

Relatório 2º Trimestre

Ouvidoria

Administração Regional de Águas Claras

2022

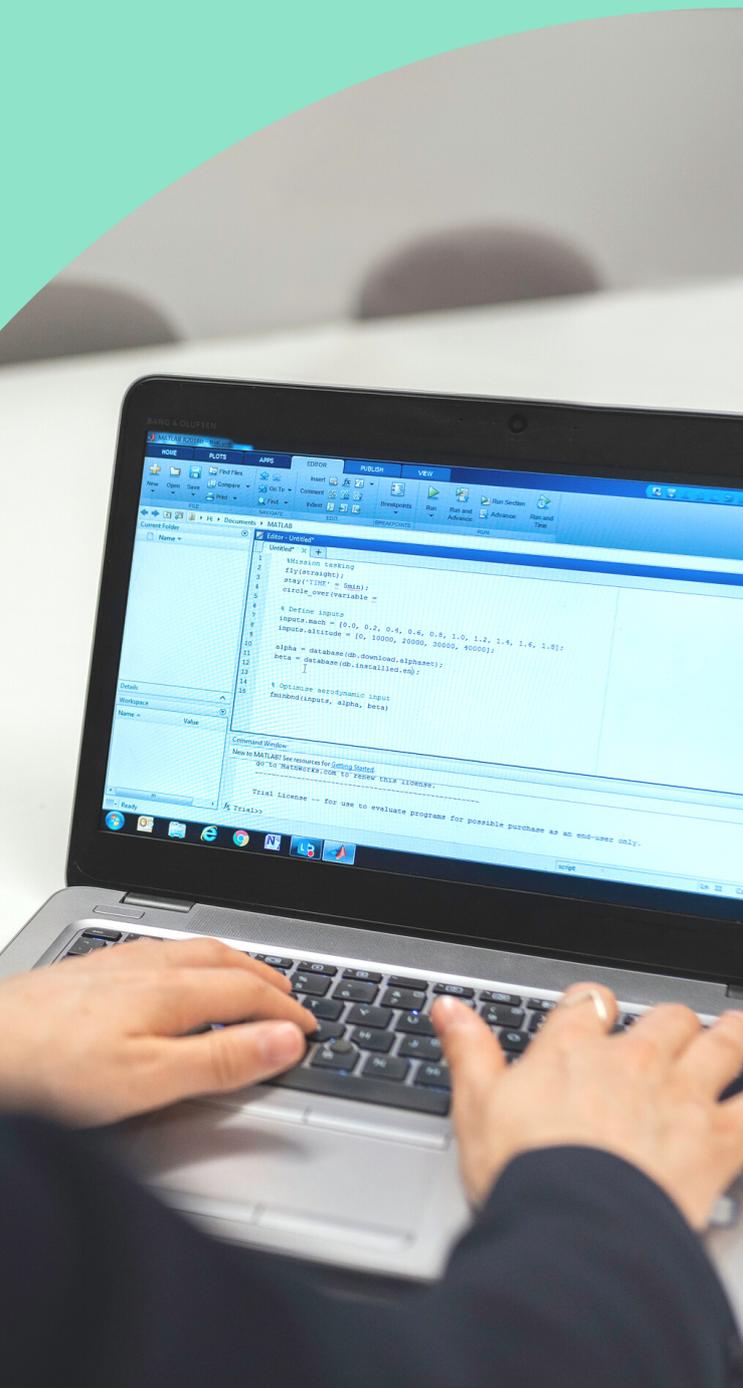
VISÃO GERAL



No período de 01/04/2022 a 30/06/2022 foram registradas **140** manifestações no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, direcionadas à Administração Regional de Águas Claras. O volume de registros foi 14% maior, que no mesmo período no ano de 2021.

No ranking das Administrações Regionais, apresentando no Painel Ouvidoria do Distrito Federal, a R.A está em **12º** lugar no número de manifestações registradas.

