The background of the cover is a photograph of a modern, multi-story building with a prominent glass roof structure. The building has a light-colored facade and large windows. In the foreground, there is a paved area with a curved path and some greenery, including trees and a fence. The sky is blue with scattered white clouds.

RELATÓRIO TRIMESTRAL OUVIDORIA

2024

Abril-Junho

ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DE ÁGUAS
CLARAS

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.

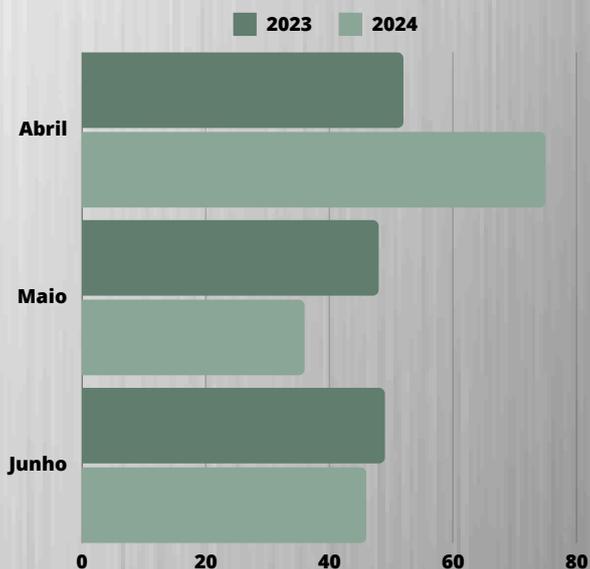
Cabe às Ouvidorias do Governo do Distrito Federal, em obediência ao Art. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências da Ouvidorias Seccionais, bem como o disposto no artigo 9º da Lei 4.896/2012: VII – publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, 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 2024.



Comparativo do Trimestre

Quantidade de Manifestações do
2º Trimestres de 2023 e 2024



Observamos um aumento das manifestações em abril de 2024 (de 52 para 75 demandas) em relação ao mesmo período de 2023, devido a quantidade de chuvas intensas do período terem sido maiores que o ano anterior, o que resultou em uma demanda maior nas solicitações de tapa buracos no período, por outro lado observamos uma queda nos meses de maio (diminuição de 49 para 36 demandas) e em junho (diminuição de 49 para 46 demandas), quando comparamos com o ano anterior.

Esse cenário reflete o resultado de medidas preventivas adotadas pela equipe de obras desta Administração Regional com o objetivo de trazer melhorias para a comunidade de Águas Claras.

Assim como no ano passado 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.



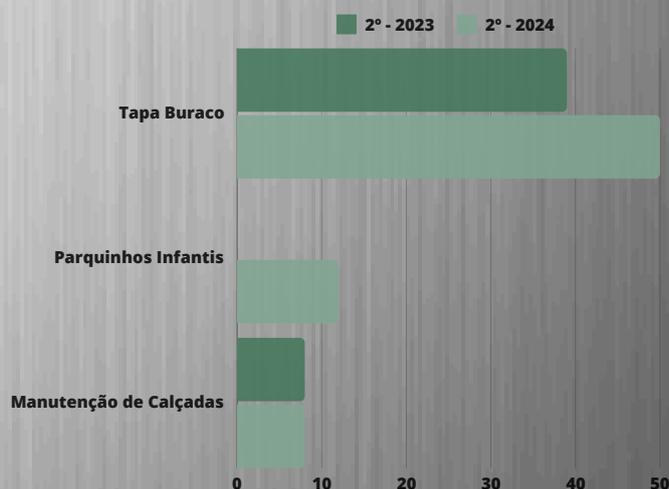
FONTE: Painel Ouvidoria
www.painel.ouv.df.gov.br

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Em relação aos assuntos mais solicitados, tivemos o tapa buraco como o assunto mais demandado no período, assim como no primeiro trimestre de 2024, porém observamos quando comparamos com o ano anterior, um aumento bastante significativo dessas demandas, com um salto de 39 (43,8%) manifestações, para 50 (47,6%) manifestações. Apontamos como as principais causas, o aumento da intensidade dos períodos chuvosos ocorridos no mês abril e também a quantidade de obras iniciadas em Águas Claras, muitos caminhões transitando pelas ruas, que ocasionaram um aumento da quantidade de buracos. Em segundo lugar tivemos as demandas de Manutenção dos parquinhos de Águas Claras, com 12 registros (11,4%), devido a deterioração dos mesmos com o passar do tempo, o excesso de chuvas e até mesmo a falta de zelo da própria comunidade.

Comparativo dos assuntos mais solicitados

2023 - 2024



E em terceiro lugar tivemos a mesma quantidade nas manifestações de manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas), um total de 8 registros nos dois períodos.

