



Chefe da Ouvidoria: Ives da Cunha Arruda

Equipe: Rodrigo Borges Merazzi e Esther Rodrigues Alves de Melo

Canais de atendimento: presencialmente (sala 05) de segunda à sexta, das 09h às 12h – 14h às 17h, pelo telefone 162 ou pelo site <http://www.ouv.df.gov.br>

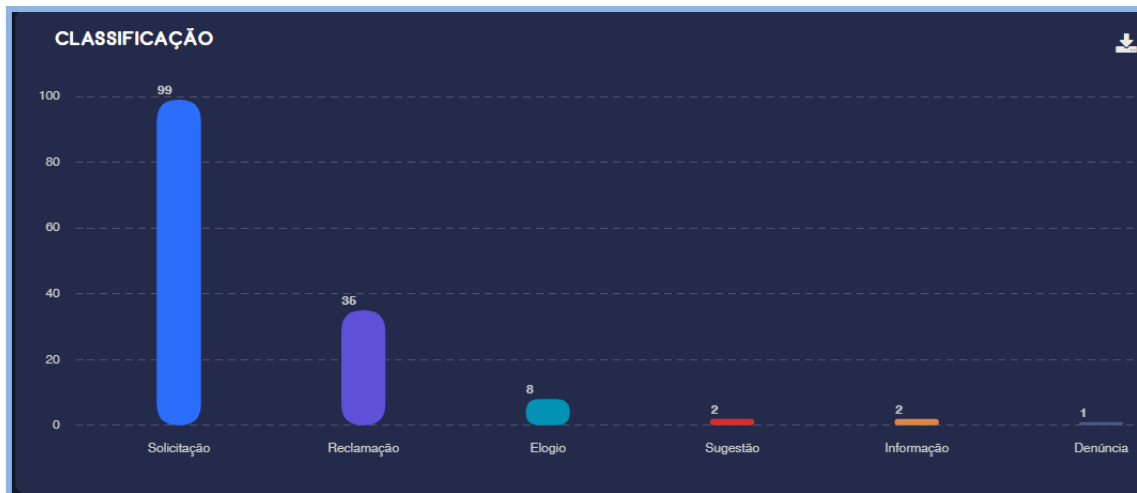
Apresentação

O presente relatório traz uma compilação dos dados estatísticos, relativos ao primeiro trimestre de 2022, da Ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras. No período foram registradas no Sistema OUV-DF **147** manifestações, destinadas a esta Ouvidoria. A forma de entrada dos registros é, na sua grande maioria através do site **ouv.df.gov.br** (internet), seguido pelo telefone 162 e em menor quantidade por meio do atendimento presencial, conforme demonstrado no gráfico abaixo.

