

3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

01/07 A
30/09/2023



ADMINISTRAÇÃO
DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA



FATO RELEVANTE



RESOLUTIVIDADE DE ARNIQUEIRA CAI 26% EM RELAÇÃO AO MESMO PERÍODO DE 2022

Foi identificada uma queda relevante de 26% na resolutividade. No entanto esses dados devem ser interpretados levando em considerações situações específicas identificadas no pós atendimento e no estudo aprofundado das manifestações avaliadas "Não Resolvidas":


No ano de 2023 esta Ouvidoria identificou 25 manifestações de um mesmo cidadão com queixas genéricas sobre a RAXXIII. Algumas forma encaminhadas à Casa Civil, outras à Novacap, Detran e até Ouvidoria Geral. Este cidadão tem até o momento 58 registros e todos avaliados como "não resolvido". O cidadão foi convidado para comparecer à Administração e se reunir com a Administradora. No entanto não foi receptivo ao contato telefônico.

Entendemos tratar-se de uma informação relevante e que deve ser considerada na contextualização da queda de resolutividade no ano de 2023 em Arniqueira.

Este comportamento deve trazer luz ao debate sobre o mau uso do um sistema público de Ouvidoria. Estaria a Ouvidoria, sendo utilizada como instrumento de manobra política objetivando distorcer resultados reais em benefício de determinado indivíduo ou grupo? Esta prática destoa fortemente da finalidade das Ouvidorias que é democratizar o acesso ao cidadão a fim de melhorar sua experiência como usuário de serviços públicos.



Nas redes sociais é comum a figura do “*haters*”. Haters é uma palavra de origem inglesa e significa “os que odeiam” ou “odiadores”. Segundo o professor de Gestão de Políticas Públicas na EACH-USP e coordenador do Monitor do Debate Político no Meio Digital Pablo Ortellado, o principal alvo dos haters são as celebridades e demais figuras públicas. Haters são extremamente negativos e enxergam problema em tudo, os haters não desejam ser ou possuir algo de alguém, mas sim apenas criticar e desvalorizar outra pessoa perante seu grupo social.



Trazendo para a realidade da Ouvidoria, é preciso observar algumas características comuns que indicam a possibilidade de que esse movimento possa alcançar as instituições públicas, mobilizando servidores e equipamentos no atendimento de reclamações e pedidos genéricos que visam tumultuar e impactar negativamente nos indicadores de desempenho.

Desta forma seria possível manipular os índices que mensuram a satisfação do cidadão, por exemplo, o que em última análise pode caracterizar prejuízo ao erário, uma vez que a administração pública mobiliza sua força de trabalho para tentar sanar reclamações que no final, independente do esforço empregado, serão negativadas e novamente solicitadas em um ciclo interminável de respostas e novas solicitações genéricas.

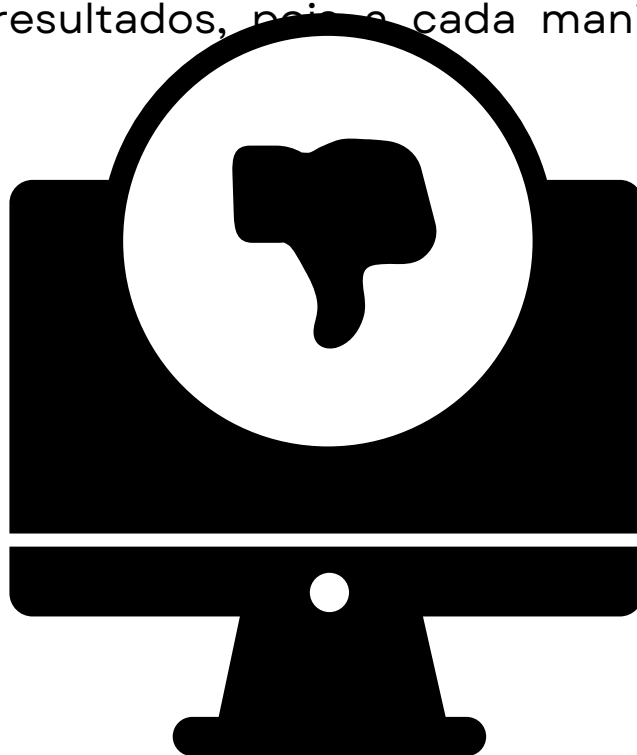
Algumas das características que notamos no padrão deste tipo de manifestação:

- Responsabilizam diretamente a figura política que está a frente da “pasta”;
- Fazem inúmeras reclamações em uma mesma solicitação, de forma a dificultar o atendimento, uma vez que desconsideram a distribuição de competências na execução dos serviços;
- Quando recebem a resposta imediatamente a negativam;
- Não são receptivos a contato telefônico ou presencial,
- Utilizam sempre a internet;
- Não utilizam a marcação do mapa em suas solicitações;
- Usam tom agressivo em suas manifestações;
- Tentam induzir a troca de autoridades em seus reiterados pedidos.
- O histórico de interação evidencia que sempre negativam todos os órgãos, independente da resposta.

Considerando o princípio da razoabilidade, eficiência, economicidade e principalmente em atendimento ao princípio da indisponibilidade do interesse público, é necessário que seja feito um acompanhamento especial de manifestações que contenham indícios de finalidade diversa.

Para isso, é fundamental que o tema seja levado ao conhecimento da alta gestão e que esteja presente nos debates das ouvidorias, uma vez que pode ser inevitável o surgimento do “hater político”, com ocorrências mais frequentes, pois seria uma consequência (não desejada) da expansão do alcance das Ouvidorias.

O hater político tem o objetivo de desqualificar o trabalho de determinada liderança política, uma das maneiras possíveis é a utilização das ouvidorias na tentativa de manipular os indicadores de resultados, pois em cada manifestação existe uma avaliação.



