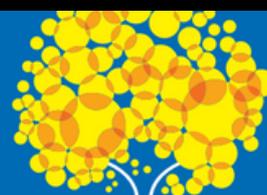




RELATÓRIO DE OUVIDORIA ANUAL - 2023

Administração Regional de Arapoanga



Período: 27/09/2023 a 31/12/2023

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral: Cecília Souza da Fonseca

Administrador Regional de Arapoanga: Sérgio Araújo

Chefe de Ouvidoria: Vadjô Salvino Sousa

APRESENTAÇÃO

A seccional, Ouvidoria da Administração Regional de Arapoanga iniciou seus trabalhos no fim do mês de setembro do ano de 2023. No mês seguinte, a referida Regional de Arapoanga foi inaugurada oficialmente com a presença do ilustre Governador do Distrito Federal, Ibaneis Rocha na sede da Regional, localizada na Avenida Erasmo de Castro, Condomínio Sandray, Conjunto A, Lote 22 – CEP 73366-056 – Arapoanga/DF. Importante ressaltar que a Região Administrativa de Arapoanga RA-XXXIV foi criada por meio da LEI Nº 7.190, de 21 de Dezembro de 2022.

A Ouvidoria da Administração Regional de Arapoanga – RA-ARAP em cumprimento ao Art. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências das Ouvidorias Seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei 4.896/2012: VII – publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria, apresenta o Relatório referente ao ano de 2023, no qual constam informações quanto as manifestações dos contribuintes, registradas na plataforma PARTICIPA DF.

CANAIS DE RELACIONAMENTO

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <https://www.participa.df.gov.br/>.

Ligue 162

Central de atendimento do Governo do Distrito Federal – GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

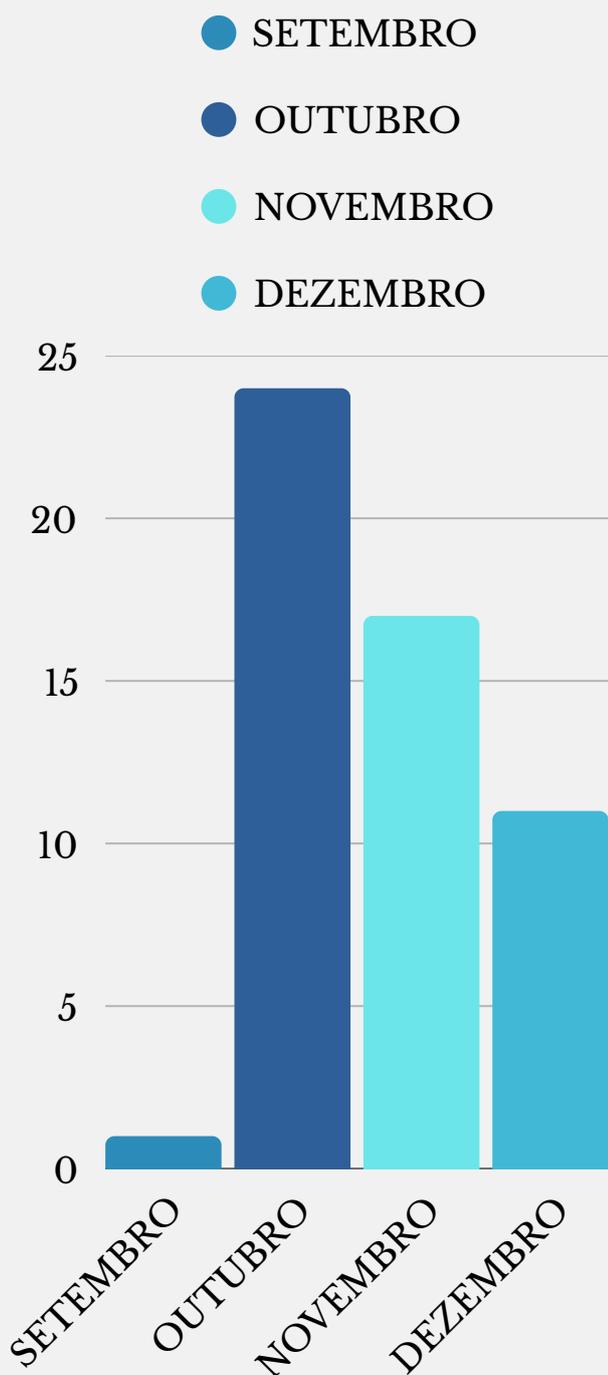
Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de Arapoanga para atendê-lo.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 13h às 17h

