



RELATÓRIO
ANUAL
OUVIDORIA

2024

ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DE ÁGUAS
CLARAS

Administração Regional de Águas Claras

Governador

Ibaneis Rocha

Controlador-Geral

Daniel Alves Lima

Ouvidora Geral

Maria Fernanda Cortes de
Oliveira

Administrador Regional

Mário Henrique Furtado
Rocha de Sousa

Chefe da Ouvidoria

Kenia Dias Lourenço de
Andrade

Equipe da Ouvidoria

Rodrigo Borges Merazzi
Danielle Soares de
Loiola Araújo

Apresentação

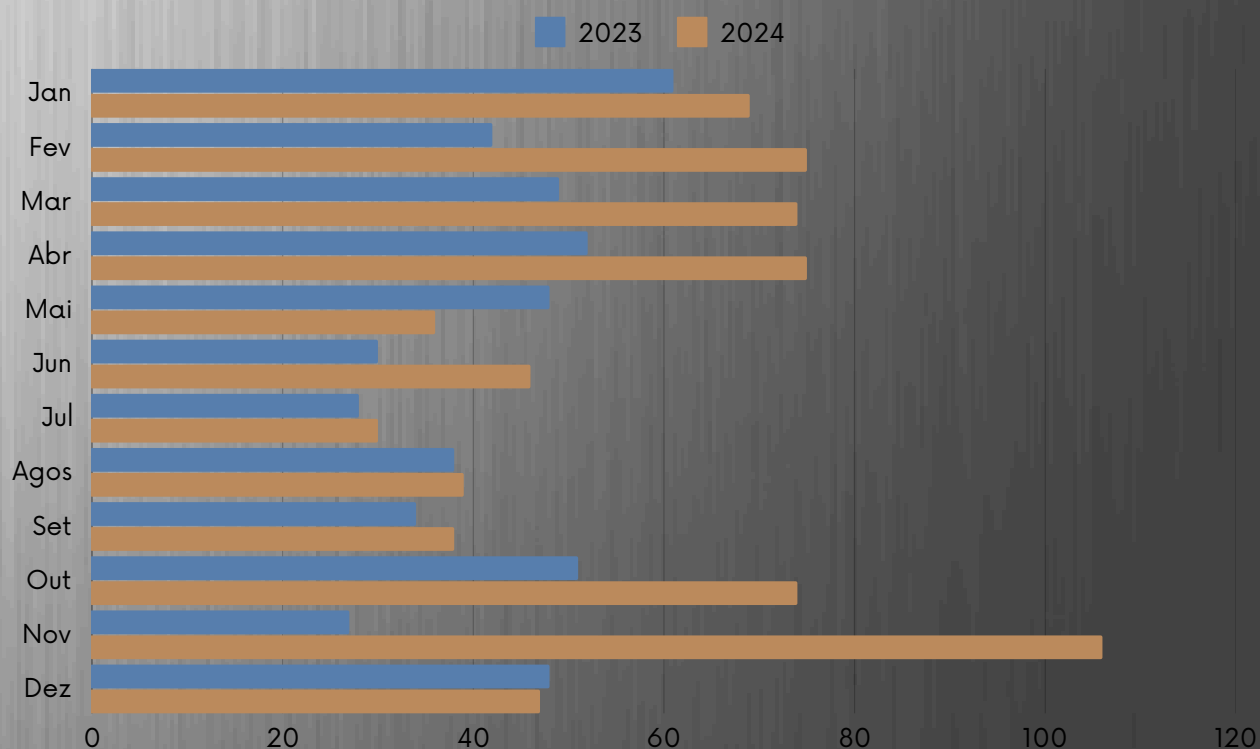
O presente relatório tem por objetivo demonstrar à equipe de gestão os dados estatísticos e análise desses dados, referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional, de competência da Administração Regional de Águas Claras, no período compreendido entre 01/01/2024 a 31/12/2024.