Apesar de entender que são situações pontuais é importante saber identificar e fazer a leitura correta de forma que não haja dúvidas quanto a intenção do cidadão.

Nesse sentido, os relatórios trimestrais são importantes instrumentos para reportamos fatos relevantes como estas ocorrências, que impactam nos índices de mensuração dos resultados.

A orientação da Ouvidoria Geral é que manifestações recorrentes gerem respostas recorrentes. Assim, as manifestações são respondidas normalmente, com respeito e atenção, e as solicitações atendidas caso sejam de competência do órgão.

Avaliar o histórico do cidadão pode auxiliar na identificação de um possível hater político, e se esse for o caso, e estiver impactando nos índices, deve ser levado ao relatório para contextualização dos resultados.



Em situações extremas, nas quais se verifique que o excesso de manifestações de um mesmo cidadão, com fortes evidências de hater político, esteja prejudicando o bom andamento dos trabalhos e comprometendo a eficiência dos demais atendimentos, pode ser necessária a autuação de processo SEI e envio ao jurídico para que analise a viabilidade de medidas judiciais. O assédio institucional como estratégia para minar políticas públicas e instituições não deve se propagar a ponto de gerar prejuízo ao erário.

É contraproducente mobilizar o tempo de servidores para responder reiteradas manifestações sobre um mesmo tema, quando estes poderiam estar atendendo demandas de cidadãos que de fato almejam a melhoria ou a prestação de um determinado serviço público.



APRESENTAÇÃO

ESTE É O RELATÓRIO DE RESULTADOS DO 3º TRIMESTRE DA OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA PARA O ACUMULADO DOS PRIMEIROS 3 TRIMESTRES.

AQUI VOCÊ VAI ENCONTRAR AS SEGUINTESS INFORMAÇÕES:

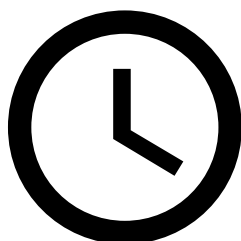
- PRAZO médio das respostas
- QUANTIDADE de entrada
- ENTRADA - Formas de entrada
- TIPOLOGIA - Classificação das manifestações

quanto ao tipo

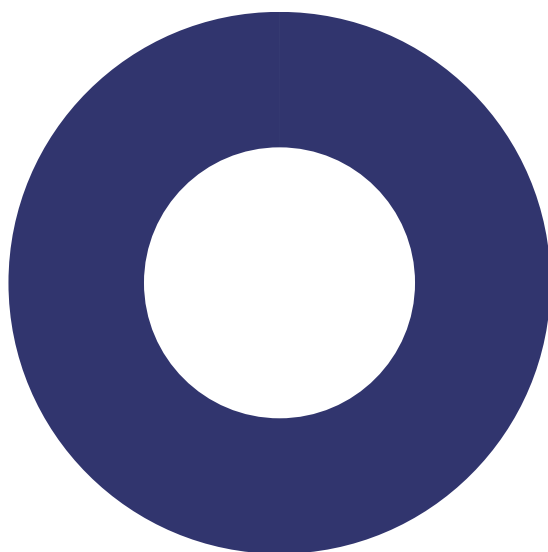
- ASSUNTO- Classificação por assunto
- Índices Qualitativos
- Análise contextual dos dados