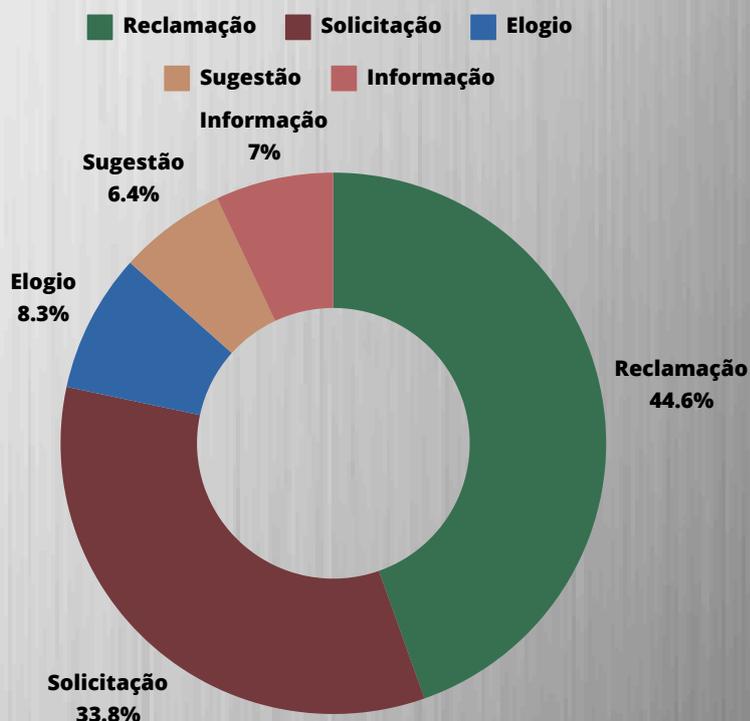


FONTE: Painel Ouvidoria
www.painel.ouv.df.gov.br

TIPOLOGIA

Assuntos mais demandados

2º Trimestre de 2024

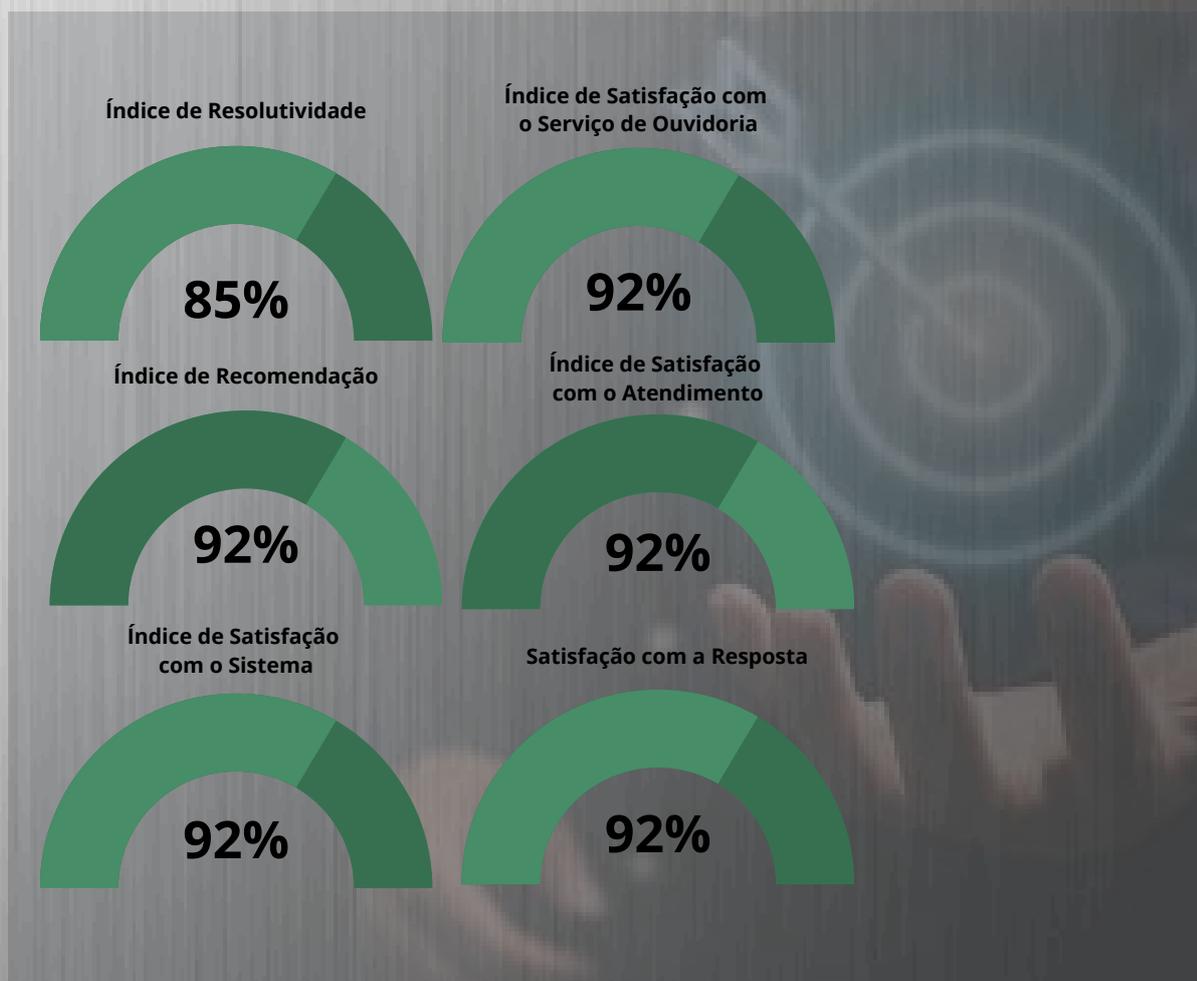


verificamos que, assim como no trimestre passado, os cidadãos utilizaram com maior intensidade a internet para realização de suas demandas, onde 83,4% das manifestações foram realizadas através do site do Participe DF, em seguida obtivemos 11,3% em ligações telefônicas, através da central telefônica 162 e por último 5,1% das manifestações foram realizadas presencialmente na nossa Ouvidoria. Quanto à tipologia, foram recebidas 70 Reclamações no período, 53 Solicitações, 13 Elogios, 11 pedidos de Informação e 10 Sugestões.



