



**PLANO DE
AÇÃO
2024**

**ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DE
ÁGUAS CLARAS**

APRESENTAÇÃO

A Administração Regional de Águas Claras, tem por objetivo ser o elo entre a população da cidade e os órgãos do Governo do Distrito Federal.

E compete à Ouvidoria da RA-AC mediar esta relação através das manifestações recebidas por meio do Sistema Participa DF, pessoalmente ou através do Disque 162.





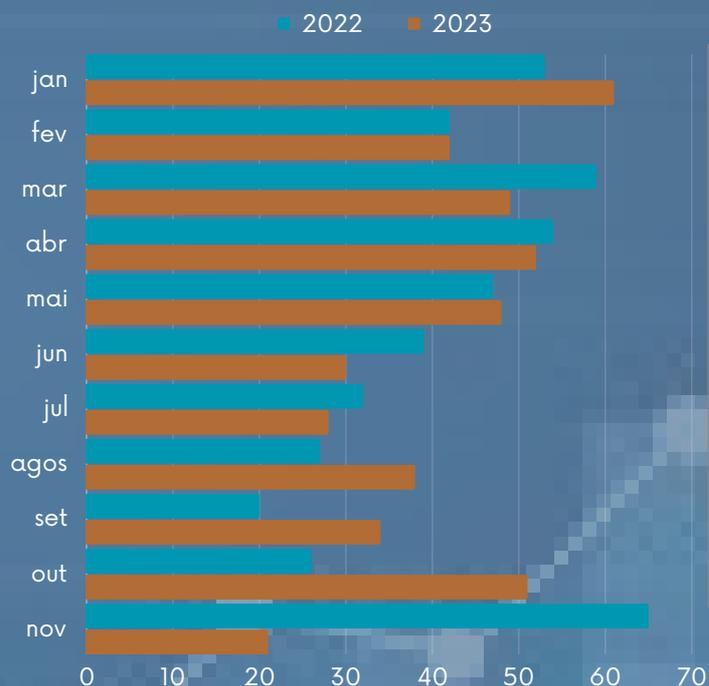
DIAGNÓSTICO

Foram registrados o total de 454 manifestações (de janeiro a novembro), no ano de 2023, na Administração Regional de Águas. Dentre essas, 290 não foram avaliadas pelo cidadão, 121 foram avaliadas como resolvidas, 15 como não resolvidas, 23 como resolvidas após resposta complementar e 1 não resolvidas após a resposta complementar.

Comparando com o ano de 2022, podemos constatar que a quantidade de demandas no período ficaram bem próximas, totalizando 455 registros, os picos ocorreram nos períodos chuvosos (janeiro, agosto e setembro), pelo aumento da necessidade das operações de tapa buracos.

Ainda comparando os anos de 2022 e 2023 observou-se uma diminuição significativa no percentual na quantidade demandas avaliadas como não resolvidas, com uma redução de 81%.

Total de Manifestações



O Gráfico demonstra que em janeiro, agosto e setembro houve um aumento das manifestações, quando comparamos com o ano de 2022, esse aumento se deve ao aumento de pedidos de tapa buracos e também às campanhas realizadas pelo Gabinete e Assessoria de Comunicação para a divulgação dos serviços de Ouvidoria oferecidos à população.

