



**Chefe da Ouvidoria:** Ives da Cunha Arruda

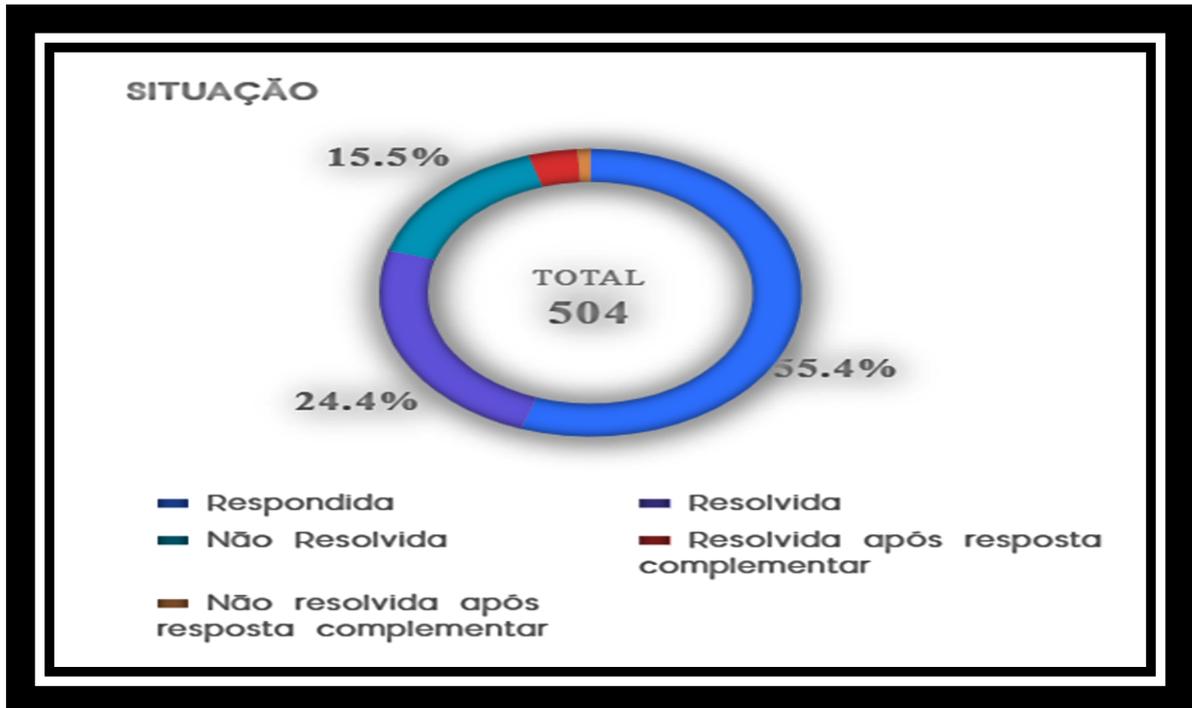
**Equipe:** Esther Rodrigues Alves de Melo e Rodrigo Borges Merazzi