PRAZO DE RESPOSTA



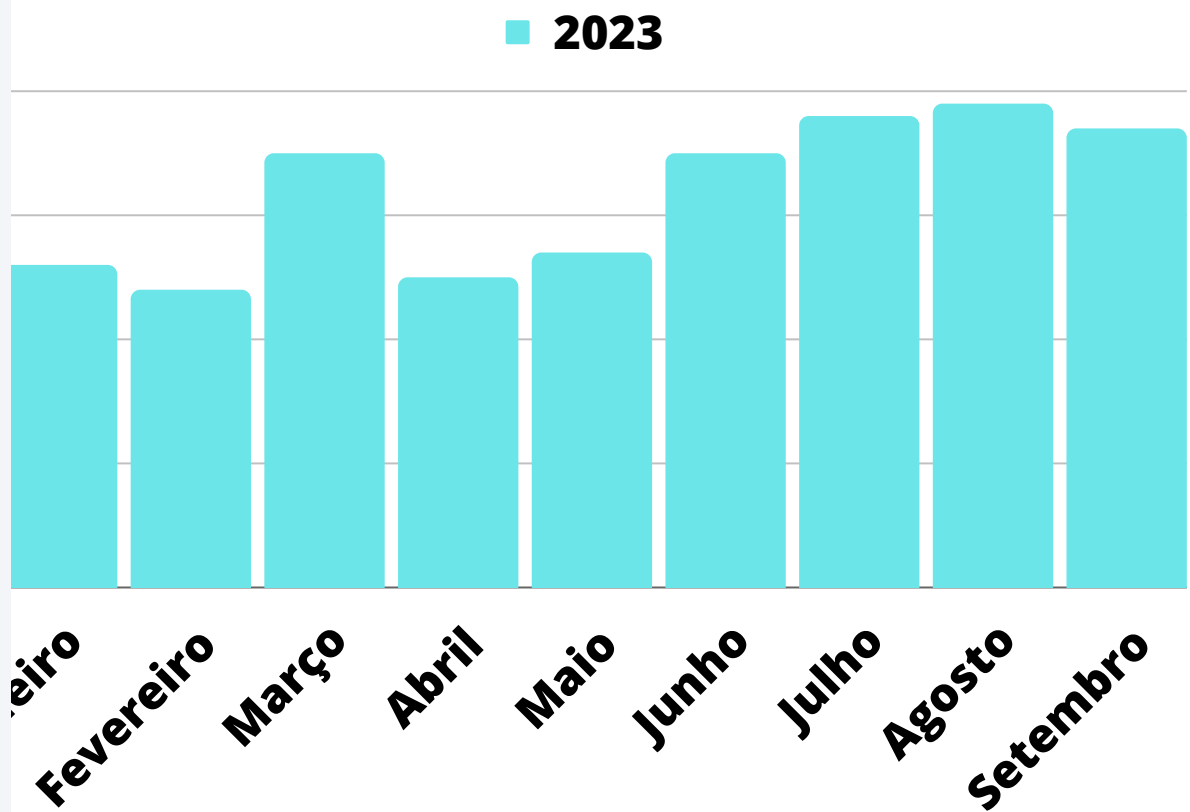
PRAZO MÉDIO DE 12,4 DIAS
PARA RESPOSTA



RESPOSTA NO PRAZO
100%

**98,2% das demandas registradas
foram respondidas dentro do
prazo legal.**

EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS EM 2023

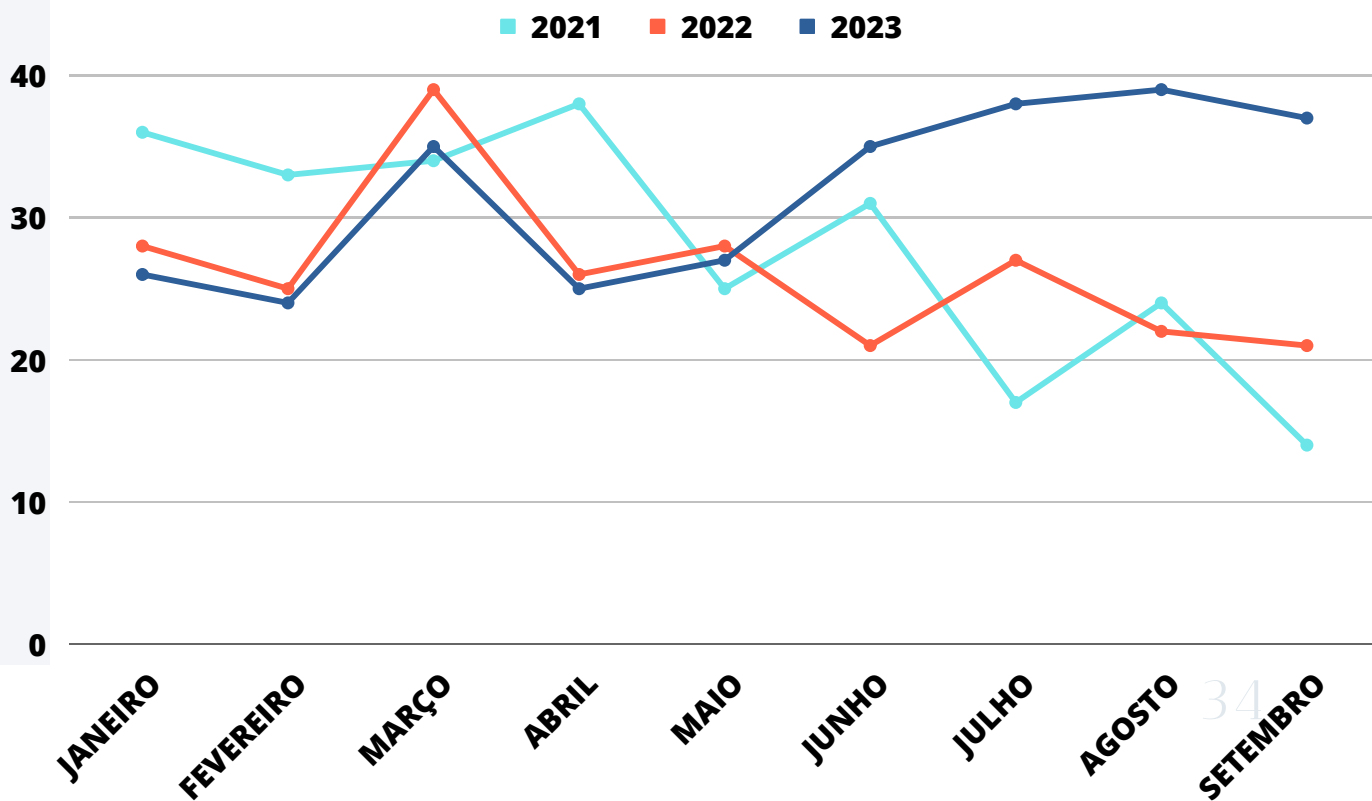


QUANTIDADE DE ENTRADA

	2021	2022	2023
JANEIRO	36	28	26
FEVEREIRO	33	25	24
MARÇO	34	39	35
ABRIL	38	26	25
MAIO	25	28	27
JUNHO	31	21	35
JULHO	17	27	38
AGOSTO	24	22	39
SETEMBRO	14	21	37
	252	237	286