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No ano de 2023 foram registradas 53 (cinquenta e três) manifestações.



*As estatísticas gerais do
Órgão para o ano de 2023*

53

demandas no período

1

SETEMBRO

24

OUTUBRO

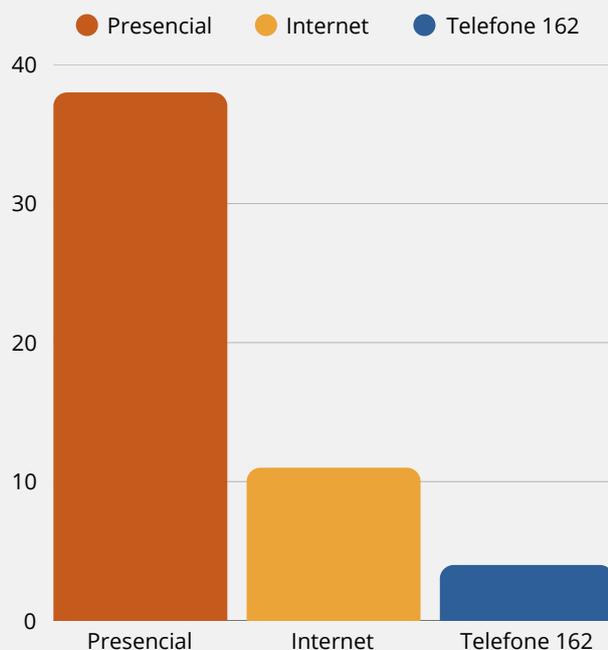
17

NOVEMBRO

11

DEZEMBRO

FORMA DE ENTRADA



Presencial

72 %

Internet

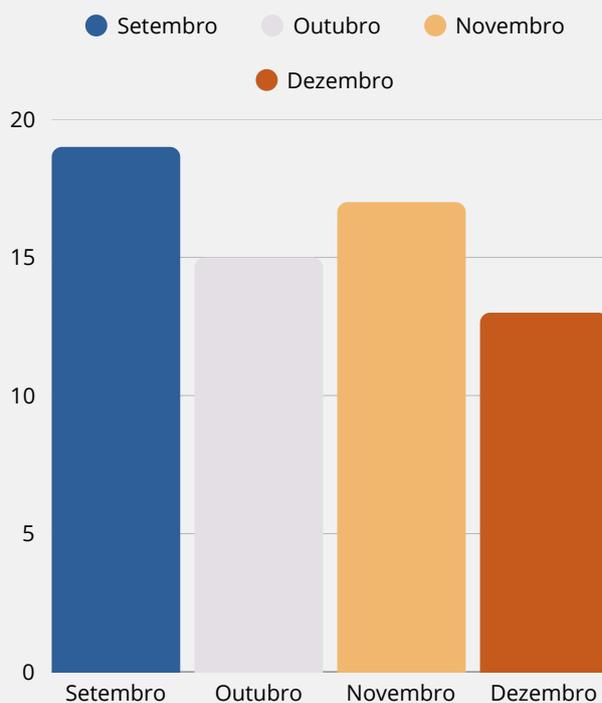
21 %

Telefone

7 %

A inauguração da Administração Regional de Arapoanga se deu no mês de outubro de 2023, ocasião da visita do Governador Ibaneis Rocha na Cidade. Nota-se que a maioria das demandas foram realizadas de forma presencial 38 (72%), seguida pela Internet 11 (21%) e Telefone 4 (7%).

