



RELATÓRIO  
ANUAL  
OUVIDORIA

**2023**

ADMINISTRAÇÃO  
REGIONAL DE ÁGUAS  
CLARAS

# Administração Regional de Águas Claras

Governador  
Ibaneis Rocha

Controlador-Geral  
Daniel Alves Lima

Ouvidora Geral  
Cecília Souza Fonseca

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

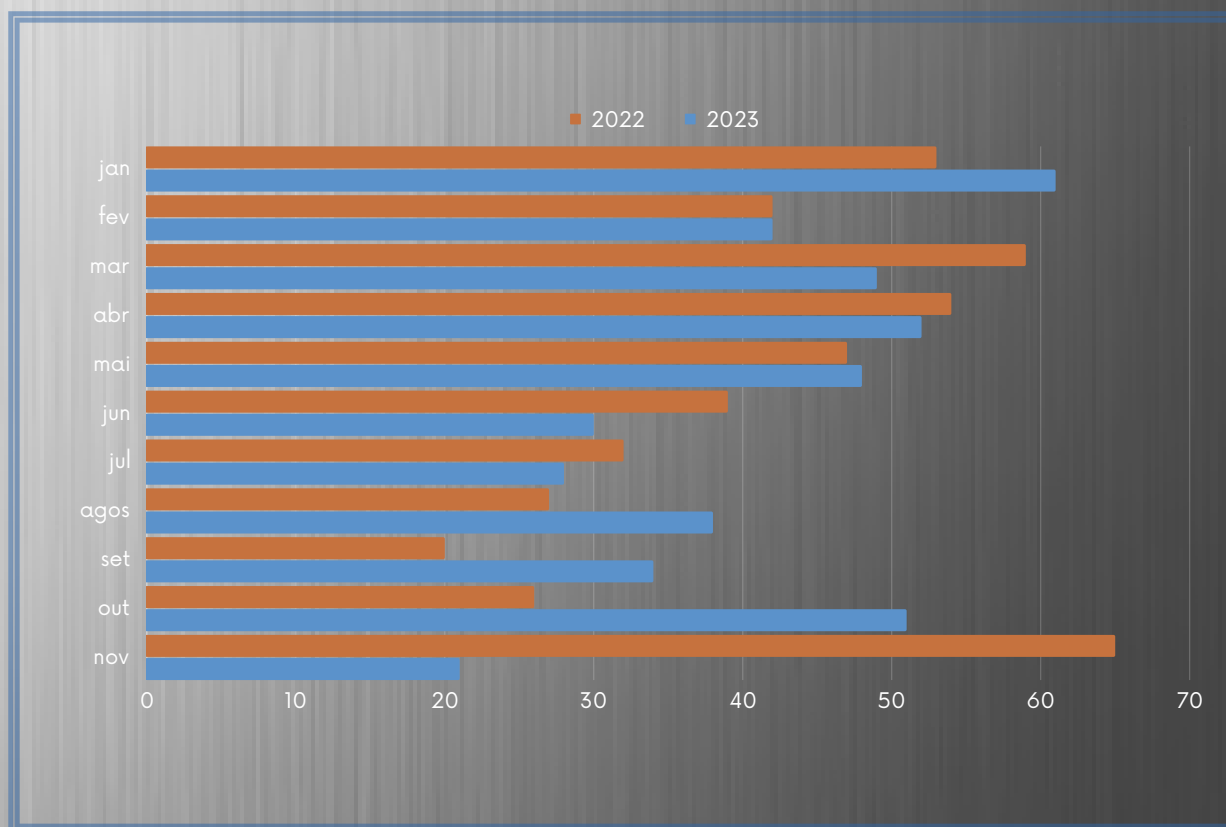
O presente relatório tem por objetivo demonstrar à equipe de gestão os dados estatísticos e análise desses dados, referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional, de competência da Administração Regional de Águas Claras, no período compreendido entre 01/01/2023 a 31/12/2023.



