

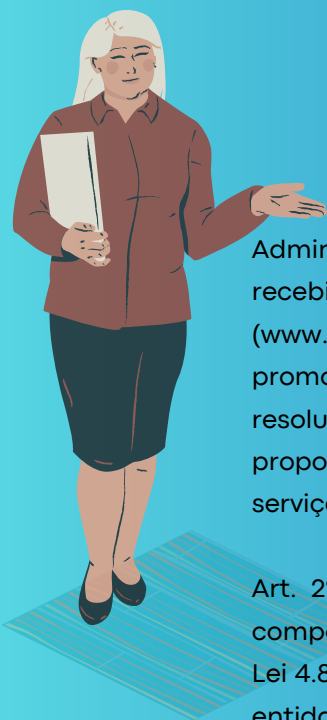
Administração Regional de Águas Claras

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

3º Trimestre - 2023



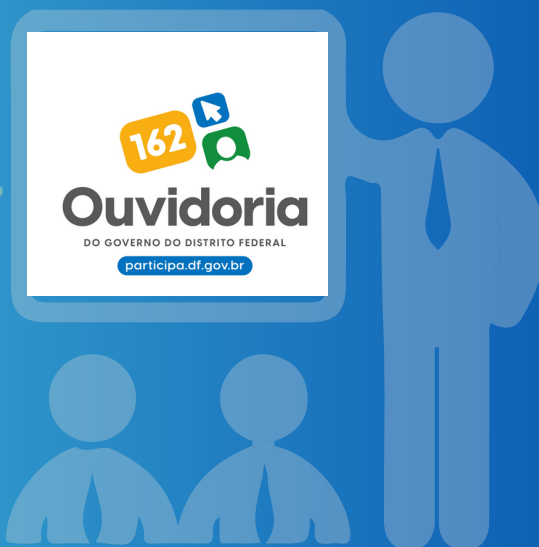
# Apresentação



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](http://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.

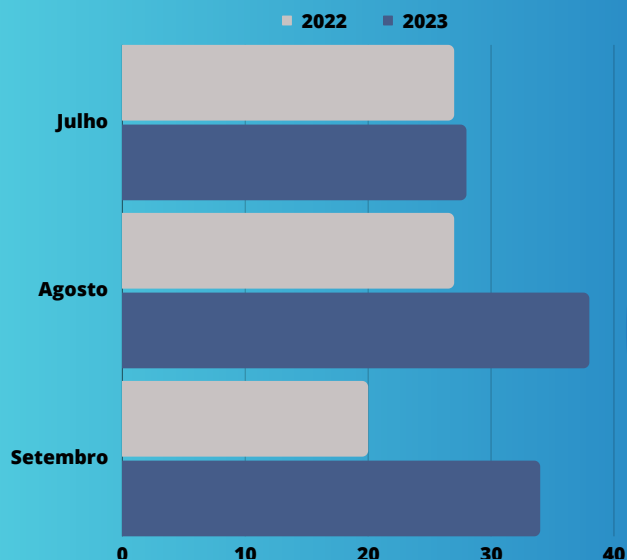
Cabe às Ouvidorias do Governo do Distrito Federal, em obediência ao Art. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências da Ouvidorias Seccionais, bem como o disposto no artigo 9º da Lei 4.896/2012: VII – publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade,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

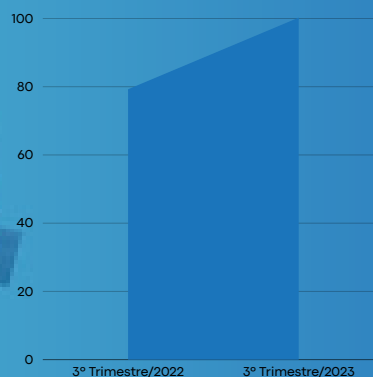
Quantidade de Manifestações do  
3º Trimestres de 2022 e 2023



Observamos um pequeno aumento das manifestações em julho de 2023 e um aumento mais significativo nos meses de agosto e setembro de 2023, quando comparamos com o ano anterior.

Esse cenário reflete o resultado das campanhas adotadas pela gestão atual, que teve como o objetivo fornecer os dados necessários para que o cidadão procure ainda mais os serviços de Ouvidoria para a resolução das demandas de serviços públicos.