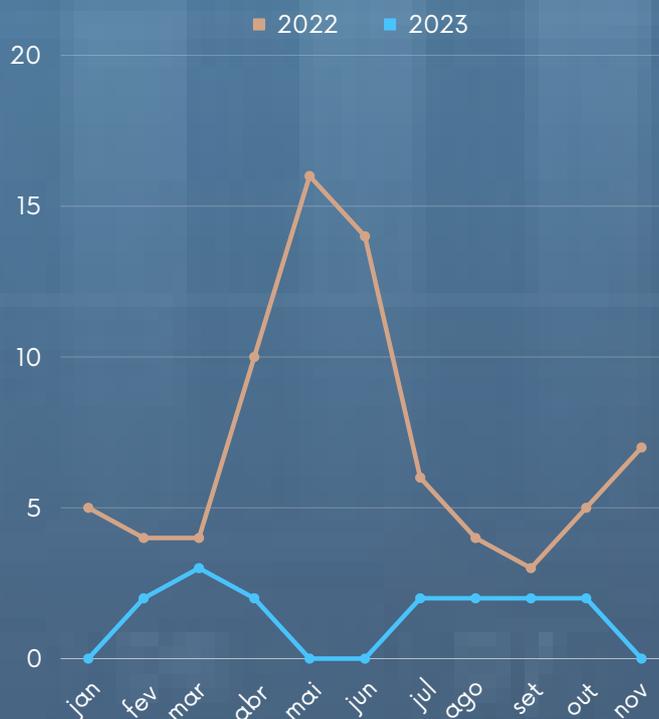


Gráfico comparativo de demandas não resolvidas
- 2022 e 2023

Indicadores de Performance



PLANO DE AO 2024



Obtivemos um aumento significativo em todos os índices, quando comparamos com o período anterior.

Metas para 2024

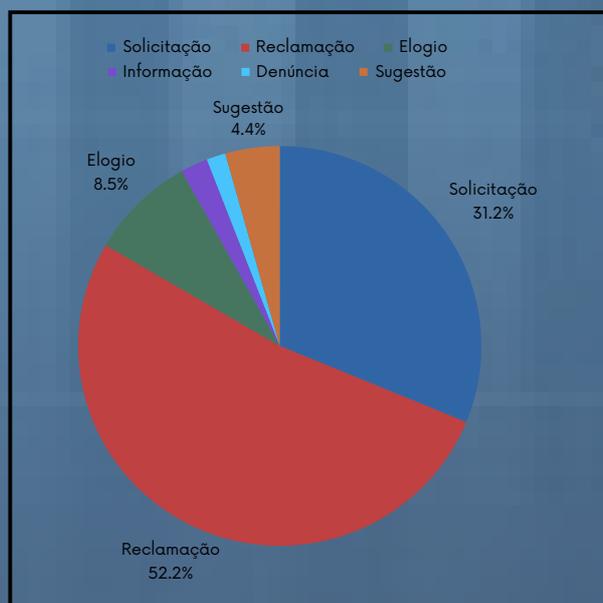
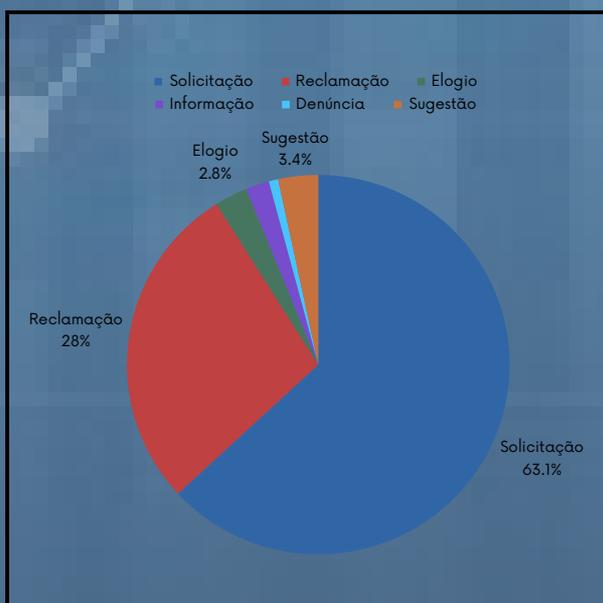
Metas	Recomendação da Ouvidoria	Satisfação com o Serviço	Qualidade da Resposta	Resolutividade
Metas RA-AC 2023	75%	70%	60%	70%
Resultados Alcançados em 2023	97%	96%	90%	91%
Metas RA-AC 2024	90%	95%	80%	85%



