

10º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2024



ADMINISTRAÇÃO
DE ARNIQUEIRA

OUVIDORIA



APRESENTAÇÃO

Este é o Relatório de Resultados do 1º Trimestre 2024 da Ouvidoria da Administração Regional de Arniqueira

AQUI VOCÊ VAI ENCONTRAR AS SEGUINTEs INFORMAÇÕES:

- PRAZO médio das respostas
- QUANTIDADE de entrada
- ENTRADA - Formas de entrada
- TIPOLOGIA - Classificação das manifestações

quanto ao tipo

- ASSUNTO- Classificação por assunto
- Índices Qualitativos
- Análise contextual dos dados



PRAZO DE RESPOSTA

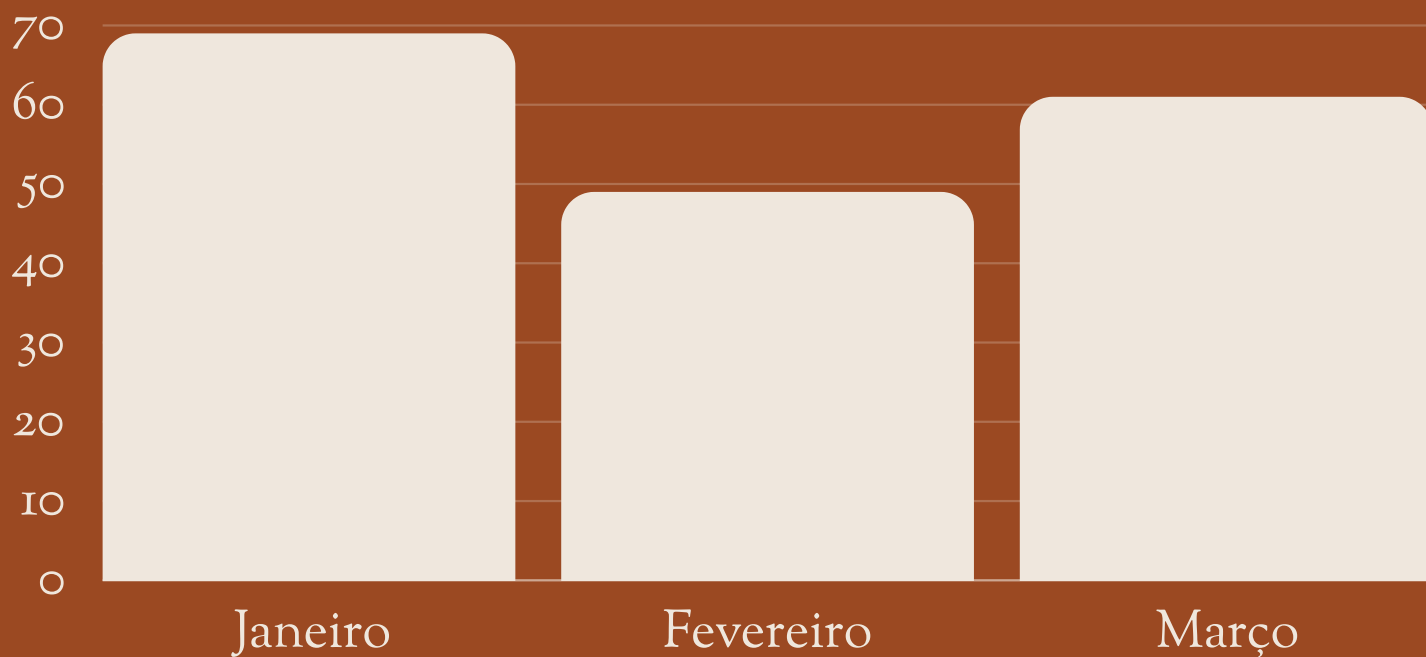


PRAZO MÉDIO DE 13,3 DIAS
PARA RESPOSTA

No 1º trimestre de 2024 97,2% das demandas registradas foram respondidas dentro do prazo de até 20 dias.

