

Relatório 3º Trimestre

Ouvidoria

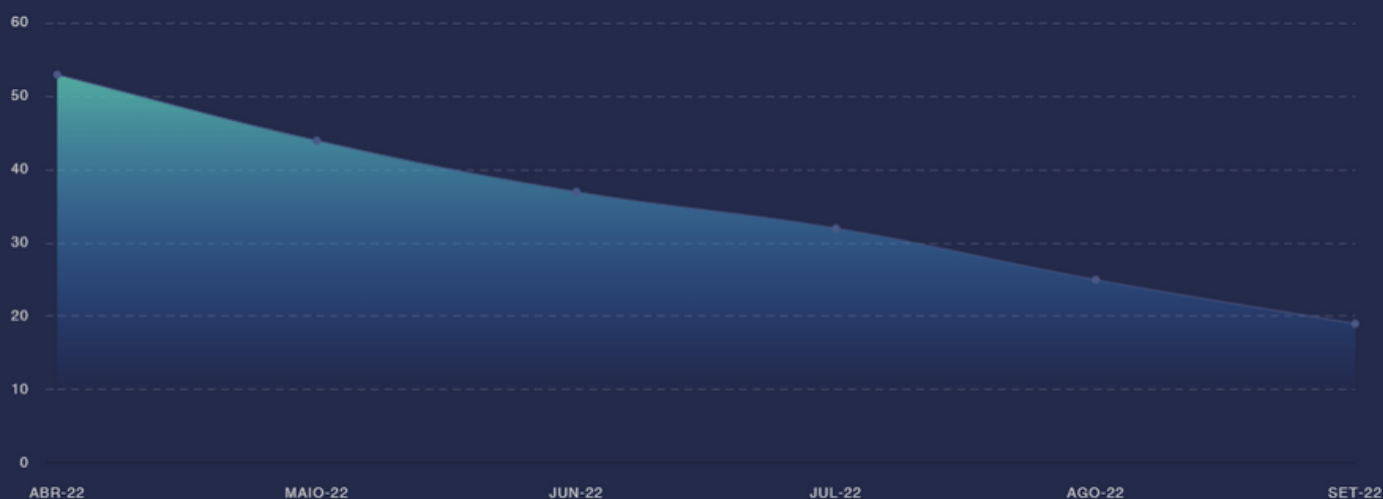
Administração Regional de Águas Claras

VISÃO GERAL



No período de 01/07/2022 a 30/09/2022 foram registradas 76 manifestações no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, direcionadas à Administração Regional de Águas Claras. O volume de registros para esse trimestre, diminuiu em relação ao anterior (Abril a Junho)

