

2^o RELATÓRIO

TRIMESTRAL

2024



ADMINISTRAÇÃO
DE ARNIQUEIRA

OUVIDORIA



APRESENTAÇÃO

Este é o Relatório de Resultados do 2º Trimestre 2024 da Ouvidoria da Administração Regional de Arniqueira

AQUI VOCÊ VAI ENCONTRAR AS SEGUINTE
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



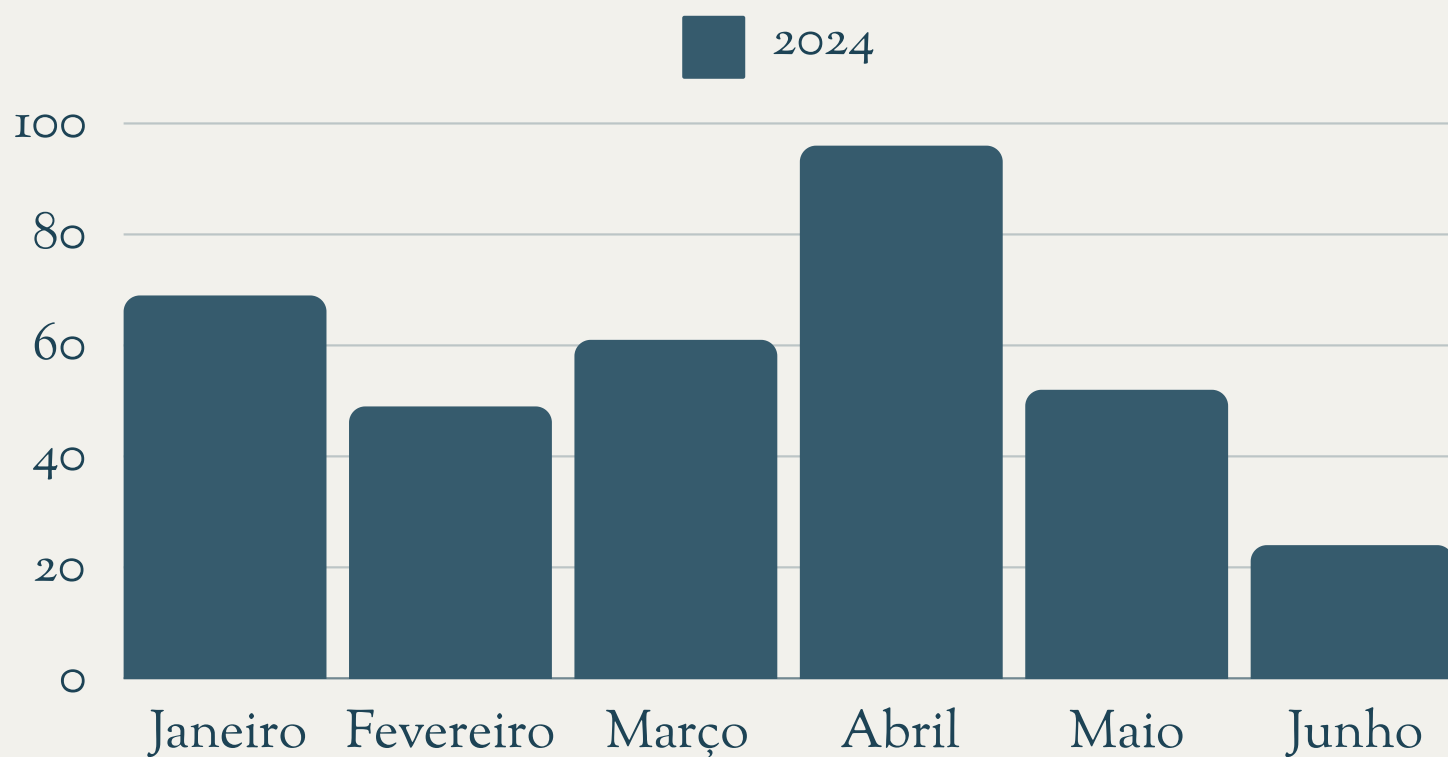
PRAZO DE RESPOSTA



PRAZO MÉDIO DE 13,3 DIAS
PARA RESPOSTA

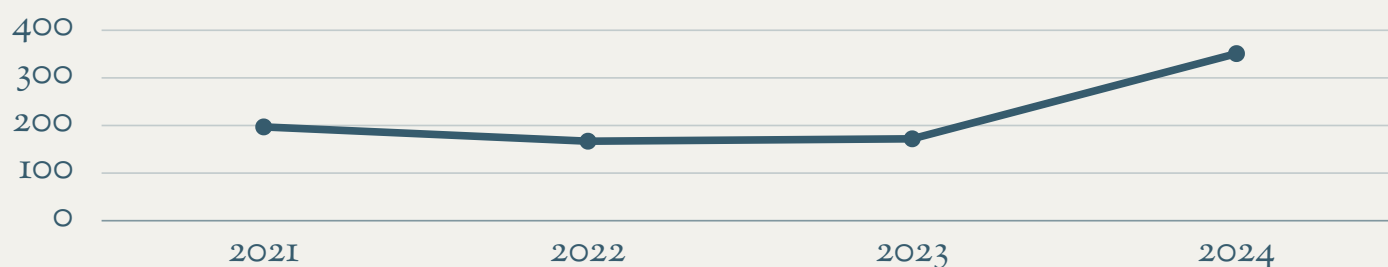
No 2º trimestre de 2024 97,2% das demandas registradas foram respondidas dentro do prazo de até 20 dias.

EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS EM 2024



QUANTIDADE DE ENTRADA

	2021	2022	2023	2024
JANEIRO	36	28	26	69