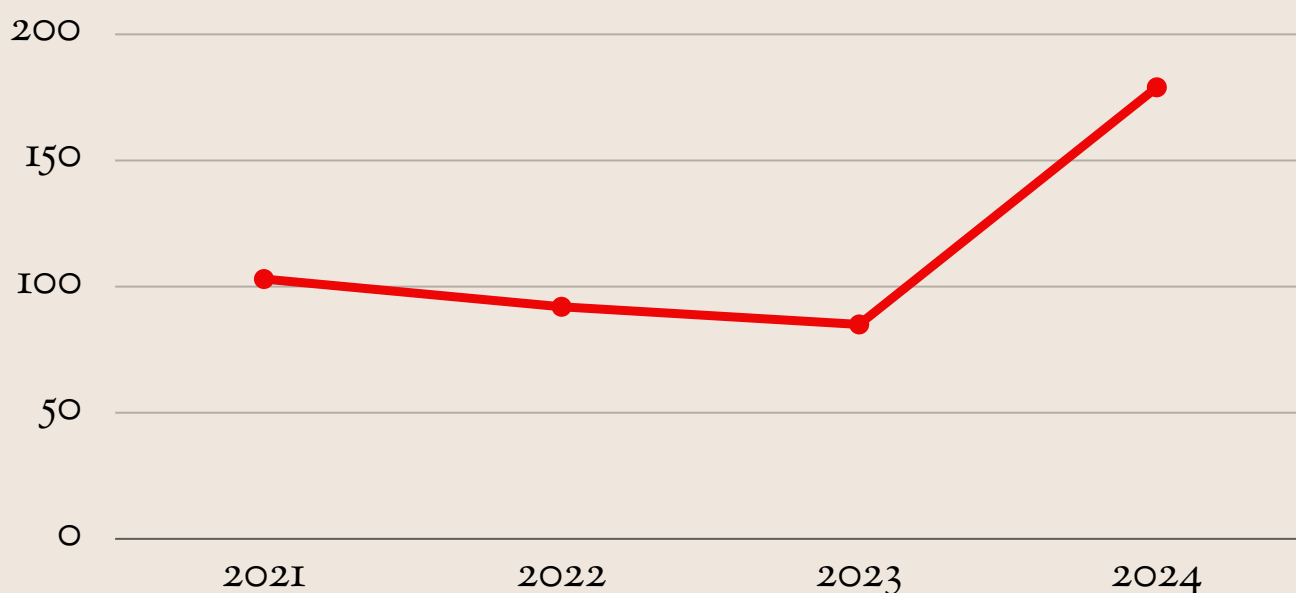
EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS EM 2024

■ 2024



QUANTIDADE DE ENTRADA

	2021	2022	2023	2024
JANEIRO	36	28	26	69
FEVEREIRO	33	25	24	49
MARÇO	34	39	35	61
TOTAL	103	92	85	179



DEMANDAS PARA ARNIQUEIRA NO 1º TRIMESTRE AUMENTAM 111%

Em relação ao mesmo período de 2023

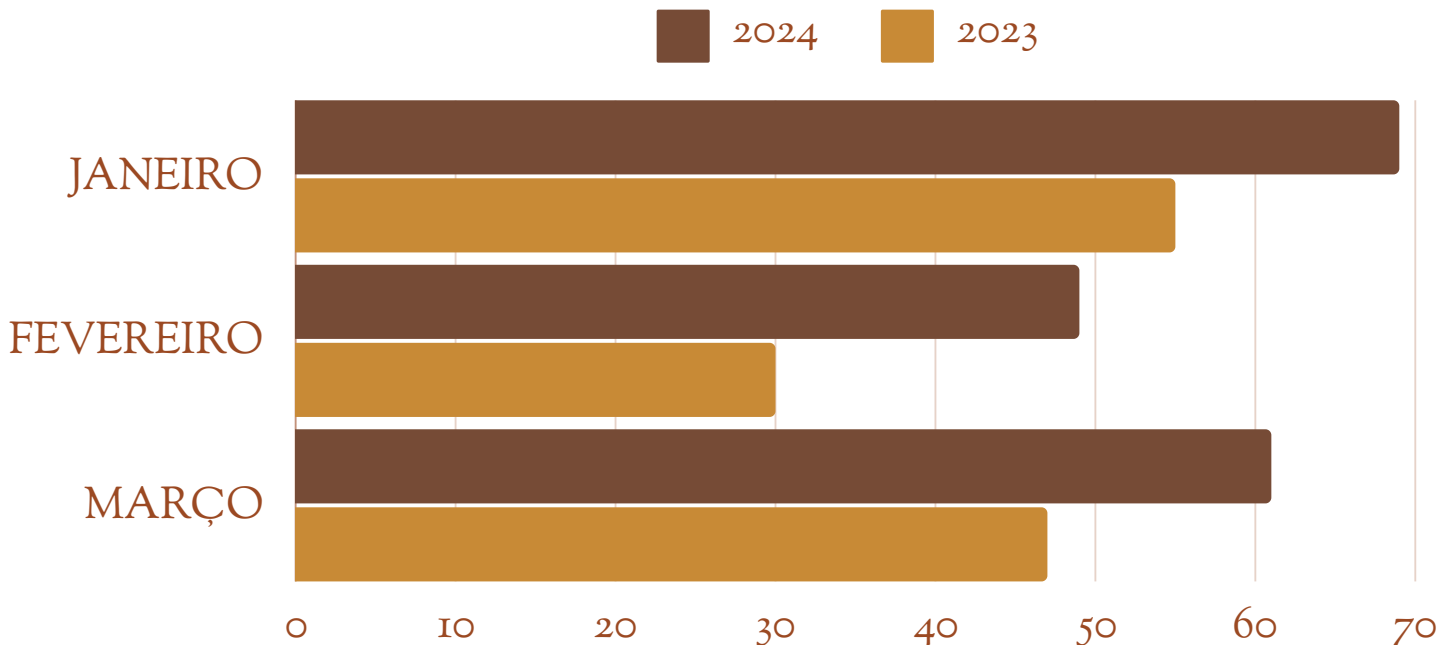
No primeiro trimestre de 2024, Arniqueira registou um aumento significativo no volume de solicitações. Este aumento pode ser atribuído em grande parte ao aumento das chuvas, uma vez que a maioria das reclamações está relacionada a buracos nas vias públicas. De fato, em todo o Distrito Federal, o segundo maior número de solicitações refere-se especificamente à reparação do asfalto.