EVOLUÇÃO MENSAL



3º Trimestre

QUALIDADE



55%

Resolutividade

42%

Meta da REDE SIGO-DF

67%

Satisfação com a
resposta de ouvidoria

48%

Meta da REDE SIGO-DF

84%

Satisfação com o
serviço de ouvidoria

64%

Meta da REDE SIGO-DF

87%

Recomendação do
serviço de ouvidoria

73%

Meta da REDE SIGO-DF

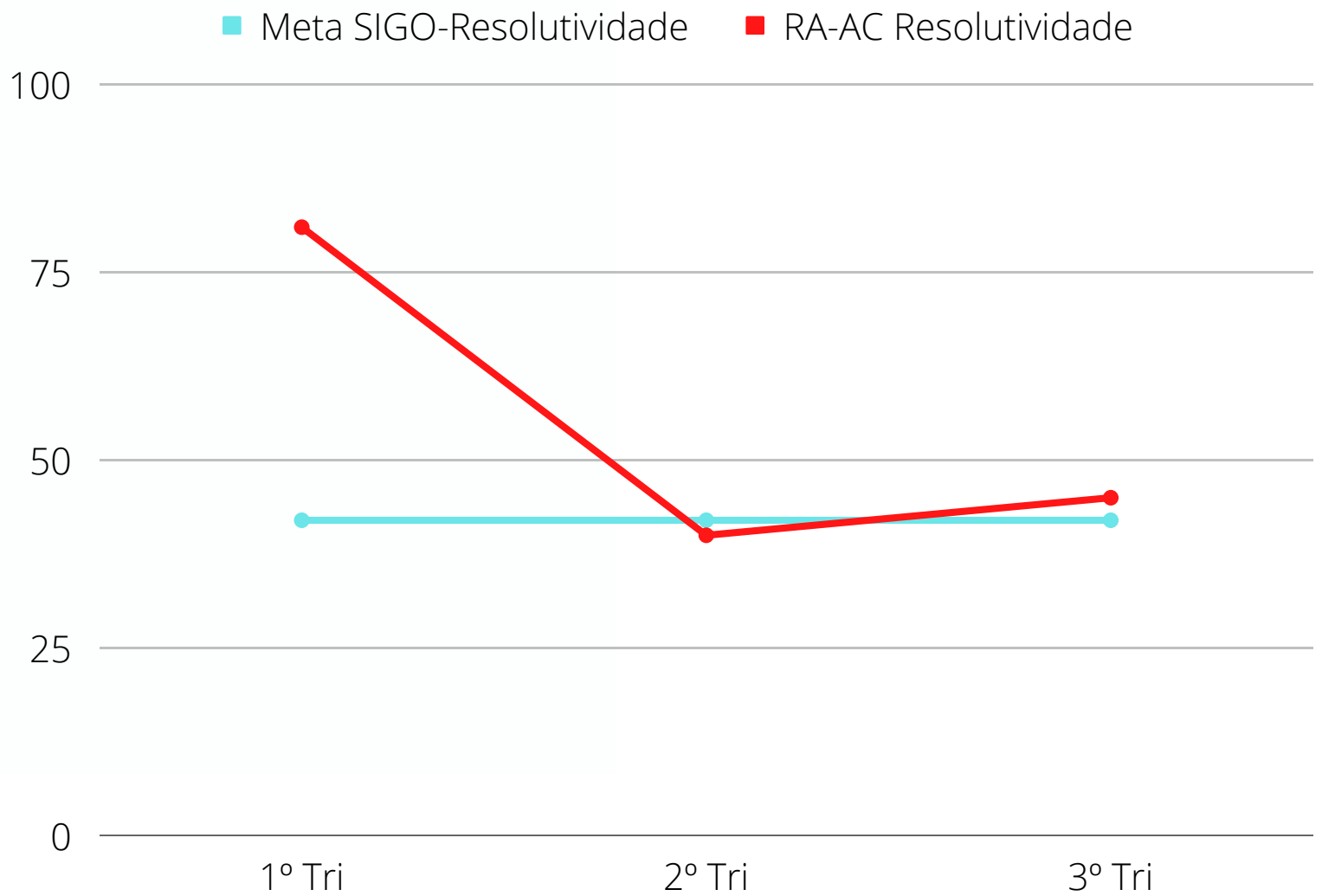
92%

Índice de satisfação
com o atendimento

93%

Índice de satisfação
com o sistema

Resolutividade- Acumulado do ano



3º Trimestre

Tipo do Registro



46,1%

SOLICITAÇÃO

35 REGISTROS

42,1%

RECLAMAÇÃO

32 REGISTROS

7,9%

SUGESTÃO

6 REGISTROS

2,6%

ELOGIO

2 REGISTROS

1,3%

INFORMAÇÃO

1 REGISTROS

Assuntos mais solicitados

Manutenção de Calçadas e Construção de Calçadas

Nº de registros

16

Do total de registros, 12 manifestações foram referentes à manutenção, enquanto 4 apresentaram demanda para construção de calçadas novas.

Dos 16 registros protocolados no Sistema de Ouvidoria do DF, 7 foram solicitações do serviço e 9 reclamações.

■ Número de Registros ...

Total de Registros

16

Não Resolvida

4

Resolvida

2

Não Resolvida após resposta complementar

1

Resolvida após resposta complementar

1

0

5

10

15

20

Assuntos mais solicitados

Tapa Buracos - vias públicas

Nº de registros

10

As manifestações, encaminhadas à Ouvidoria da Administração Regional, relacionadas à tapa-buracos em vias públicas, corresponderam a 18,9% dos registros realizados no 3º Trimestre.

Dos 10 registros protocolados no Sistema de Ouvidoria do DF, 8 foram solicitações do serviço e 2 reclamações.

■ Número de Registros ...

Total de Registros

10

Não Resolvida

1

Resolvida

6

Não Resolvida após resposta complementar

Resolvida após resposta complementar

0 2,5 5 7,5 10

Assuntos mais solicitados

Praças e Jardins e Parquinhos Infantis

Nº de registros

07

Os registros de praças e jardins e parquinhos infantis, na R.A de Água Claras, correspondem a 13,2% das manifestações encaminhadas à Ouvidoria da Administração Regional, sendo 5 registros relacionado à praças e 2 a parquinhos infantis.

Dos 7 registros protocolados no Sistema de Ouvidoria do DF, 6 foram solicitações de serviço e 1 reclamação.

■ Número de Registros -...

Total de Registros

7

Não Resolvida

2

Resolvida

2

Não Resolvida após resposta complementar

Resolvida após resposta complementar

0 2 4 6 8

Plano de Ação 2022

Tapa Buracos - vias públicas

Em conformidade com o Plano de Ação 2022 da Ouvidoria de Águas Claras, foram realizadas reuniões de alinhamento com a Equipe de Obras da Administração Regional, afim de analisar as demandas relativas à tapa-buracos na cidade. Foi encaminhado à referida Equipe, relação de manifestações, sobre buracos nas vias públicas, avaliadas, pelos usuários do Sistema de Ouvidoria, como não resolvidas. Além desses registros, foi solicitado a devolutiva dos registros de tapa buracos, inseridas em cronograma de atendimento da Gerência de Obras e que ainda não haviam sido informados à Ouvidoria. Desta forma, todas as manifestações foram avaliadas e, os locais em que a via ainda precisava de reparo, o serviço foi executado, atendendo assim a maioria das demandas encaminhadas pela Ouvidoria, à Gerência de Obras, nos três primeiros trimestres do ano. No total, nessa ação, foram avaliados 39 registros de tapa-buracos.

Plano de Ação 2022

Manutenção e Construção de Calçadas

As demandas apresentadas sobre manutenção de calçadas, em muitos casos, foram tratadas junto a Secretaria de Estado de Proteção de Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF-Legal, afim do órgão notificar os lotes, limitrófes às calçadas danificadas, a promover os devidos reparos e favorecer a livre circulação de pessoas. Já a construção de novas calçadas, os registros foram tratados junto à NOVACAP, tendo em vista a Companhia ser a responsável pela obra de construção de calçadas em vários pontos da cidade. No 3º trimestre, houve uma melhora de 13% no índice de resolutividade, sobre o assunto calçadas, em relação ao trimestre anterior.

Conclusão

- No 3º trimestre, as atividades da Ouvidoria, além das de cotidiano, focaram em analisar demandas de tapa-buracos, que foram avaliadas pelo cidadão como não resolvida ou que estavam com respostas pendentes, quanto a sua execução.
- Com esta ação, foi possível retomar o contato com o cidadão, através das respostas complementares, informando do atendimento da demanda por ele indicada
- Com a resolução de demandas antigas, a previsão é que novas manifestações sobre tapa-buracos, possam ser atendidas de maneira mais célere e de forma mais efetiva.