



RELATÓRIO
TRIMESTRAL
OUVIDORIA

2024
Outubro-Dezembro

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.

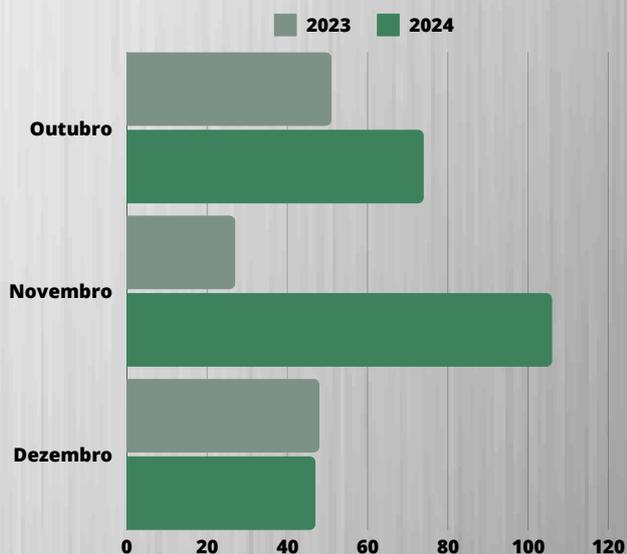
Cabe às Ouvidorias do Governo do Distrito Federal, em obediência ao Art. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências da Ouvidorias Seccionais, bem como o disposto no artigo 9º da Lei 4.896/2012: VII – publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade,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

O presente Relatório apresenta o total de manifestações recebidas por esta Unidade no trimestre, o comparativo trimestral, 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 4º trimestre de 2024.



Comparativo do Trimestre

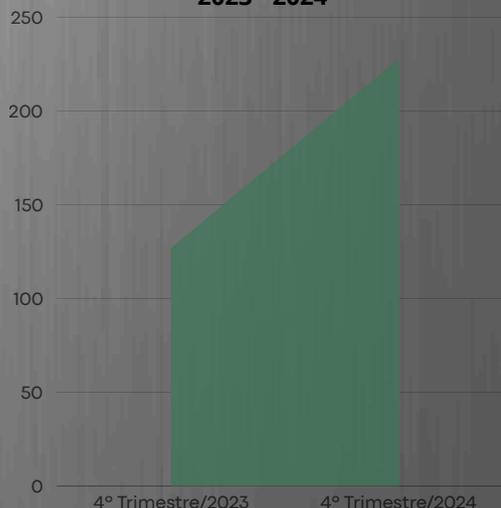
Quantidade de Manifestações do
4º Trimestres de 2023 e 2024



Quando comparamos o período com mesmo trimestre do ano anterior, verificamos que houve um aumento discreto das manifestações no mês de outubro, um aumento bastante expressivo em novembro, onde subimos de 27 para 106 manifestações, e uma pequena queda de pedidos no mês de dezembro. Vale destacar, que o grande aumento das demandas ocorridas em nov/2024, têm como motivo principal o aumento das solicitações de tapa buracos, ocorridas pelas fortes chuvas e pelo aumento do tráfego de caminhões das diversas obras em andamento em Águas Claras. Para se ter uma ideia, tivemos apenas 12 manifestações de tapa buracos em nov/23, enquanto em nov/24 foram realizados 88 registros pela população, para esta mesma classificação.

No 4º trimestre de 2024, tivemos um aumento do total das manifestações, subindo de 126 (4º trimestre de 2023) para 227 manifestações (4º trimestre de 2024). E como explicado através dos dados apresentados no gráfico acima, temos como motivo principal o aumento das solicitações de tapa buracos, em especial no mês de novembro de 2024, ocasionado pelo período intenso de chuvas fortes, onde nossa equipe de obras ao realizar as operações de tapa buraco, sem estiagem necessário para a secagem da massa asfáltica, os buracos abriam novamente e geravam novas demandas.

Comparativo do Trimestre 2023 - 2024



ueno

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Em relação aos assuntos mais solicitados, tivemos o tapa buraco como o assunto mais demandado do período. O mesmo ocorreu quando comparamos com o trimestre do ano anterior, onde observamos um aumento bastante significativo das demandas de tapa buraco, e apontamos como a principal causa, o período de chuvas intensas, onde nossa equipe de obras tiveram retrabalho para o fechamento dos buracos existentes que não tinham o tempo necessário para a secagem da massa e os mesmos acabavam por se desfazer, gerando novas demandas nas mesmas localizações. Em segundo lugar tivemos apenas 11 demandas relacionadas à manutenção de praças e jardins, contra 10 registros no mesmo período de 2023.

