



**Chefe da Ouvidoria:** Ives da Cunha Arruda

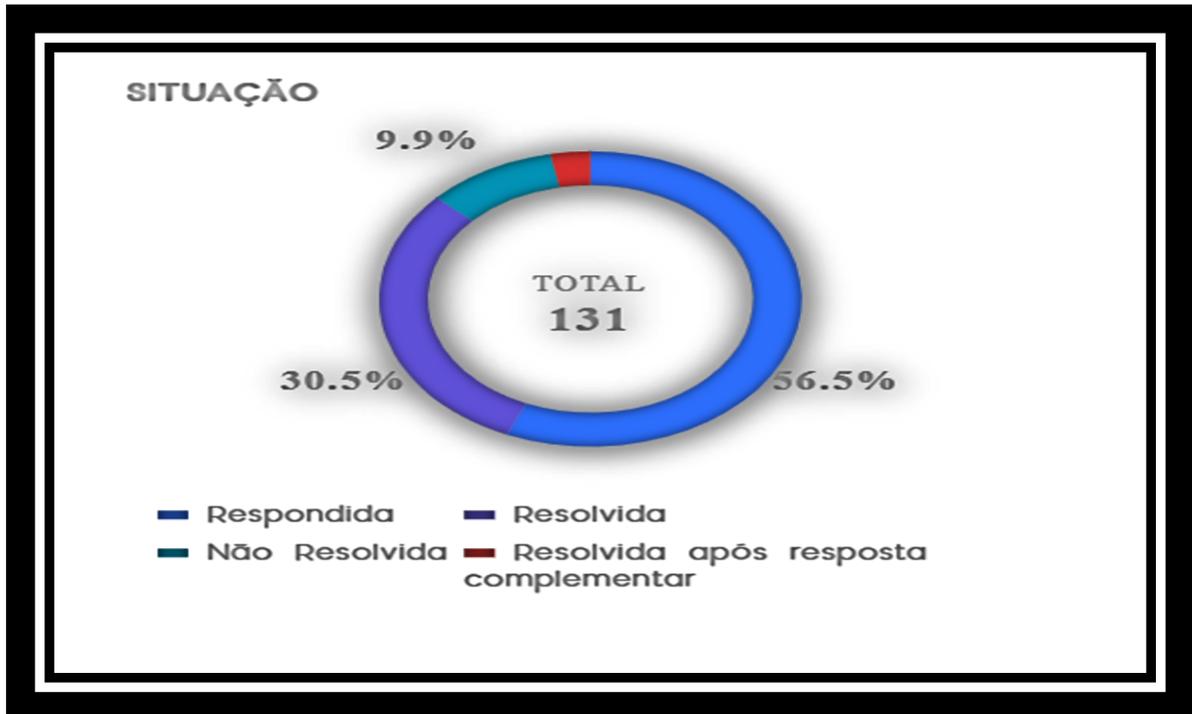
**Equipe:** Esther Rodrigues Alves de Melo e Rodrigo Borges Merazzi