Dados Estatísticos

Total de Manifestações

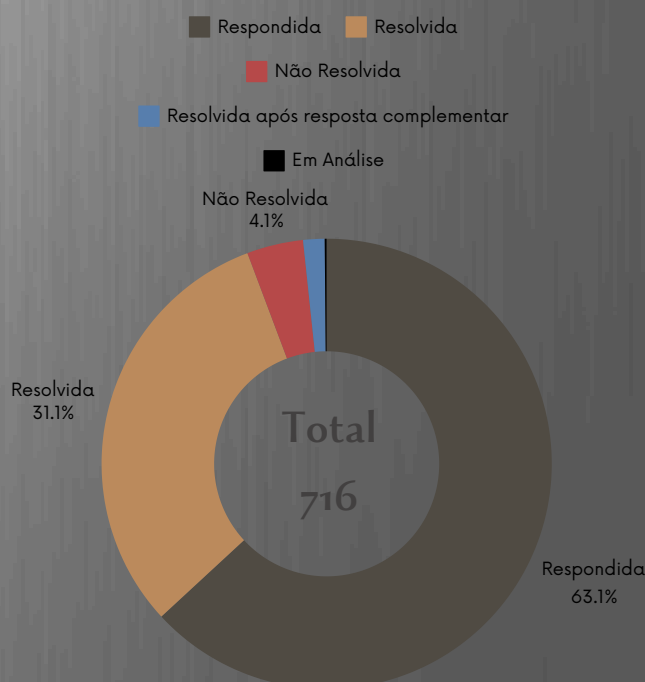
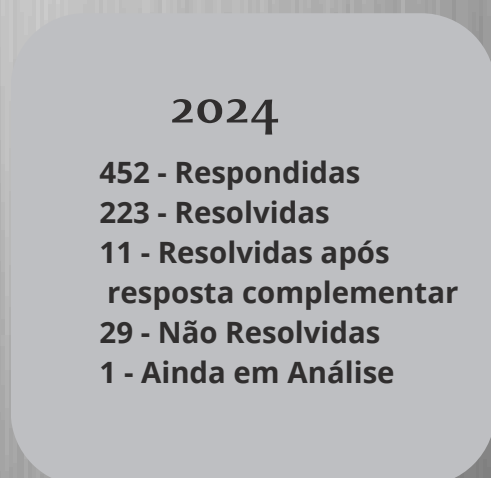
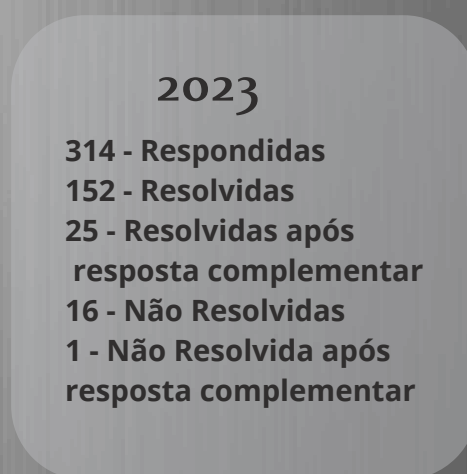
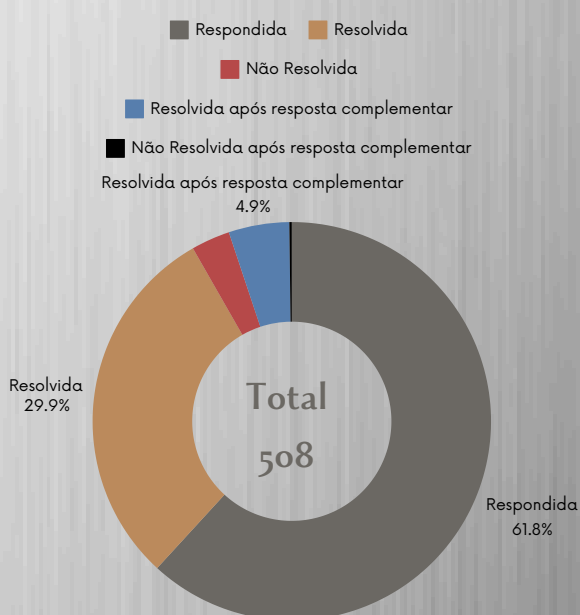
Esta Ouvidoria recebeu um total de 716 manifestações em 2024, e em 2023 foram 508. Quando comparamos os anos de 2023 e 2024 percebemos um aumento expressivo na quantidade de demandas recebidas principalmente nos meses de fevereiro (de 42 para 75); Março (de 49 para 74); Abril (de 52 para 75); Outubro (de 51 para 74) e Novembro (de 27 para 106), sendo este último aumento o mais expressivo, que podemos atribuir a dois fatores: primeiro, pelo trabalho de divulgação ocorrido por parte da nossa equipe da Assessoria de Comunicação, da equipe de obras e zeladoria, bem como dos nossos Coordenadores de Rua, sempre muito atuantes nas ruas e trabalhando diretamente no atendimento das demandas da população de Águas Claras e em segundo lugar, temos a intensidade dos períodos chuvosos ocorridos em 2024, principalmente no mês de novembro/2024, o que levou a um aumento exponencial das solicitações das operações de tapa buracos na cidade.