# Dados Estatísticos

## Total de Manifestações

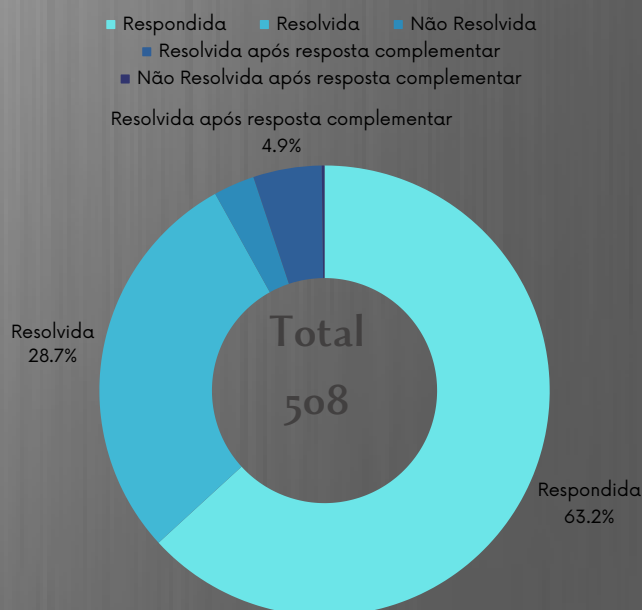
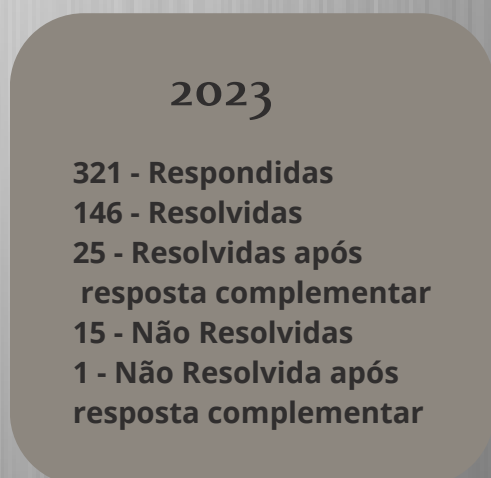
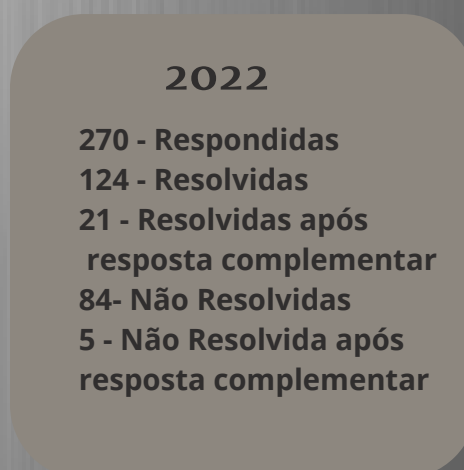
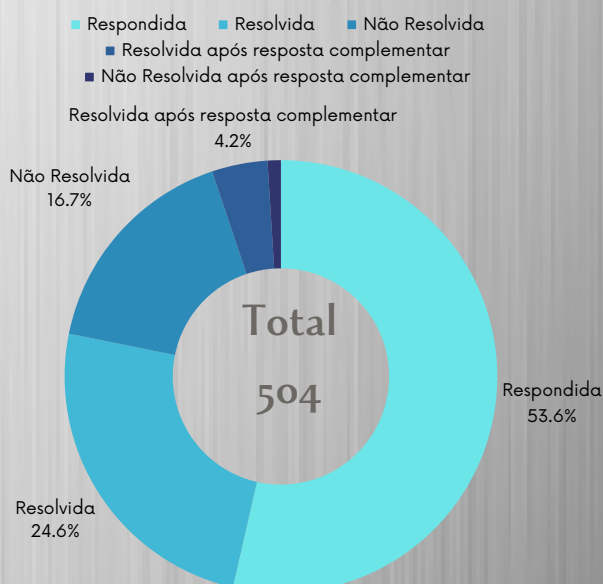
Esta Ouvidoria recebeu um total de 508 manifestações em 2023, e em 2022 foram 504. A quantidade próxima demonstra que houveram poucas oscilações entre os dois períodos, conforme demonstrado na evolução mensal do gráfico abaixo.



