



RELATÓRIO
TRIMESTRAL
OUVIDORIA

2024
JANEIRO-MARÇO

ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DE ÁGUAS
CLARAS

APRESENTAÇÃO

Compete a Ouvidoria mediar as relações entre a população e a Administração Regional de Águas Claras, através das manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria no Participa DF (www.participa.df.gov.br), pessoalmente ou através do Disque 162, promovendo a qualidade na comunicação e a colaboração mútua para resolução dos problemas apontados pela população de Águas Claras, propondo ações que visem a melhoria e aprimoramento da prestação dos serviços públicos.

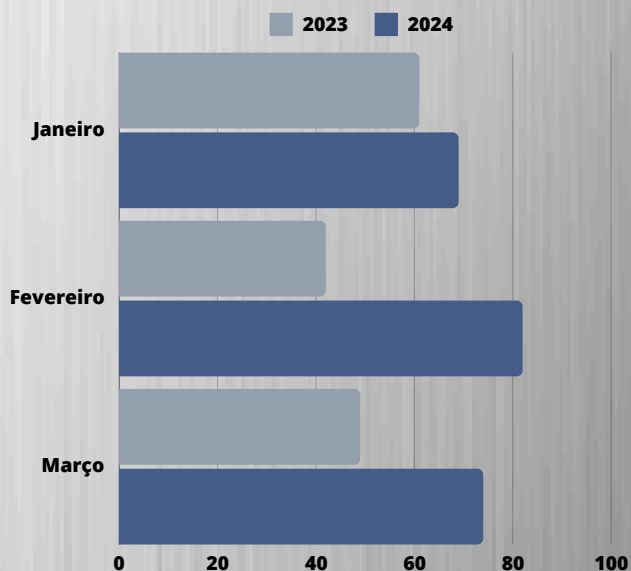
Cabe às Ouvidorias do Governo do Distrito Federal, em obediência ao Art. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências da Ouvidorias Seccionais, bem como o disposto no artigo 9º da Lei 4.896/2012: VII – publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria.

O presente Relatório apresenta o total de manifestações recebidas por esta Unidade no trimestre, o comparativo semestral, os assuntos mais demandados no período e a forma de entrada; os números alcançadas através dos resultados da pesquisa de satisfação nos índices de resolutividade, de satisfação com o serviço de ouvidoria, de satisfação com a resposta referente ao 1º trimestre de 2024.



Comparativo do Trimestre

Quantidade de Manifestações do
1º Trimestres de 2023 e 2024

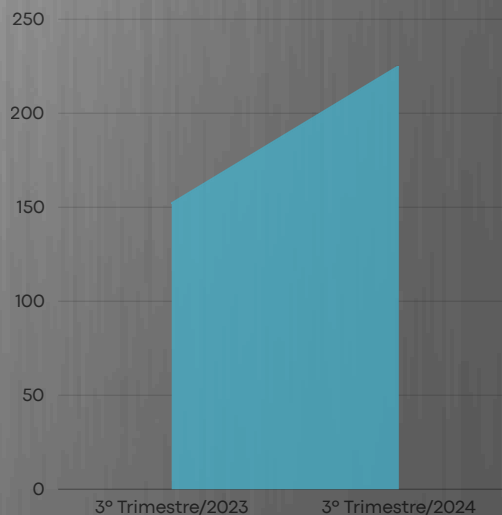


Observamos um pequeno aumento das manifestações em janeiro de 2024 e um aumento mais significativo nos meses de fevereiro e março de 2024, quando comparamos com o ano anterior.

Esse cenário reflete o resultado das chuvas mais intensas que ocorreram neste ano, o que levou a uma maior demanda de tapas buracos e manutenção de calçadas, devido ao aumento das obras em Águas Claras nesses períodos.

Assim como no ano passado a parceria com o Gabinete e Assessoria de Comunicação (ASCOM), possibilitou a divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria e demais setores da Administração Regional. Dessa forma, conseguimos fazer com que a população estivesse mais perto da gestão atual, utilizando ainda mais os canais oficiais de Ouvidoria para a solicitação de serviços públicos.