É esperado um crescimento natural da demanda à medida que o cidadão se torna consciente da Ouvidoria como ferramenta de participação democrática e na medida que o perfil populacional se altere.

Observamos ainda que, em relação ao tapa buraco, o ponto mais crítico continua sendo a Vereda da Cruz. A ausência de galerias de águas pluviais em Arniqueira é um desafio para a Administração Pública, além disso a situação é agravada por minas d'água que brotam por toda a região, por águas servidas (fossas, água de lava-jato, de escoamento de piscina, de lavagem de áreas domésticas) que escorrem a céu aberto e contribuem para a rápida deteriorização da via.

ANÁLISE

1º TRIM. 2023 X 1º TRIM 2024



No 1º trim. de 2023 foram recebidas 85 manifestações.
Já no mesmo período de 2024, foram 179.



Aumento de 111%

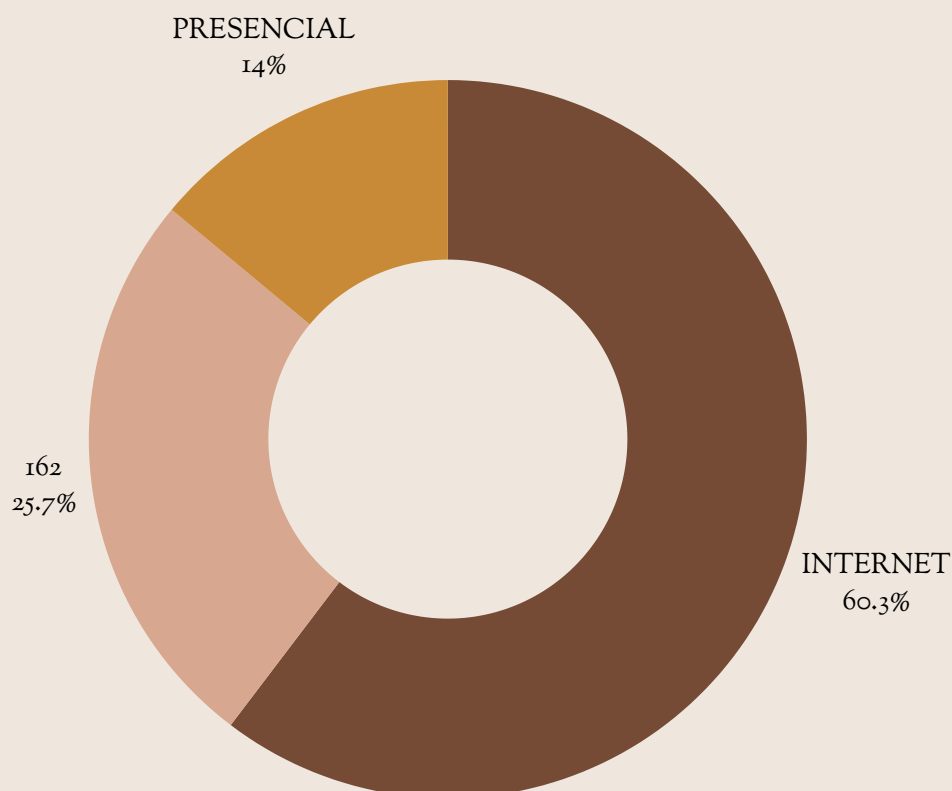
O período das chuvas está diretamente relacionado ao aumento da demanda. Em 2024 o mês de janeiro foi o pico do período chuvoso. Por isso recebeu maior volume de demanda do período, já que nossa tipologia mais demandada é o serviço de tapa-buracos.