NÚMEROS DA OUVIDORIA

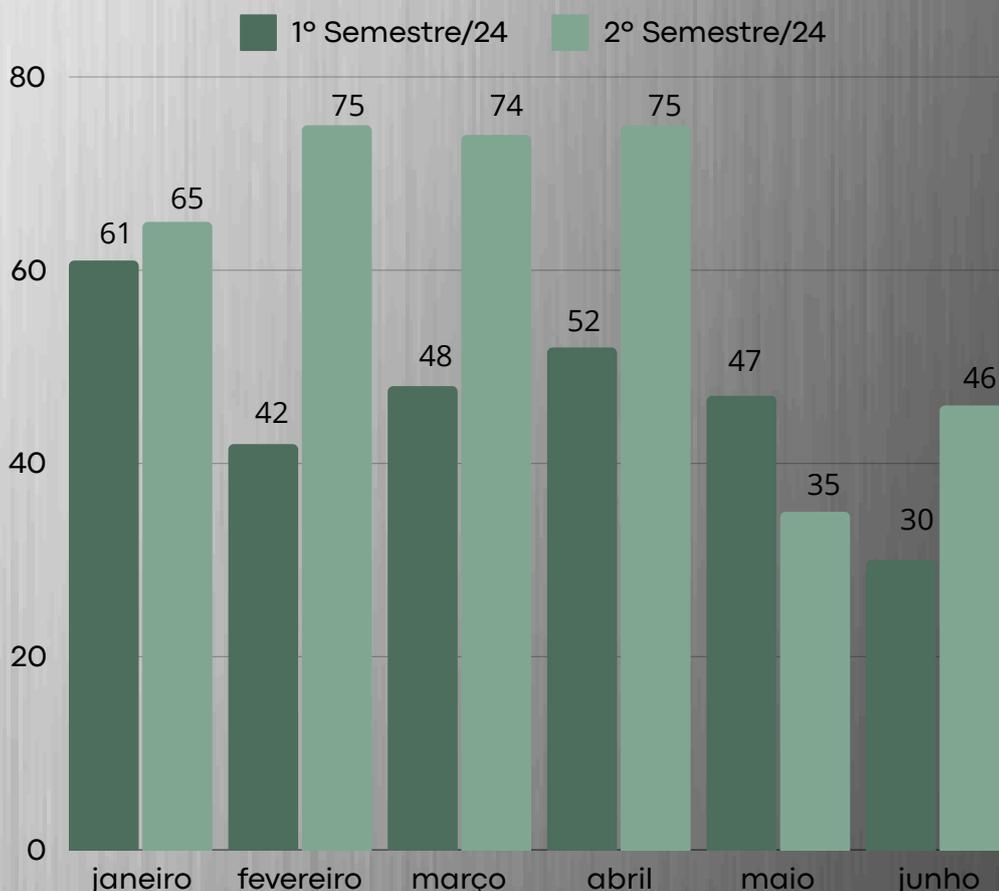
Com base na Pesquisa de Satisfação observamos que foram alcançados todos os objetivos e metas no segundo trimestre de 2024, com resultados expressivos nos índices de resolutividade, onde alcançamos 85%, índice de Satisfação com o Serviços de Ouvidoria obtivemos 92% das manifestações avaliadas e 92% na Satisfação com a resposta dada ao cidadão. Conforme demonstrado nos gráficos abaixo, e quando comparamos o mesmo período com o ano anterior verificamos que o índice de resolutividade teve uma queda de 95% para 85%, ocasionada pela falta de materiais e mão de obra especializada para execução de alguns serviços de zeladoria nos parquinhos e quadras de Águas Claras.