**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.ouv.df.gov.br>

## Dados estatísticos

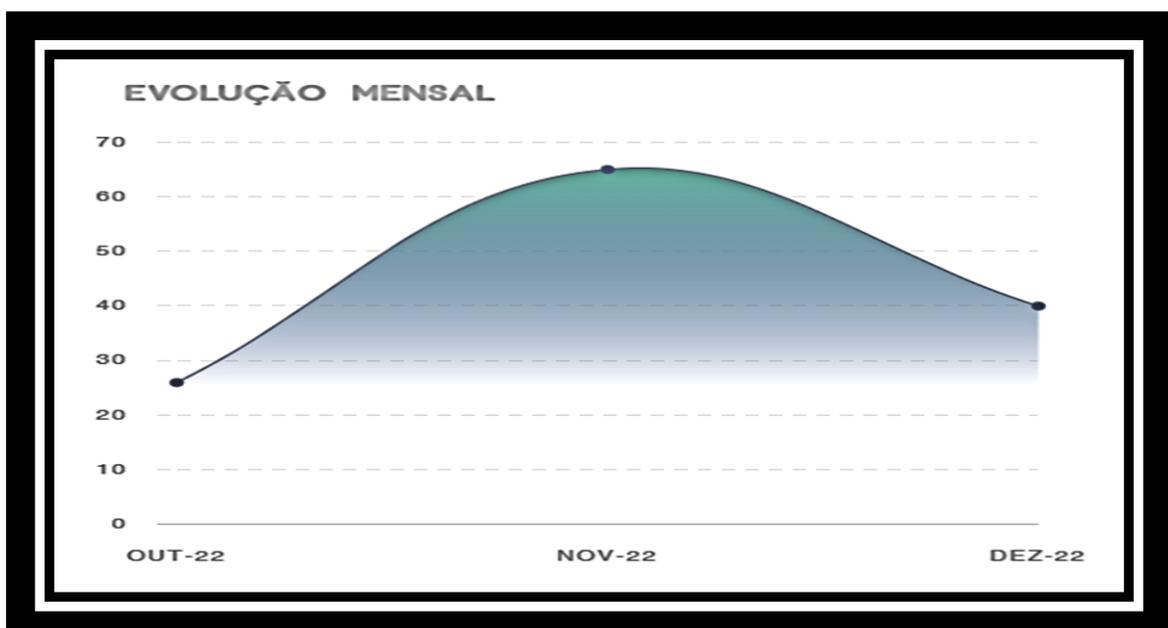
### ▪ Total de manifestações e situação

No último trimestre de 2022, 131 registros foram direcionados à Ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras. Deste total, 56.5% foram respondidos posteriormente pelo cidadão após o envio da resposta definitiva ou complementar.



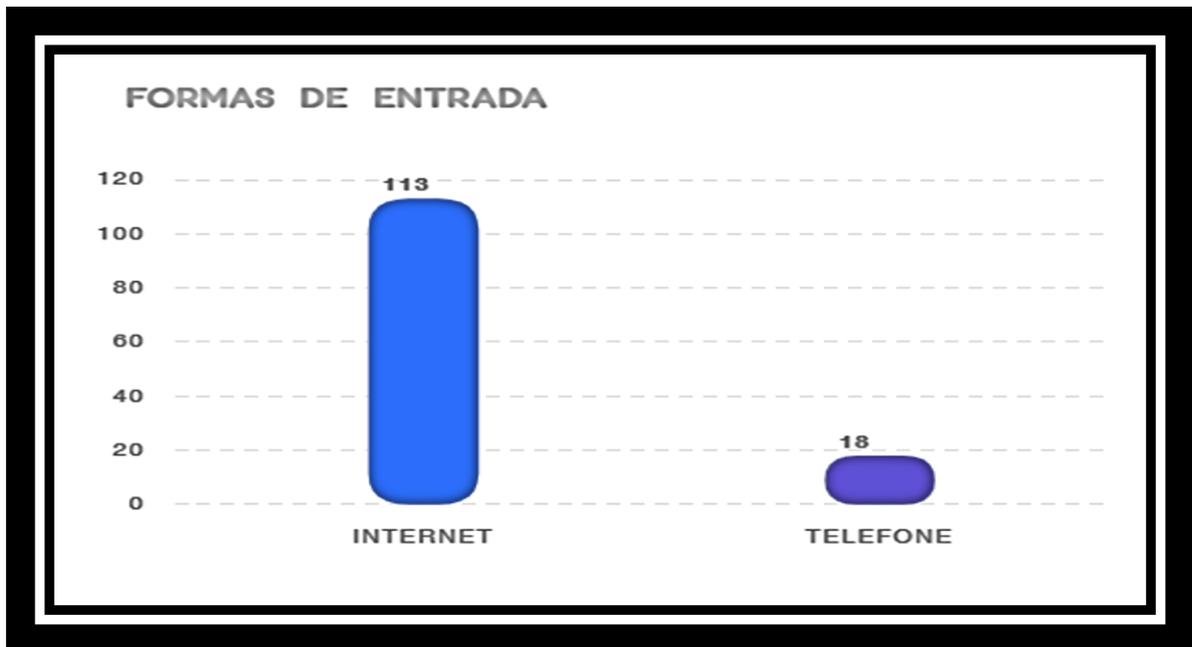
### ▪ Quantitativo mensal

No último trimestre de 2022, ocorreram 26 registros no mês de outubro, 65 registros no mês de novembro e 40 registros no mês de dezembro.



