

# RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

1º TRIMESTRE 2023



[WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR](http://WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR)

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ÁGUAS CLARAS – RA-XX**

## INTRODUÇÃO

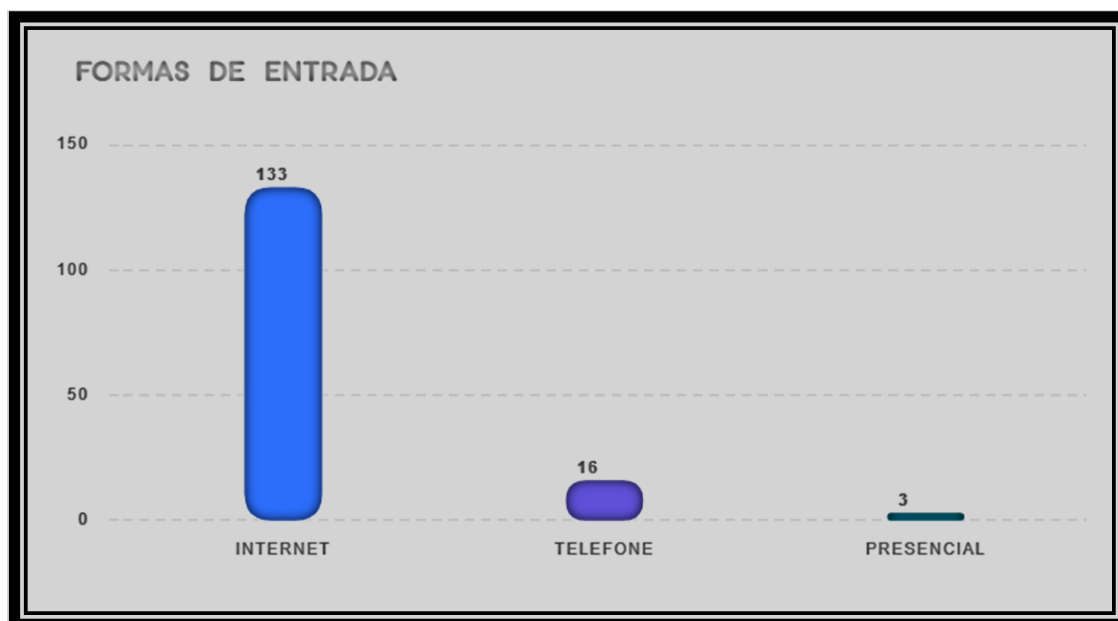
Compete à Ouvidoria mediar as relações entre a população e a Administração Regional de Águas Claras, através das manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria no Participa DF ([www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)), pessoalmente ou através do Disque 162, promovendo a qualidade 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, sua situação, evolução do quantitativo mensal, bem como suas formas de entrada e assuntos mais demandados; E finalmente os resultados da pesquisa de satisfação nos índices de resolutividade, de satisfação com o serviço de ouvidoria, de satisfação com a resposta referente ao 1º trimestre de 2023.

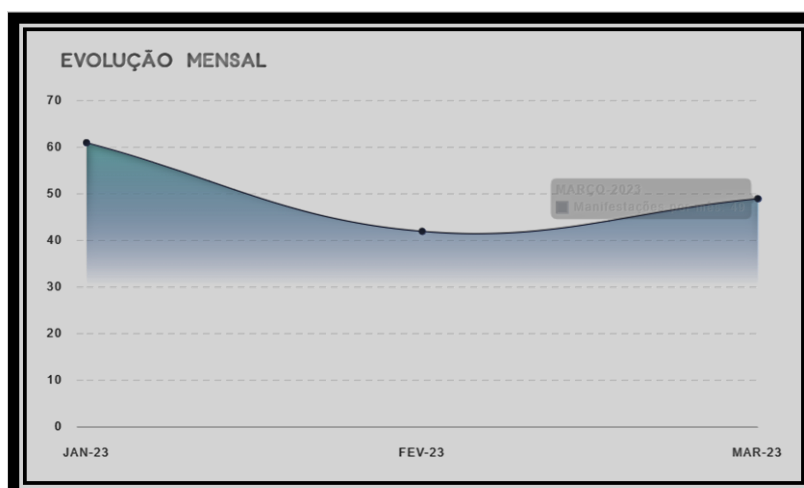
## APRESENTAÇÃO

No primeiro trimestre, foram registradas no sistema OUV-DF **152** manifestações destinadas a esta Ouvidoria, tendo como forma principal de entrada o site do Participa DF ([www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)), com **133** manifestações e em seguida, foram registradas **16** manifestações pelo telefone 162, conforme demonstrado no gráfico a seguir:



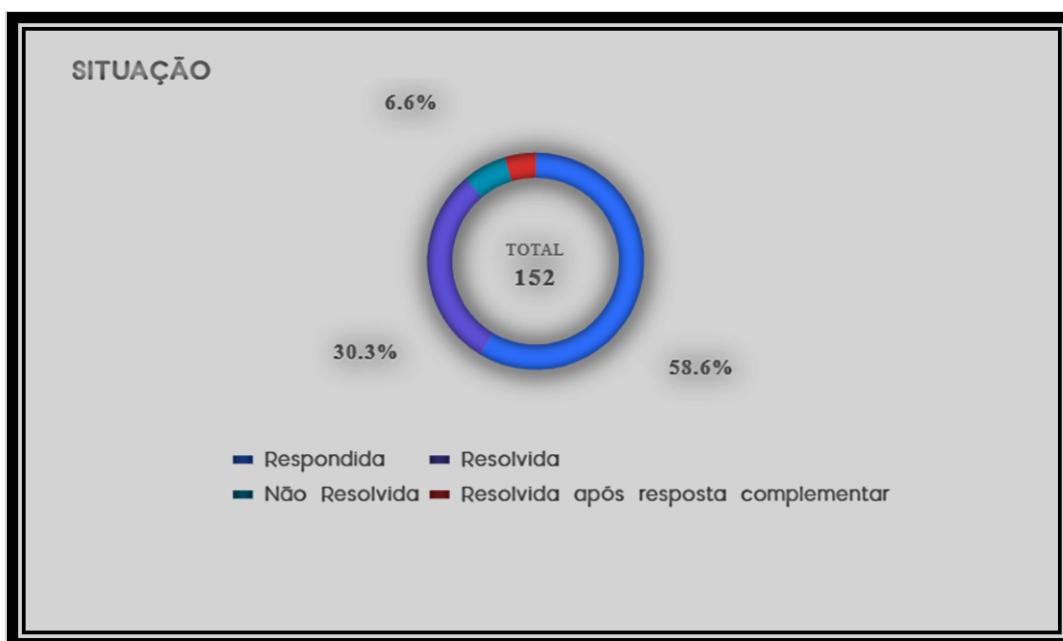
## EVOLUÇÃO MENSAL

Observa-se no gráfico abaixo uma queda de 61 manifestações registradas em janeiro para 42 em fevereiro e um aumento para 49 registros em março.



## SITUAÇÃO

Das 152 manifestações recebidas, 58,6% foram respondidas, sendo que desses 30,3% foram resolvidas, 6,6% não foram resolvidas, devido a falta de materiais disponíveis e 4,6% foram resolvidas após a resposta complementar.



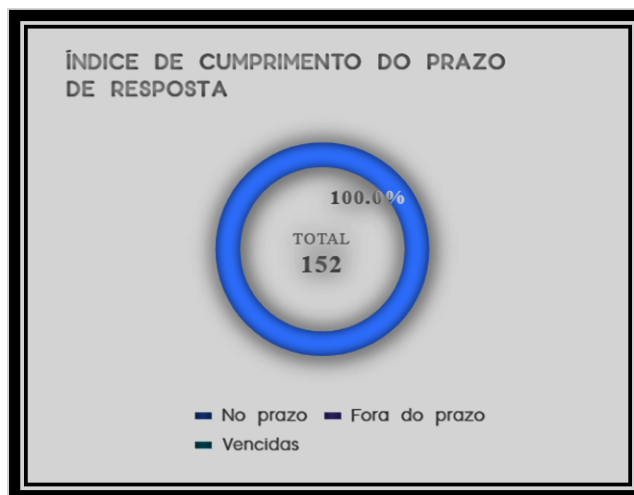
## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Em relação aos assuntos mais solicitados, registros de Tapa Buracos em via pública foram os mais demandados à Administração Regional, totalizando 50,4% (62 registros) do total de manifestações, em seguida, Manutenção de Calçadas 13,0% (16 registros), Coleta de Inservíveis 6,5% (8 registros), Parquinhos Infantis 6,5% (8 registros), Manutenção de Bueiro / Boca de Lobo 4,9% (6 registros), Perturbação do Sossego 4,9% (6 registros), Construção de Calçadas 4,1% (5 registros), Quadras Esportivas, Praças e Jardins e Serviços Prestados apresentaram 3,3% (4 registros cada).