Comparativo do Trimestre 2023 - 2024



FONTE: Painel Ouvidoria
www.painel.ouv.df.gov.br

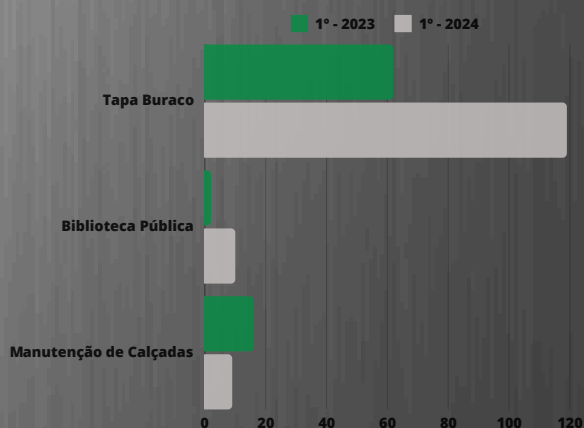
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Em relação aos assuntos mais solicitados do trimestre tivemos o tapa buraco como o assunto mais demandado do período, assim como no primeiro de 2023, porém observamos quando comparamos com o ano anterior, um aumento bastante significativo dessas demandas, com um salto de 62 (50,4%) manifestações, para 119 (66,9%) manifestações. Apontamos como as principais causas, o aumento da intensidade dos períodos chuvosos ocorridos neste ano e a quantidade de obras iniciadas em Águas Claras, muitos caminhões transitando pelas ruas, ocasionaram um aumento da quantidade de buracos. Em segundo lugar tivemos as demandas da Biblioteca Pública de Águas Claras, com 10 registros (5,6%), devido as demandas para manutenções que foram necessárias em suas instalações, porém já foram adotadas as providências necessárias e processo de mudança da Biblioteca de Águas Claras para o Parque Sul encontra-se em andamento no momento.

E em terceiro lugar tivemos uma queda nas manifestações de manutenção de calçadas, em 2024 ficamos com 9 registros (5,1%) e em 2023 tivemos 16 registros (13%), em relação a essa redução levamos em consideração além dos serviços contínuos e preventivos da nossa equipe de obras, temos também a atuação dos nossos Coordenadores de Rua, com visitas frequentes para orientação e conscientização dos proprietários das calçadas particulares, para as devidas manutenções.

