivemos uma redução de 68%. Tal baixa se atribui ao fato de que no ano de 2024 haviam manifestações voltadas para a alta de casos de dengue nesta Região Administrativa.

Os dados fornecidos indicam que, apesar da variação no número de registros entre o primeiro e o segundo trimestre, as preferências pelas formas de entrada utilizadas permaneceram as mesmas ao longo do período. As três principais formas de entrada foram por meio da internet, canal 162 e presencial.

# TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



378

## Manifestações



Reclamação  
253 -  
66,93%



Solicitação -  
113 - 29,89%



Elogio - 7 -  
1,85%



Denúncia  
4 - 1,08%

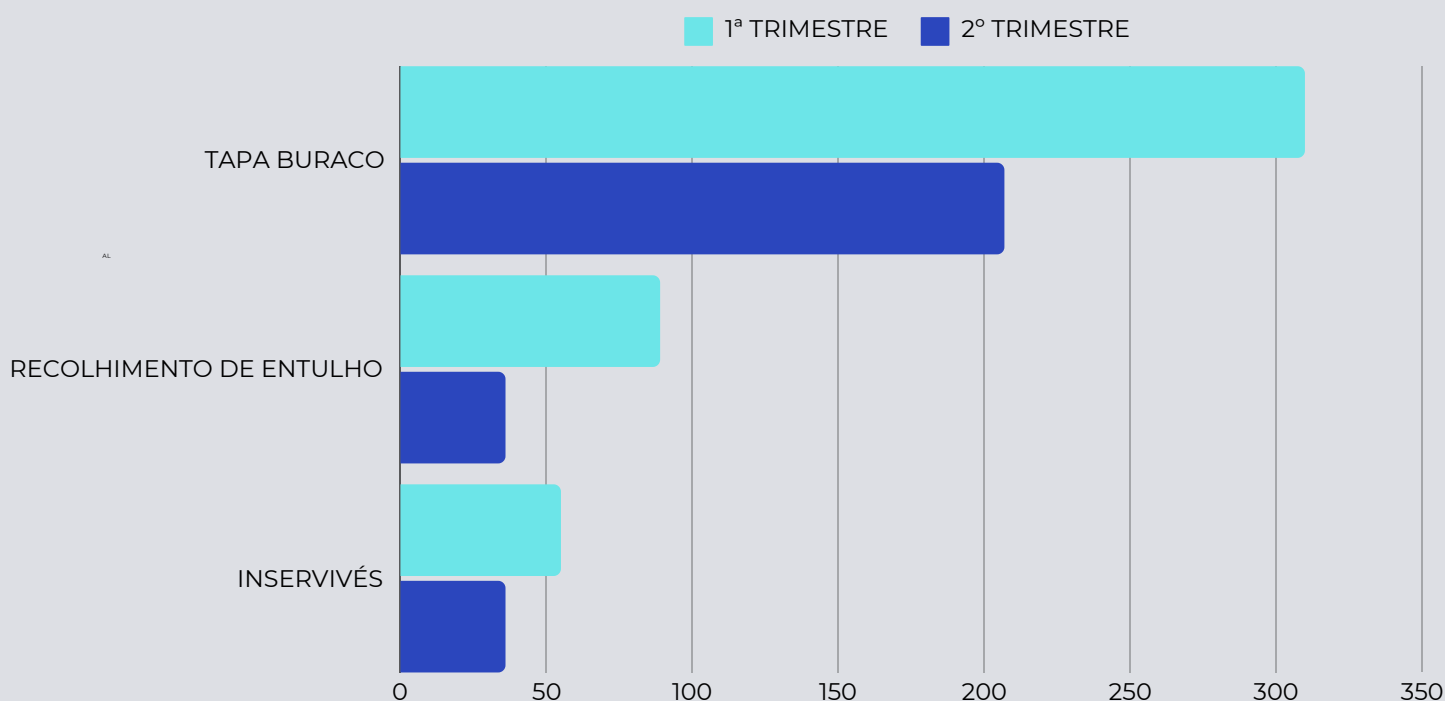


Informação -  
1 - 0,26%

Iniciamos nossa análise observando um dado positivo: no comparativo entre o último trimestre de 2024, houve um aumento no número de registros de manifestações

Isso demonstra que os cidadãos estão reconhecendo a importância de manifestar sua satisfação quando bem atendidos.

# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Observamos que foram mantidos nos registros de manifestações, a reclamação de TAPA BURACO como o assunto mais demandado, em tempo, informamos que no primeiro trimestre tal assunto recebeu 224 registros.

Seguindo ao assunto anterior, segue-se RECOLHIMENTO DE INSERVÍVEIS 16 manifestações, COLETA DE ENTULHO 13 manifestações, MANUTENÇÃO DE PARQUINHOS INFANTIS 12 manifestações, CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS 12 manifestações, CONSTRUÇÃO DE QUADRAS DE ESPORTE 7, MANUTENÇÃO DE BUEIRO e SOLICITAÇÃO DE PLACA DE LIXO 6 manifestações cada

# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI



67

## Manifestações

9

Tempo médio  
de resposta

100%

Respondidos  
no prazo



Identificado  
61 %



Anonimizado  
39 %



Internet  
93 %



Presencial  
7 %

Observamos que tivemos uma diferença nos registros entre o 4º trimestre de 2024 e o 1º trimestre de 2025.

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://www.painel.ouv.df.gov.br/  
dashboard](https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard) consultado no dia  
09/04/2025



# 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 estão fazendo diversas parcerias com os órgãos do GDF para 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, um exemplo é o órgão DER/DF que está sempre apoiando nosso administrador. A coleta de entulho que teve aumento significativo está sendo resolvido de forma bastante eficaz com a parceria do SLU. 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 vêm 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). Nossa meta é alcançar 70% do índice de resolução. Estamos sempre à disposição. Atenciosamente Ouvidoria da Administração Regional de Samambaia



# **EQUIPE OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAMAMBAIA**

**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**