

RELATÓRIO OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAMAMBAIA (2º TRIMESTRE 2022)



Período de 01/04/2022 à 30/06/2022

Governador: **Ibaneis Rocha**

Administrador Regional: **Claudeci Ferreira**

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.

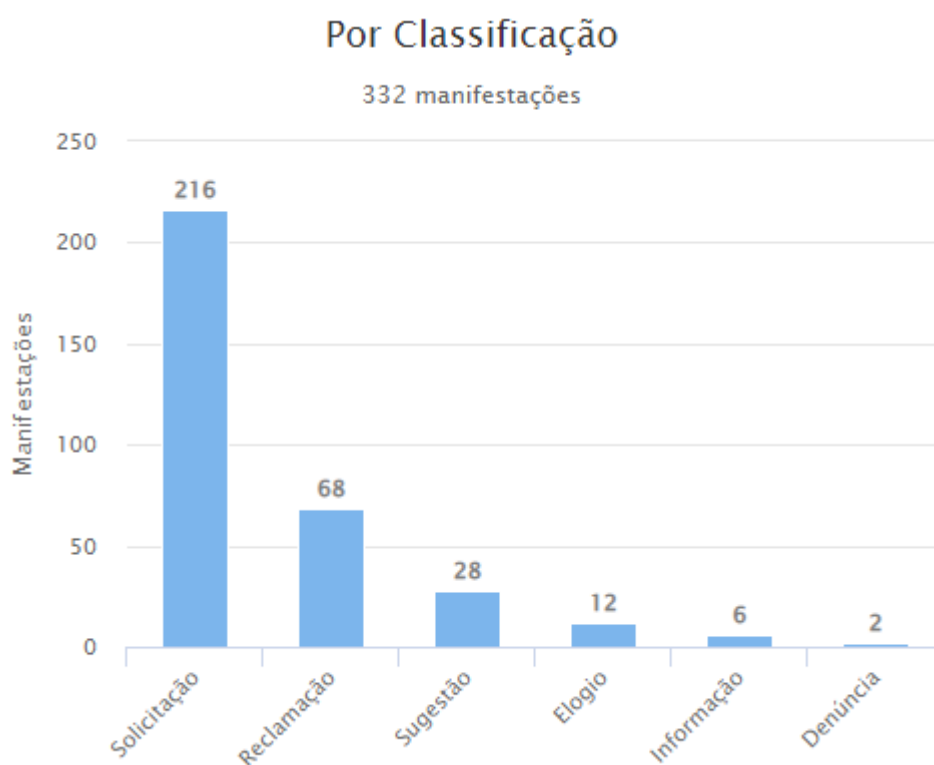
Plano de ação para atendimento das demandas

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

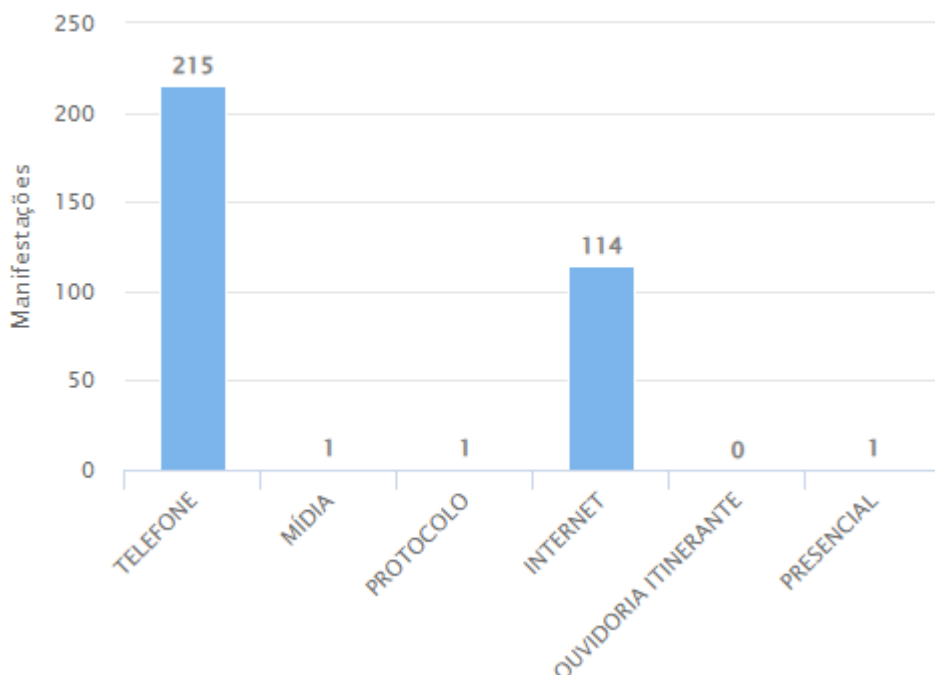
Os gráficos abaixo mostram como foi o andamento das manifestações decorrente ao período do 2º trimestre de 2022 pelo sistema de ouvidoria na Administração Regional de samambaia.

Nesse primeiro trimestre de 2022 foram registradas 397 manifestações, uma aumento de 12,% comparado ao semestre passado, conforme informa o gráfico abaixo;

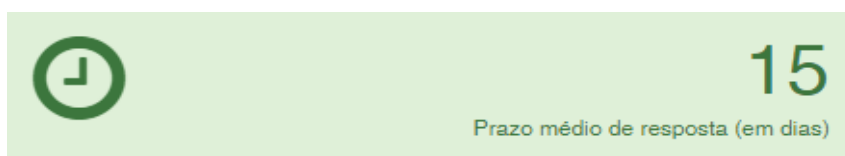


Depois da pandemia, o quantitativo de atendimento presencial diminuiu bastante, porem o atendimento pela internet não para de subir, com a grande maioria de manifestações via internet e telefone, conforme mostra o gráfico na forma de entrada.

Formas 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 2022, diminuiu muito devido ao cancelamento dos contratos das máquinas e caminhões, e foi normalizando apenas no final do semestre. O administrador da Cidade vem trabalhando diariamente com o intuito de melhorar os índices da nossa Administração Regional.

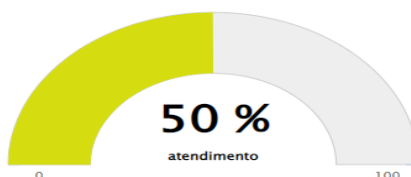
Índice de Recomendação



Resolutividade



Satisfação com o Atendimento



Nesse trimestre foram solicitados 13 pedidos de informações e todas foram devidamente respondidas ao Cidadão.

Considerações finais

A Administração Regional de Samambaia está sempre à disposição da comunidade buscando melhorias e soluções para nossa Cidade, nosso Administrador Claudéci 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 busca priorizar as demandas de Ouvidoria, devido a renovação de contratos com os caminhões o índice caiu, para melhorar essa baixa 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 com a parceria do SLU, 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

Claudeci Martins
Administrador Regional