

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL

2023

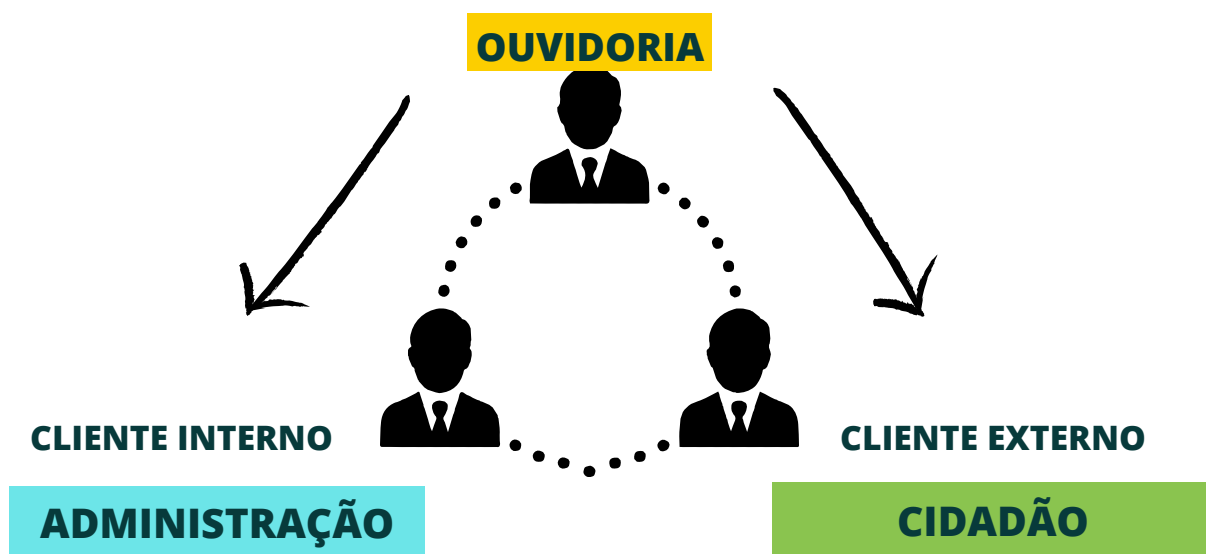


ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DE
ARNIQUEIRA

OUVIDORIA
RA XXXIII

A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Administração Regional de Arniqueira é uma unidade autônoma que faz parte da rede de ouvidorias do Distrito Federal. Esse órgão tem como um de seus objetivos prestar serviços de informação e atendimento aos cidadãos da comunidade local, além de ser um facilitador de acesso aos serviços públicos para a sociedade em geral. Ou seja, viabiliza a participação do cidadão na gestão pública.



Além disso, a Ouvidoria pode ser uma importante fonte de informações para os gestores. Os relatórios gerados pela Ouvidoria podem auxiliar no processo decisório, fornecendo dados e análises sobre a qualidade dos serviços prestados, as principais demandas dos usuários, as áreas que requerem mais investimentos, entre outros aspectos.

Por meio desses relatórios, os gestores podem identificar oportunidades de melhorias, corrigir falhas e implementar mudanças que sejam realmente efetivas para atender às necessidades dos usuários. Dessa forma, a Ouvidoria se torna um instrumento valioso para a gestão desta Administração, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.



Desta forma, cumpre o duplo papel de simultaneamente ser ferramenta de participação social para a população enquanto utilizando destes dados se torna poderosa ferramenta de gestão para a alta administração.

Os dados utilizados neste relatório encontram-se disponíveis para consulta no Painel das ouvidorias, disponível em

<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

OUVIDORIA

Atua como **FERRAMENTA DE GESTÃO** e **aceladora de BOA GOVERNANÇA**

Coleta, armazena e trata dados para elaboração dos instrumentos de gestão:

- RELATÓRIOS TRIMESTRAIS
- PLANO DE AÇÃO
- PROJETOS DE OUVIDORIA

Funciona como uma câmera fotográfica que consegue capturar e retratar a percepção do cidadão em relação ao serviço público

OUVIDORIA

Atua como “**ponte**” de relacionamento entre estado e cidadãos

Apresenta-se como a voz do cidadão, compatibilizando as normas e a realidade da sociedade (**Direitos humanos**)

Possibilita que o cidadão exerça seu direito de participar na administração pública (**Exercício democrático**)



PRINCIPAIS NÚMEROS

419

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Aumento de 27,8% em relação a 2022.

