

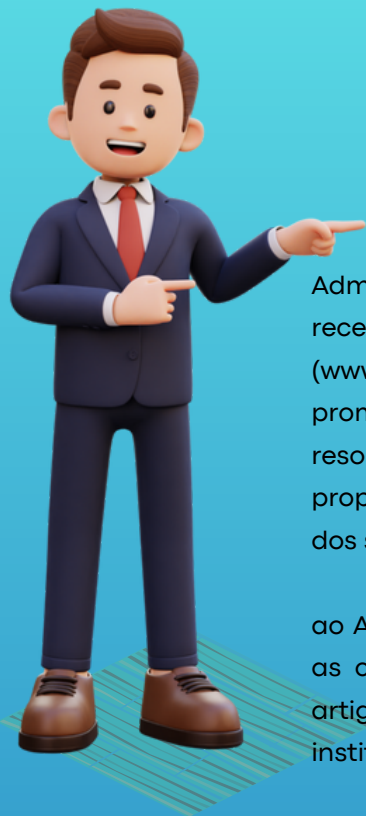
Administração Regional de Águas Claras

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

4º Trimestre - 2023



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.

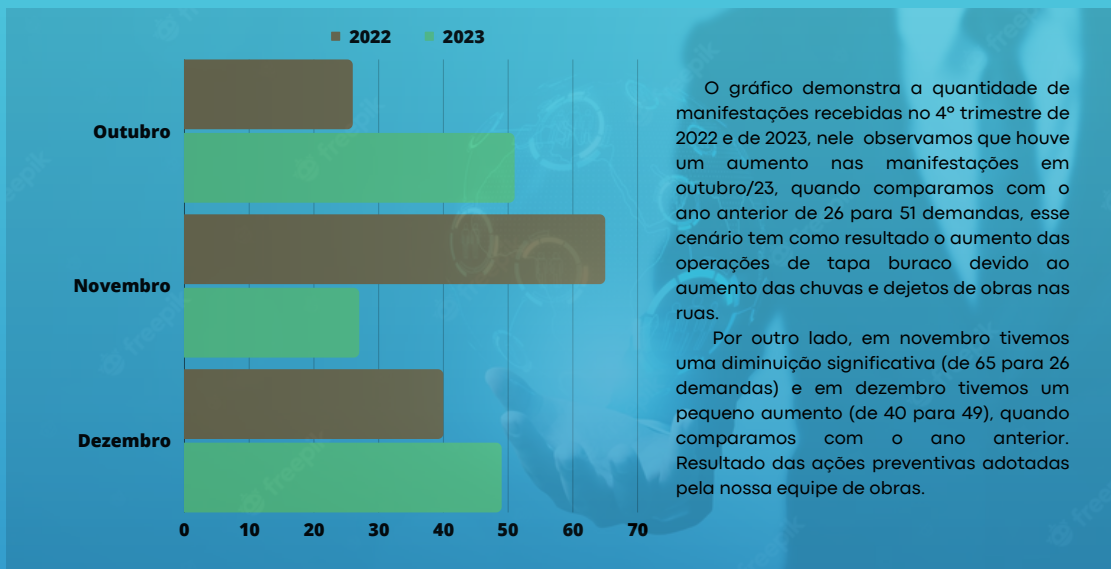
Cabe às Ouvidorias do Governo do Distrito Federal, em obediência ao Art. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências da Ouvidorias Seccionais, bem como o disposto no artigo 9º da Lei 4.896/2012: VII – publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade,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

O presente Relatório apresenta o total de manifestações recebidas por esta Unidade no trimestre, o comparativo com o ano anterior, os assuntos mais demandados no período e a forma de entrada; os números alcançados 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 2023.



Comparativo do Trimestre

Quantidade de Manifestações do 4º Trimestres de 2022 e 2023

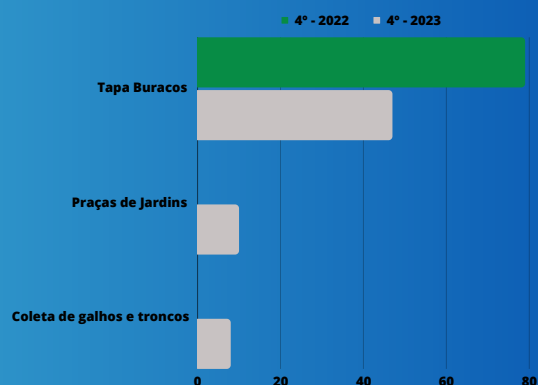


ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Em relação aos assuntos mais solicitados, conforme no trimestre anterior tivemos uma demanda maior de manifestações de tapa buracos, porém com uma redução significativa quando comparamos com o mesmo trimestre de 2022, devido as ações preventivas implantadas no período anterior (uma queda de 68%), em segundo lugar tivemos demandas de Praças e Jardins e por esse motivo foram implementadas ações de revitalização nas Praças e jardins de Águas Claras; em seguida vem a coleta de galhos e troncos devido a poda das árvores executada pela NOVACAP.