FEVEREIRO	33	25	24	49
MARÇO	34	39	35	61
ABRIL	38	26	25	96
MAIO	25	28	27	52
JUNHO	31	21	35	24
TOTAL	197	167	172	351



DEMANDAS PARA ARNIQUEIRA NO 2º TRIMESTRE DIMINUEM 4%

Em relação ao trimestre anterior

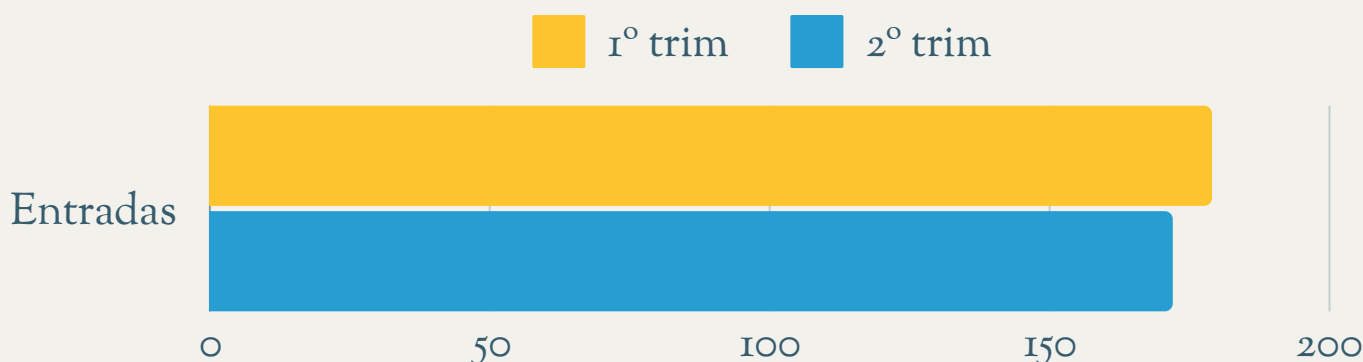
No primeiro trimestre de 2024, Arniqueira registou um aumento significativo no volume de solicitações. Este aumento pode ser atribuído em grande parte ao aumento das chuvas, uma vez que a maioria das reclamações está relacionada a buracos nas vias públicas. De fato, em todo o Distrito Federal, o segundo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

Já no segundo trimestre notamos uma leve queda, de 179 para 172 manifestações.

