

Administração Regional de Águas Claras

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º Trimestre - 2023



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.

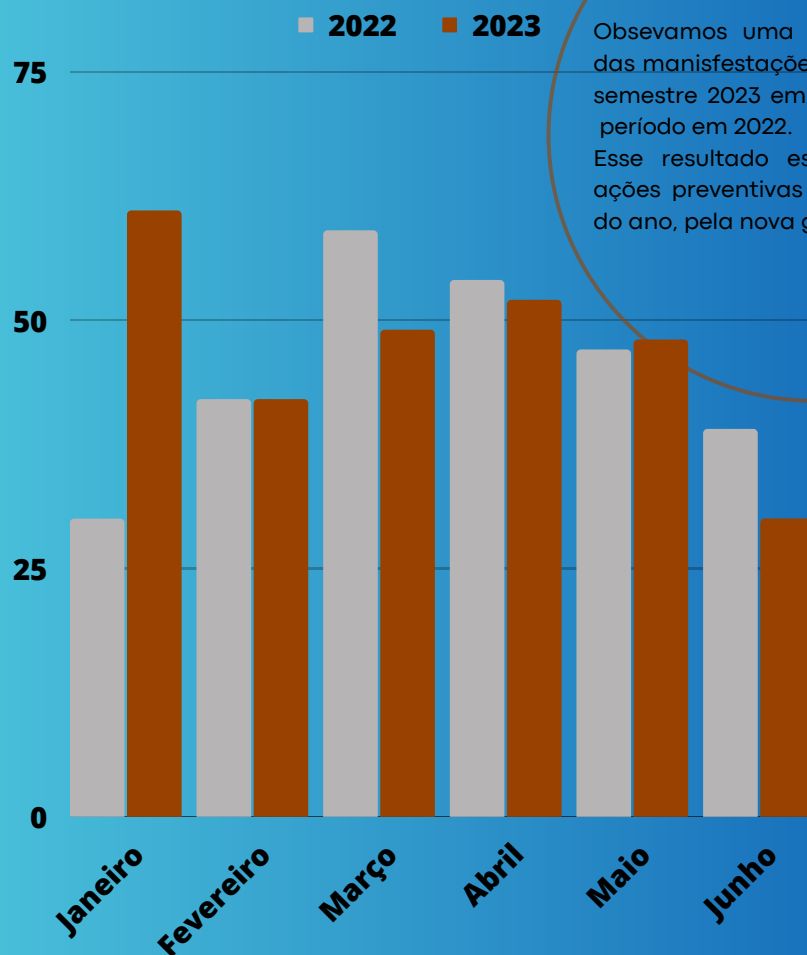
Cabe às Ouvidorias do Governo do Distrito Federal, em obediência ao Art. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências da Ouvidorias Seccionais, bem como o disposto no artigo 9º da Lei 4.896/2012: VII – publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, 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 2º trimestre de 2023.



Comparativo do Semestre

Quantidade de Manifestações no 1º Semestre de 2022 e 2023



Obsevamos uma pequena redução das manifestações (12 registros) no 1º semestre 2023 em relação ao mesmo período em 2022.

Esse resultado está relacionado as ações preventivas adotadas no início do ano, pela nova gestão.

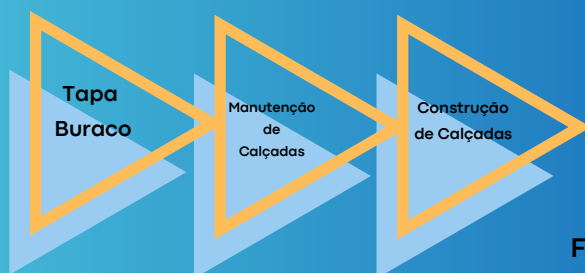
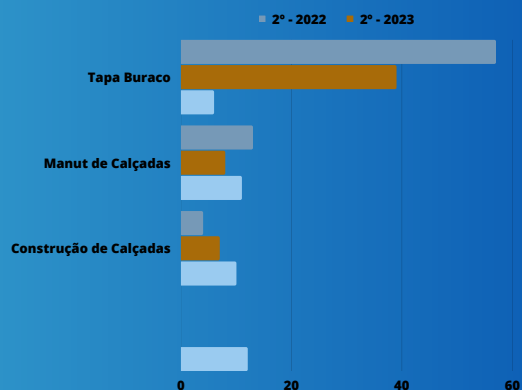


FONTE: Painel Ouvidoria

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Em relação aos assuntos mais solicitados, assim como no primeiro trimestre, os registros de Tapa Buracos em via pública foram os mais demandados, totalizando 43,8% (39 registros) do total de manifestações, em seguida vêm os Serviços Prestados por órgão/entidade 10,1% (9 registros); Manutenção de Calçadas 9,0% (8 registros); Atendimento ao cidadão em órgão ou entidade 6,7% (6 registros); Manutenção de Bueiro 5,6% (5 registros); Coleta de inservíveis 5,6% (5 registros); Quadra de Esportes 4,5% (4 registros); Fiscalização em Acessibilidade 3,4% (3 registros) e Servidor público 3,4% (3 registros cada).