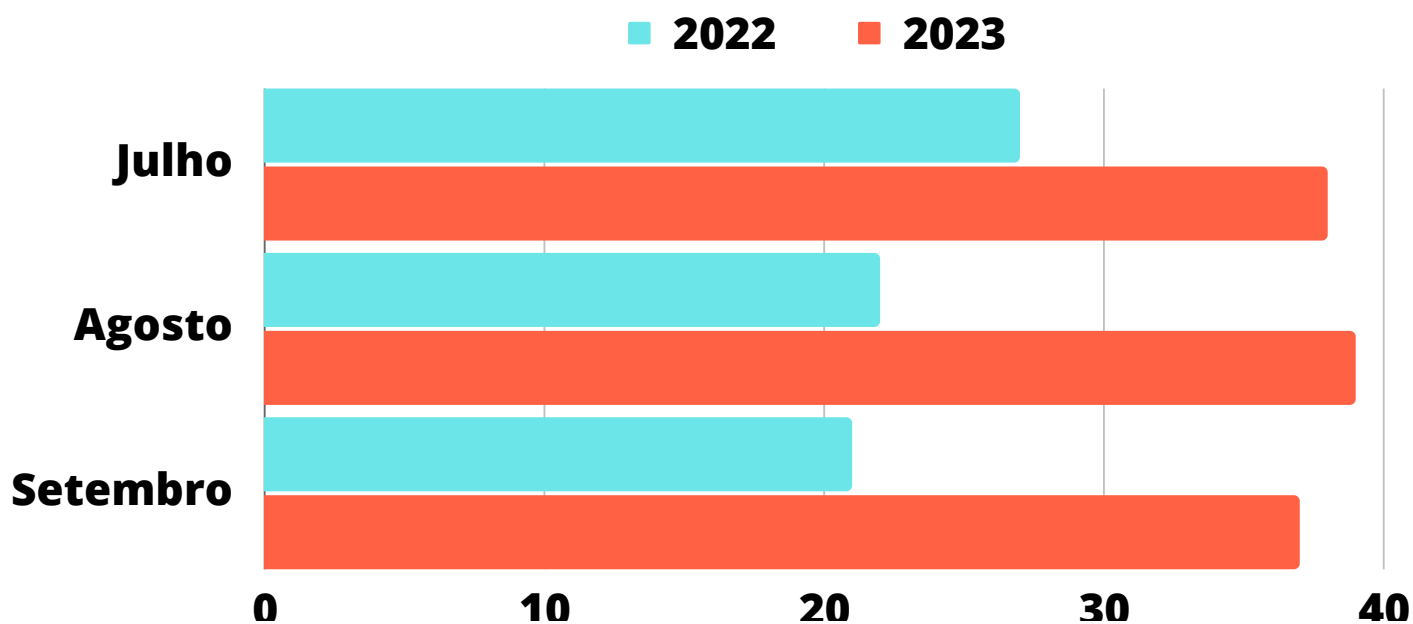
ACUMULADO DE JANEIRO A SETEMBRO	
2021	252
2022	237
2023	286

Comparando o acumulado do ano de 2023 com o mesmo período de 2022, percebemos um **acréscimo de 21%** no número de manifestações recebidas :



ANÁLISE

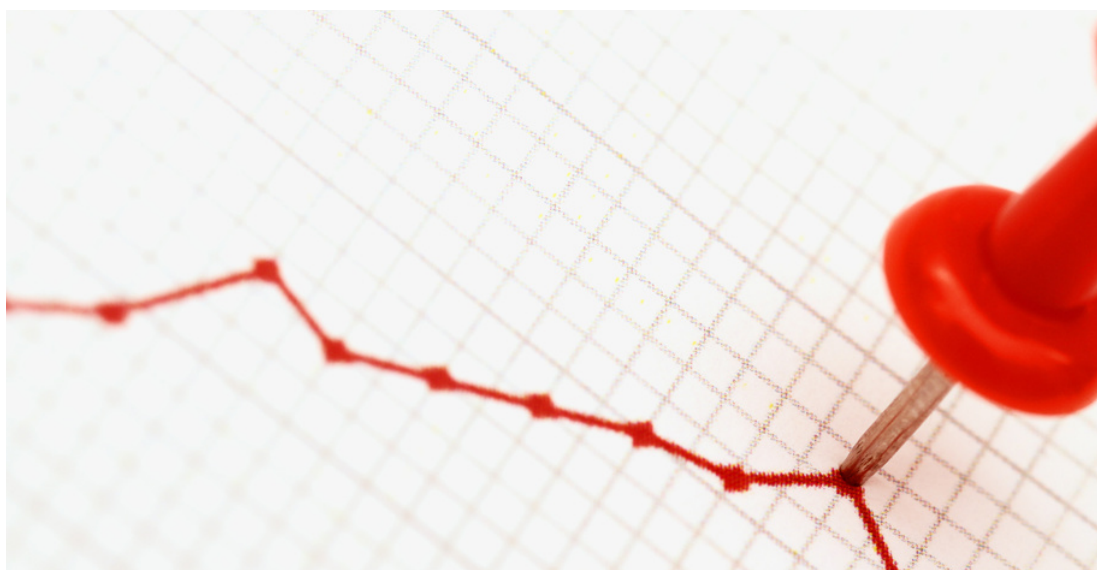
3° TRIM. 2022 X 3° TRIM 2023



No 3° trim. de 2022 foram recebidas 70 manifestações.
Ja no mesmo período de 2023, foram 114.



Aumento de 63%



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.

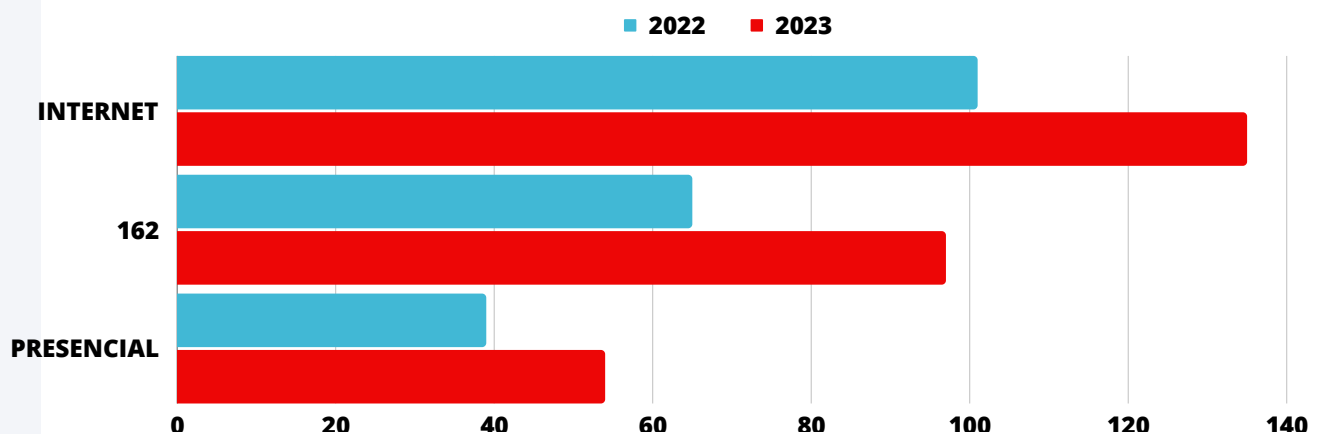
FORMAS DE ENTRADA						
	2022			2023		
	Internet	Telefone	Presencia l	Internet	Telefone	Presencia l
Janeiro	16	10	2	10	10	6
Fevereiro	13	10	1	12	7	5
Março	24	6	6	16	17	2
Abril	12	6	3	15	5	5
Maio	15	7	6	13	9	5
Junho	13	4	4	17	14	4
Julho	13	7	7	15	15	8
Agosto	10	8	4	23	8	8
Setembro	8	7	6	14	12	11
Total	101	65	39	135	97	54