Destacamos ainda que o programa ADMINISTRAÇÃO 24 HORAS iniciou suas operações e todos os registros relacionados a zeladoria agora serão atendidos por lá, ficando a cargo da Ouvidoria os elogios, denúncias, E-SICS, e manifestações não resolvidas no Admistração 24 horas.

ANÁLISE

1º TRIM. 2024 X 2º TRIM 2024



MAS EM RELAÇÃO AO MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR, HOUE

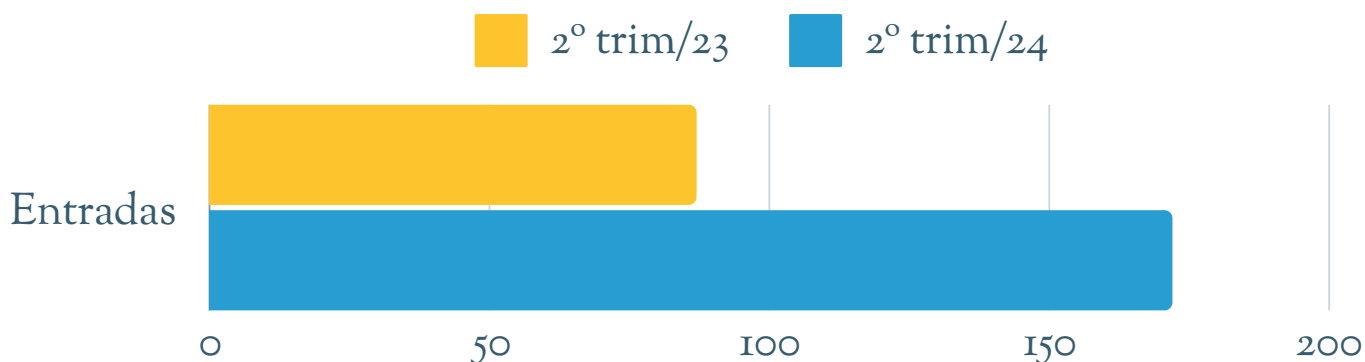


Aumento de 111%

No 2º trim. de 2023 foram recebidas 87 manifestações. Já no mesmo período de 2024, foram 172.

ANÁLISE

2º TRIM. 2023 X 2º TRIM 2024



É natural que haja aumento no número de registros na medida em que aumenta a conscientização da população em relação aos canais de comunicação e a seus direitos quanto usuários de serviço público.

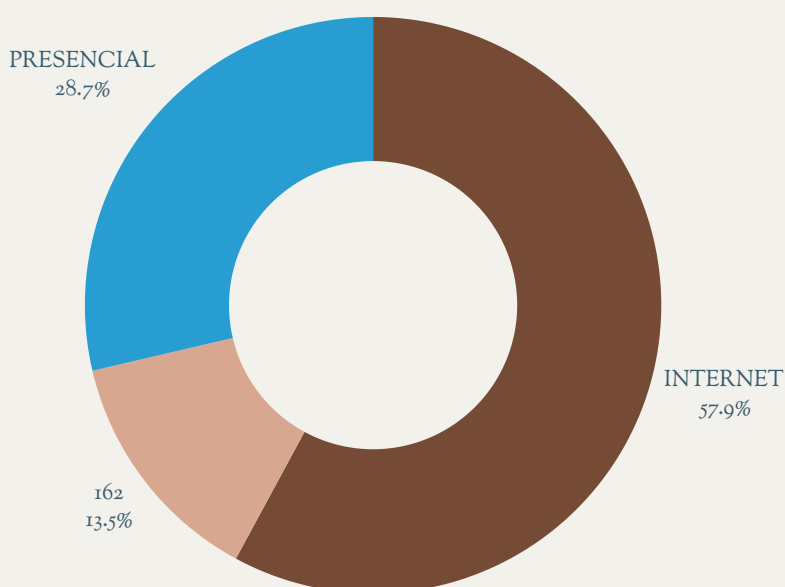
ATENDIMENTO PRESENCIAL AUMENTA 247%

Nesse 2º trimestre quase 60% das solicitações foram feitas via participa.df.gov.br. Observa-se uma expressiva quantidade de atendimentos presenciais que correspondeu a 29% do total. No mesmo período de 2023 atendemos 14 moradores e nesse 2º trimestre registramos 49 atendimentos, um acréscimo de 247%.