203

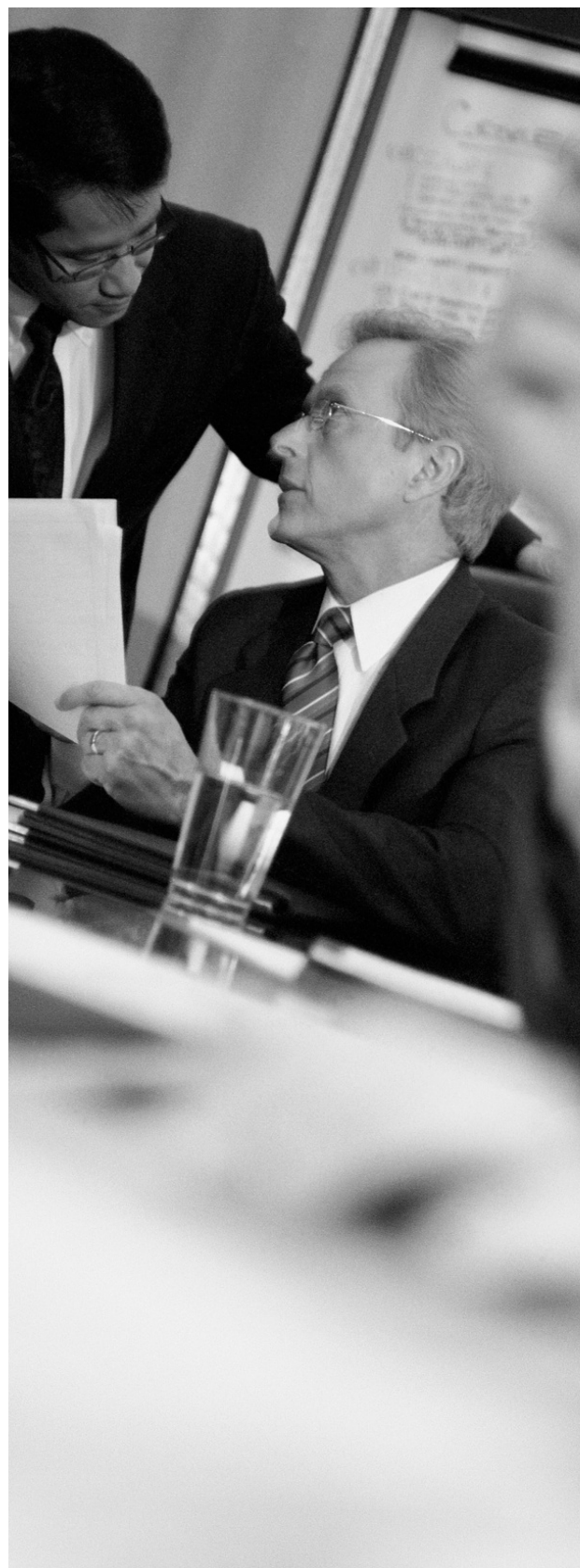
ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

No caso das empresas maiores, geralmente é uma publicação elegante, colorida e com grande destaque.

100%

DE ADEQUAÇÃO AO ITA

Por disponibilizar em seus sítios oficiais, independentemente de requerimento, relacionadas no artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013