\*Dados obtidos através do Painel de Ouvidoria -  
Site [painel.ouv.df.gov.br](http://painel.ouv.df.gov.br)

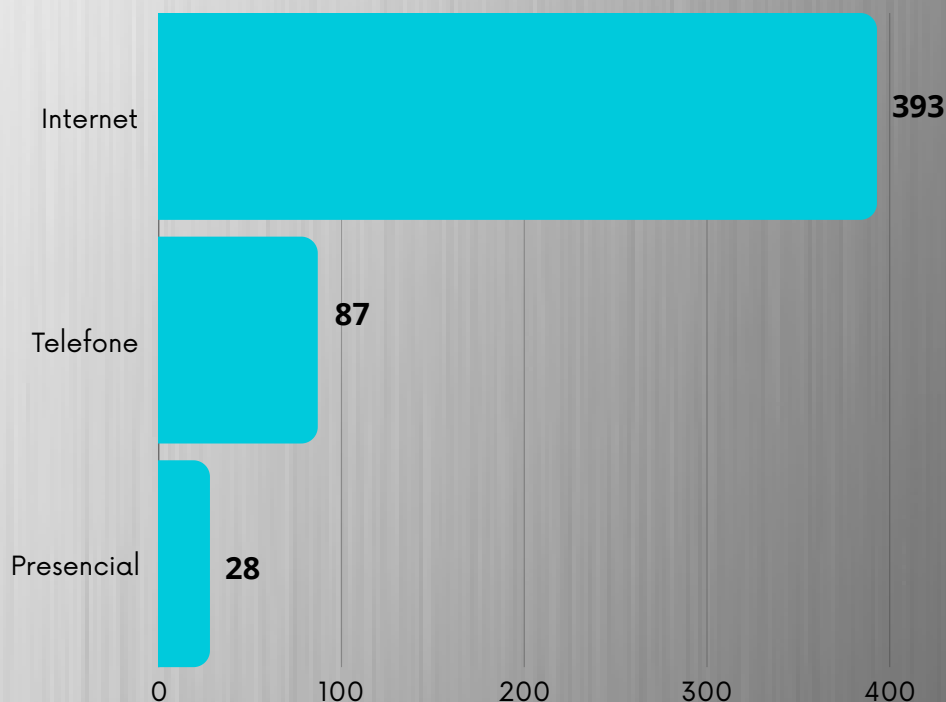
# Situação

Em relação a situação das demandas, quando comparamos com o ano anterior, observamos que apesar de termos obtido uma pequena diferença na quantidade de manifestações, obtivemos uma quantidade maior de manifestações respondidas pelo cidadão de 270 para 321, sendo que 146 foram avaliadas como resolvidas (em 2022 foram 124); e que apenas 15 foram classificadas como não resolvidas, número bem abaixo de 2022 que ficou em 84 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](http://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:

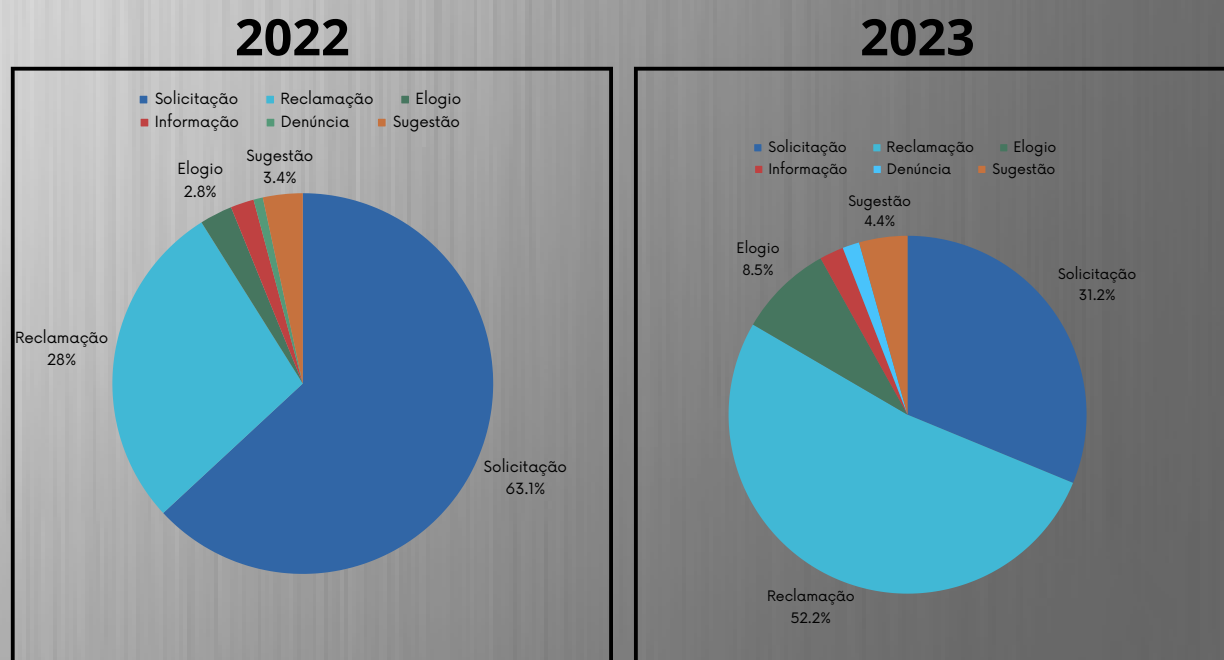
393 registros feitos pela INTERNET, representando 77,40%  
87 registros feitos pelo TELEFONE, representando 17,1%  
28 registros feitos PRESENCIALMENTE, representado 5,5%