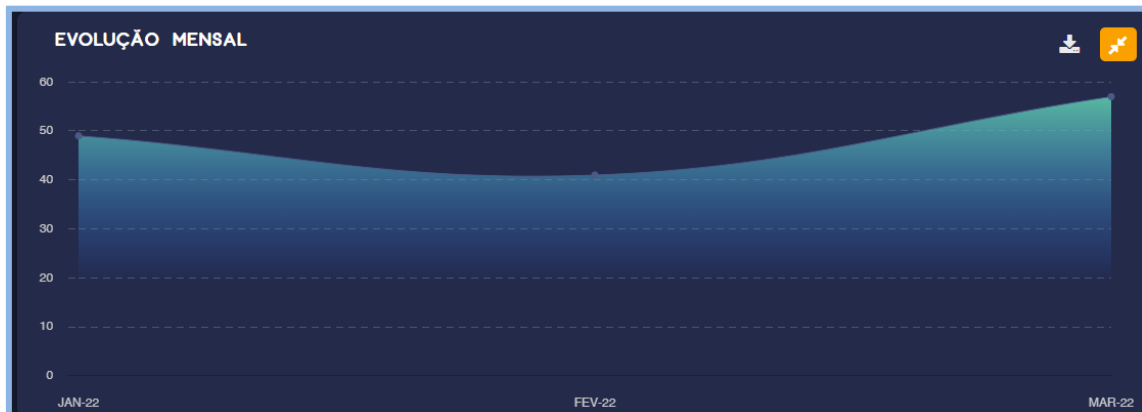


Dados estatísticos

Os registros de manifestações recebidos na Ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras foram classificados como **Solicitação** em 67% dos casos e **Reclamação** em 24,5%. **Denúncia** foi o registro com menor incidência, totalizando menos de 1% dos registros.



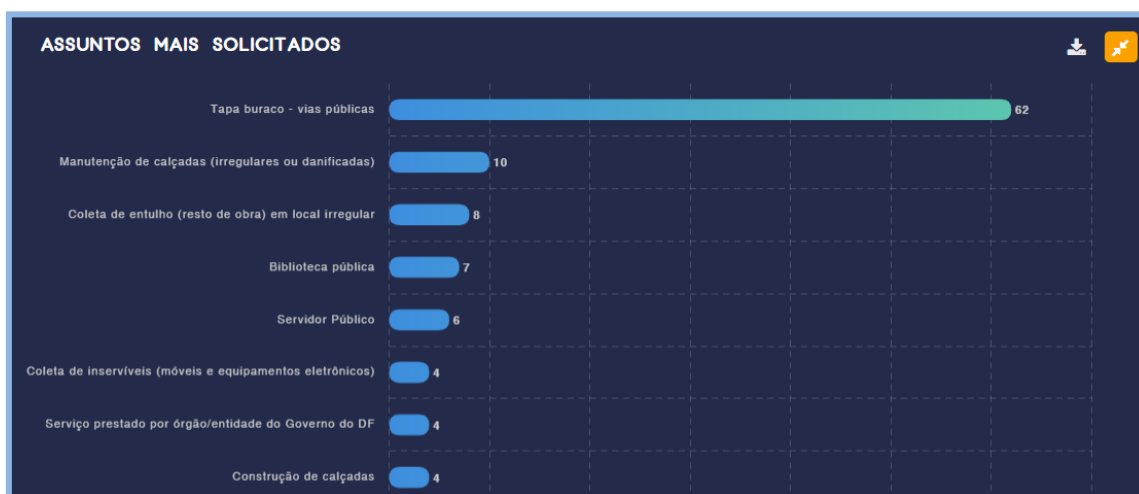
O 1º trimestre finalizou com um aumento de registros de 16% em relação ao início, no mês de janeiro de 2022.