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
Abril	15	5	5	55	12	29
Maió	13	9	5	29	6	17
Junho	17	14	4	15	5	3
Total	198	135	85	207	69	74

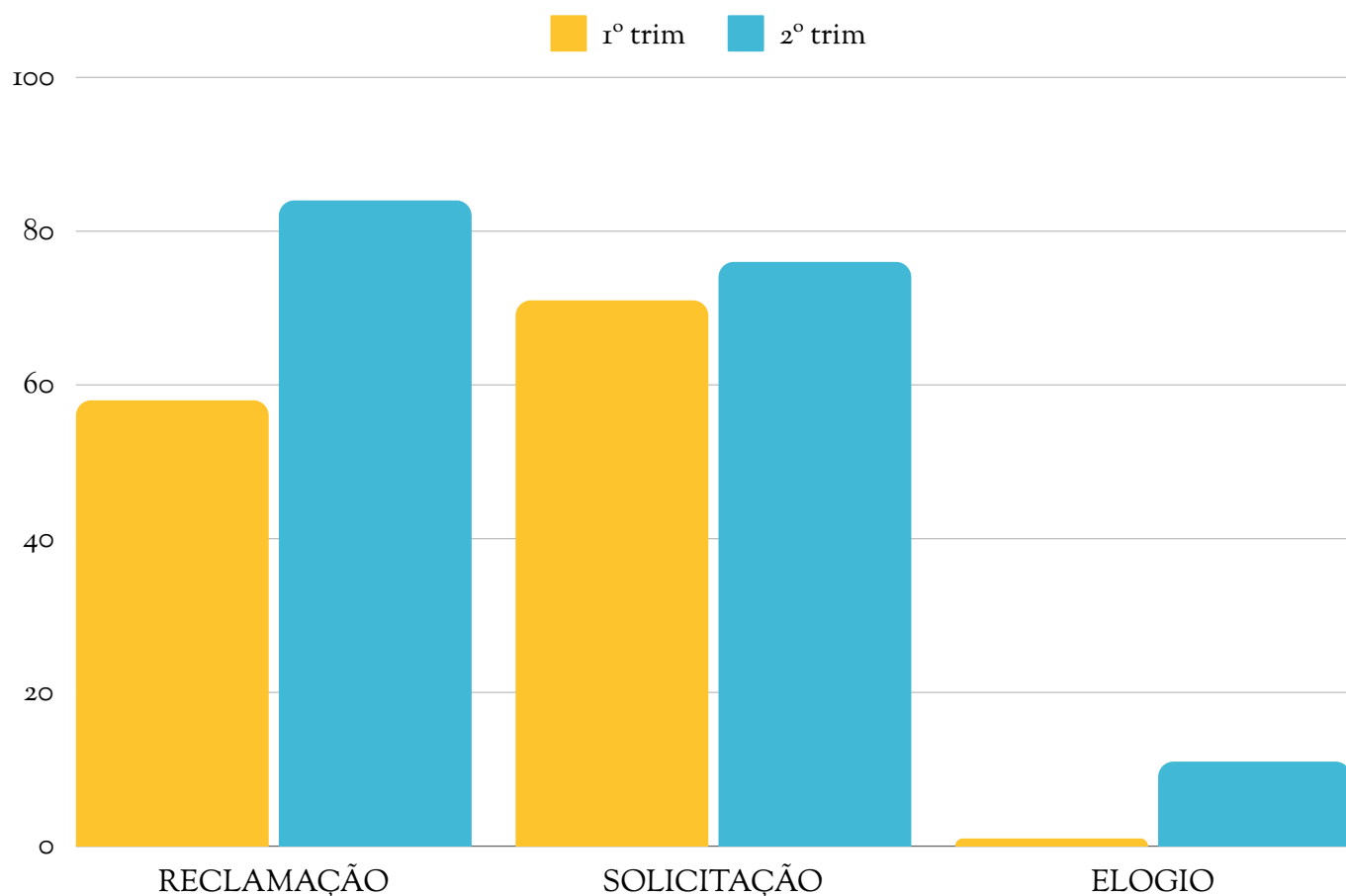
2º Trimestre
2024



TIPOLOGIA

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

Já no 2º trimestre foram 76 solicitações, 84 reclamações e 11 elogios.