\*Dados obtidos através do Painel de Ouvidoria -  
Site [painel.ouv.df.gov.br](http://painel.ouv.df.gov.br)

# Tipologia

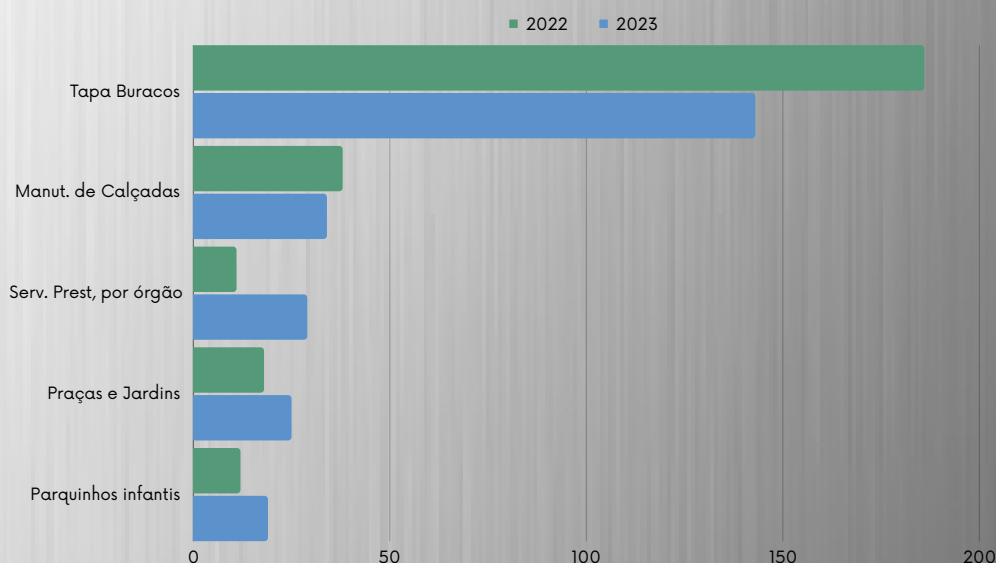
Dentre as tipologias, diferente de 2022 observa-se a Reclamação (52,2% em 2023 e 28% em 2022) como a mais recorrente no ano de 2023. Em seguida, temos a Solicitação com 31,2% dos registros, acreditados que esse aumento na quantidade de reclamações foi ocasionado pela dificuldade do sistema quanto a definição 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.

Por outro lado observou-se também um aumento nos elogios de 2,8% para 8,5%, o que demonstra um resultado positivo das ações adotadas pela equipe no período.