**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.ouv.df.gov.br>

## Dados estatísticos

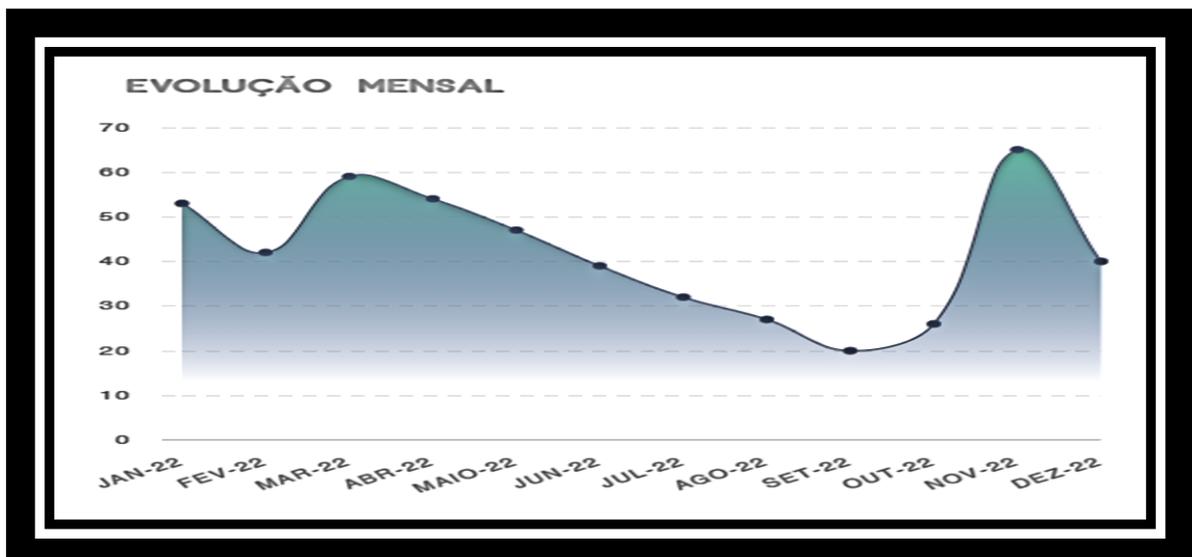
### ▪ Total de manifestações e situação

No decorrer do ano de 2022, 504 registros foram direcionados à Ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras. Deste total, 55.4% foram avaliados posteriormente pelo cidadão após o envio da resposta definitiva ou complementar.



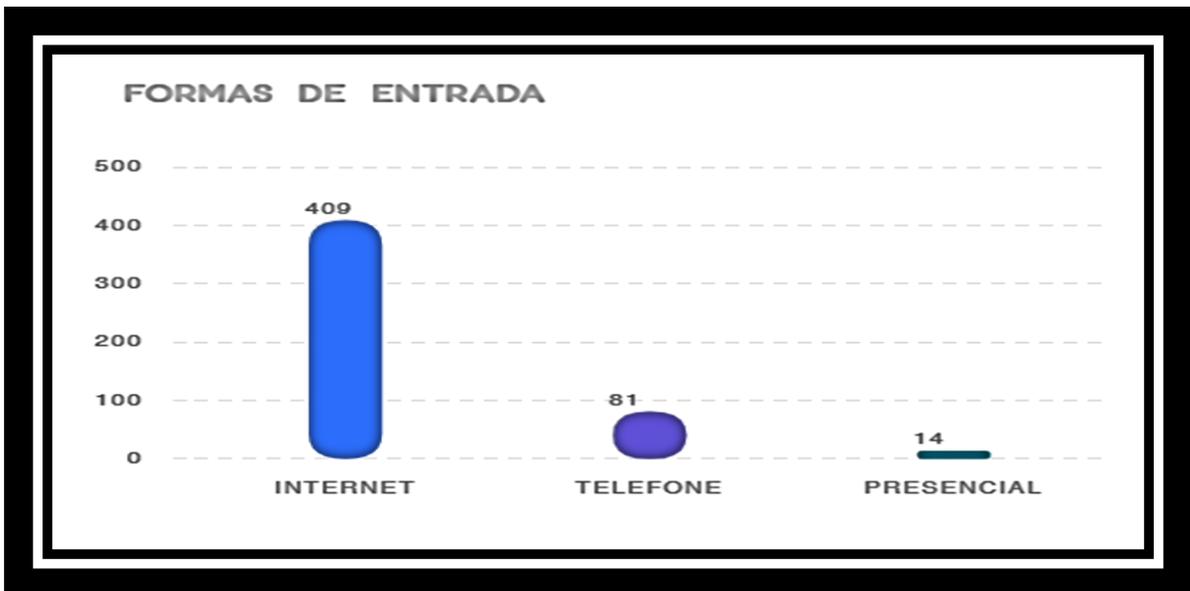
### ▪ Quantitativo mensal

No decorrer do ano de 2022, os meses de março e novembro foram os que apresentaram maior concentração de demandas com 59 e 65 registros respectivamente. Visto que o serviço de tapa buracos é o mais demandado na região, naturalmente a concentração de demandas apresente uma queda nos períodos de estiagem no DF (maio a setembro).