Na comparação do 2º trimestre nos anos de 2022 e 2023, há uma redução considerável manifestações relacionadas ao tapa buraco e manutenção de calçadas. Este resultado está diretamente relacionado com as ações preventivas realizadas no início do ano de 2023 pela equipe de obras da Administração Regional de Águas Claras e com a estiagem do período.

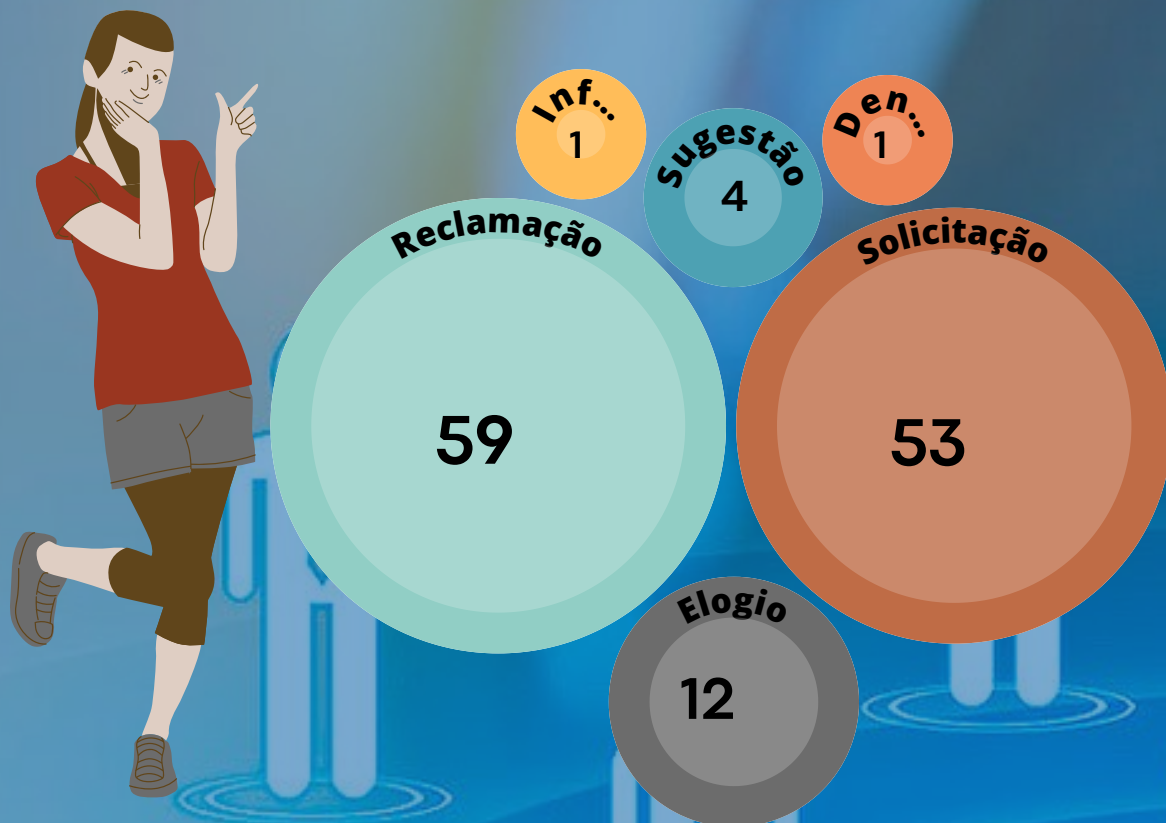


FONTE: Painel Ouvidoria

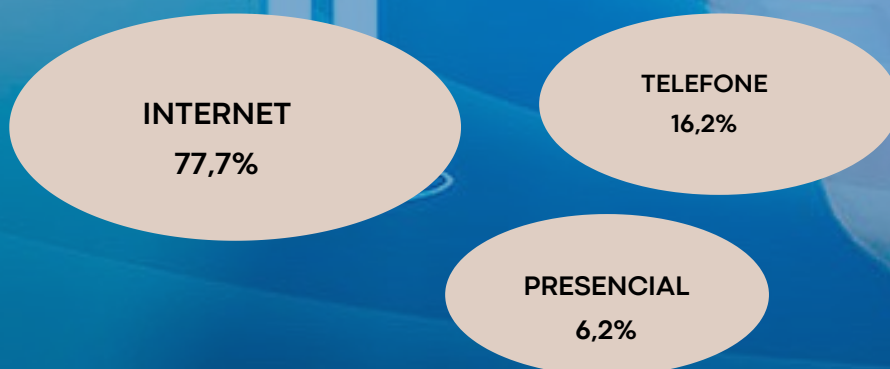
TIPOLOGIA

Assuntos mais demandados

2º Trimestre de 2023



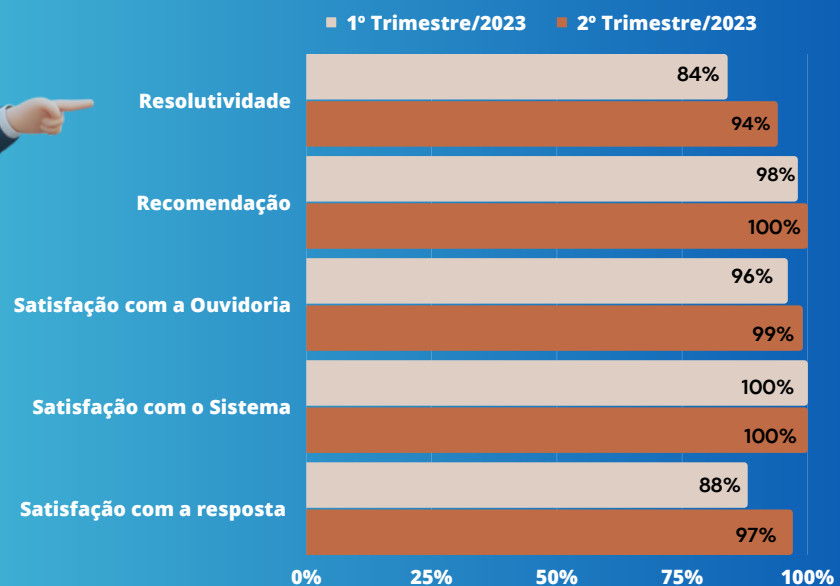
Através dos nossos canais verificou-se que os cidadãos utilizaram com maior intensidade a internet, através do site do Participe DF, em seguida ligações telefônicas, através do telefone 162 e por último presencialmente na nossa Ouvidoria. Quanto à tipologia, foram recebidas 59 Reclamações no período, 53 Solicitações, 12 Elogios, 4 Sugestões, 1 Informação e 1 Denúncia.



NÚMEROS DA OUVIDORIA



A Ouvidoria vêm alcançado todos os objetivos e metas, inclusive na Pesquisa de Satisfação realizada no Segundo Trimestre de 2023, a Ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras, apresentou excelentes resultados com índices de resolutividade acima dos índices obtidos no primeiro trimestre de 2023, com 94% das demandas avaliadas pelo cidadão, sendo classificadas como resolvidas, 100% no índice de recomendação, 99% dos cidadãos demonstraram estarem satisfeitos com a qualidade do serviço prestado pela unidade, 100% ficaram satisfeitos com o sistema de Ouvidoria e 97% dos usuários demonstraram satisfação com a resposta recebida pela unidade.



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 01/04/2023 a 30/06/2023, recebemos 26 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.