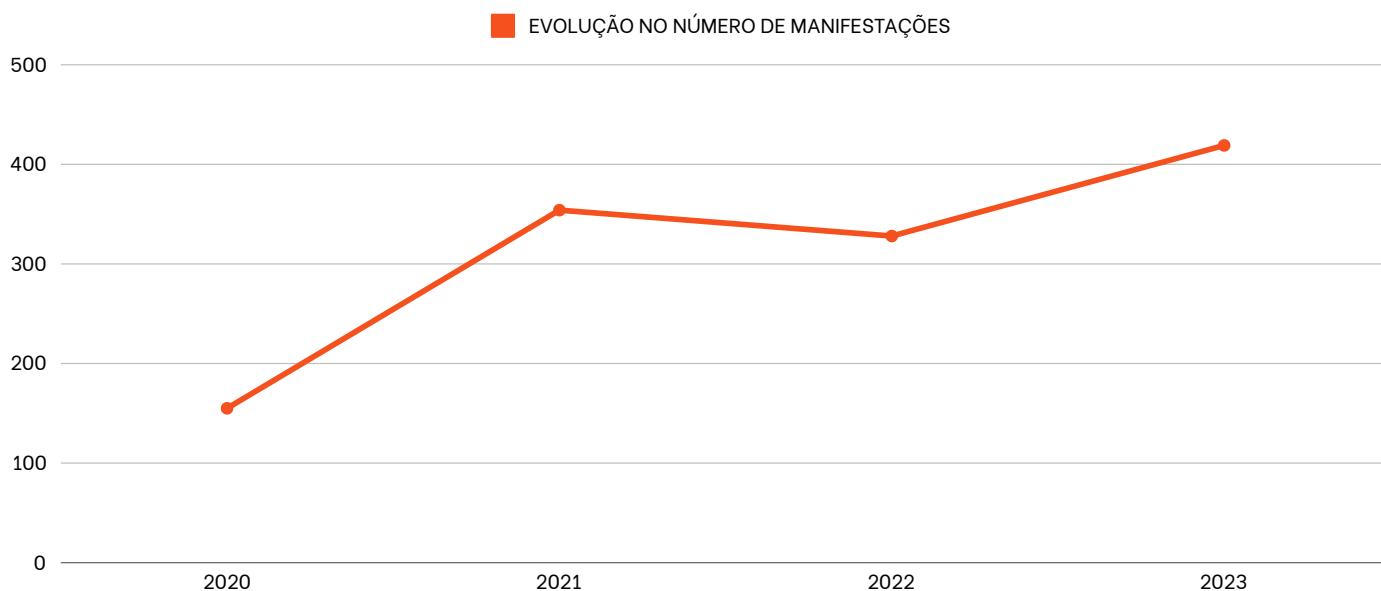


ANÁLISE QUANTITATIVA

Manifestações RECEBIDAS	419
Manifestações RESPONDIDAS	409
Manifestações REGISTRADAS PRESENCIALMENTE	203
Manifestações AVALIADAS pelo cidadão*	107
Manifestações AVALIADAS como NÃO RESOLVIDA	38
Manifestações AVALIADAS como RESOLVIDA	64

Os dados apresentados no quadro indicam um aumento significativo no número de manifestações recebidas. Em relação ao ano de 2022, houve um aumento de 27,8% nos atendimentos, o que pode ser um indicativo de uma maior demanda por serviços ou uma maior conscientização da população em relação aos seus direitos e deveres.

No entanto, é importante destacar que, se compararmos com o período da pandemia em 2020, o aumento foi ainda mais expressivo, chegando a 418%. Isso pode estar relacionado ao fato de que muitas pessoas ficaram mais tempo em casa e tiveram mais tempo para buscar informações sobre seus direitos e denunciar violações.

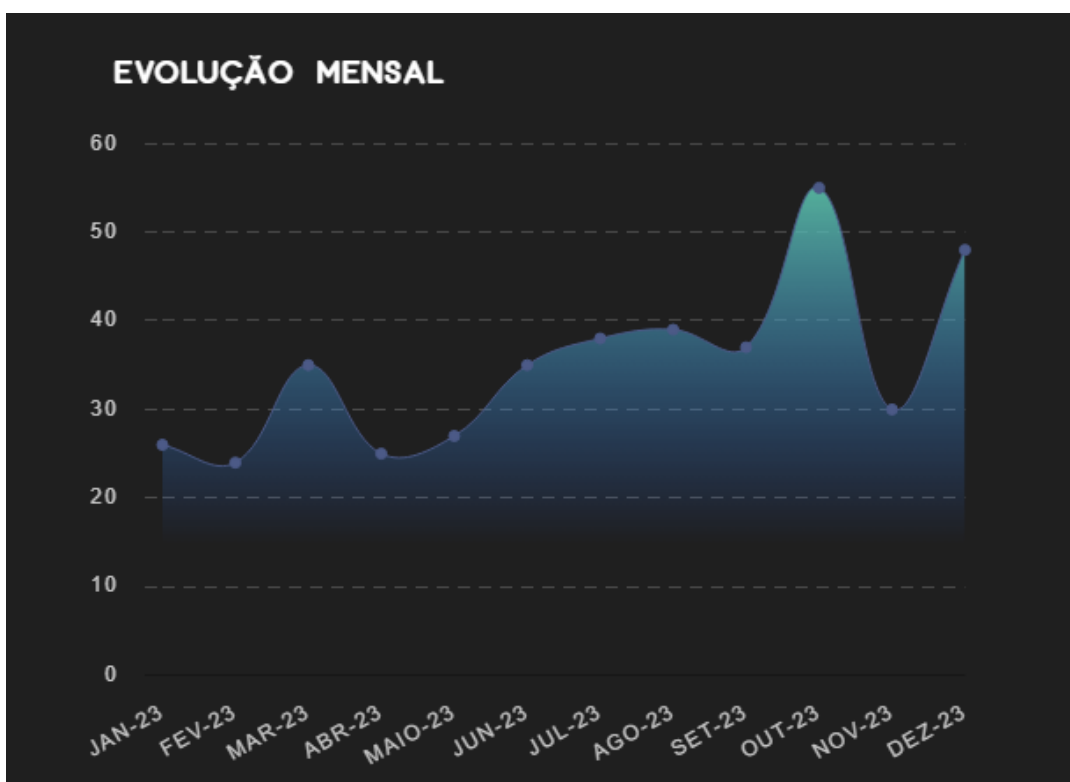


É fundamental que estejamos preparados para lidar com esse aumento na demanda e garantir que todos os cidadãos tenham acesso a um atendimento de qualidade e eficiente.

