

RELATÓRIO OUVIDORIA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ

1º TRIMESTRE DE 2023

2023



Administração
Regional do Itapoã



GDF

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ RA-XXVIII

PERÍODO: 01/01/2023 A 31/03/2023

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Chefe da Ouvidoria da RA XXVIII: George Lopes

Administrador Regional: Raimundo Paz

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

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.

A Ouvidoria da Administração Regional do Itapoã é a porta de comunicação entre o cidadão e o Governo do Distrito Federal. Nossa equipe da ouvidoria zela pela boa prestação de serviço e à efetividade do respeito devido ao cidadão.

CONTATOS

Esta Ouvidoria seccional está fisicamente instalada na sala nº 01 da Administração Regional do Itapoã, localizada na Qd. 378, Cj. A, AE 04, Del Lago.

O atendimento presencial funciona das 08h às 12h e 14h às 18h. A equipe também é responsável pelas demandas solicitadas via internet, e pelo 162, através do sistema OUVDF, bem como por orientar os cidadãos que entram em contato através do telefone 3686- 2898 ramal 9424.

DADOS ESTATÍSTICOS

Total de Manifestações

No 1º trimestre de 2023, foram recebidas o total de 195 manifestações (cento e noventa e cinco) manifestações por todos os nossos canais de atendimento, conforme Gráfico.



Manifestações por mês



Da análise dos dados, verifica-se que no mês de janeiro foram recebidas 65 manifestações. Já em fevereiro foram registradas 64, e, em março, 66 demandas.

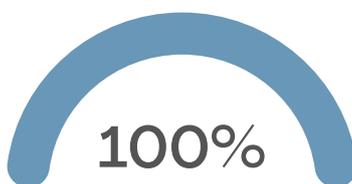
DADOS ESTATÍSTICOS

Indicadores



100%

Resolutividade



100%

**Satisfação com
o serviço**



100%

Recomendação



100%

**Satisfação com
o atendimento**



100%

**Satisfação com
o sistema**



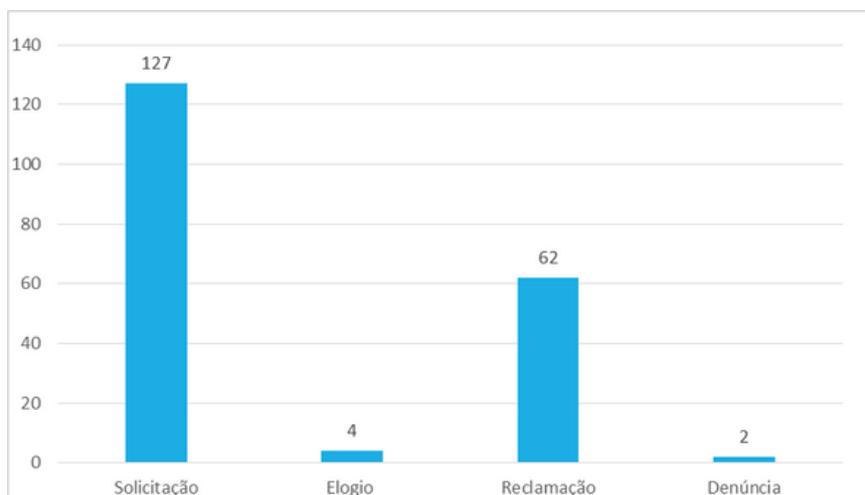
100%

**Qualidade da
resposta**

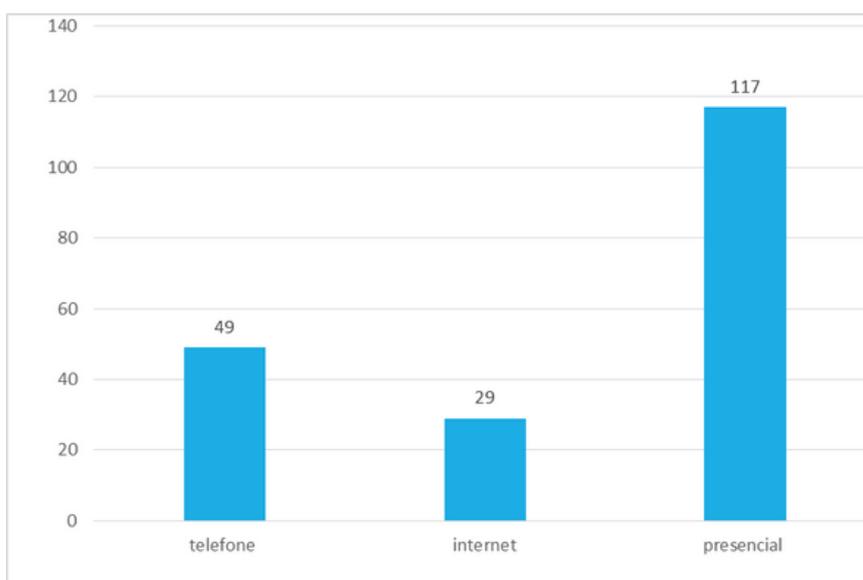
Os dados estatísticos apresentados neste tópico foram extraídos do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal no período de 01/01/2023 a 31/03/2023.

DADOS ESTATÍSTICOS

Tipologias



Formas de entrada



A tipologia mais recorrente no 1º trimestre de 2023 foi SOLICITAÇÃO com um total de 127 manifestações. Nota-se que a forma de entrada presencial foi a mais utilizada pelo cidadão com registrou a quantidade de 117 demandas registradas.

DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

ASSUNTO	QUANTIDADE
Coleta de entulhos	145
Tapa buracos	23
Coleta de galhos	05
Pavimentação urbana	05
Servidor Público	04
Manutenção de bueiros	02
Outros	06

O Serviço mais solicitado na Administração do Itapoã foi Coleta de Entulhos, compreendendo 76,3% do total de manifestações solicitadas no 1º trimestre de 2023. Operação tapa-buracos é o segundo serviço mais solicitado pelo cidadão, com 23 demandas registradas.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Administração Regional do Itapoã vem trabalhando para cumprir a finalidade em intermediar a comunicação do cidadão que utiliza o serviço junto a gestão e busca melhorias para um melhor atendimento no ano de 2023, conforme observado nos nossos índices com 100% de desempenho.