



# Relatório Trimestral

## 3º Trimestre 2024

1 de julho de 2024 à 30 de setembro 2024

**Administração Regional do  
Sudoeste/Octogonal e Sia**

---

# Sumário

<b>02</b>	Ouvidoria
<b>03</b>	Total de manifestações
<b>03</b>	Formas de Entrada
<b>04</b>	Assuntos mais Demandados
<b>04</b>	Tipologia
<b>05</b>	Situação da Manifestação
<b>05</b>	Pesquisa de satisfação

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL

Ibaneis Rocha Barros Junior

CONTROLADOR-GERAL

Daniel Alves Lima

OUVIDORA-GERAL

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

ADMINISTRADOR REGIONAL DO SUDOESTE, OCTOGONAL  
E SIG

Reginaldo Sardinha

CHEFE DE OUVIDORIA

Sayonara Pinheiro Sampaio

EQUIPE OUVIDORIA

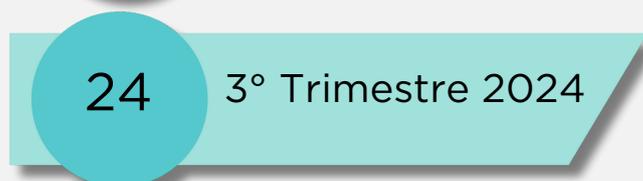
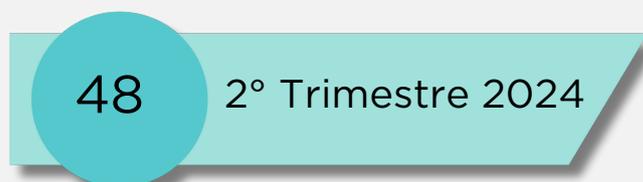
Ana Paula de Melo Caetano

## Sobre a Ouvidoria

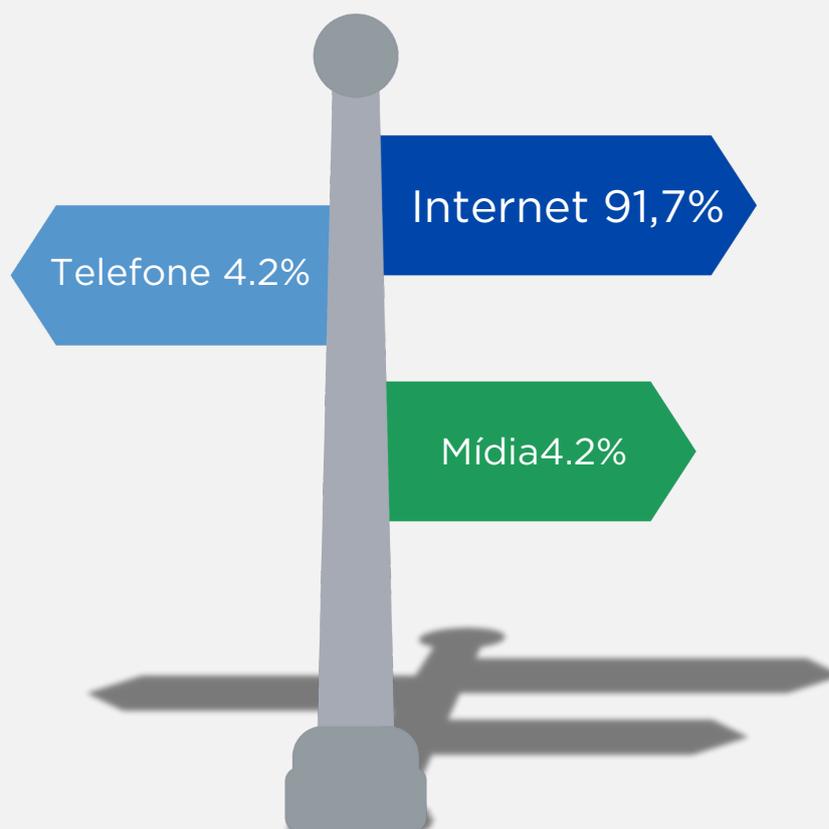
No 3º trimestre tivemos mudança de gestão na ouvidoria da Administração Regional do Sudoeste/Octogonal e Sig, no dia 18/07/2024 a servidora Sayonara Pinheiro Sampaio foi designada para o cargo de Chefe da Ouvidoria no lugar de Marcus Paulo Funke Lopes.