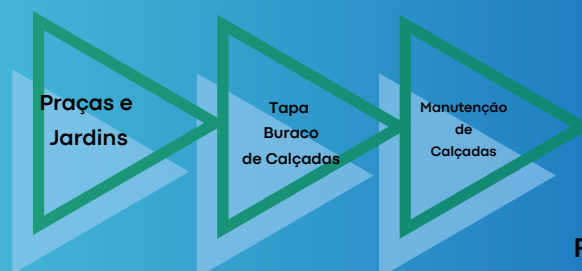
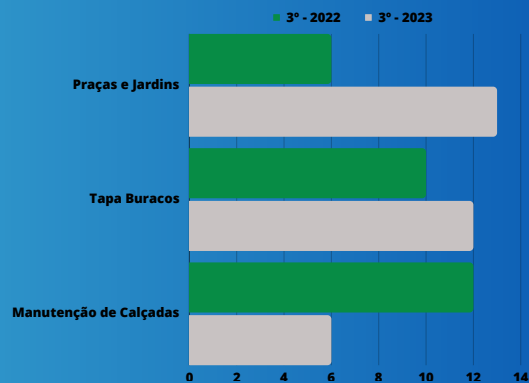
A parceria com o Gabinete e Assessoria de Comunicação (ASCOM), possibilitou a divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria e demais setores da Administração Regional. Dessa forma, conseguimos fazer com que a população estivesse mais perto da gestão atual, utilizando ainda mais os canais oficiais de Ouvidoria para a solicitação de serviços públicos.



## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Em relação aos assuntos mais solicitados, diferente do trimestre anterior tivemos uma demanda maior de manifestações referentes aos serviços de manutenção para as Praças e Jardins, totalizando 18,3% (13 registros), e em seguida ficaram os registros de Tapa Buracos em vias públicas, totalizando 16,9% (12 registros), em seguida vieram os Serviços Prestados por órgão/entidade 14,1% (10 registros); Parquinhos Infantis 9,9% (7 registros), Quadras de esportes 8,5% (6 registros) e Manutenção de Calçadas 8,5% (6 registros).

Na comparação do 3º trimestre nos anos de 2022 e 2023, houve um aumento das manifestações relacionadas às Praças e Jardins e Tapa Buracos. Este aumento está relacionado com o resultado das campanhas de publicidade, onde foram divulgados os canais oficiais de Ouvidoria, o que levou a uma maior participação da população de Águas Claras na busca dos serviços públicos prestados ao cidadão e também o aumento das chuvas no período, que teve como resultado, maior quantidade de demandas de tapas buracos na cidade.