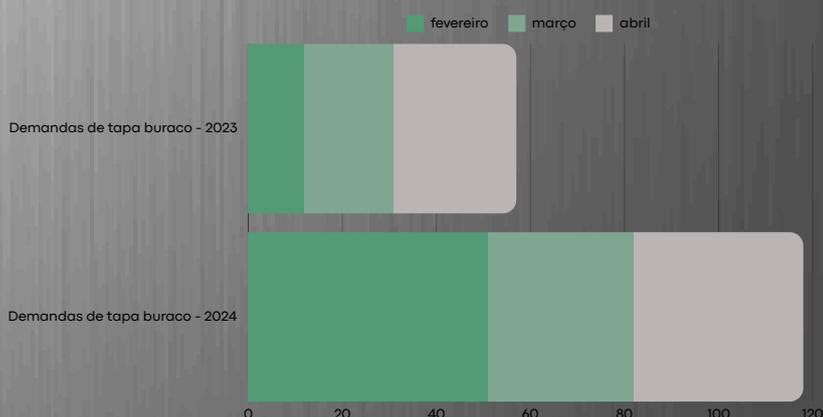
FONTE: Painel Ouvidoria
www.painel.ouv.df.gov.br

COMPARATIVO DOS 1º SEMESTRES

2023 e 2024



Em relação ao comparativo semestral dos anos de 2023 e 2024, verificamos um aumento na quantidade de demandas nos meses fevereiro, março e abril deste ano, tendo em vista o aumento nas manifestações de tapa buracos, relacionadas ao aumento da intensidade das chuvas e também ao aumento da quantidade de obras no período, conforme demonstrado no gráfico abaixo.



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 01/04/2024 a 30/06/2024, recebemos 24 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.



PROJETOS

O Projeto: Desarranjo - Sossego Sonoro, em parceria com diversos órgãos do Governamentais (Administração Regional de Águas Claras – RA XX Departamento de Trânsito do Distrito Federal - DETRAN Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos - BRASÍLIA AMBIENTAL - IBRAM Polícia Civil do Distrito Federal – PCDF Polícia Militar do Distrito Federal – PMDF Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do Distrito Federal – SEDUH Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal do Distrito Federal - SEMA Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF LEGAL Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal – SSP Secretaria de Estado de Governo do distrito Federal - SEGOV), foi apresentado no Plano de Ação 2024, e tem como objetivo e o de reduzir a Perturbação do Sossego e a Poluição Sonora em estabelecimentos comerciais com reclamações recorrentes na Plataforma Participa DF, por meio de ações conjuntas entre os órgãos de fiscalização.

O Projeto busca prevenir a violência entre vizinhos por excesso de barulho; Conscientizar à população dos efeitos negativos do barulho excessivo; Otimizar os recursos e a atuação das entidades de fiscalização do governo local.

O Grupo se reuniu no dia 20 de fevereiro de 2024 no BRBLAB para debater a metas, a definição de quais demandas serão analisadas e a forma tratamento das mesmas, e ficou definido que a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça irá encaminhar um novo de Termo de Abertura do Projeto (TAP) para darmos prosseguimento ao projeto.

CONCLUSÕES

No Segundo trimestre de 2024, observou-se que os resultados obtidos foram bastante significativos, com índice de resolutividade acima de 80%, apesar da carência de materiais e de mão de obra especializada para a execução de alguns serviços de zeladoria, e os outros índices permaneceram todos acima de 90%, fato que se deve ao empenho e dedicação de toda a equipe desta Administração Regional.

Importante destacar novamente, que os resultados alcançados neste segundo trimestre de 2024, 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 as Coordenadorias de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLOM), Coordenação de Desenvolvimento (CODES) e com a parceria dos Coordenadores de Rua que são sempre muito atuantes e demonstram-se dispostos e interessados em atender de maneira efetiva e eficaz às demandas vindas dos moradores de Águas Claras.

Cabe ressaltar que este 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 Seccional.