FORMA DE ENTRADA

Observa-se que em 2023 ocorre um aumento de atendimentos via telefone 162 e presencial. O período analisado coincide com a implantação da inteligência artificial e do PARTICIPA DF, no entanto não há evidências suficientes de que haver relação entre o aumento de registros presenciais e por telefone e esses fatores.

FORMAS DE ENTRADA						
	2023			2024		
	Internet	Telefone	Presencial	Internet	Telefone	Presencial
Janeiro	10	10	6	37	24	8
Fevereiro	12	7	5	27	10	12
Março	16	17	2	44	12	5
Total	198	135	85	108	46	25

1º Trimestre 2024



DEMANDAS CRESCEM 50% SE COMPARADAS AO MESMO PERÍODO ANTERIOR

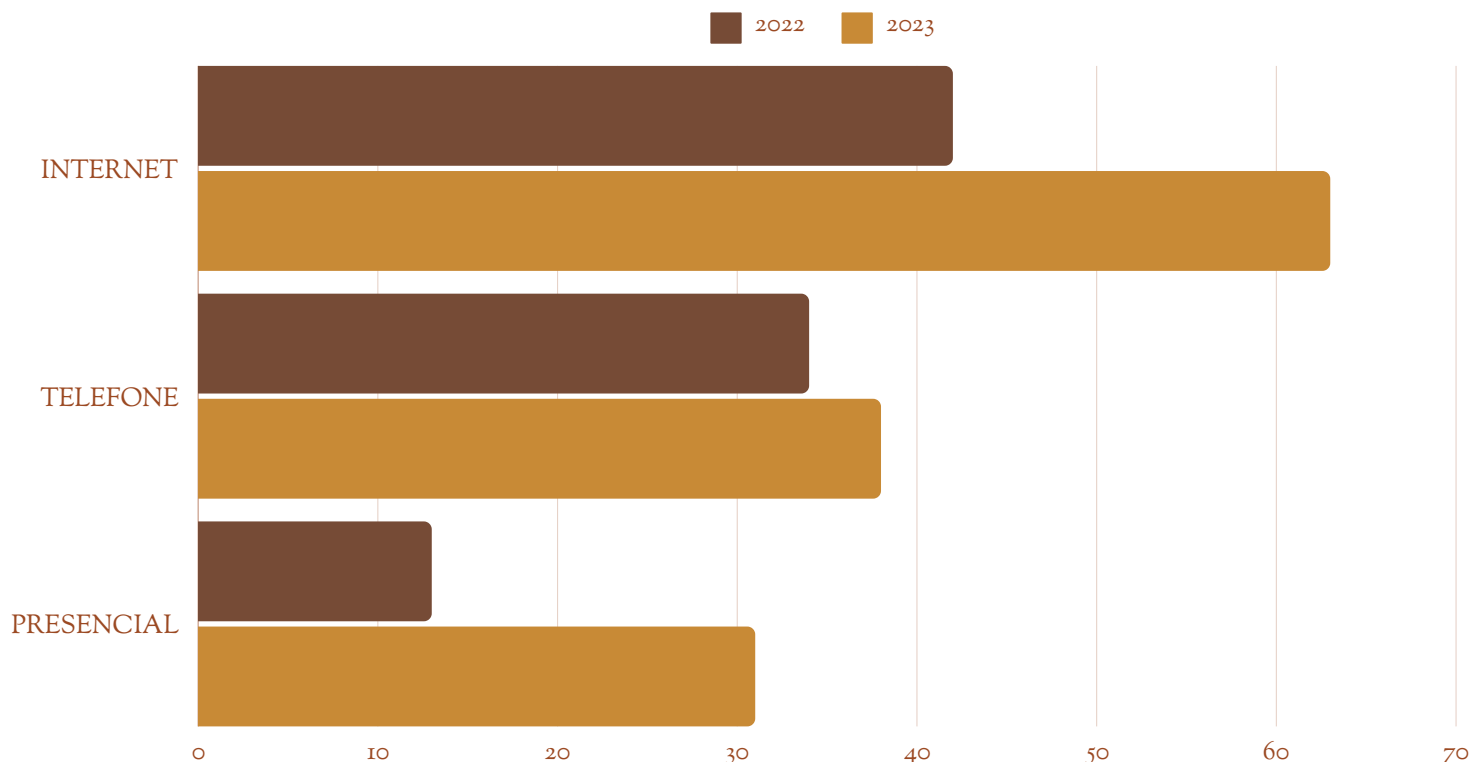
No ultimo trimestre de 2023 observamos um crescimento de 50% nas entradas de demandas se comparado a 2022. Foram 89 registros no 4º trimestre de 2022 e 132 no mesmo período de 2023.