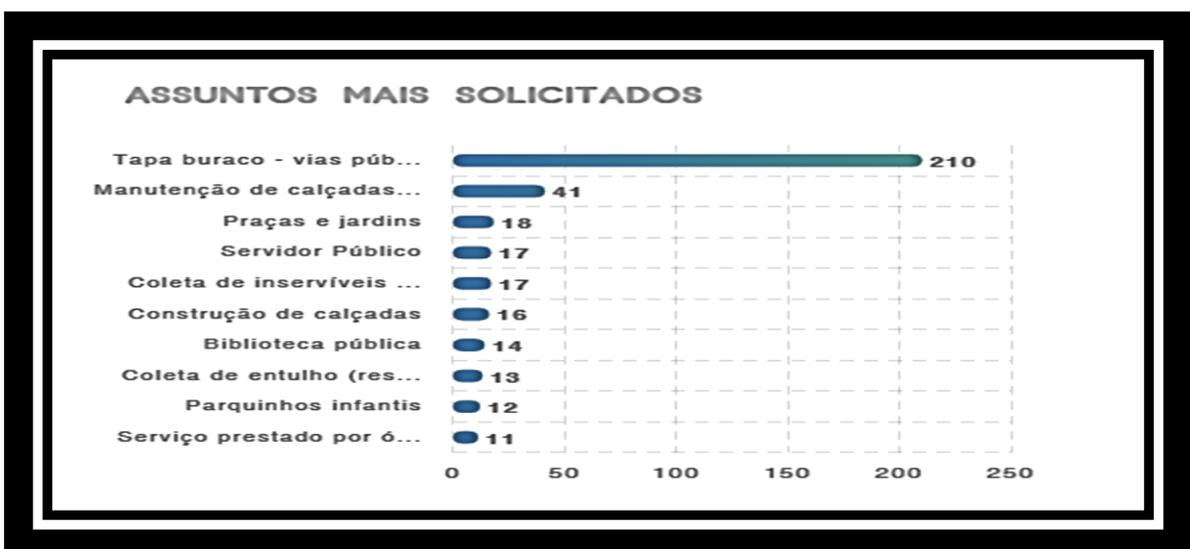
### Formas de entrada

Em relação às formas de entrada das demandas no ano de 2022, 409 registros foram realizados pela internet (81%) e 81 por meio da central 162 (16%). Apenas 14 atendimentos foram realizados de maneira presencial (3%), reforçando uma forte característica do cidadão de Águas Claras em realizar suas demandas utilizando a internet em detrimento ao atendimento presencial.