Os dados mostram que houve acréscimo de 45% nas reclamações enquanto os elogios cresceram **1000%**.

172
MANIFESTAÇÕES

RECLAMAÇÕES

84

SOLICITAÇÕES

76

ELOGIOS

11

DENÚNCIA

0

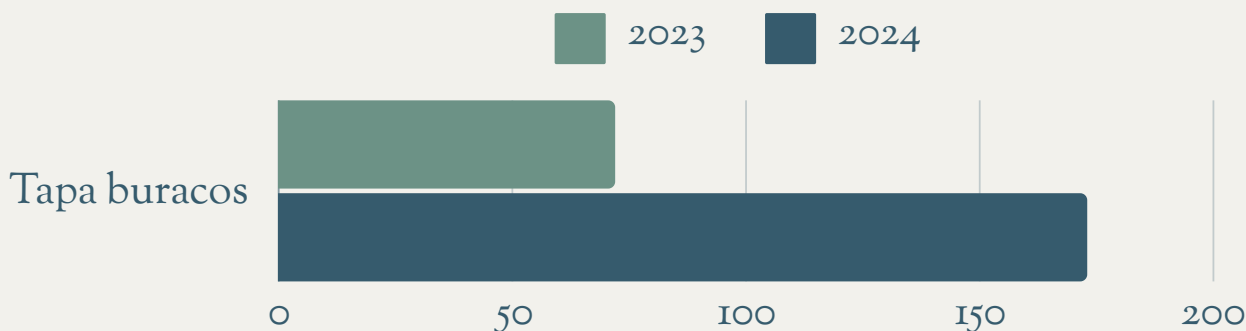


ASSUNTOS

SOLICITAÇÃO DE TAPA BURACOS AUMENTA 140% EM RELAÇÃO AO MESMO PERÍODO DE 2023

O assunto mais solicitado continua sendo tapa buracos. Em 2023 foram 72 pedidos de tapa buracos nos 6 primeiros meses. Já em 2024 foram 173 pedidos, um aumento de **140%**.

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
1º trimestre	42	9	11	3	98	17	17	14
2º trimestre	30	17	5	12	75	10	9	17
Total	72	26	16	15	173	27	26	31



COLETAS

Solicitação de coleta aumenta 84%

Quando compilamos todos os serviços de coleta recebidos nos 1º e 2º trimestre de 2024 notamos que aumentaram 84% 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 33%

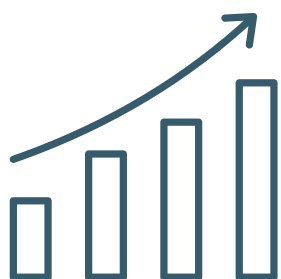
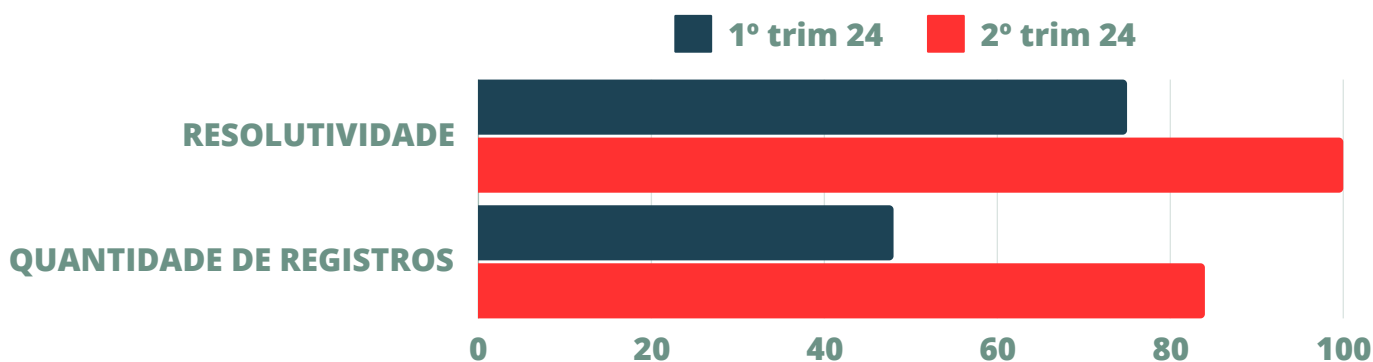