Outra mudança significativa neste período, foi a implementação da Administração 24h por meio do portal Cidadão. Com isso, os serviços de zeladoria ou seja, as solicitações de serviços, não são mais realizadas pela ouvidoria e sim direto no portal cidadão. A ouvidoria conta com os atendimentos de Reclamação, Sugestão, Elogio e Informação.

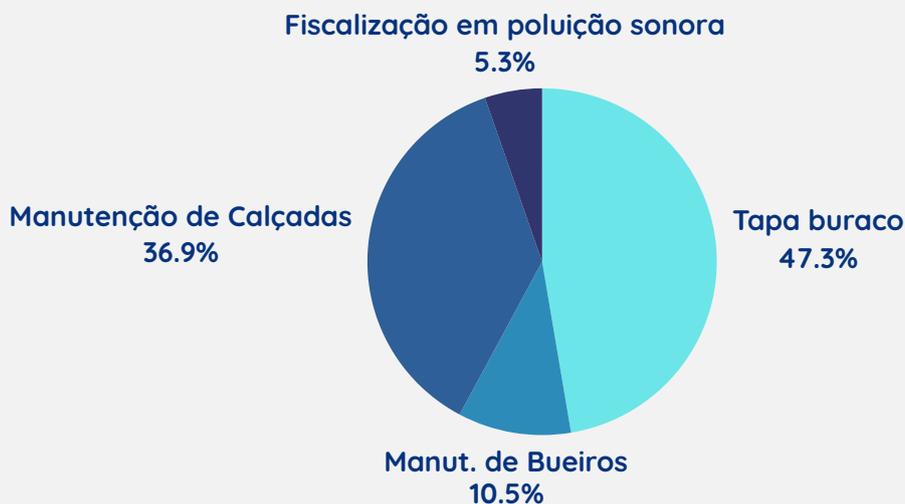
# Total de Manifestação



# Formas de Entrada



# Assuntos Mais Demandados



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Durante o 2º trimestre a cidade foi fortemente impactada pelo grande volume de chuvas e consequentemente o aumento dos buracos e fissuras na camada asfáltica.

No 3º trimestre, com a estiagem, as ações de Tapa Buraco intensificaram-se, justificando assim o aumento nas solicitações.



## TIPOLOGIA

A Ouvidoria agora é uma unidade que recebe as demandas em 2ª estância, o que gerou um aumento do número de reclamações no período do 3º trimestre.

# Situação da Manifestação

## Dados



## Pesquisa de satisfação



### RESOLUTIVIDADE

Foi constatado uma queda nesse item em virtude da saída Solicitação de serviços para o Portal Cidadão. Esse ítem gerava um peso positivo nos números, no entanto, será necessário mais tempo para consolidação dessa análise.

### SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

Embora o índice de resolutividade tenha reduzido, a Satisfação com a Resposta, teve aumento. Tal fato demonstra que mesmo que o cidadão não tenha sua solicitação atendida, houve satisfação com a forma que a resposta foi transmitida.

### SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

Da mesma forma aconteceu com o índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria, embora a resolutividade demonstre que o contribuinte não tenha alcançado o que almejava, se manteve satisfeito com o serviço prestado com o atendimento recebido na ouvidoria.



## Mais informações



(61) 3550-7026



[gabinete.comunicacao@sudoeste.  
df.gov.br](mailto:gabinete.comunicacao@sudoeste.df.gov.br)



[@admsudoesteoctogonal](https://www.instagram.com/admsudoesteoctogonal)