Tipologia

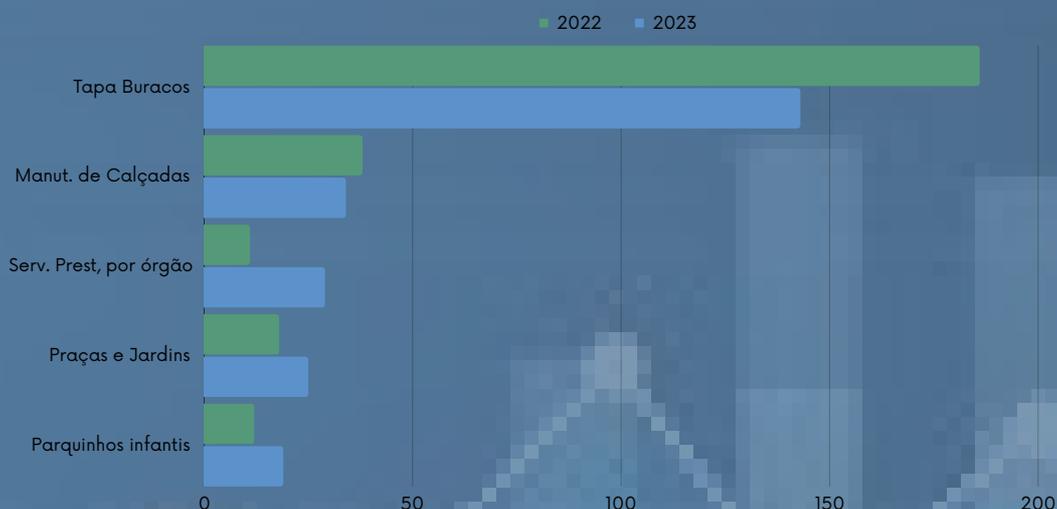
Dentre as tipologias, diferente de 2022 observa-se a Reclamação como a mais recorrente no ano de 2023 (52,2% e 28%). Em seguida, temos a Solicitação com 31,2% dos registros, acreditados que esse aumento na quantidade de reclamações foi ocasionado também pelas campanhas de divulgação dos serviços de Ouvidoria o que levou a uma aproximação maior da comunidade com a gestão da nossa Administração Regional.

Por outro lado observou-se também um aumento nos elogios de 2,8% para 8,5%, o que demonstra um resultado positivo das ações adotadas no período.



Assuntos mais demandados nas manifestações acima:

Assuntos



De acordo com os gráficos acima os assuntos mais recebidos no ano de 2023, pela Administração Regional de Águas Claras, foram respectivamente, tapa buraco, manutenção de calçadas, serviços prestados por órgão/entidade do Governo, praças e jardins e parquinhos infantis. Verificou-se que o assunto tapa buraco, continua sendo o mais solicitado. Temos evidenciado que a topografia da cidade proporciona nos períodos chuvosos o aumento de buracos, que aumentam ainda mais nos períodos de férias escolares devido a uma maior locomoção da população.