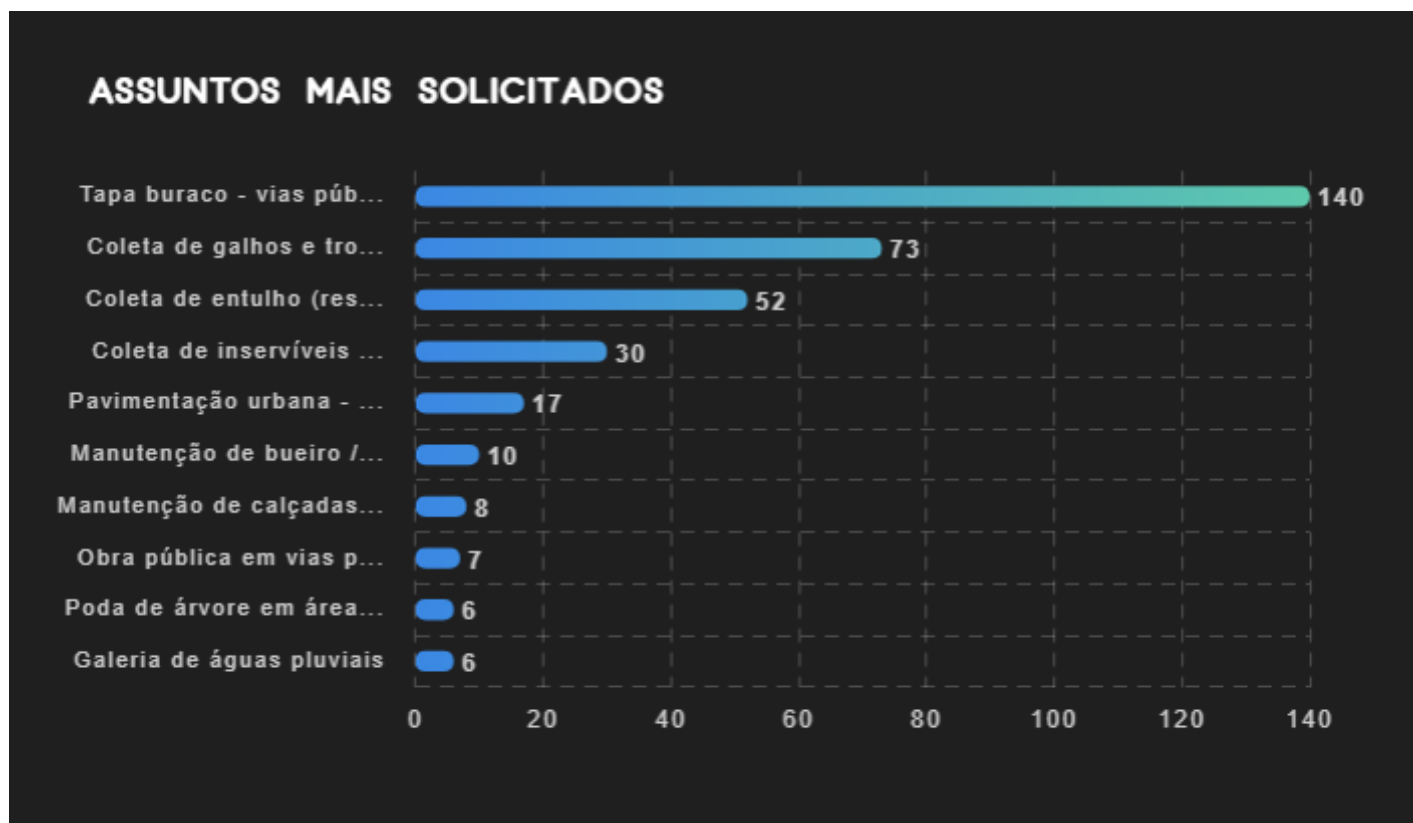
Nesse sentido, a Ouvidoria recebeu um servidor que encontra-se em constante treinamento e que tem contribuído muito na melhoria dos atendimentos.



Em relação ao comportamento da demanda, notamos um crescimento relevante no 2º semestre, sendo outubro o mês do pico:



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



O assunto mais solicitado continua sendo o Tapa-buracos. Foram 140 solicitações que representam 40,1% de toda demanda recebida. O segundo, terceiro e quarto colocados são coletas. Agrupadas elas somam 155 registros que equivalem a 60,6%. Ou seja, a soma de todas as coletas é maior do que o número de registro de tapa-buracos.

Em relação aos pedidos de coleta, o mais solicitado é o pedido de coleta de galhos e podas, seguido por entulhos e por último os inservíveis.