Na comparação do 4º trimestre nos anos de 2022 e 2023, verificamos que houve um aumento das manifestações relacionadas Praças e Jardins e a coleta de galhos e troncos de árvores. Este aumento está relacionado a uma necessidade maior de revitalização nas praças e jardins que estavam bem deterioradas, devido o transcorrer do tempo e também pelo ao mal uso dos equipamentos públicos, por parte de alguns moradores. Em relação ao aumento da coleta de galhos e troncos, se justifica pela chegada do outono deste ano que houve uma necessidade maior de podas das árvores.

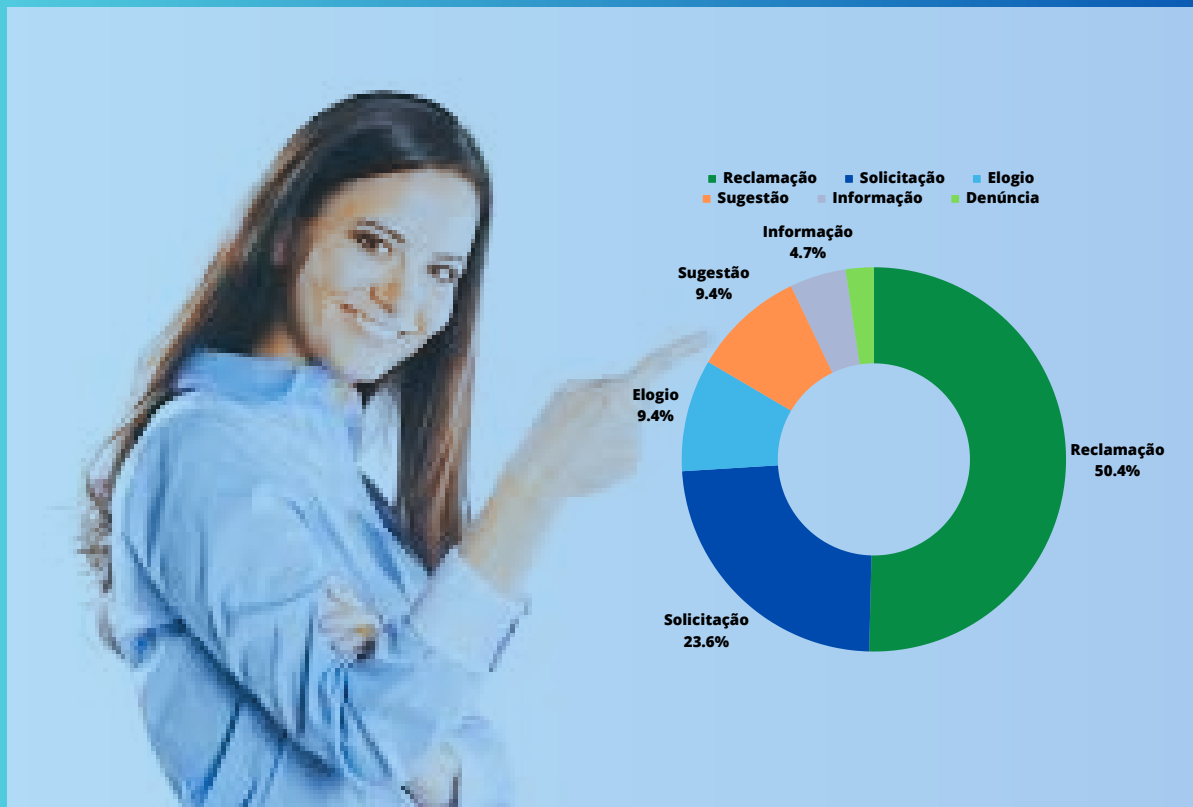


FONTE: Painel Ouvidoria

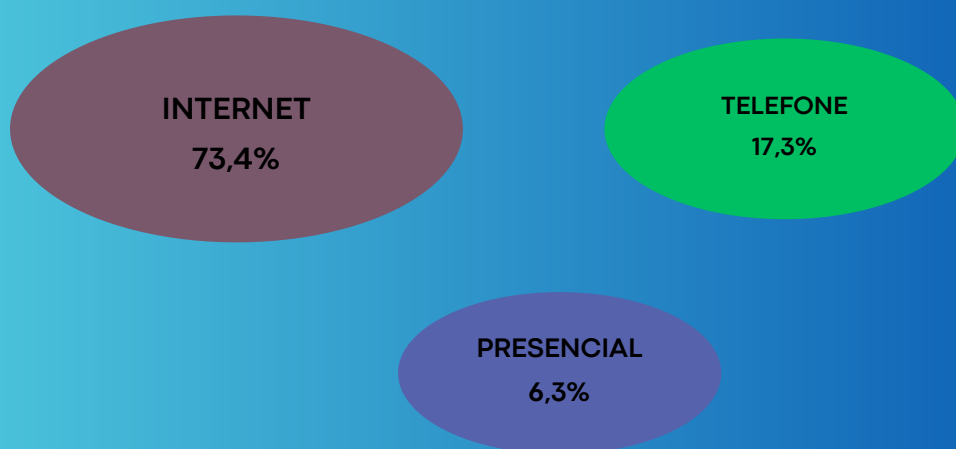
TIPOLOGIA

Classificação mais demandadas

4º Trimestre de 2023



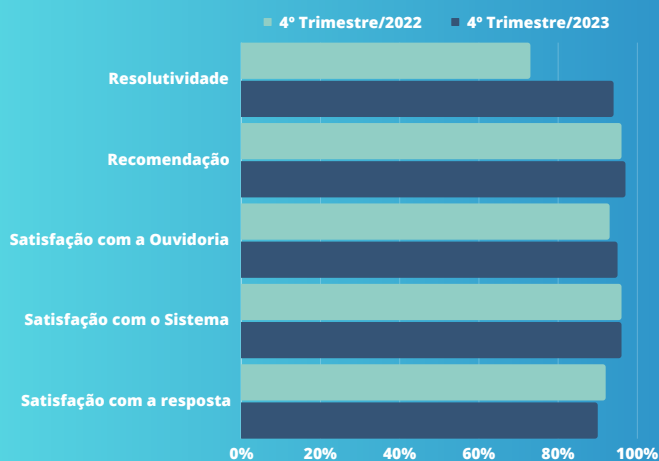
Através dos nossos canais verificou-se que os cidadãos utilizaram com maior intensidade a internet, através do site do Participa DF, em seguida ligações telefônicas, através do telefone 162 e por último presencialmente na nossa Ouvidoria. Quanto à tipologia, foram recebidas 64 Reclamações no período, 30 Solicitações, 12 Elogios, 12 Sugestões, 6 Informações e 3 Denúncias.



FONTE: Painel Ouvidoria

NÚMEROS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria alcançou todos os objetivos e obteve excelentes Índices na Pesquisa de Satisfação realizada no quarto trimestre de 2023, nosso índice de resolutividade ficou em 94%, bem acima do trimestre anterior que foi 71%, no índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria e satisfação com o atendimento, ficamos com 95% e 96% respectivamente e no índice de satisfação com a resposta chegamos a 90%. O gráfico comparativo abaixo, demonstra que no mesmo período do ano anterior o índice de resolutividade foi de 73%, e em relação aos outros índices os resultados também foram todos acima dos obtidos no quarto trimestre de 2022, exceto na qualidade da resposta.



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 01/10/2023 a 31/12/2023, recebemos 23 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.



23 pedidos de acesso
à Informação no
3º Trimestre/2023

PROJETOS