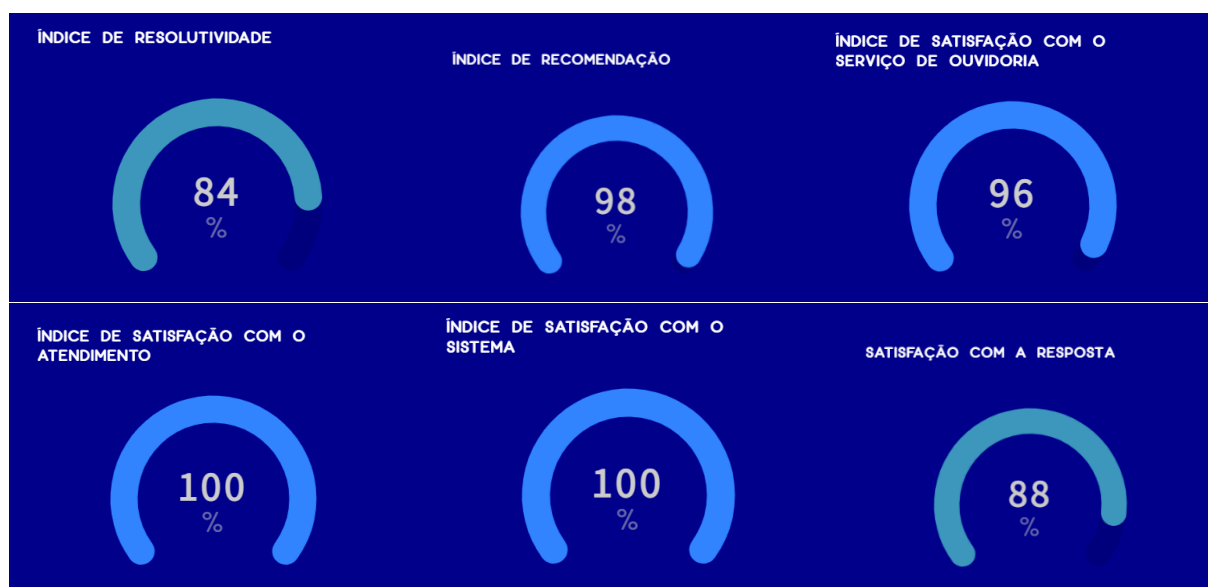
## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

Os prazos das respostas foram cumpridos em sua totalidade, obtivemos 100% do total das manifestações registradas com respostas dentro do prazo médio de resposta 7,6 dias.



## RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Na Pesquisa de Satisfação realizada no Primeiro Trimestre a Ouvidoria desta Administração Regional apresentou um resultado significativo no índice de resolatividade, com 84% das demandas avaliadas pelo cidadão sendo classificadas como resolvidas, 98% no índice de recomendação, 96% dos cidadãos demonstraram estar satisfeitos com a qualidade do serviço prestado pela unidade, 100% ficaram satisfeitos com o sistema de Ouvidoria e 88% dos usuários, demonstraram satisfação com a resposta recebida pela unidade.



## ATENDIMENTO DO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC

Foram registrados, no período de 01/01/2023 a 31/03/2023, 35 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.

## CONCLUSÕES

Nesse primeiro trimestre de 2023, observou-se que os resultados alcançados foram significativos e satisfatórios, inclusive acima dos parâmetros estabelecidos pela Ouvidoria Geral e do Plano de Ação 2022.

Importante destacar que os resultados alcançados refletem o comprometido e dedicação do trabalho conjunto da equipe da Ouvidoria e das equipes das áreas técnicas da Administração, 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 a bastante motivador na busca de aprimoramento dos atendimentos às manifestações recepcionadas nesta Ouvidoria.

Kenia Dias Lourenço de Andrade

Chefe da Ouvidoria – RA-AC

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

**Chefe da Ouvidoria:** Kenia Dias Lourenço de Andrade

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

**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>