TAPA BURACOS

140 Registros recebidos

40,1% das demandas

COLETA DE PODAS

73 Registros recebidos

52% das demandas



COLETA DE ENTULHO

52 Registros recebidos

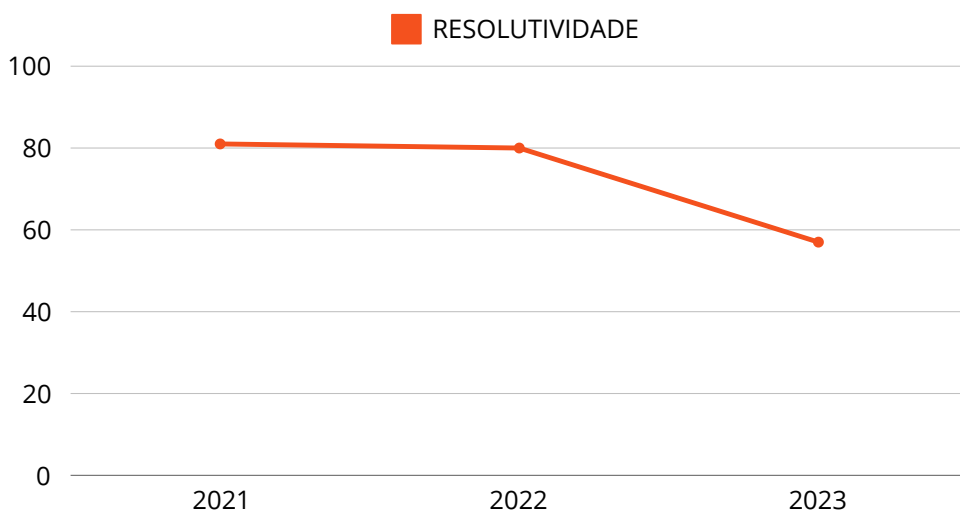
14,9% das demandas



ANÁLISE QUALITATIVA

	2023	2022
RESOLUTIVIDADE* (De 107 pesquisas avaliadas)	57%	80%
CONHECIMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS	83%	70%
ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA: Relacionado a Transparência Ativa, que são as informações corretamente divulgadas na página da Administração e à Transparência Passiva, que são os Pedidos de Informação recebidos e respondidos pela Ouvidoria	100%	100%
Índice de cumprimento do PRAZO DE RESPOSTA	97,8%	98,5%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	80%	90%
QUALIDADE DA RESPOSTA	80%	85%

De acordo com os dados apresentados, houve uma **queda de 28%** no índice de resolatividade, que passou de 80% em 2022 para 60% em 2023.



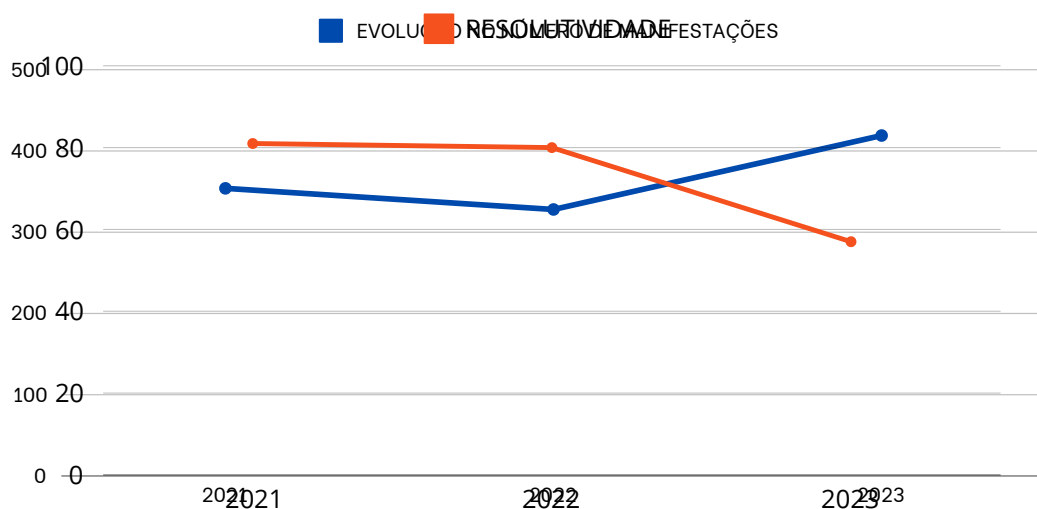
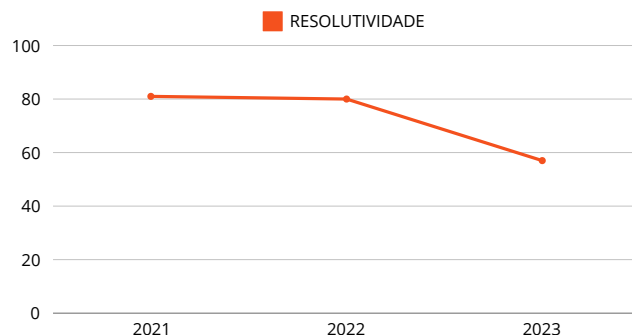
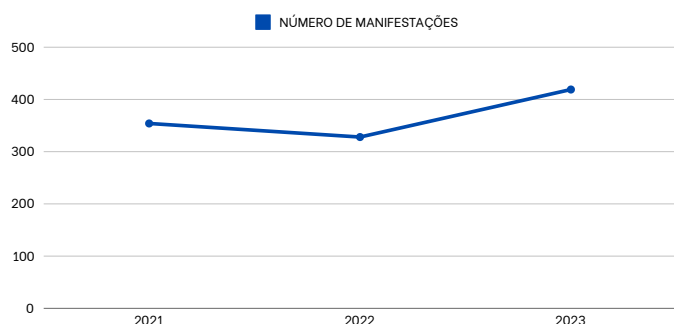
QUEDA NA RESOLUTIVIDADE X AUMENTO DA DEMANDA