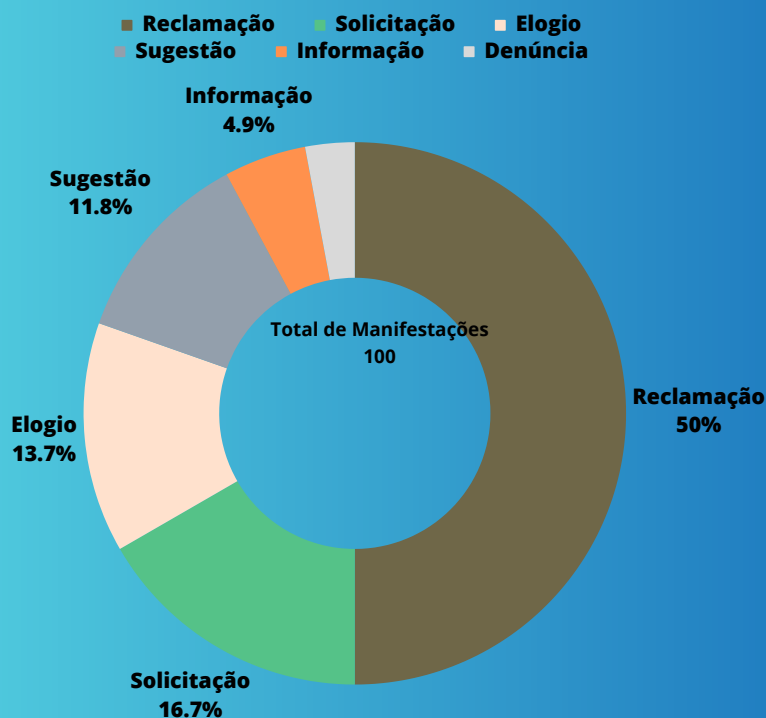


FONTE: Painel Ouvidoria

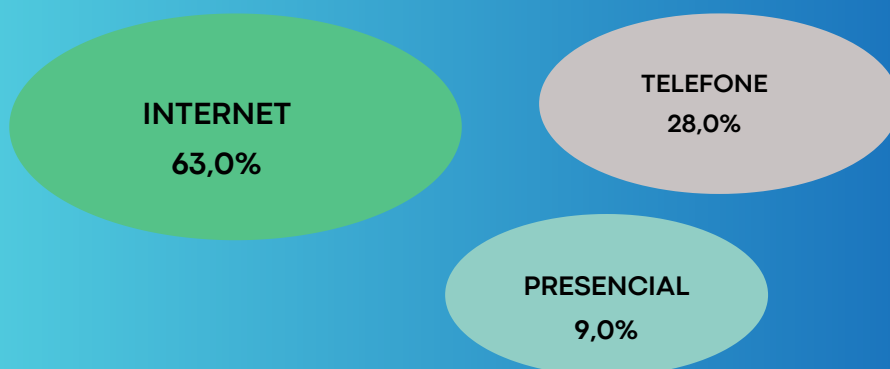
# TIPOLOGIA

Assuntos mais demandados

3º Trimestre de 2023



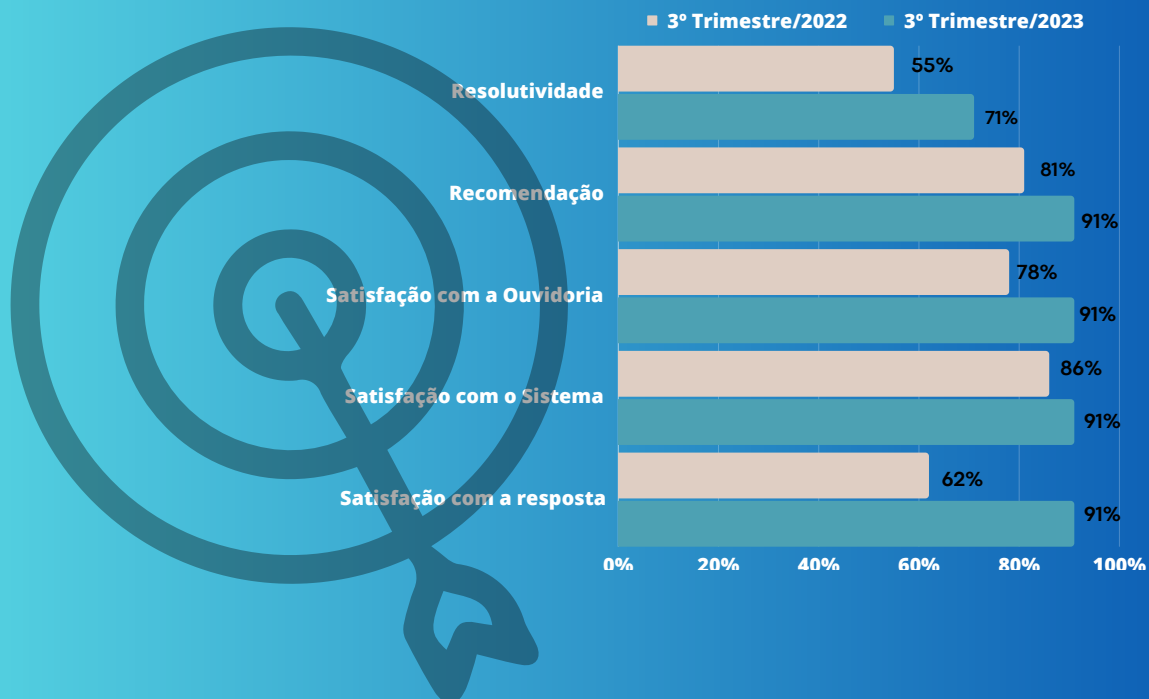
Através dos nossos canais verificou-se que os cidadãos utilizaram com maior intensidade a internet, através do site do Participa DF, em seguida ligações telefônicas, através do telefone 162 e por último presencialmente na nossa Ouvidoria. Quanto à tipologia, foram recebidas 59 Reclamações no período, 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 terceiro trimestre de 2023, a Ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras, apresentou um excelente resultado na pesquisa de satisfação com um índice de resolutividade de 71% das demandas avaliadas pelo cidadão, sendo classificadas como resolvidas. O gráfico comparativo abaixo, demonstra que no mesmo período do ano anterior o índice de resolutividade foi de 55%, e em relação aos outros índices os resultados também foram todos acima dos obtidos no terceiro trimestre de 2022.



# 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 23 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.



23 pedidos de acesso  
à Informação no  
3º Trimestre/2023



# PROJETOS

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

Dessa forma, foi considerado que 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

No terceiro trimestre de 2023, observou-se que os resultados alcançados foram significativos e satisfatórios, porém com queda no índice de resolutividade em relação ao segundo trimestre, fato que se deve a escassez de materiais disponíveis para a execução de alguns serviços públicos demandados. Já os índices de Ouvidoria permaneceram todos altos em 91% na pesquisa de satisfação realizada pelos cidadãos.

Importante destacar, novamente que os resultados alcançados também nesse segundo trimestre 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 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 recepcionadas nesta Ouvidoria.



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>

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