ATENDIMENTO POR TELEFONE E INTERNET AUMENTAM **46%**

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.

No mesmo período o atendimento via ParticipaDF aumentou 34%.

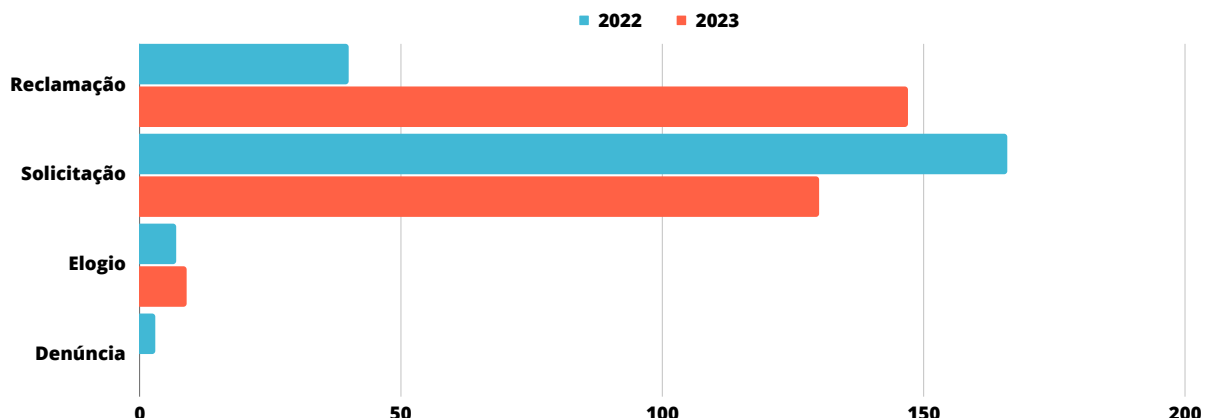
Apesar de notarmos o aumento em todos os canais , destacamos que o aumento de registros via 162 e presencial foi 33% maior que o aumento observado nos registros via internet.



TIPOLOGIA

Com a adoção da Inteligência Artificial (ISA) houve uma mudança significativa na classificação das tipologias após o implemento do PARTICIPA DF. Antes o cidadão escolhia a tipologia e o seu entendimento era de que sua manifestação tratava-se de uma SOLICITAÇÃO de serviço. A ISA interpreta a solicitação de serviço como uma reclamação. Desta forma houve um aumento de **150%** no número de RECLAMAÇÕES se comparado o 3º trimestre de 2022 e 2023, que tiveram 20 e 50 reclamações respectivamente:

TIPOLOGIA								
	2022				2023			
	Reclamação	Solicitação	Elogio	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Elogio	Denúncia
Janeiro	1	28	1	0	15	10	1	0
Fevereiro	4	19	0	1	12	11	1	0
Março	6	29	1	0	18	17	0	0
Abril	3	23	0	0	20	5	0	0
Mai	3	24	1	0	14	11	2	0
Junho	3	24	1	0	18	16	1	0
Julho	7	16	0	2	15	23	0	0
Agosto	7	13	2	0	21	16	2	0
Setembro	6	14	1	0	14	21	2	0
Total	40	166	7	3	147	130	9	0



De acordo com os dados apresentados no <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>, no 3º trimestre de 2023 houve **50 reclamações** e **60 solicitações** registradas. Por outro lado, apenas **4 elogios** foram feitos. Não houve denúncias nesse período.