O aumento está diretamente relacionado aos períodos chuvosos, em virtude das chuvas mais intensas, houve aumento na necessidade de operações tapa buracos.

A principal porta de entrada continua sendo a internet seguida do telefone.

FORMAS DE ENTRADA

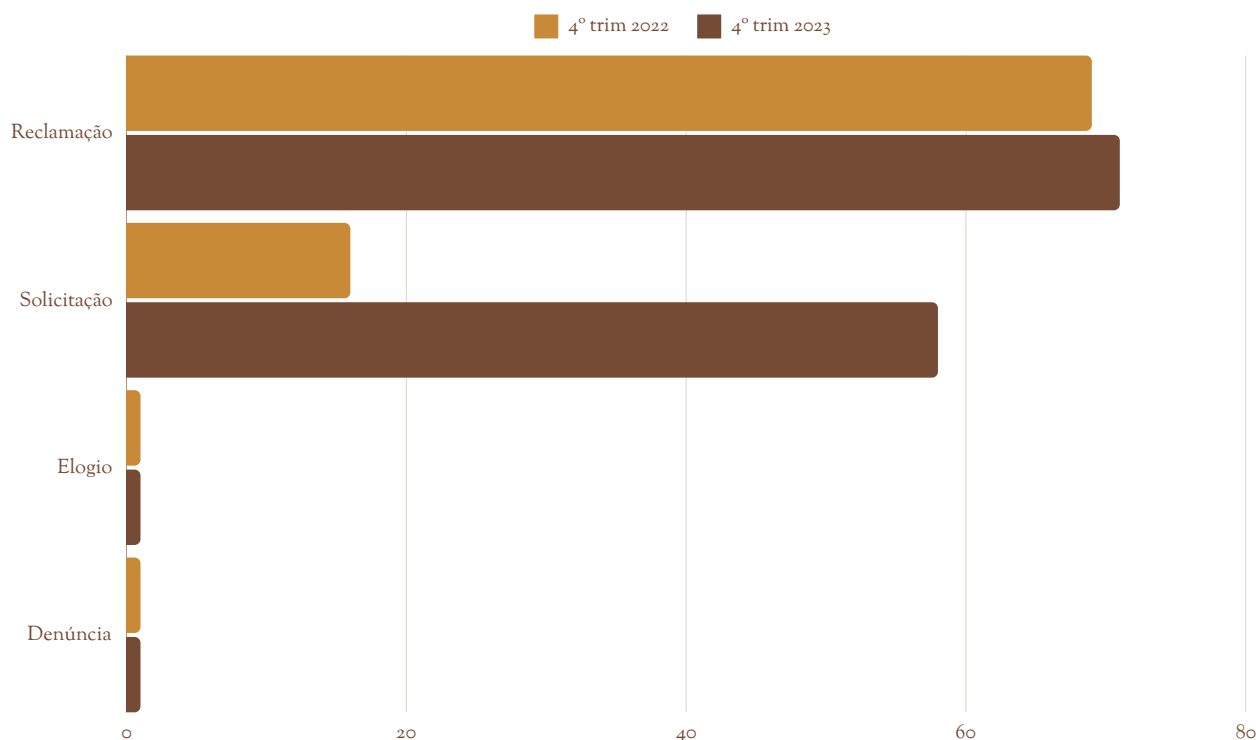
	2022			2023		
	Internet	Telefone	Presencial	Internet	Telefone	Presencial
Outubro	8	2	3	17	18	20
Novembro	19	22	8	16	5	9
Dezembro	15	10	2	30	15	2
Total	42	34	13	63	38	31



TIPOLOGIA

No 1º trimestre de 2024 tivemos 71 solicitações , 58 reclamações, 1 denúncia e 1 elogio.