26 pedidos de acesso
à Informação no
2º Trimestre/2023



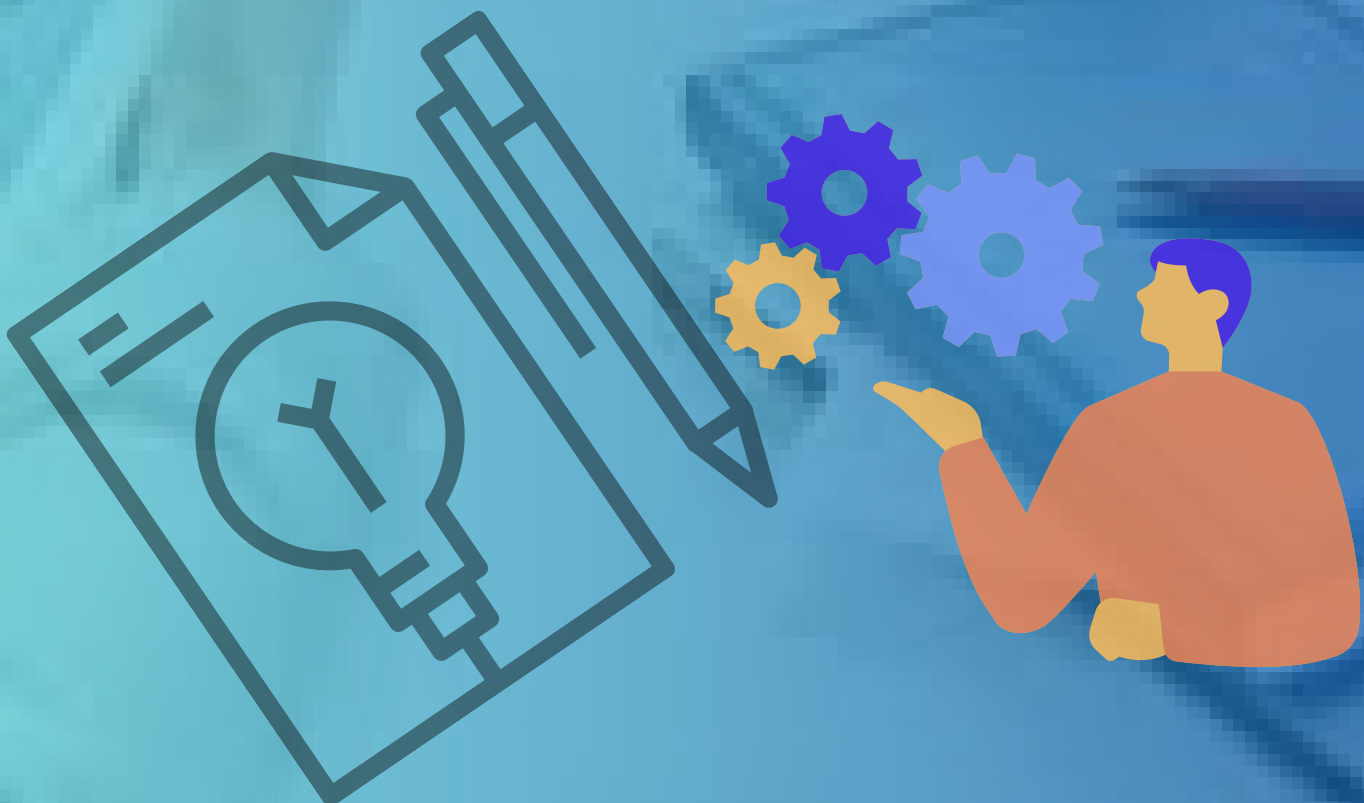
PROJETOS

O Projeto e-Síndico foi apresentado no Plano de Ação 2023, porém, cabe esclarecer que o assunto foi pauta de reuniões da equipe de ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras, que fez uma avaliação do primeiro trimestre de 2023, afim de se verificar as necessidades de implementação do projeto.

Dessa forma, foi considerado o trabalho que já estava sendo desenvolvido pela gestão atual, que buscou parcerias com as mídias locais e a divulgação e incentivo à população, para a abertura de ouvidorias através dos canais oficiais de ouvidoria, pelos Coordenadores de Ruas do Gabinete, Assessoria de Comunicação (ASCOM) e por toda a equipe de obras da Administração Regional de Águas Claras.

Dessa forma, chegamos a conclusão de que o projeto não seria mais viável, pois o objetivo fundamental do mesmo era expor o trabalho de ouvidoria junto à população, através da divulgação aos síndicos dos condomínios de Águas Claras e esse objetivo já estava sendo alcançado por esses grupos de trabalho em conjunto com o Gabinete e Ouvidoria.

Diante de tantos objetivos alcançados e com a maior aproximação da população, nossa equipe estuda algumas possibilidades de implementação de novos projetos para atender cada vez melhor os moradores de Águas Claras.



CONCLUSÕES

Neste segundo trimestre de 2023, observou-se que os resultados alcançados foram significativos e satisfatórios, inclusive acima dos resultados obtidos no primeiro trimestre.

Importante destacar, novamente que os resultados alcançados também nesse segundo trimestre refletem o comprometido 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 a Coordenadoria de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLOM), 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 esse 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 recebidas nesta Ouvidoria.

Chefe da Ouvidoria: Kenia Dias Lourenço de Andrade

Equipe: Rodrigo Borges Merazzi e Esther Rodrigues Alves de Melo

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>



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