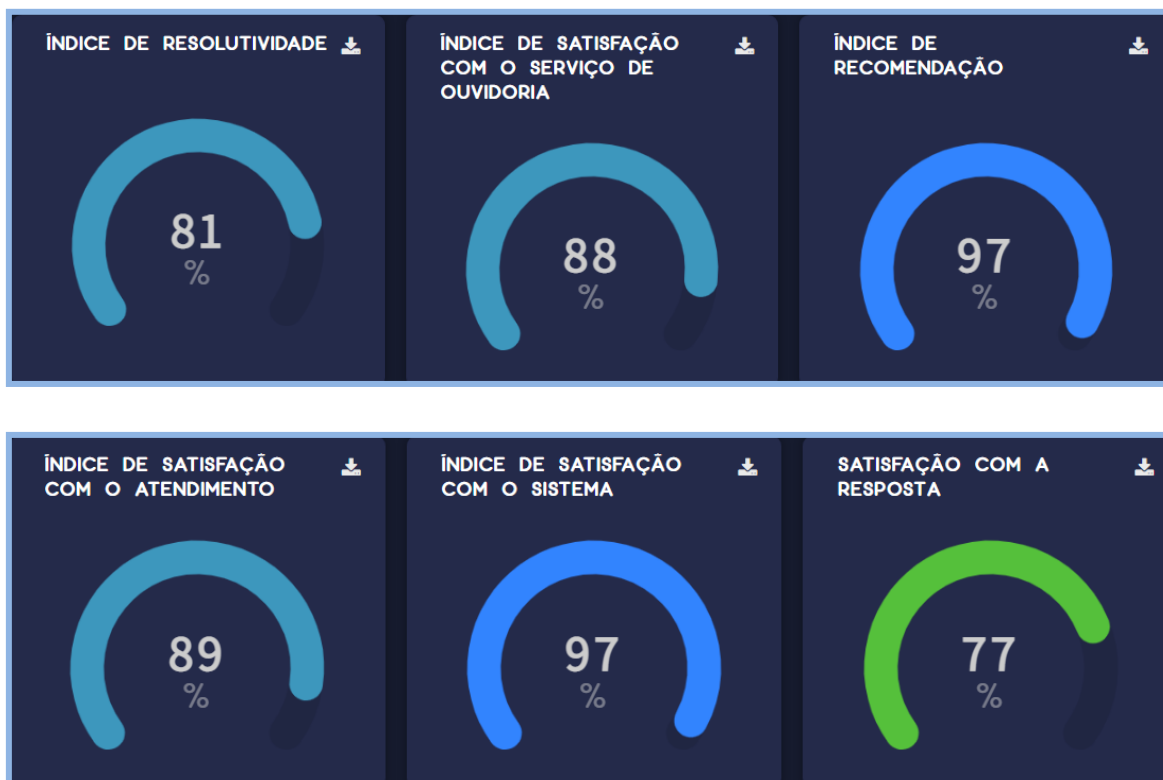
O Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal se caracteriza por responder ao cidadão dentro de um prazo de 20 dias a contar da data de registro da manifestação. O prazo médio de resposta da Ouvidoria de Águas Claras foi de **9 dias**, com 100% de cumprimento no prazo de resposta.



Em relação aos assuntos mais solicitados, registros de **Tapa Buracos** em via pública foram os mais demandados à Administração Regional, totalizando 54,9% (62 registros) do total de manifestações, em seguida, **Manutenção de Calçadas** 8,8% (10 registros), **Coleta de Entulho** 7,1% (8 registros), **Biblioteca Pública** 6,2% (7 registros), **Servidor Público** 5,3% (6 registros), **Coleta de Inservíveis**, **Serviços Prestados pelo Órgão**, **Construção de Calçadas**, **Parquinhos Infantis e Praças e Jardins**, todos esses registros correspondem a 3,5% (4 registros cada).



Para o 1º trimestre de 2022, a pesquisa de satisfação do Sistema de Ouvidoria apresentou os seguintes dados:



Cabe resaltar, que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como:

- Resolvida (27,9%);
- Não resolvida (7,5%);
- Não resolvida após resposta complementar (4,8%).

Outros registros no sistema de classificação correspondem a manifestações em Análise (0,7%) e Respondidas (59,2%).

Manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

Foram registrados, no período de 01/01/2022 a 31/03/2022, 6 pedidos de informações. As solicitações no e-SIC não possuem classificação quanto ao atendimento, ainda assim, todas os pedidos foram respondidos dentro do prazo.

Conclusão

Os resultados satisfatórios nos índices de resolutividade e satisfação refletem o compromisso da Ouvidoria Geral e suas Seccionais, em atender de maneira efetiva e eficaz às demandas vindas dos cidadãos do DF. Cabe ressaltar o apoio das unidades técnicas da Administração Regional de Águas Claras, onde, de forma contínua, buscam aprimorar o atendimento às manifestações recepcionadas na Ouvidoria.

Brasília, 15 de abril de 2022

Ives da Cunha Arruda

Chefe da Ouvidoria

Administração Regional de Águas Claras

* Todos os gráficos foram retirados do Painel Ouvidoria Distrito Federal
(<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>)