*Dados obtidos através do Painel de Ouvidoria -
Site painel.ouv.df.gov.br

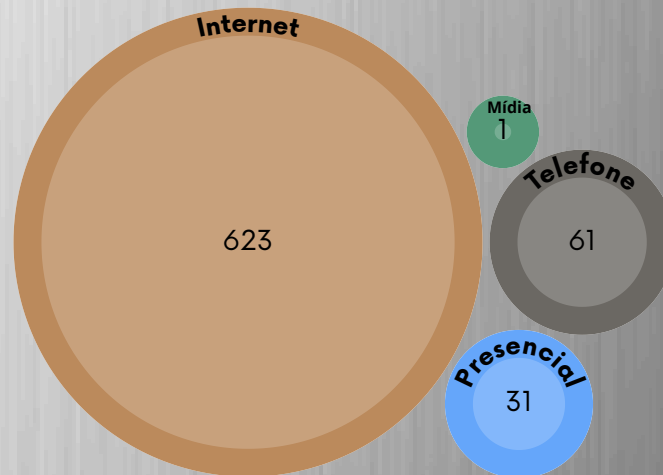
Situação

Em relação a situação das demandas, quando comparamos com o ano anterior, observamos que apesar de termos obtido um aumento na quantidade de manifestações, obtivemos também uma quantidade maior de manifestações respondidas e avaliadas pelo cidadão de 314 para 452, sendo que 223 foram avaliadas como resolvidas (em 2023 foram 152); 29 foram classificadas como não resolvidas, número acima de 2023 que ficou em 16 manifestações avaliadas como não resolvidas pelo cidadão, conforme demonstrado nos gráficos abaixo:



*Dados obtidos através do Painel de Ouvidoria - Site painel.ouv.df.gov.br

Formas de Entrada



No total de manifestações por canais de entrada, observamos maior número de registros feitos pela internet, conforme dados a seguir:

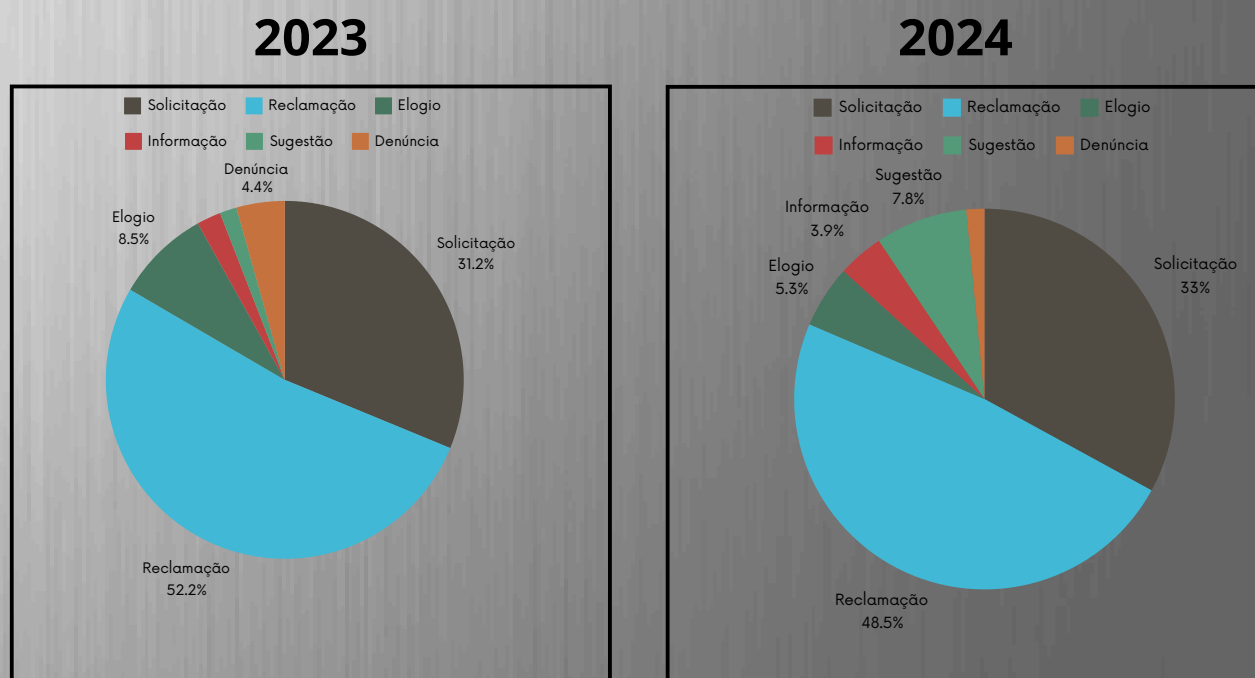
- 623** registros feitos pela **INTERNET**, representando 87,00%
- 61** registros feitos pelo **TELEFONE**, representando 8,5%
- 31** registros feitos **PRESENCIALMENTE**, representado 4,3%
- 1** registro feito através de **MÍDIA**, representando 0,1%