Comparativo dos assuntos mais solicitados

2023 - 2024



Tapa Buraco

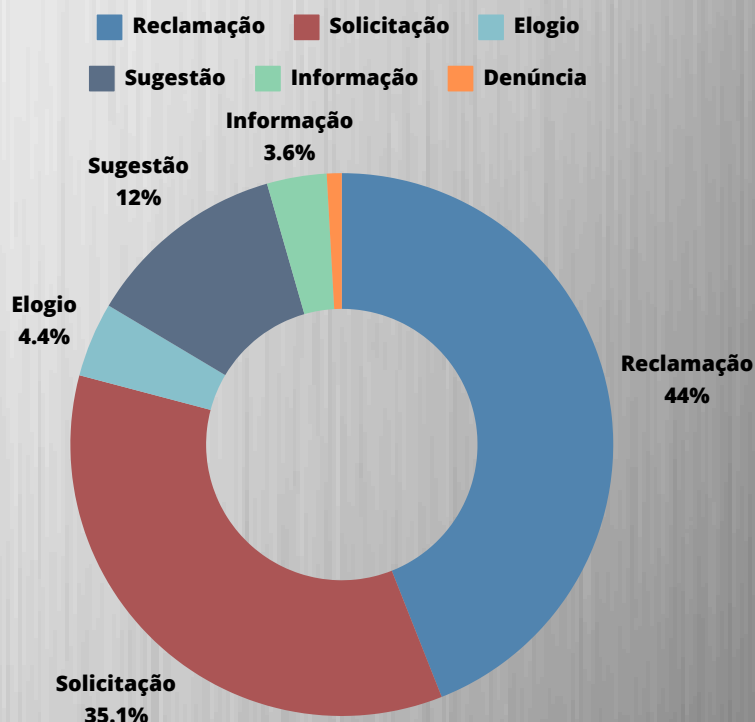
Biblioteca Pública

Man. de Calçadas

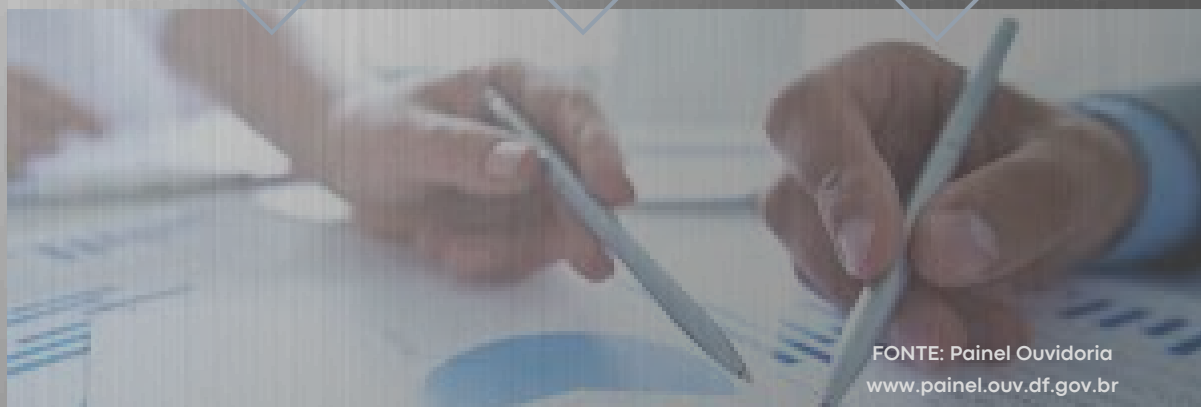
TIPOLOGIA

Assuntos mais demandados

1º Trimestre de 2024



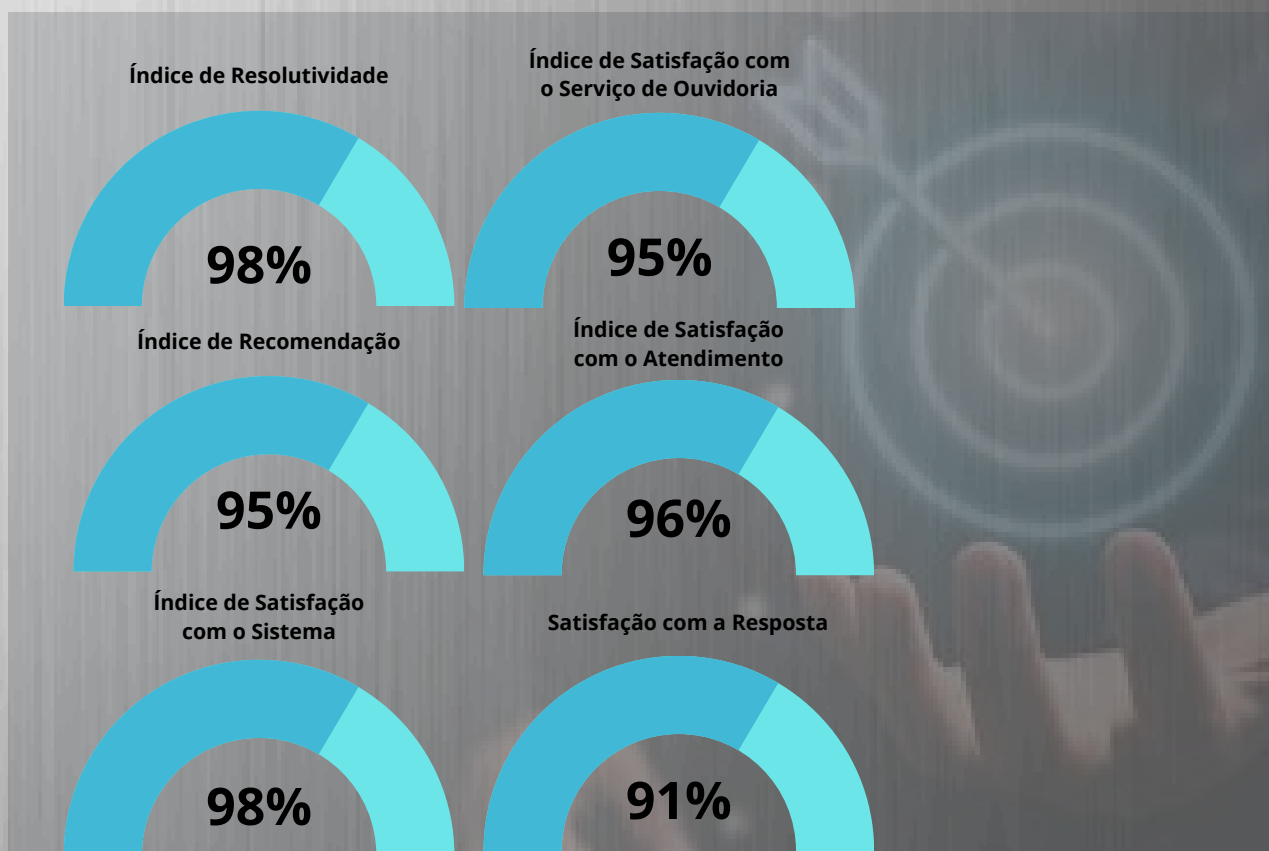
Através dos nossos canais verificou-se que os cidadãos utilizaram com maior intensidade a internet, através do site do Participa DF, em seguida ligações telefônicas, através do telefone 162 e por último presencialmente na nossa Ouvidoria. Quanto à tipologia, foram recebidas 99 Reclamações no período, 79 Solicitações, 27 Sugestões, 10 Elogios, 8 pedidos de Informação e 2 Denúncias.