Já no mesmo período de 2023 foram 69 solicitações, 16 reclamações e 6 elogios.



De acordo com os dados apresentados no <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>, no 4º trimestre de 2023 houve 58 reclamações e 71 solicitações registradas. Além disso registramos 1 elogio e 1 denuncia.

133
MANIFESTAÇÕES

58

RECLAMAÇÕES

71

SOLICITAÇÕES

1

DENÚNCIA

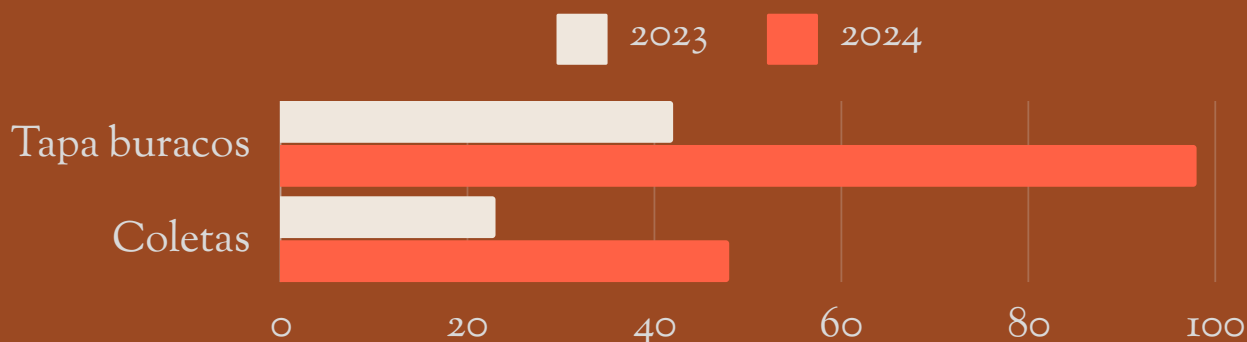


ASSUNTOS

O assunto mais solicitado continua sendo tapa buracos. Em 2022 foram 127 pedidos e em 2023 esse número saltou para 143.

ASSUNTOS								
	2023				2024			
	Tapa Buracos	Coleta de Podas	Coleta de Entulhos	Coleta de Inservíveis	Tapa Buracos	Coleta de Podas	Coleta de Entulhos	Coleta de Inservíveis
Janeiro	12	0	4	2	27	11	7	6
Fevereiro	10	5	1	0	29	2	6	7
Março	20	4	6	1	42	4	4	1
Total	42	9	11	3	98	17	17	14

As demandas por assunto praticamente dobraram de volume em relação ao mesmo período de 2023:



COLETAS

**Solicitação de
coleta
aumenta 110%**

Quando compilamos todos os serviços de coleta recebidos no 1º trimestre de 2024 notamos que aumentaram 110% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Esse aumento pode estar relacionado a alguns fatores, como:

Consolidação da Administração de Arniquiera;

Ações publicitárias incentivando a eliminação de focos do mosquito da dengue;

Aumento no nível de conscientização dos moradores desta RA em relação aos serviços de Ouvidoria;

Direcionamento dos pedidos informais para os canais de Ouvidoria como resultado do Projeto Centraliza implementado em 2023 junto aos servidores