*Dados obtidos através do Painel de Ouvidoria -
Site painel.ouv.df.gov.br

Tipologia

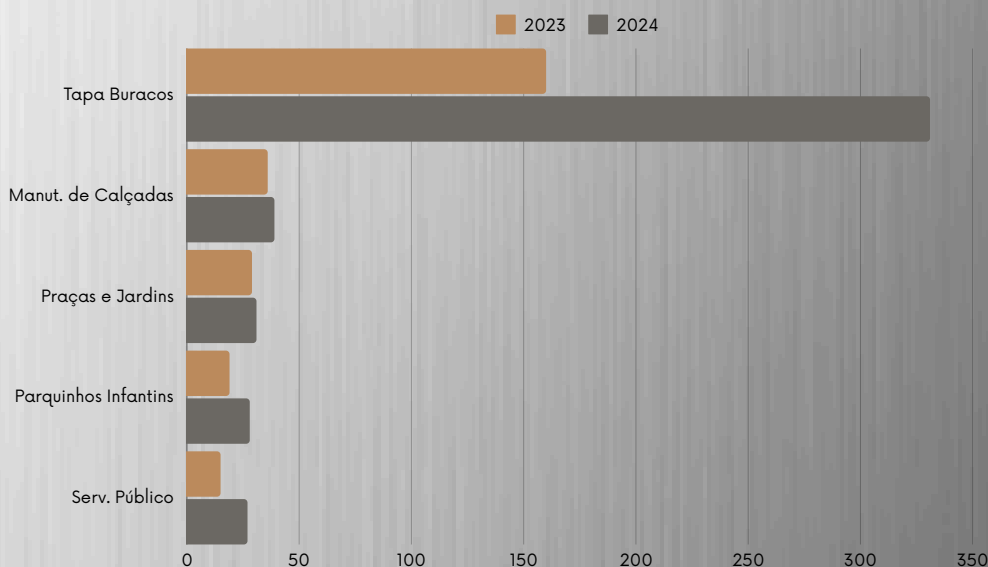
Dentre as tipologias, assim como em 2023 observa-se a Reclamação (48,5% em 2024 e 52,2% em 2023) como a mais recorrente no ano de 2024. Em seguida, temos a Solicitação com 33,2% dos registros, acreditamos que esse aumento na quantidade de reclamações foi ocasionado pela dificuldade do sistema quanto a definição da classificação como solicitação ou reclamação e também como resultado das campanhas de divulgação dos serviços de Ouvidoria o que levou a uma aproximação maior da comunidade com a gestão atual da Administração Regional de Águas Claras.

Observamos também um aumento nas sugestões de 4,4% para 7,8%, as solicitações de Informação também ficaram bem acima do ano anterior com 3,9%, o que demonstra uma participação maior da comunidade.



*Dados obtidos através do Painel de Ouvidoria - Site painel.ouv.df.gov.br

Assuntos mais solicitados



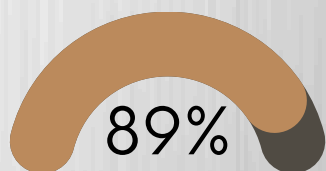
De acordo com o gráfico acima os assuntos mais solicitados no ano de 2024 pela Administração Regional de Águas Claras, foram respectivamente, tapa buraco, manutenção de calçadas, praças e jardins, parquinhos infantis e servidor público. Verificou-se que o assunto tapa buraco, assim como no ano de 2023, continua sendo o mais solicitado, porém com um aumento bastante expressivo, conforme explicado anteriormente (com 160 registros em 2023 e 331 registros em 2024). Assim como em 2023 temos evidenciado que a topografia da cidade proporciona nesses períodos de chuvas intensas o aumento considerável de buracos.