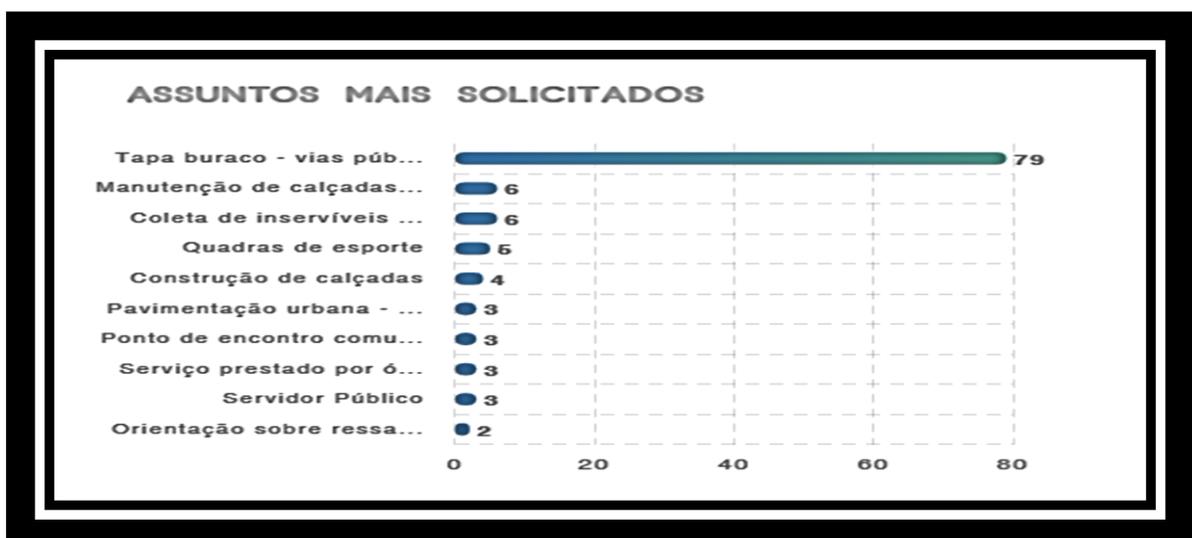
### Formas de entrada

Em relação às formas de entrada das demandas no 4º trimestre de 2022, 113 registros foram realizados pela internet (86%) e 18 por meio da central 162 (14%). Destaca-se desta forma, uma forte característica do cidadão de Águas Claras em realizar suas demandas utilizando a internet em detrimento ao atendimento presencial.