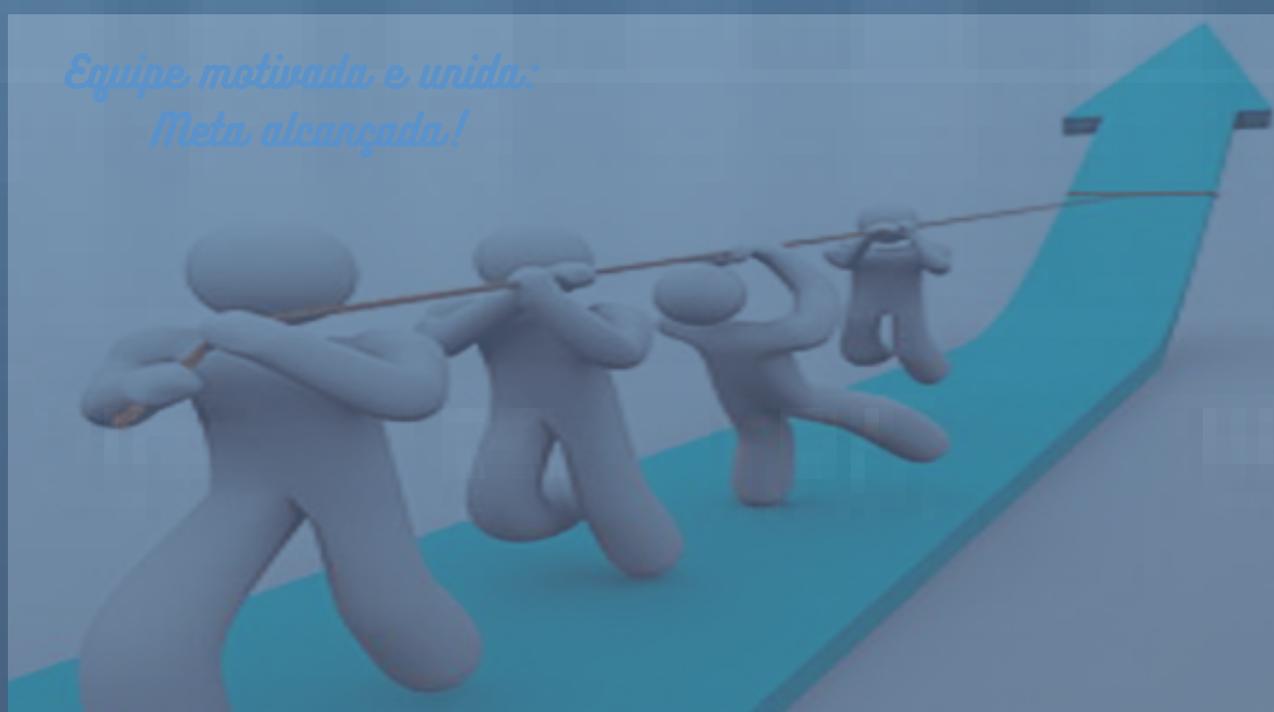
Em segundo lugar, observamos novamente a Manutenção de Calçadas, como resultado de ainda existirem muitas obras e construções em andamento, o tráfego de caminhões pesados, aumenta muito essa demanda. Prosseguimos com serviços prestados por órgão/entidade do Governo, Praças e jardins e parquinhos infantis, os quais obtivemos índices menores.

RESULTADOS E INDICADORES EM 2023

Com relação aos indicadores e resultados obtidos em 2023, tivemos 458 manifestações respondidas, dessas 173 foram avaliadas pelo cidadão, sendo que 27,5% foram avaliadas como resolvidas, 5,2% resolvidas após resposta complementar, apenas 3,1% não resolvidas.



Referente à Matriz de Análise desempenho avaliando o diagnóstico apontado no Plano de Ação de 2023 constatou-se que a Ouvidoria da Administração Regional de de Águas Claras, alcançou os objetivos e metas almejados e quanto ao **VOLUME** estamos classificados no “**Grupo 2**” e quanto a dimensão da **Qualidade** ficamos no “**Grupo 4**”, já que todos os nossos indicadores de performance ficaram acima dos indicadores de 2022.



REFLEXÃO SOBRE TUDO O QUE IDENTIFICAMOS POR MEIO DO DIAGNÓSTICO

A partir dos dados apresentados, observamos que no ano de 2023 não houve um aumento significativo no número de manifestações recebidas na Ouvidoria da Administração de Águas Claras, no entanto observou um aumento no número de reclamações e uma diminuição na quantidade de solicitações esse resultado se deve ao fato das Campanhas publicitárias implementadas pela gestão atual, que tiveram como objetivo fazer com que a população participasse mais da gestão da Administração.