PRAZOS



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

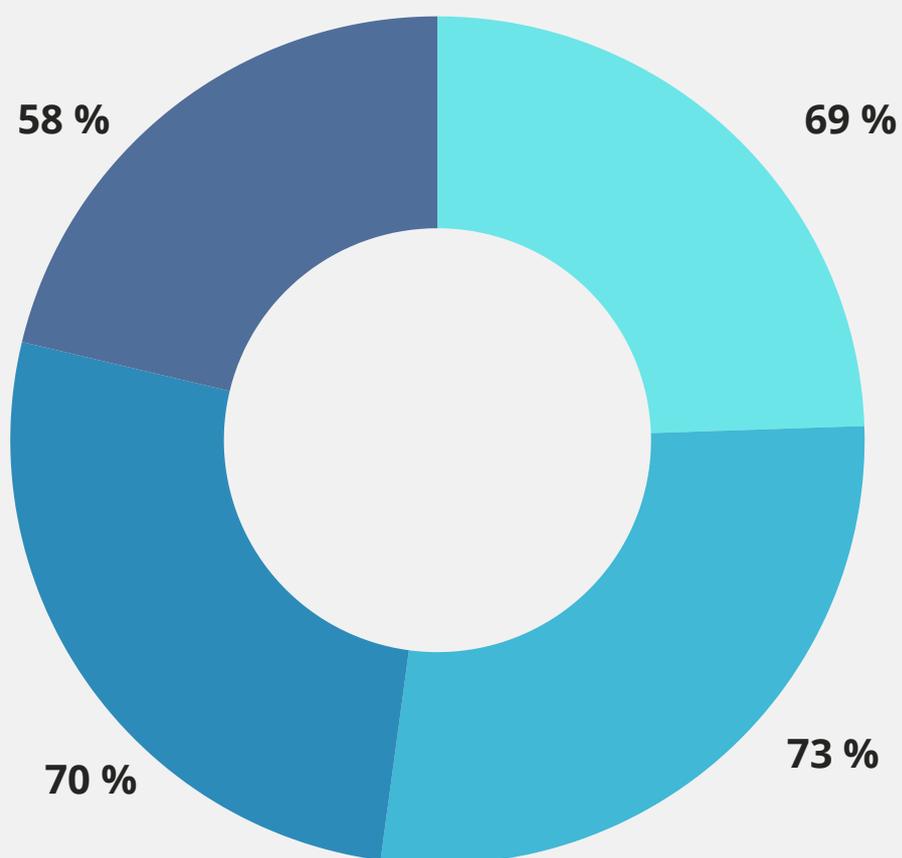


15,5
DIAS

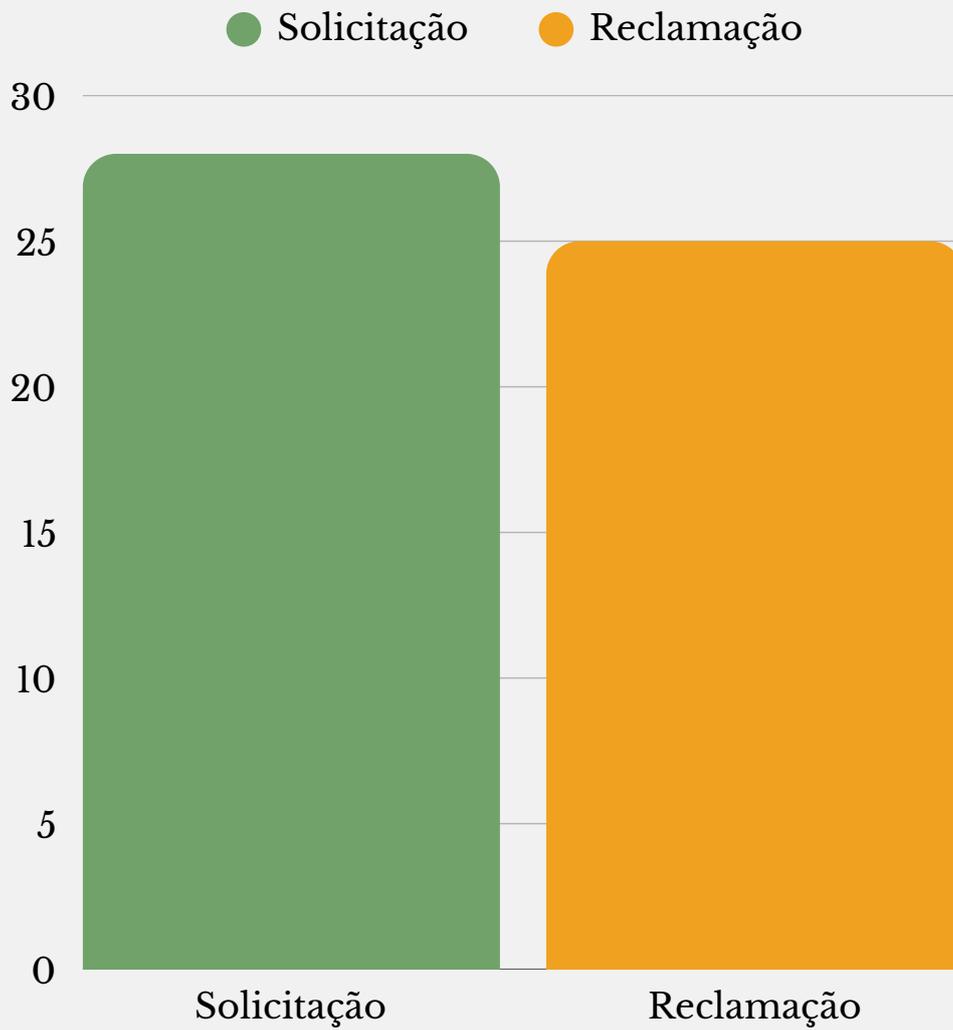
O prazo médio de resposta nos meses de setembro, outubro, novembro e dezembro ficaram, respectivamente: 19; 15,4; 17,2 e 13. O prazo médio de resposta no ano ficou em 15,5 dias.

INDICADORES

- SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA
- RECOMENDAÇÃO
- SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO
- SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