RESOLUTIVIDADE DAS COLETAS AUMENTA 20%

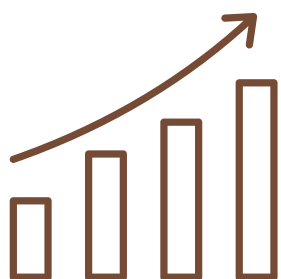
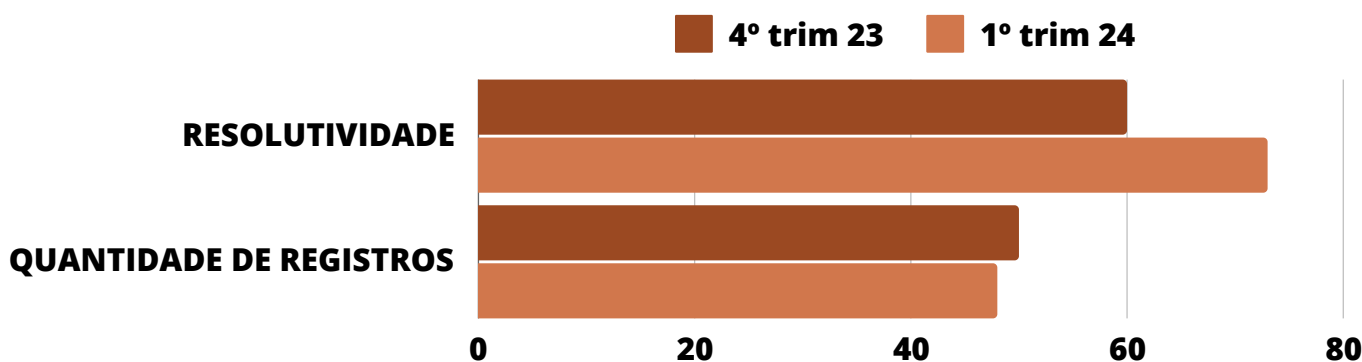


48

Registros

73%

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



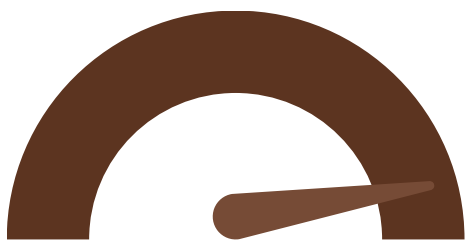
Comparando o 1º trimestre com o trimestre anterior notamos que não houve mudança significativa na quantidade. Mas A resolutividade aumentou 20%, subindo de 60 para 73%.

ACUMULADO DO ANO

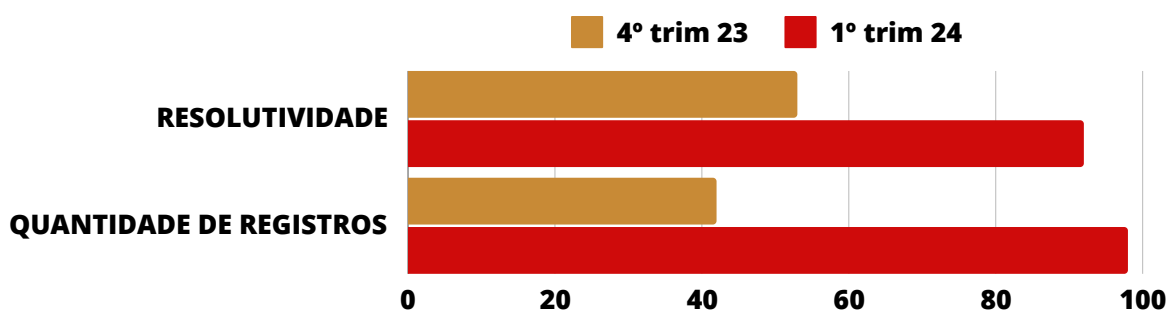
DE JANEIRO A MARÇO DE 2024 FORAM 48 SOLICITAÇÕES DE COLETAS. JÁ NO MESMO PERÍODO DE 2023 FORAM 23, AUMENTO DE 110%.

TAPA BURACOS

98 REGISTROS



92% índice de Resolutividade



RESOLUTIVIDADE DE TAPA BURACOS AUMENTA 72%

Destacamos o excelente trabalho desenvolvido pela equipe de obras, com apoio de toda a Administração, na força tarefa voltada a atender as ouvidorias de tapa buracos . Com isso a resolutividade aumentou 72%, saindo de 53 para 92 pontos percentuais.



PARABÉNS EQUIPE DE OBRAS!

ANÁLISE QUALITATIVA

JANEIRO A MARÇO 2024

1º TRIM

179 MANIFESTAÇÕES

89 RESPONDERAM A PERGUNTA 1 (P1)

31 RESPONDERAM AS
DEMAIS PERGUNTAS

50% PARTICIPAÇÃO DOS
RESPONDENTES DA
P1