Em relação aos indicadores observamos um aumento significativo em todos os nossos índices, em especial o de Resolutividade das demandas, o de Satisfação com o serviços de Ouvidoria e o mais importante o de Qualidade com a Resposta, conforme metas traçadas no Plano de Ação de 2022.

Ainda sim, continuaremos buscando melhorar os serviços oferecidos à população, através da correção de erros cometidos e da aproximação cada vez maior com os setores da Administração e com a comunidade.

PROJETOS

Desarranjo - Sossego Sonoro

Justificativa: A perturbação do Sossego e a Poluição Sonora são problemas que vêm afetando cada vez mais as pessoas. O Distrito Federal é o 3º Estado mais populoso da federação, com isto, a redução dos espaços físicos individuais tem exigido das pessoas mudanças de hábitos e da percepção de coletividade. Neste sentido, os ruídos excessivos e incômodos em ambientes que deveriam ser tranquilos, como residências, hospitais, escolas, parques e locais públicos, vem cada vez mais gerando incômodo à população, além de prejudicar a fauna e flora local. Os principais causadores desse tipo de situação são veículos com som muito alto, obras em construção, bares, casas noturnas, igrejas, comércios, festas e eventos que extrapolam o limite de decibéis permitidos.

Objetivos: Reduzir a Perturbação do Sossego e a Poluição Sonora em estabelecimentos comerciais com reclamações recorrentes na Plataforma Participa DF, por meio de ações conjuntas entre os órgãos de fiscalização.

Benefícios Esperados:

- Prevenir a violência entre vizinhos por excesso de barulho;
- Conscientizar à população dos efeitos negativos do barulho excessivo;
- Otimizar os recursos e a atuação das entidades de fiscalização do governo local

Partes Interessadas:

- Administração Regional de Águas Claras – RA XX
- Departamento de Trânsito do Distrito Federal - DETRAN
- Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos - BRASÍLIA AMBIENTAL - IBRAM
- Polícia Civil do Distrito Federal – PCDF
- Polícia Militar do Distrito Federal – PMDF
- Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do Distrito Federal – SEDUH
- Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal do Distrito Federal - SEMA □ Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF LEGAL
- Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal – SSP
- Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal - SEGOV

Premissas:

- Garantir o sossego e a ordem urbana;
- Fiscalização: ação conjunta entre os órgãos de fiscalização do Distrito Federal.

Restrições:

- Várias entidades: Integração entre o grupo depende do interesse de mais de um órgão;
- Equipe reduzida: alguns dos órgãos envolvidos têm restrição de pessoal para ações de fiscalização;
- IBRAM precisa aferir o som nos locais antes da realização das operações.
- Curso de Governança em Serviços;
- Mapeamento dos locais mais barulhentos;
- Parceria com a Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal -SSP para ampliação do escopo da Operação 5º Mandamento, para inclusão de ações de Perturbação do Sossego e Poluição Sonora;
- Revisão dos normativos para concessão de licença de funcionamento de estabelecimentos que produzam barulhos e ruídos em excesso;
- Criação de Protocolo para a ação conjunta;
- Integração da ação com os fiscais de rua de Águas Claras;
- Notificação para intervenção da Câmara de Conciliação de Conflitos – CCCON para locais de difícil solução.

Não Escopo:

- Atuação do grupo em festas e eventos eventuais;
- Atuação do grupo em residências que promovem festas familiares eventuais;
- Atuação do grupo em obras;
- Atuação do grupo em assuntos de competência exclusiva de apenas um órgão.

Valor estimado do Projeto: Não haverá valores financeiros.

Local: Distrito Federal

Duração Prevista: 01.01.2024 a 20.12.2024

Chefe da Ouvidoria: Kenia Dias Lourenço de Andrade

Equipe: Rodrigo Borges Merazzi e Danielle Soares de Loiola Araújo

Canais de atendimento: presencialmente (sala 05) de segunda à sexta, das 08h às 12h – 14h às 18h, pelo telefone 162 ou pelo site <http://www.participa.df.gov.br>