Observamos que existe uma forte relação entre o aumento da demanda e a queda no índice de resolatividade. Por sermos uma RA nova é natural e esperado um crescimento linear no número de participação do cidadão. Pois conforme a Administração se consolida o cidadão vai adquirindo consciência de seu papel na melhoria dos serviços ofertados à sua comunidade e então utiliza o ParticipaDF para registro das demandas percebidas.

Em Arniqueira o serviço mais demandado é o de tapa-buracos, e a manutenção das vias da cidade é sem dúvida o principal desafio da gestão pois devido as características locais os reparos se deterioram muito rapidamente, às vezes duram menos que 7 dias. Isso acontece devido aos seguintes fatores: Ausência de galeria de águas pluviais, grande número de águas servidas despejadas nas ruas (fossas vazando, piscinas escoando, uso doméstico..) e aumento no número de veículos no trânsito local, algumas vias estão sendo alternativa ao Pistão Sul, também houve aumento no número de moradores na região e o fortalecimento do comércio. Essa situação é agravada na época das chuvas.

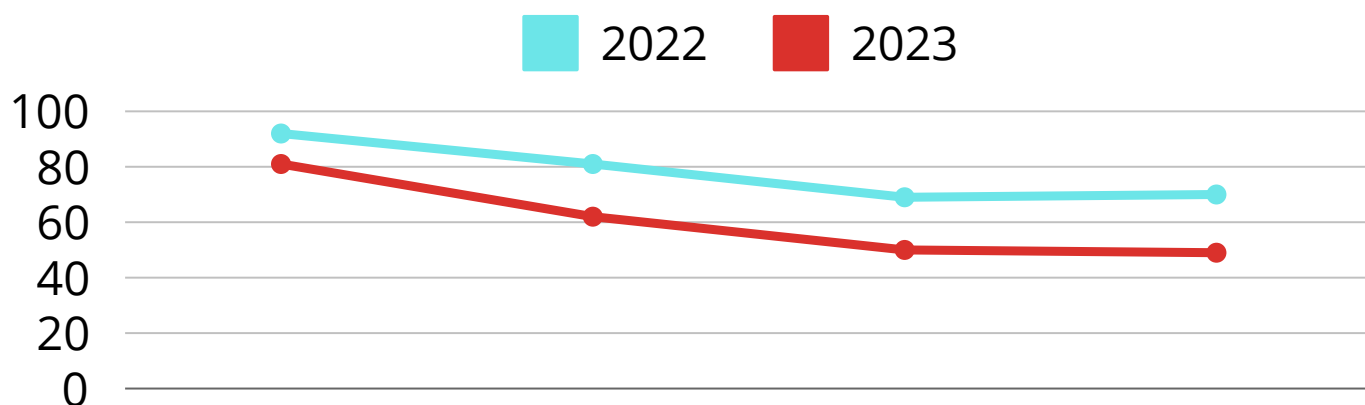
ANO	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
2020	155
2021	354
2022	328
2023	419

Para ilustrar o impacto da demanda na resolutividade, vamos sobrepor os gráficos de número de demanda ao gráfico de resolutividade no período de 2021 a 2023:





Queda na Resolutividade



O ano de 2023 apresentou uma acentuada e constante queda no índice de resolutividade a cada trimestre, como mostra o gráfico acima. Quando comparamos com o mesmo período de 2022 notamos variações negativas de 11% no 1º trimestre, de 23% no segundo, de 27% no 3º e de 30% no 4º.

Ou seja, a cada trimestre observamos um afastamento maior em relação ao índice anterior.

	2022	2023
1º trim	92%	81%
2º trim	81%	62%
3º trim	69%	50%
4º trim	70%	49%

Porque estamos caindo?

Nosso objetivo primeiro é garantir uma prestação de serviço cada vez mais eficiente, e a resolutividade é um indicador que deve ser observado em seu contexto, pois pode não refletir com exatidão a situação atual dada as suas limitações e tamanho de amostra.

No entanto, quedas constantes nos chamam a atenção para a necessidade de planejamento e de implementação de ações que revertam a situação.