75 Registros



100%

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

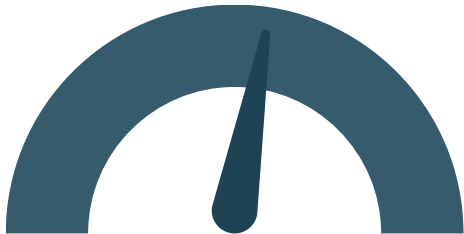


Comparando o 1º trimestre com o 2º trimestre de 2024 notamos que tanto a quantidade de serviços quanto a resolutividade aumentaram, o que evidencia os esforços da Administração em manter a cidade limpa

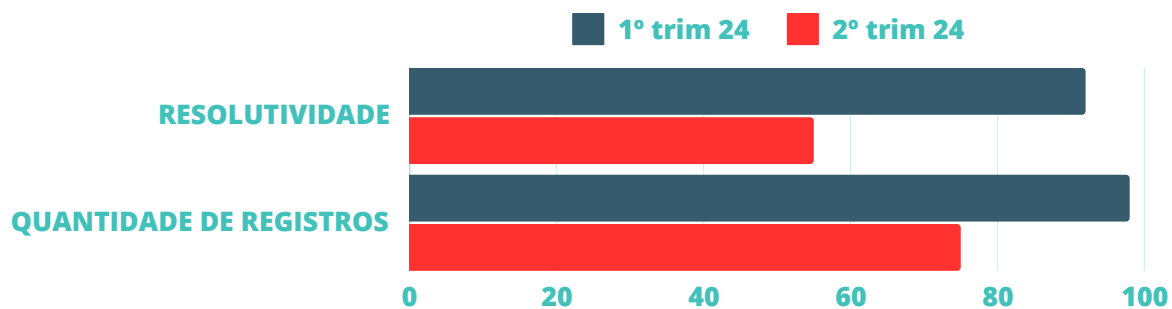
DE JANEIRO A JUNHO DE 2024 FORAM 84 SOLICITAÇÕES DE COLETAS. JÁ NO MESMO PERÍODO DE 2023 FORAM 57, AUMENTO DE 48%.

TAPA BURACOS

75 REGISTROS



55% Índice de Resolutividade

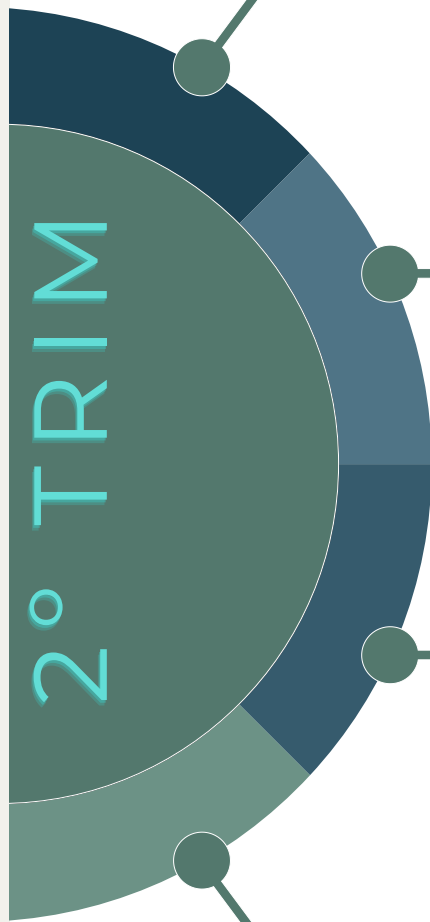


RESOLUTIVIDADE DE TAPA BURACOS CAI 40%

A resolutividade do serviço de tapa buracos deve ser analisada considerando as inúmeras variáveis que afetam a prestação do serviço. Pois apesar de o serviço ser executado pela administração, os insumos e maquinários são provenientes da NOVACAP. Quebras na usina e nos maquinários impactam diretamente no atraso da execução, o que reflete na percepção do cidadão