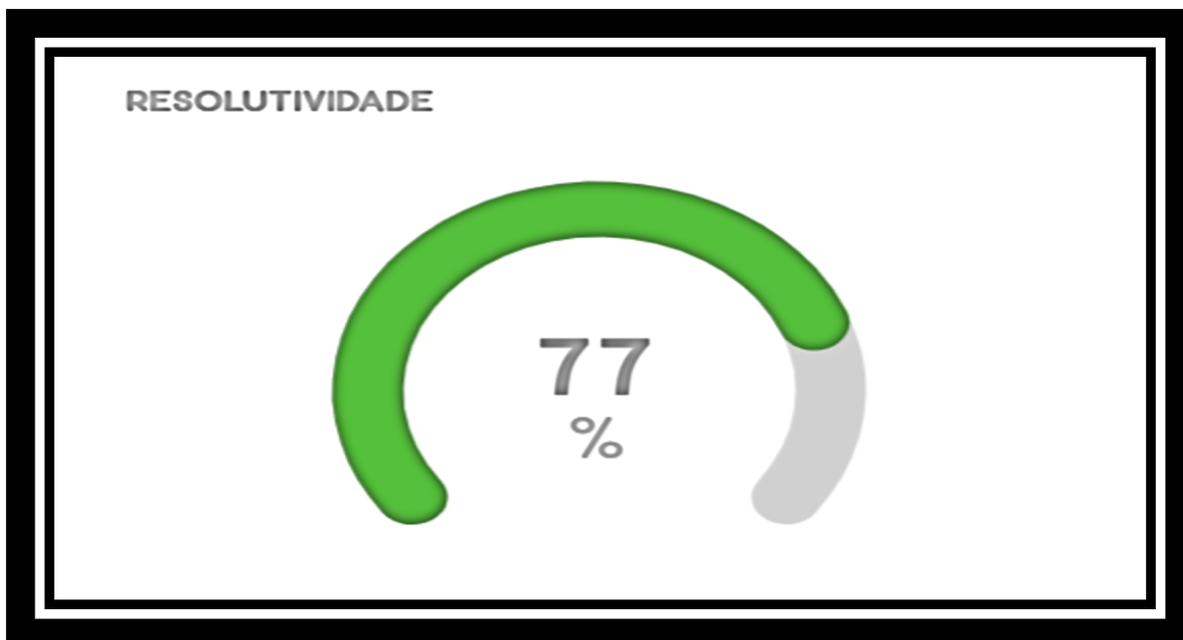
### Assuntos mais demandados

Mantendo uma característica já apontada em relatórios anteriores, no último trimestre de 2022, os assuntos inerentes aos serviços de tapa buraco e manutenção/construção de calçadas foram um dos mais demandados no período.



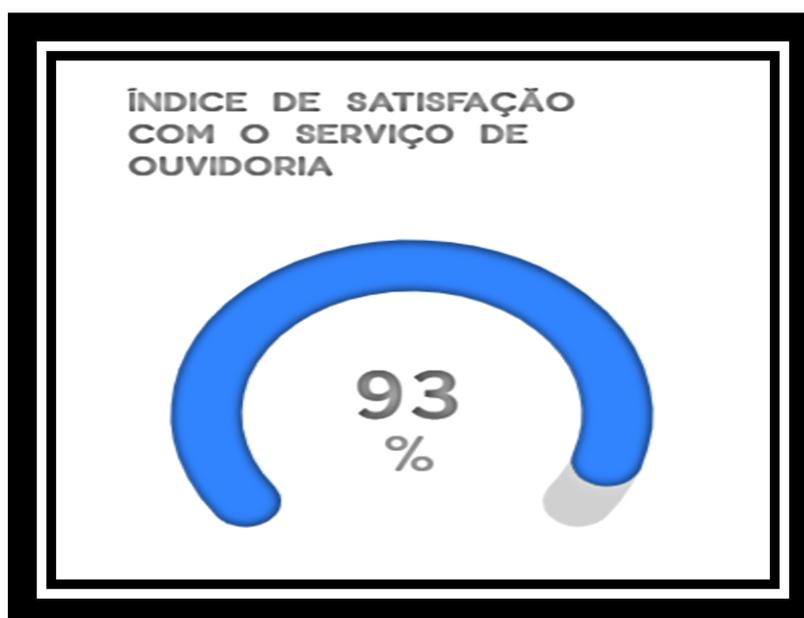
#### ▪ Índice de resolutividade

No 4º trimestre de 2022, o índice de resolutividade da Ouvidoria desta Administração Regional apresentou um resultado significativo, com 77% das demandas avaliadas pelo cidadão sendo classificadas como resolvidas.



#### ▪ Satisfação com o serviço de Ouvidoria

Em relação à satisfação com o serviço prestado pela Ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras, 93% dos cidadãos demonstraram estar satisfeitos com a qualidade do serviço prestado pela unidade.



- **Satisfação com a resposta**

No quarto trimestre de 2022, 92% dos usuários que utilizam o serviço de ouvidoria e avaliam tais serviços por meio da pesquisa de satisfação, demonstraram satisfação com a resposta recebida pela unidade.