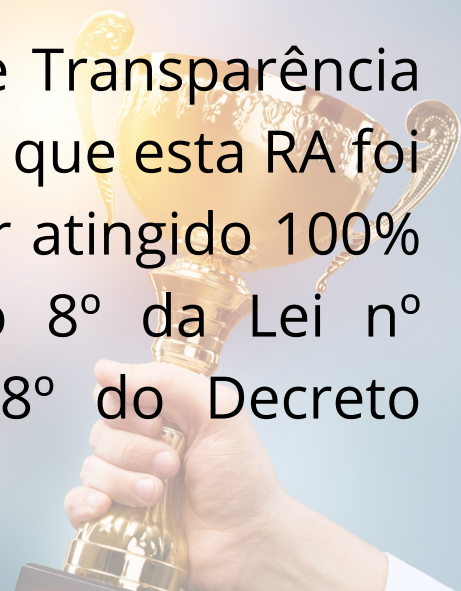
Para entender a queda atual precisamos considerar os seguintes fatores:

- ✔ Aumento da demanda nos serviços de tapa buracos e coletas, enquanto a força de trabalho e equipamentos permanece a mesma;
- ✔ Recorrência de registros genéricos e subjetivos contra a atual gestão, feitos pelo mesmo cidadão e sempre negativados na pesquisa de satisfação (conforme reportado nos relatórios do 3º e 4º trimestre);
- ✔ Mudança no perfil sócio econômico dos moradores devido à expansão de moradias de alto padrão que vêm sendo construídas na região, o que tem atraído muitos moradores de classe média;
- ✔ Aumento da demanda devido à crescente utilização do Participa.DF como ferramenta de participação popular na melhoria dos serviços públicos ofertados;
- ✔ Ausência de galeria de águas pluviais e aumento de tráfego de veículos, o que acelera a formação de buracos no asfalto, situação agravada na época das chuvas.

ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

100%

No que diz respeito ao Índice de Transparência Ativa (ITA), é importante ressaltar que esta RA foi premiada com o ITA 2023 por ter atingido 100% de conformidade com o artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e os artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013.



FORMA DE ENTRADA

É fundamental que a comunidade tenha canais efetivos para registrar suas demandas e sugestões, e é responsabilidade da Administração Regional garantir que essas demandas sejam recebidas e atendidas de forma adequada.

Para isso, a Rede de Ouvidorias do Distrito Federal conta com 3 canais oficiais de comunicação:



www.participa.df.gov.br



Presencialmente

ATENDIMENTO



Quanto ao último, presencial, a Administração Regional tem uma sala especialmente preparada para o atendimento ao cidadão, garantindo o conforto e a privacidade necessários para que as demandas possam ser tratadas de forma eficiente.

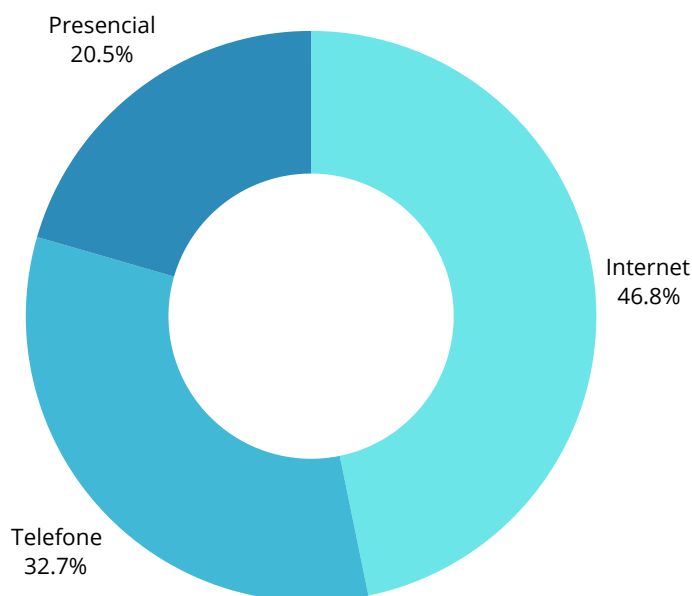
É importante que a comunidade conheça esses canais, pois desta forma a Administração Pública consegue atender às necessidades da população de forma mais ágil e eficiente possível.

A seguir, apresentamos os meios que os cidadãos utilizam para demandar solicitações, reclamações, sugestões e elogios direcionados à Administração de Arniqueira.

FORMA DE ENTRADA

Assim, no universo de 419 manifestações recebidas, 196 (46,8%) foram realizadas pela internet (ParticipaDF); 137 (32,7%) pelo telefone; e, 86 (20,5%) registradas presencialmente.

Esses dados demonstram uma crescente utilização de ferramentas virtuais, como a plataforma ParticipaDF, para realizar manifestações e apresentar demandas ao governo.