\*Dados obtidos através do Painel de Ouvidoria - Site [painel.ouv.df.gov.br](http://painel.ouv.df.gov.br)

# Assuntos mais solicitados



De acordo com o gráfico acima os assuntos mais recebidos no ano de 2023 pela Administração Regional de Águas Claras, foram respectivamente, tapa buraco, manutenção de calçadas, serviços prestados por órgão/entidade do Governo, praças e jardins e parquinhos infantis. Verificou-se que o assunto tapa buraco, assim como no ano de 2022, continua sendo o mais solicitado (com 186 registros em 2022 e 143 registros em 2023). Temos evidenciado que a topografia da cidade proporciona nos períodos chuvosos o aumento de buracos, que aumentam ainda mais nos períodos de férias escolares devido a uma maior locomoção da população.

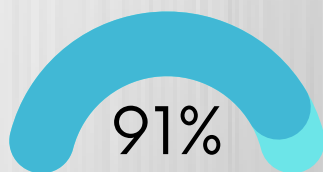
Em segundo lugar, observamos novamente a Manutenção de Calçadas, tendo como resultado o fato de ainda existirem muitas obras e construções em andamento e o tráfego de caminhões pesados o que aumenta muito essa demanda. Prosseguimos com serviços prestados por órgão/entidade do Governo, Praças e jardins e parquinhos infantis, os quais obtivemos índices menores.

\*Dados obtidos através do Painel de Ouvidoria -  
Site [painel.ouv.df.gov.br](http://painel.ouv.df.gov.br)

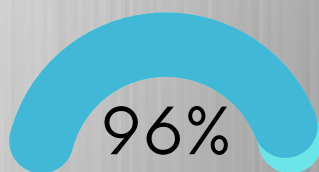


# Indicadores

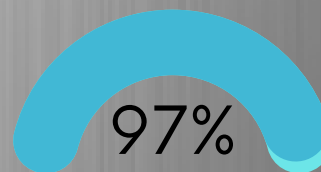
Resolutividade



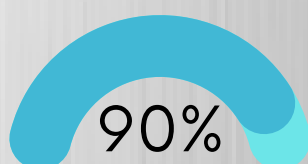
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Recomendação



Qualidade da Resposta



De acordo com os dados constantes no Painel de Ouvidoria, esta Ouvidoria Seccional apresentou percentuais acima da meta estabelecida no Plano de Ação do ano de 2022 e também um aumento significativo em todos os índices, quando comparamos com o ano anterior, conforme demonstrado no gráfico abaixo: (Resolutividade de 62% para 91%; Satisfação de 82% para 95%; Recomendação de 88% para 97% e Qualidade com a Resposta de 68% para 90%).



\*Dados obtidos através do Painel de Ouvidoria - Site [painel.ouv.df.gov.br](http://painel.ouv.df.gov.br)

# DADOS ESTATÍSTICOS E-SIC

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2023 FORAM SOLICITADOS 144 PEDIDOS DE INFORMAÇÕES E TODOS FORAM DEVIDAMENTE RESPONDIDOS DENTRO DO PRAZO.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

A partir dos dados apresentados, observamos que no ano de 2023 não houve um aumento significativo no número de manifestações recebidas nesta Ouvidoria Seccional, no entanto observamos um aumento no número de reclamações e uma diminuição na quantidade de solicitações, acreditamos que este resultado está relacionado com a dificuldade do sistema na hora da definição da classificação das manifestações como solicitação ou reclamação e também se deve ao fato das Campanhas publicitárias implementadas pela gestão atual, que tiveram como objetivo fazer com que a população buscasse ainda mais os serviços de Ouvidoria.

Por outro lado observou-se também um aumento dos elogios aos servidores e serviços ofertados, subindo de 2,8% para 8,5% de elogios recebidos no período, o que demonstra um resultado positivo das ações adotadas pela equipe da RA, na busca da resolução dos problemas apontados pela comunidade e na melhoria da cidade como um todo.

Em relação aos indicadores observamos um aumento significativo em todos os nossos índices, em especial o de Resolutividade das demandas, o de Satisfação com o serviços de Ouvidoria e também no índice de Qualidade com a Resposta, ficando portanto todos acima de 2022 e das metas traçadas no Plano de Ação.

Ainda sim, continuaremos buscando melhorar os serviços ofertados à população, através da correção de erros cometidos e da aproximação cada vez maior com os setores desta Administração e principalmente com a comunidade de Águas Claras.

**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>**