2º Trimestre em números QUALIDADE



38% Resolutividade

42% Meta da REDE SIGO-DF

44% Satisfação com a resposta de ouvidoria

48% Meta da REDE SIGO-DF

70% Satisfação com o serviço de ouvidoria

64% Meta da REDE SIGO-DF

78% Recomendação do serviço de ouvidoria

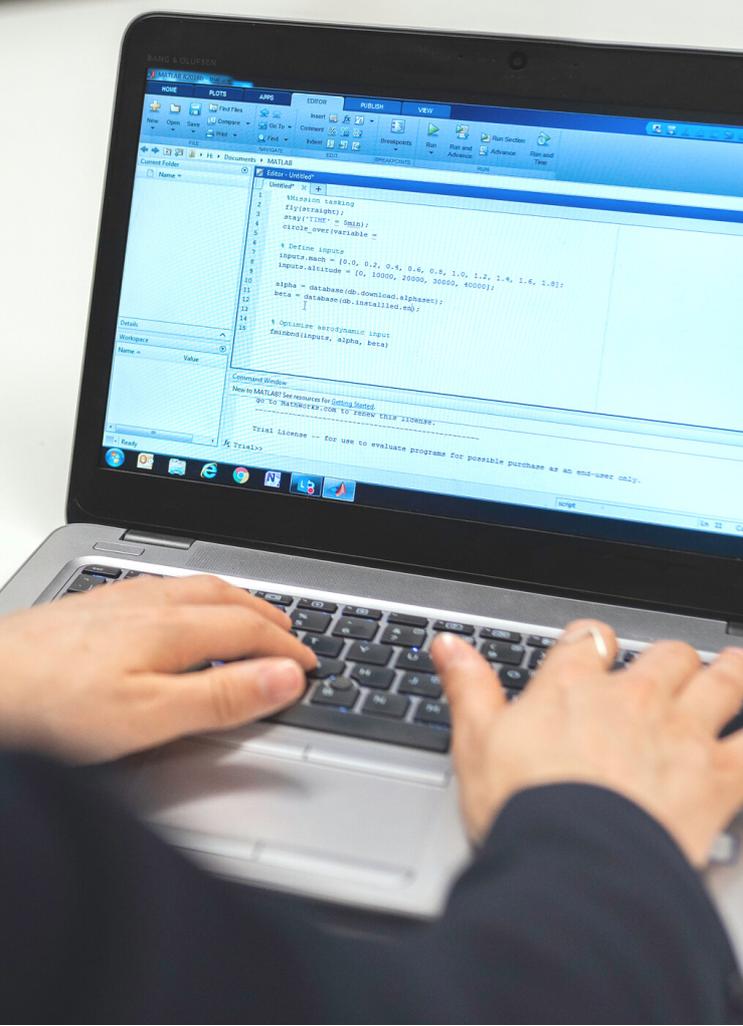
73% Meta da REDE SIGO-DF

78% Índice de satisfação com o atendimento

91% Índice de satisfação com o sistema

2º Trimestre em números

TIPO DO REGISTRO



64,3%

SOLICITAÇÃO

90 REGISTROS

27,1%

RECLAMAÇÃO

38 REGISTROS

4,3%

INFORMAÇÃO

6 REGISTROS

2,9%

SUGESTÃO

4 REGISTROS

0,7%

ELOGIO

1 REGISTROS

0,7%

DENÚNCIA

1 REGISTROS

Assuntos mais solicitados

Tapa Buracos - vias públicas

Nº DE REGISTROS

57

Tapa buracos em vias públicas, na R.A de Água Claras, correspondem a **55,3%** das manifestações encaminhadas à Ouvidoria da Administração Regional. Dos 57 registros protocolados no Sistema de Ouvidoria do DF, **52** foram solicitações do serviço e **5** reclamações.

■ Número de Registros - ...