114

MANIFESTAÇÕES

50

RECLAMAÇÕES

60

SOLICITAÇÕES

4

ELOGIO



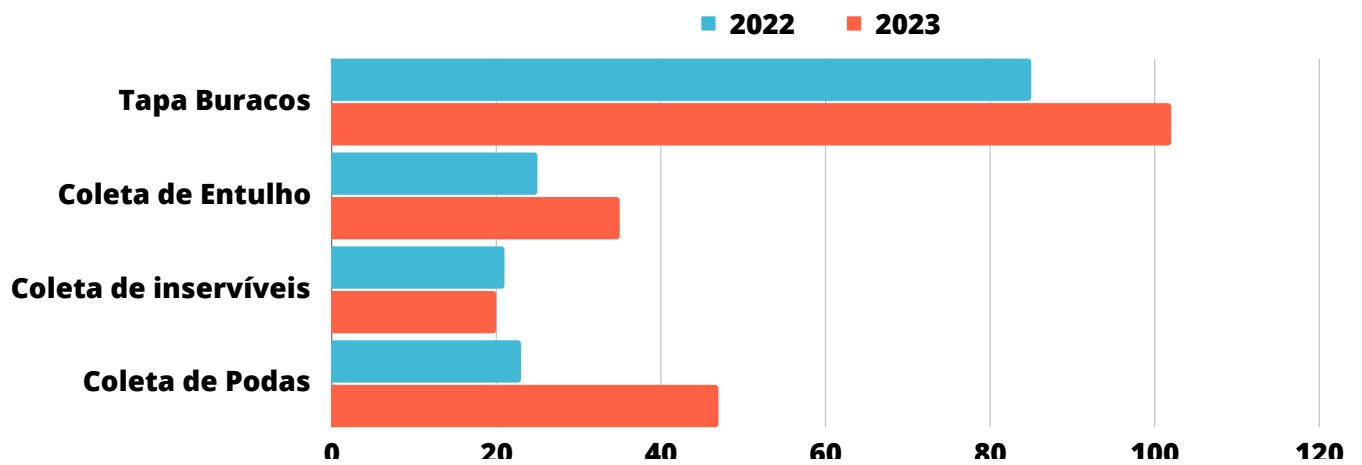
ASSUNTOS

ASSUNTOS								
	2022				2023			
	Tapa Buracos	Coleta de Podas	Coleta de Entulhos	Coleta de Inservíveis	Tapa Buracos	Coleta de Podas	Coleta de Entulhos	Coleta de Inservíveis
Janeiro	12	4	6	0	12	0	4	2
Fevereiro	11	2	5	0	10	5	1	0
Março	17	5	0	5	20	4	6	1
Abril	14	3	0	5	12	3	2	2
Maió	12	2	2	2	7	5	0	7
Junho	7	0	3	4	11	9	3	3
Julho	6	2	1	1	8	6	6	3
Agosto	2	2	2	4	11	6	9	0
Setembro	4	3	6		11	9	5	2
Total	85	23	25	21	102	47	35	20

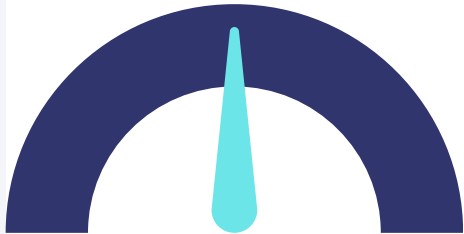




Solicitação de coleta de podas aumenta **205%**

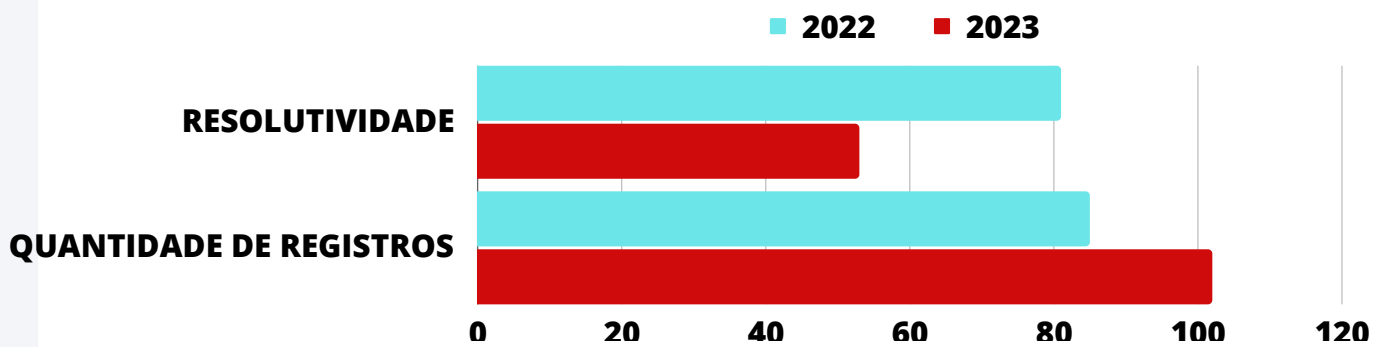


1. TAPA BURACOS



102 Registros

50% Índice de Resolutividade



Comparação entre o acumulado de 2022 e 2023 para o período analisado



RESOLUTIVIDADE DE TAPA- BURACOS CAI **35%**

A queda de 35% no índice de resolatividade deve ser analisada considerando que Arniqueira é uma área em processo de regularização e que ainda não dispõe de rede de águas pluviais.

Por esse motivo a qualidade dos reparos fica comprometida e a deterioração é mais acelerada.

A Avenida Vereda da Cruz é o local com maior número de manifestações recebidas. Recentemente a avenida foi totalmente recapeada pela NOVACAP, no entanto, após 3 meses da conclusão da obra começaram a chegar reclamações e solicitações de tapa buracos no local.

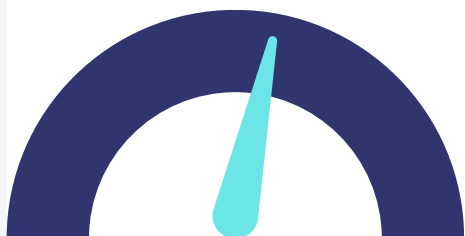
A Administração instruiu processo para a NOVACAP informando sobre o grande número de reclamações e solicitando maiores informações quanto à garantia da obra no local.

Além disso, notamos o aumento no número de manifestações relacionadas ao aumento de moradores de rua na cidade e ao aumento de lixo nas ruas.

Como apontado no último relatório, ainda recebemos manifestações recorrentes de um mesmo morador cujas reclamações são genéricas. O mesmo foi orientado quanto a maneira correta de utilizar o ParticipaDf como instrumento democrático, no entanto as recorrências continuam e todas tem sido negativadas.

Quanto aos tapa buracos, sugerimos que os pedidos relacionados sejam acompanhados atentamente para que seja possível identificar se de fato estão sendo atendidos, e quando da execução que a Ouvidoria seja comunicada para posterior registro em Resposta Complementar.