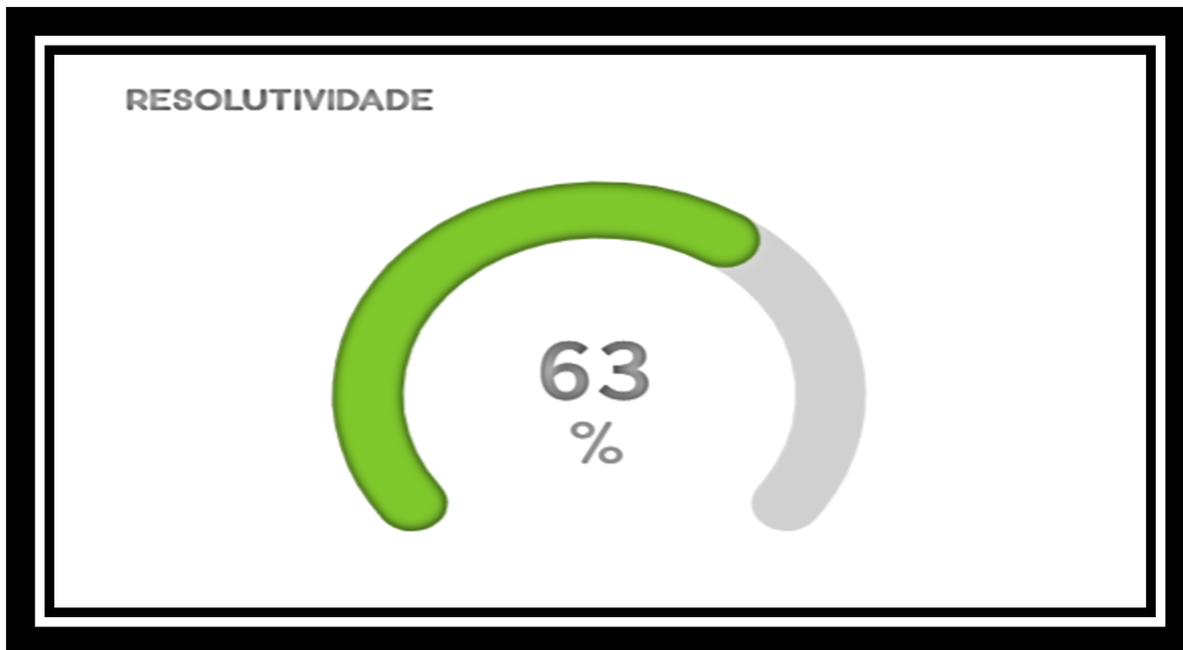
### Assuntos mais demandados

Mantendo uma característica já apontada em relatórios anteriores, no ano de 2022, os assuntos inerentes aos serviços de tapa buraco e manutenção/construção de calçadas foram um dos mais demandados, juntamente com as demandas de praças na região.



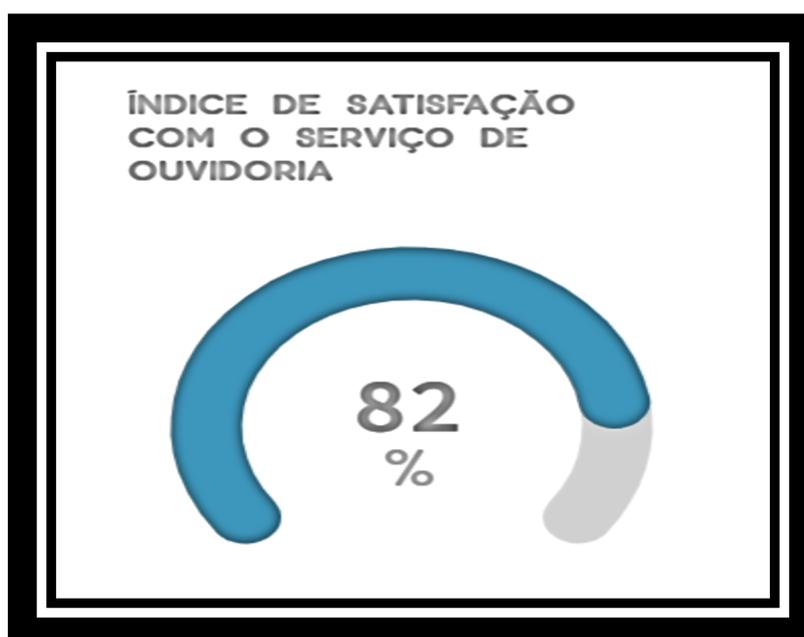
### ▪ Índice de resolatividade

No ano de 2022, o índice de resolatividade da Ouvidoria desta Administração Regional, apresentou um resultado final de 63% das demandas avaliadas pelo cidadão sendo classificadas como resolvidas.



### ▪ Satisfação com o serviço de Ouvidoria

Em relação à satisfação com o serviço prestado pela Ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras, 82% dos cidadãos demonstraram estar satisfeitos com a qualidade do serviço prestado pela unidade no ano de 2022.



- **Satisfação com a resposta**

No ano de 2022, 68% dos usuários que utilizam o serviço de ouvidoria e avaliam tais serviços por meio da pesquisa de satisfação, demonstraram satisfação com a resposta recebida pela unidade.