Comparativo dos assuntos mais solicitados

4º Trimestre (2023 - 2024)



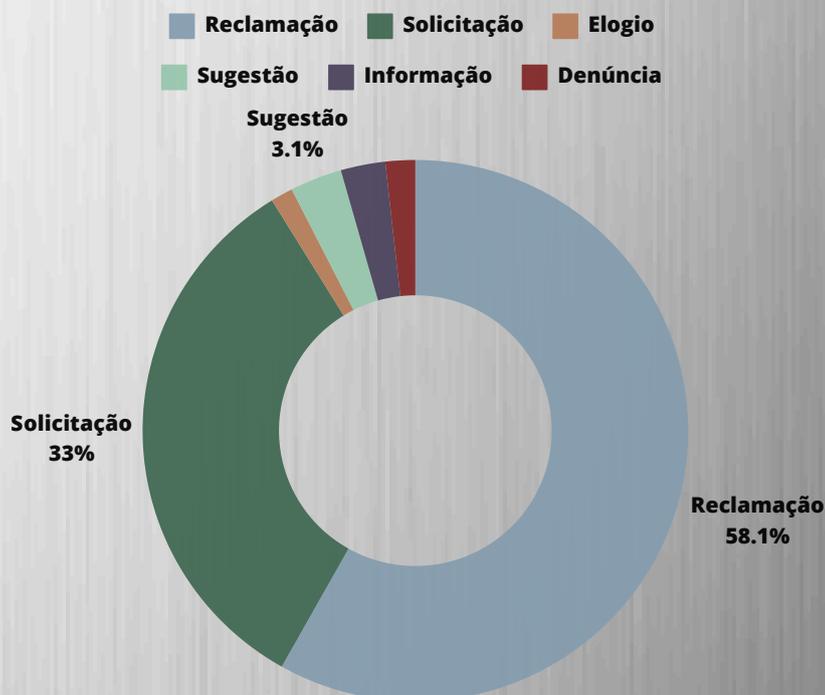
E na sequência, foram registradas 9 solicitações de manutenção de calçadas públicas, contra 6 registros de 2023. Essas últimas relacionadas ao elevado tráfego dos caminhões das diversas obras que se encontram em andamento na cidade.



TIPOLOGIA

Assuntos mais demandados

4º Trimestre de 2024



Verificamos que, assim como no trimestre passado, os cidadãos utilizaram com maior intensidade a internet para realização de suas demandas, onde 91,6% das manifestações foram realizadas através do site do Participa DF, em seguida obtivemos 6,2% das manifestações realizadas através das ligações telefônicas, pela central telefônica 162 e por último tivemos 2,2% de manifestações realizadas presencialmente na nesta Unidade de Ouvidoria. Quanto à tipologia, foram recebidas 132 Reclamações no período, 75 Solicitações, 12 Sugestões, 6 Pedidos de Informação, 4 Denúncias e 3 Elogios.



NÚMEROS DA OUVIDORIA

Com base na Pesquisa de Satisfação observamos que foram alcançados todos os objetivos e metas no quarto trimestre de 2024, com resultados expressivos nos índices de resolutividade, onde alcançamos 87%, índice de Satisfação com o Serviços de Ouvidoria obtivemos 95% das manifestações avaliadas e 97% na Satisfação com a resposta dada ao cidadão, conforme demonstrado nos gráficos abaixo. E quando comparamos o mesmo trimestre deste ano com o ano anterior verificamos que tivemos uma pequena queda no índice de resolutividade, de 95% para 87% e em todos os outros índices ficamos acima do período anterior, exceto no índice de satisfação com o sistema e com atendimento.



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

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 01/10/2024 a 31/12/2024, recebemos 21 pedidos de informações e apenas um recurso de 1ª instância, 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 4º Trimestre de 2024, observou-se que os resultados obtidos, assim como trimestre anterior, foram bastantes significativos, com índice de resolutividade acima de 80%, apesar do retrabalho exaustivo da equipe de obra, com as operações de tapa buraco, devido ao período de chuvas intensas e os outros índices ficaram todos acima de 90%, fato que se deve ao empenho e dedicação de toda a equipe desta Administração Regional.

Importante destacar, que os resultados alcançados nesse período, assim como em todos os outros trimestres de 2024, refletem o comprometimento e a dedicação do trabalho em equipe da Ouvidoria e das áreas técnicas da Administração Regional de Águas Claras, bem como do Gabinete e da Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLOM), Coordenação de Desenvolvimento (CODES) e a parceria dos Coordenadores de Rua que são sempre muito atuantes e demonstraram-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 e eficiente, foi fundamental para os resultados obtidos e também bastante motivador para a busca de aprimoramento dos atendimentos às manifestações recepcionadas nesta Ouvidoria Seccional.