O Projeto e-Síndico foi apresentado no Plano de Ação 2023, porém, cabe esclarecer que o assunto foi pauta de reuniões com a equipe de ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras, que fez uma avaliação do primeiro semestre de 2023, afim de se verificar as necessidades de implementação do projeto.

Dessa forma, foi considerado que o trabalho que já estava sendo desenvolvido pela gestão atual, que buscou parcerias com as mídias locais e a divulgação e incentivo à população, para a abertura de ouvidorias através dos canais oficiais de ouvidoria, pelos Coordenadores de Ruas do Gabinete, Assessoria de Comunicação (ASCOM) e por toda a equipe de obras da Administração Regional de Águas Claras.

Dessa forma, chegamos a conclusão de que o projeto não seria mais viável, pois o objetivo fundamental do mesmo era expor o trabalho de ouvidoria junto à população, através da divulgação aos síndicos dos condomínios de Águas Claras e esse objetivo já estava sendo alcançado por esses grupos de trabalho em conjunto com o Gabinete e Ouvidoria.

Diante de tantos objetivos alcançados e com a maior aproximação da população, nossa equipe estuda algumas possibilidades de implementação de novos projetos para atender cada vez melhor os moradores de Águas Claras.



CONCLUSÕES

No quarto trimestre de 2023, observou-se que os resultados alcançados foram significativos e satisfatórios, inclusive com o aumento no índice de resolutividade em relação ao terceiro trimestre, fato que se deveu ao empenho conjunto das equipes da Ouvidoria, do Gabinete e da Coordenação de Licenciamento e Obras. E o restante dos índices de Ouvidoria permaneceram todos altos com média de 90% na pesquisa de satisfação realizada pelos cidadãos.

Importante destacar, novamente que os resultados alcançados também nesse segundo trimestre 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 a Coordenadoria de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLOM), que sempre se mostraram dispostos e interessados em atender de maneira efetiva e eficaz às demandas vindas dos moradores de Águas Claras.

Cabe ressaltar que esse 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.



* Todos os gráficos foram retirados do Painel Ouvidoria Distrito Federal (<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>)