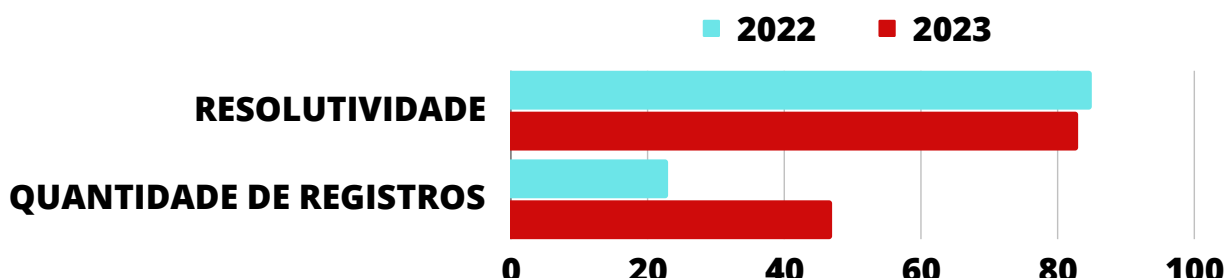
2. COLETA DE GALHOS



47
83%

Registros

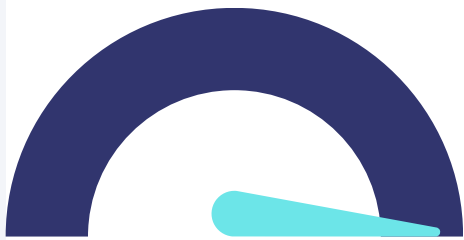
Índice de Resolutividade



Pedido de coleta de galhos crescem **104%** no acumulado do ano

De janeiro a setembro de 2022 foram 23 solicitações de coleta de galhos. Já no mesmo período de 2023 foram 47, aumento de 104%.