ANÁLISE QUALITATIVA

JANEIRO A JUNHO 2024



351

MANIFESTAÇÕES

173

TAPA BURACOS

84

COLETAS

73%

RESOLUTIVIDADE

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



ParticipaDF

Painel de Transparência Passiva

Data de Abertura do Pedido

Órgão/entidade

01/01/2024



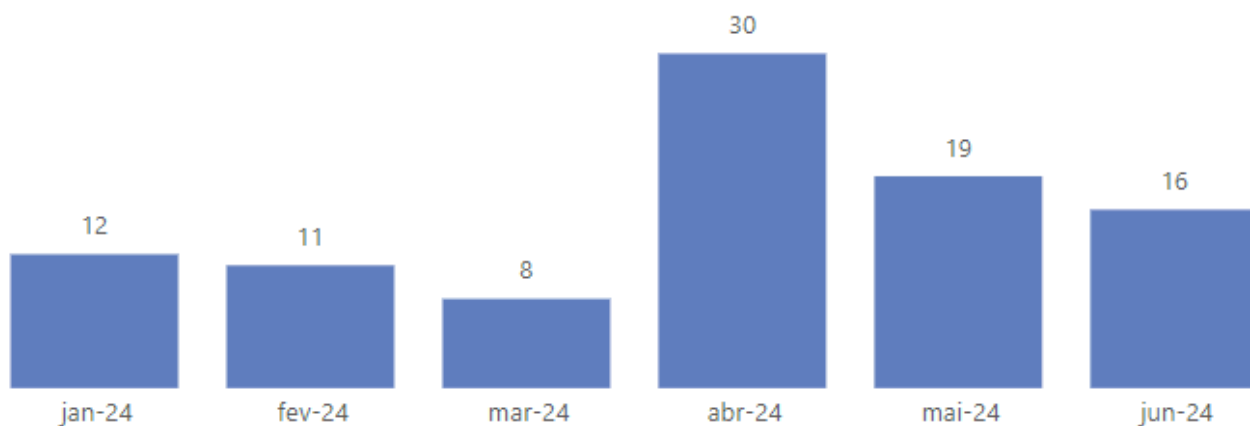
30/06/2024



Administração Arniqueira - RA XXXIII



Quantidade de pedidos por ano e mês



Quantidade de pedidos por órgão/entidade (10 maiores)



Quantidade de pedidos

96

Tempo médio de resposta (dias)

9

% de pedidos respondidos dentro do prazo

100%

Status das respostas aos pedidos

● Respondido



96 (100%)



Prazo de resposta (Geral)

● Dentro do Prazo

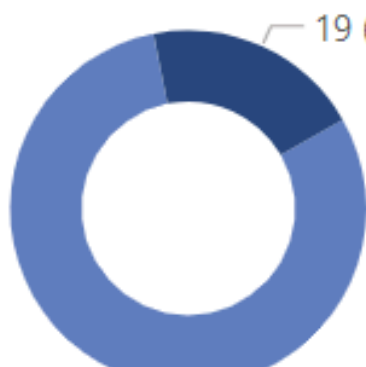


96 (100%)



Proteção da identidade do solicitante

● Sim ● Não

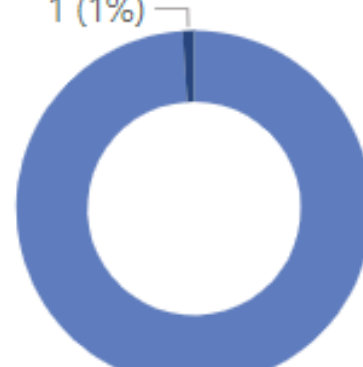


19 (20%)



Canal de solicitação

● Internet ● Presencial



1 (1%)

Os dados utilizados na produção deste relatório estão disponíveis em <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>