FONTE: Painel Ouvidoria
www.painel.ouv.df.gov.br

NÚMEROS DA OUVIDORIA

Com base na Pesquisa de Satisfação observamos que foram alcançados todos os objetivos e metas neste primeiro trimestre de 2024, com resultados expressivos nos índices de resolutividade, onde alcançamos 98%, índice de Satisfação com o Serviços de Ouvidoria obtivemos 95% das manifestações avaliadas e 91% na Satisfação com a resposta dada ao cidadão. Conforme demonstrado nos gráficos abaixo, e quando comparamos o mesmo período com o ano anterior verificamos que o índice de resolutividade saltou de 93% para 98% em 2024 e a Satisfação com a resposta de 87% para 91%.



FONTE: Painel Ouvidoria
www.painel.ouv.df.gov.br

ATENDIMENTO DO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - e-SIC

O direito de acesso à informação é um instrumento fundamental para a democracia, uma vez que possibilita aos cidadãos tomarem parte nos assuntos da sociedade e fiscalizarem as ações do governo.

A Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação - LAI, regulamenta o direito fundamental, previsto na Constituição, de qualquer pessoa física ou jurídica solicitar e receber informações públicas produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades públicas.

Através do site do Participa DF é possível acessar o módulo e-SIC e efetuar seu pedido de informação aos órgãos do Governo do Distrito Federal.

No período de 01/01/2024 a 31/03/2024, recebemos 34 pedidos de informações dentro do e-SIC-DF. As solicitações no e-SIC não possuem classificação quanto ao atendimento, ainda assim, todas os pedidos foram respondidos dentro do prazo.



PROJETOS

O Projeto: Desarranjo - Sossego Sonoro, em parceria com diversos órgãos do Governamentais (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), foi apresentado no Plano de Ação 2024, e tem como objetivo e o de 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.

O Projeto busca 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.

O Grupo se reuniu no dia 20 de fevereiro de 2024 no BRBLAB para debater a metas, a definição de quais demandas serão analisadas e a forma tratamento das mesmas, e ficou definido que a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça irá encaminhar um novo de Termo de Abertura do Projeto (TAP) para darmos prosseguimento ao projeto.

CONCLUSÕES

No Primeiro trimestre de 2024, observamos que os resultados obtidos foram bastante significativos e satisfatórios, com aumento do índice de resolutividade em relação ao primeiro trimestre de 2023 de 93% para 98%, fato que se deve ao empenho de toda a equipe desta Administração Regional. E os índices de Ouvidoria também permaneceram todos acima de 90% na pesquisa de satisfação realizada pelos cidadãos.

Importante destacar, que os resultados alcançados nesse primeiro trimestre de 2024, refletem o comprometimento e dedicação do trabalho conjunto da equipe da Ouvidoria e das equipes das áreas técnicas da Administração Regional de Águas Claras, como o Gabinete e as Coordenadorias de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLOM), de Desenvolvimento (CODES) e com a parceria dos Coordenadores de Rua, sempre atuantes e que sempre se mostraram dispostos e interessados em atender de maneira efetiva e eficaz às demandas vindas dos moradores de Águas Claras.

Cabe ressaltar que este apoio das unidades técnicas de forma contínua, foi fundamental para os resultados obtidos e bastante motivador para a busca de aprimoramento dos atendimentos às manifestações recepcionadas nesta Ouvidoria Seccional.



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>