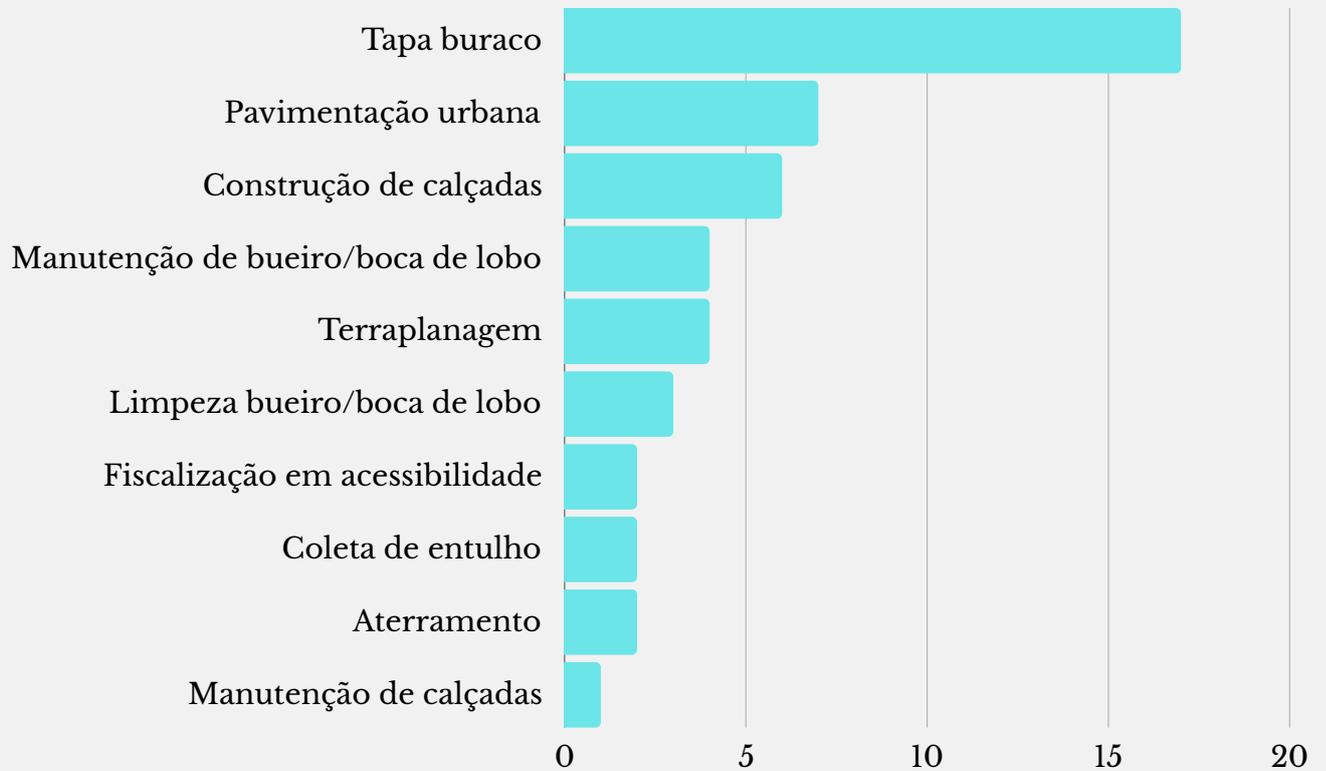


TIPOLOGIA



A tipologia mais recorrente no ano de 2023 foi SOLICITAÇÃO (28) e RECLAMAÇÃO (25).

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



O serviço mais solicitado na Administração Regional de Arapoanga no quarto trimestre foi sendo Tapa Buracos (17), seguido por pavimentação urbana (7), construção de calçada (6), Manutenção de bueiro/boca de lobo (4), terraplanagem (4), Limpeza de bueiro/boca de lobo, Coleta de entulho, fiscalização em acessibilidade e aterramento, foram duas solicitações em cada um. Por último, tivemos um pedido de manutenção de calçadas.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Através deste serviço a população poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

A Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Arapoanga é também responsável em receber e registrar pedidos de acesso à informação ao Cidadão (a) SIC.

Nesse ano de 2023 foram registrados 24 (vinte e quatro) pedidos de informações, via Serviço de Informação ao Cidadão.



PARTICIPAÇÃO EM OUTRAS ATIVIDADES

Além das atribuições definidas no artigo 19 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, a Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Arapoanga participou:

- Curso Ambientação para novos Ouvidores Turma 3/2023, promovido pela Escola de Governo – EGOV.
- Curso Produzindo resultados de ouvidoria - Turma 6/2023.
- Curso Desenvolvendo projetos de ouvidoria - Turma 4/2023.
- Moção de Louvor em sessão solene em Homenagem as Ouvidorias Públicas no âmbito do DF no dia 21/09/2023 - Auditório da CLDF – Câmara Legislativa do Distrito Federal.
- “Jornada SIGO-DF: Resultados 2023”, dia 17/11/2023 às 9h – Auditório CBMDF. Processo SEI nº 00480-00005440/2023-84.

CONCLUSÃO

Ressalta-se a atuação da equipe que a equipe técnica desta Administração Regional de Arapoanga (Coordenação Executiva - COEX) atuou conjuntamente com a NOVACAP para a revitalização asfáltica Avenida Água de Coco, haja vista que ficou evidenciado o risco a segurança viária e as vidas da comunidade que utilizavam a avenida em seu tráfego diário.

Dessa forma, a referida revitalização asfáltica corroborou para diminuir as possíveis demandas de tapa buraco naquela avenida, assim como futuros pedidos de revitalização asfáltica.