3. COLETA DE ENTULHO

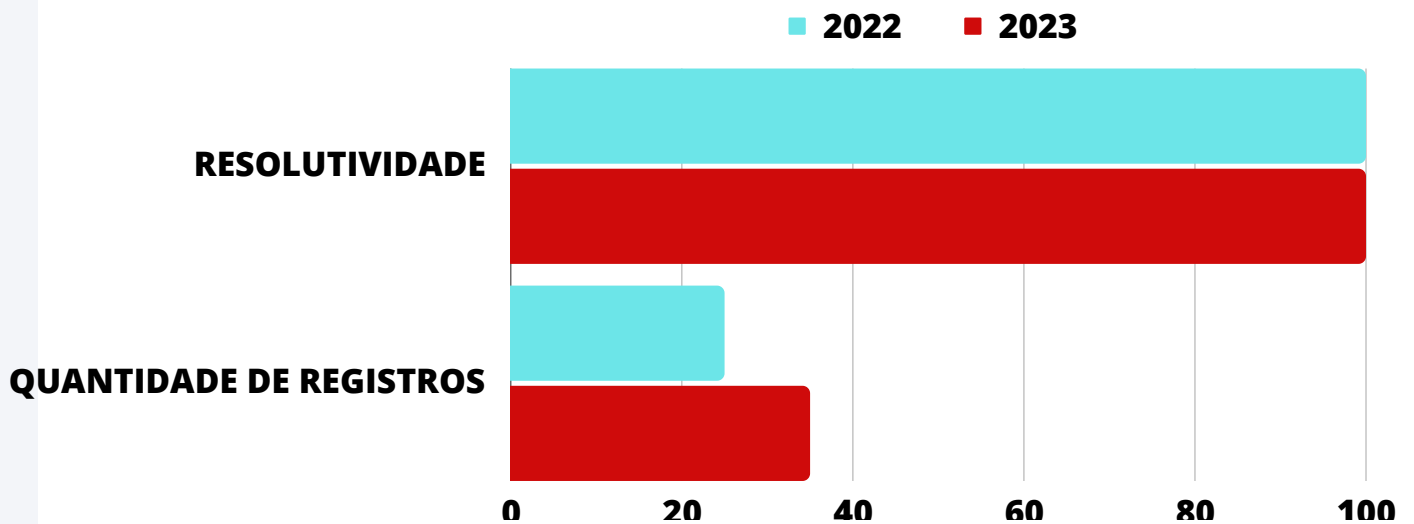


35

Registros

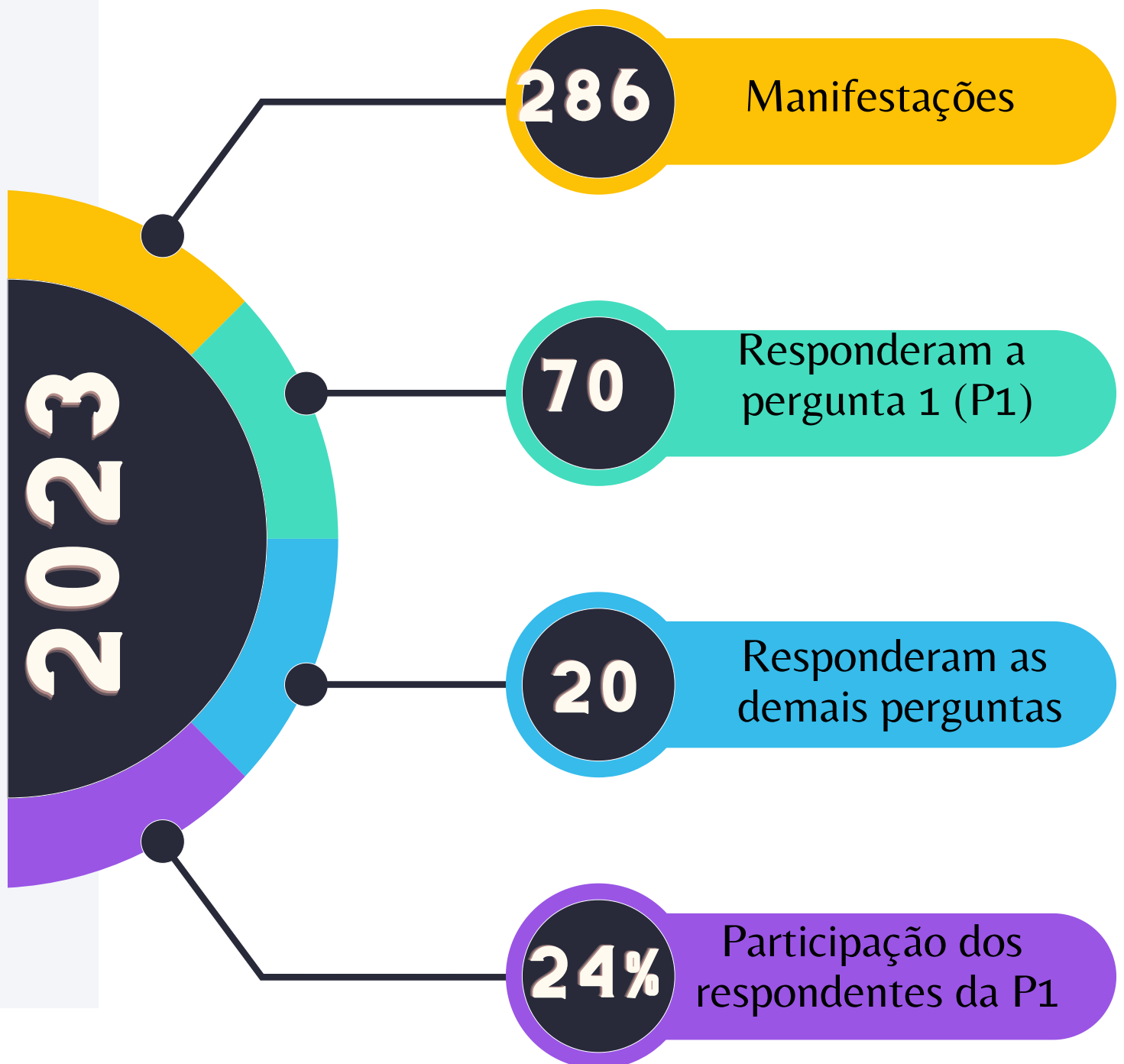
100%

Índice de Resolutividade



ANÁLISE QUALITATIVA

Janeiro a Setembro de 2023



ANÁLISE QUALITATIVA

A análise qualitativa fundamenta-se na avaliação do cidadão após receber a resposta definitiva de sua solicitação. Faz-se necessária a contextualização a fim de evidenciar o tamanho da amostra e as particularidades do momento que impactam diretamente nos resultados, além de esclarecer como são gerados os dados. Nossa amostra refere-se a registros respondidos pela Administração de Arniqueira no período de 1/01 a 30/09/2023.

A pesquisa que recolhe as impressões e avaliações dos cidadãos, inicia-se com a pergunta-mãe, que aqui denominaremos de P1 . A partir dela, o cidadão pode ou não responder as demais perguntas. Por esse motivo há menor número de respondentes para as demais, pois muitas vezes o cidadão responde apenas a P1. Ela é quem gera o índice chamado RESOLUTIVIDADE usado para ranquear os órgãos no Painel de ouvidoria.

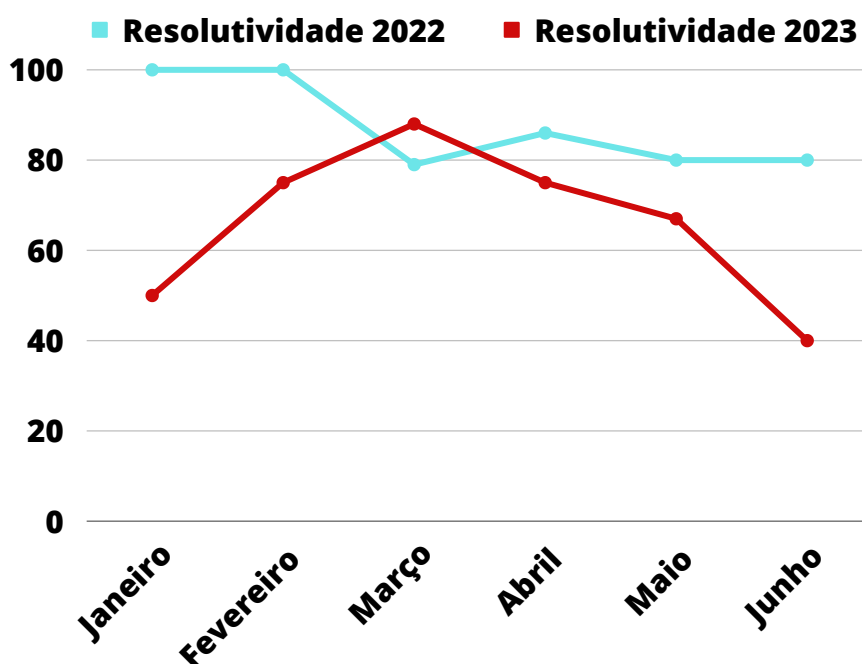
Foi perguntado a 172 cidadãos

**P1: SUA MANIFESTAÇÃO
FOI RESOLVIDA?**



QUANTOS RESPONDERAM À PESQUISA?

No mesmo período de 2022, 30% das manifestações tiveram P1 respondida. Já no mesmo período de 2023, foram **24%**.



Além da queda no número de respondentes, também nota-se uma queda no índice de RESOLUTIVIDADE, de 88 para 65% como veremos a seguir.