Isso pode ser visto como um avanço na democratização do acesso aos serviços públicos, já que a internet possibilita que pessoas de diferentes regiões do Distrito Federal possam se manifestar sobre qualquer tipo de demanda sem precisar se deslocar até um local específico.

Porém, é importante ressaltar que nem todas as pessoas têm acesso à internet ou sabem utilizar as ferramentas virtuais disponíveis. Por isso, é fundamental que haja opções presenciais e telefônicas para que todos possam ter a oportunidade de se manifestar e ter suas demandas atendidas pelo poder público.



PROJETOS DE OUVIDORIA

Atendendo ao comando legal da Controladoria-Geral do Distrito Federal, esta Ouvidoria elabora Planos de Ação para o ano corrente no qual em 2023 constam 3 Projetos de Ouvidoria que foram executados ao longo do ano.

2023

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA

O documento referente ao Plano de Ação de 2023 está disponível no sítio oficial da Administração Regional

(<https://arniqueira.df.gov.br/category/ouvidoria/>)

e é considerado uma importante ferramenta de planejamento estratégico institucional, foi elaborado considerando os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) nos eixos "10. REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES" e "16. INSTITUIÇÕES EFICAZES".



Assim, nesse espaço, reportamos os três Projetos de Ouvidoria e apresentamos os resultados alcançados no período de aferição em referência, qual seja, até 30/12/2023, a saber:



PROJETO	PRINCÍPIO ESG relacionado	ODS Relacionado
1. FALA AREAL	SOCIAL	10. REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES
2. CENTRALIZA	DESENVOLV. ECONÔMICO / GOVERNANÇA	16. INSTITUIÇÕES EFICAZES
3. DIVULGA ADM	DESENVOLV. ECONÔMICO / GOVERNANÇA	16. INSTITUIÇÕES EFICAZES



1. FALA AREAL

O PROJETO FALA AREAL, tem por objetivo "oferecer espaço físico, equipamento de informática e servidores capacitados nos postinho do Areal com o objetivo de proporcionar acesso aos cidadãos que não tenham conexão ou que tenham dificuldades em acessar e registrar sua demanda pela página do Participa DF.

Meta: realizar 20 atendimentos por trimestre; e,

Resultado esperado: Aumento nos números de atendimentos do moradores do Areal.

O projeto FALA AREAL, sem sombra de dúvidas, alcançou seu objetivo e contribuiu com ações de inclusão e participação social para a comunidade local. A disponibilização de servidor público e equipamentos de informática acessíveis aos moradores, permitiu que os cidadãos da região conhecessem os serviços públicos prestados pela RA, fato que foi percebido com o aumento das demandas de ouvidoria relacionados ao endereço da região.



1. CENTRALIZA

O PROJETO CENTRALIZA, tem por objetivo "Orientar todos os servidores quanto à importância de canalizar os atendimentos informais para os canais oficiais fornecendo o modelo de resposta em linguagem simples e acessível.

Como Meta: Canalizar todas as solicitações via telefone e app para o Participa DF; e Resultado esperado: Eliminação de serviços executados sem registro formal.

O projeto CENTRALIZA foi 100% institucionalizado. Com a orientação e comprometimento dos servidores a Administração regional não tem mais ocorrências de registros informais.





1. **RESPOSTA SIMPLES**

PROJETO RESPOSTA SIMPLES, tem por objetivo "adotar a Linguagem Simples e Sincera nos processos de comunicação com o público externo em consonância com as boas práticas de governança dos princípios ESG de forma a proporcionar acessibilidade de informação ao usuário final". Como Meta: Alcançar 88% no índice "Qualidade da Resposta" e Resultado esperado: Eliminação de serviços executados sem registro formal.

O projeto RESPOSTA SIMPLES, foi 100% institucionalizado e conta com a colaboração das áreas técnicas envolvidas na ocasião da produção da resposta definitiva ao manifestante. Para isso, foi construído em conjunto respostas padrões para os serviços mais demandados. Nesse projeto esperava-se alcançar o índice de 88% de "Qualidade da Resposta".

Entretanto, considerando que em média 24% dos manifestantes respondem a Pesquisa de Satisfação e que a execução do projeto iniciou efetivamente em abril de 2023, o resultado alcançado fruto dessa ação se mostra satisfatório, não obstante a necessidade de se promover ajustes e novas estratégias de melhoria para alcance da meta. Assim, apresentamos na Figura 4 o painel que reflete o resultado desse projeto, que é de 80% até 30/11/2023.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do contexto apresentado, sugerimos a elaboração de um Plano de Ação com metas e prazos para normalização da situação, e este deve considerar a crescente demanda de manifestações, a alteração do perfil sócio econômico dos moradores, e as peculiaridades que agravam a manutenção das vias da região, uma vez que a principal insatisfação do cidadão está diretamente relacionada ao serviços de tapa buraco, como foi evidenciado nos relatórios trimestrais ao longo de 2023.