Em segundo lugar, observamos novamente a Manutenção de Calçadas públicas, tendo como resultado, assim como em 2023 o fato de ainda existirem muitas obras e construções em andamento e o tráfego de caminhões pesados, o que leva ao aumento dessas solicitações. Prosseguimos com as solicitações de Praças e jardins e posteriormente de manutenção de parquinhos infantis, os quais obtivemos índices um pouco maiores.

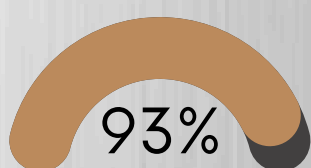
*Dados obtidos através do Painel de Ouvidoria -
Site painel.ouv.df.gov.br

Indicadores

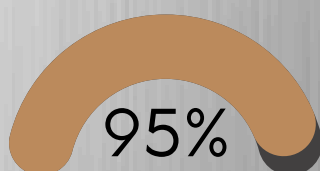
Resolutividade



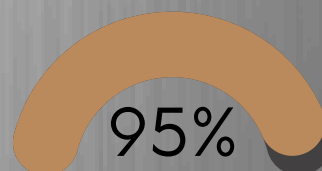
Qualidade da Resposta



Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Recomendação



De acordo com os dados constantes no Painel de Ouvidoria, esta Unidade apresentou percentuais acima da meta estabelecida no Plano de Ação do ano de 2023, onde ficamos com todos os índices muito próximos dos resultados obtidos no ano anterior, com pequenas diferenças percentuais, conforme demonstrado no gráfico abaixo, e ainda sim ficando com todos índices acima de 80% em 2024: (Resolutividade de 91% para 89%); Satisfação (de 96% para 95%); Recomendação (de 97% para 95%) e Qualidade com a Resposta (de 90% para 93%).



DADOS ESTATÍSTICOS E-SIC

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

No período de Janeiro a Dezembro de 2024, foram solicitados 102 Pedido de Acesso à Informação e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo e a Administração de Águas Claras recebeu o **Prêmio de Transparência Ativa e Passiva (Prêmio ITA-2024)** pela 3ª vez consecutiva, que avalia como os órgãos públicos provem a divulgação espontânea de informações de interesse coletivo, alinhando-se às normas de transparência ativa e passiva.



No dia 04 de dezembro de 2024, durante a Semana da Controladoria Geral do Distrito Federal de Combate à Corrupção, realizada na Câmara Legislativa do Distrito Federal, foi entregue o Prêmio ITA - 2024 ao Administrador Regional de Águas Claras, Mário Henrique Furtado, à Ouvidora Kenia Andrade e a Servidora Rejane, responsável pela publicação no site oficial da RA de Águas Claras. (ASCOM).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos dados apresentados, observamos que no ano de 2024 houve um aumento significativo, quando comparamos com ano anterior, no número de manifestações recebidas nesta Ouvidoria Seccional. Identificamos como fator principal, a intensidade das chuvas ocorridas no período, o que levou a um aumento das manifestações de tapa buraco, principalmente nos meses de fevereiro, março, abril, outubro e novembro/2024. Também observou-se uma pequena diminuição no número de reclamações e um pequeno aumento na quantidade de solicitações e acreditamos que este resultado, assim como no ano passado, está relacionado com a dificuldade do sistema de ouvidoria, na hora da definição da classificação das manifestações como solicitação ou reclamação.

Por outro lado, obtivemos no período, uma quantidade maior de manifestações respondidas pelo cidadão e também um aumento das sugestões e das solicitações de Informação, demonstrando maior interesse da população na participação das decisões e ações a serem adotadas pela gestão desta Administração Regional, sendo visto como ponto positivo para a resolução dos problemas apontados e conseqüentemente para a melhoria da cidade.

Em relação aos indicadores, observou-se que todos os nossos índices ficaram acima de 80%, e que tivemos um aumento no índice de Qualidade com a Resposta dada ao cidadão por esta Ouvidoria Seccional. De maneira geral todos os índices ficaram próximos ou acima dos índices de 2023 e das metas traçadas no Plano de Ação.

Ainda sim, continuaremos buscando melhorarias dos serviços ofertados à população, através da correção de erros cometidos e da aproximação cada vez maior com a população e com os setores desta Administração Regional.

Chefe da Ouvidoria: Kenia Dias Lourenço de Andrade

Equipe: Rodrigo Borges Merazzi e Danielle Soares de Loiola Araújo

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.participa.df.gov.br>