Total de Registros

57

Não Resolvida

12

Resolvida

10

Não Resolvida após resposta complementar

4

Resolvida após resposta complementar

3

0

20

40

60

Assuntos mais solicitados

Manutenção de Calçadas e Construção de Calçadas

Nº DE REGISTROS

17

Os registros de manutenção e construção de calçadas, na R.A de Água Claras, correspondem a 16,5% das manifestações encaminhadas à Ouvidoria da Administração Regional. Dos 17 registros protocolados no Sistema de Ouvidoria do DF, **11** foram solicitações do serviço e **6** reclamações.

■ Número de Registros - ...

Total de Registros 17

Não Resolvida 6

Resolvida 3

Não Resolvida após resposta complementar

Resolvida após resposta complementar

0 5 10 15 20

Assuntos mais solicitados

Praças e Jardins

Nº DE REGISTROS

06

Os registros de praças e jardins, na R.A de Água Claras, correspondem a 5,8% das manifestações encaminhadas à Ouvidoria da Administração Regional. Dos 6 registros protocolados no Sistema de Ouvidoria do DF, **4** foram solicitações do serviço e **2** reclamações.

■ Número de Registros - ...

28

Total de Registros

6

Não Resolvida

2

Resolvida

2

Não Resolvida após resposta complementar

Resolvida após resposta complementar

0

2

4

6

Assuntos mais solicitados

Parquinhos Infantis

Nº DE REGISTROS

06

Os registros de praças e jardins, na R.A de Água Claras, correspondem a 5,8% das manifestações encaminhadas à Ouvidoria da Administração Regional. Dos 5 registros protocolados no Sistema de Ouvidoria do DF, **2** foram solicitações do serviço, **2** reclamações e **1** sugestão.

■ Número de Registros - ...

Total de Registros

6

Não Resolvida

2

Resolvida

Não Resolvida após resposta complementar

Resolvida após resposta complementar

0

2

4

6

Plano de Ação 2022

Tapa Buracos - vias públicas

No Plano de Ação 2022, da Ouvidoria de Águas Claras, estava previsto a elaboração de um cronograma de ações preventivas, nas vias públicas, afim de diminuir o serviço de tapa-buracos. No período de abril a junho, entretanto, não foi possível executar essa ação. O volume de demandas de tapa-buracos, associado a problemas pontuais de logística, comprometeram o planejamento da Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLOM), no sentido da prevenção. Ações de tapa-buraco se concentraram, no alto volume de demandas, vindas dos diversos canais de comunicação da Administração Regional com a população local. Após análise dos dados de tapa-buracos, no Sistema de Ouvidoria do DF, entendeu-se que seria necessário relacionar os locais em que as solicitações não foram atendidas, a partir da avaliação do demandante, e apresentar para a Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção, afim de colaborar para o atendimento destas solicitações.

Plano de Ação 2022

Praças e Parquinhos Infantis

As demandas apresentadas sobre manutenção de Praças e Jardins e Parquinhos Infantis, esbarraram na dificuldade em obter materiais para executar os reparos. Nas interlocuções entre a Ouvidoria de Águas Claras e a Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção (COLOM), constatou-se que, os reparos foram feitos de forma pontual e, em sua maioria, contando com a parceria dos moradores, vizinhos à praça ou parquinho, e com a mão de obra da Gerência de Obras da Administração Regional. Nos casos mais complexos, os locais foram mapeados e estão no aguardo de algum aporte financeiro para a sua manutenção (licitação, emenda parlamentar, etc)

Conclusão

- O índice de resolutividade da Administração diminuiu bastante, por conta, principalmente, das demandas de tapa-buraco e calçadas. Ações mitigadoras devem ser tomadas, afim de atender com mais objetividade, as demandas apresentadas pela população.
- Estima-se que para o próximo trimestre, ocorra uma queda nas demandas de tapa-buracos, com isso, será possível rever as demandas que não foram prontamente atendidas.
- As calçadas da cidade estão sendo reformadas/ construídas, espera-se que boa parte das demandas apontadas neste período, de abril a junho, sejam contempladas com essa obra.