

# 4<sup>o</sup> RELATÓRIO TRIMESTRAL

01/10 A 31/12/2023



ADMINISTRAÇÃO  
DE ARNIQUEIRA  
OUVIDORIA



# FATO RELEVANTE



## RESOLUTIVIDADE DE ARNIQUEIRA CAI 30% EM RELAÇÃO AO MESMO PERÍODO DE 2022

Foi identificada uma queda relevante de 30% 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 RAXXXIII. 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 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.

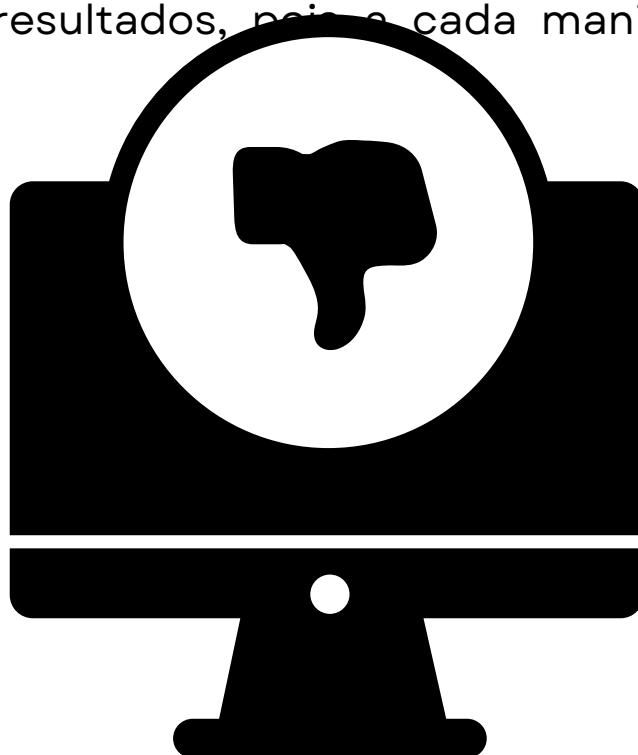
## **Algumas das características que notamos no padrão deste tipo de manifestação:**

- 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 4º TRIMESTRE 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

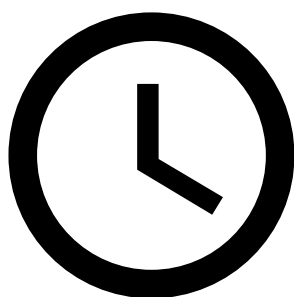
quanto ao tipo

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



# PRAZO DE RESPOSTA

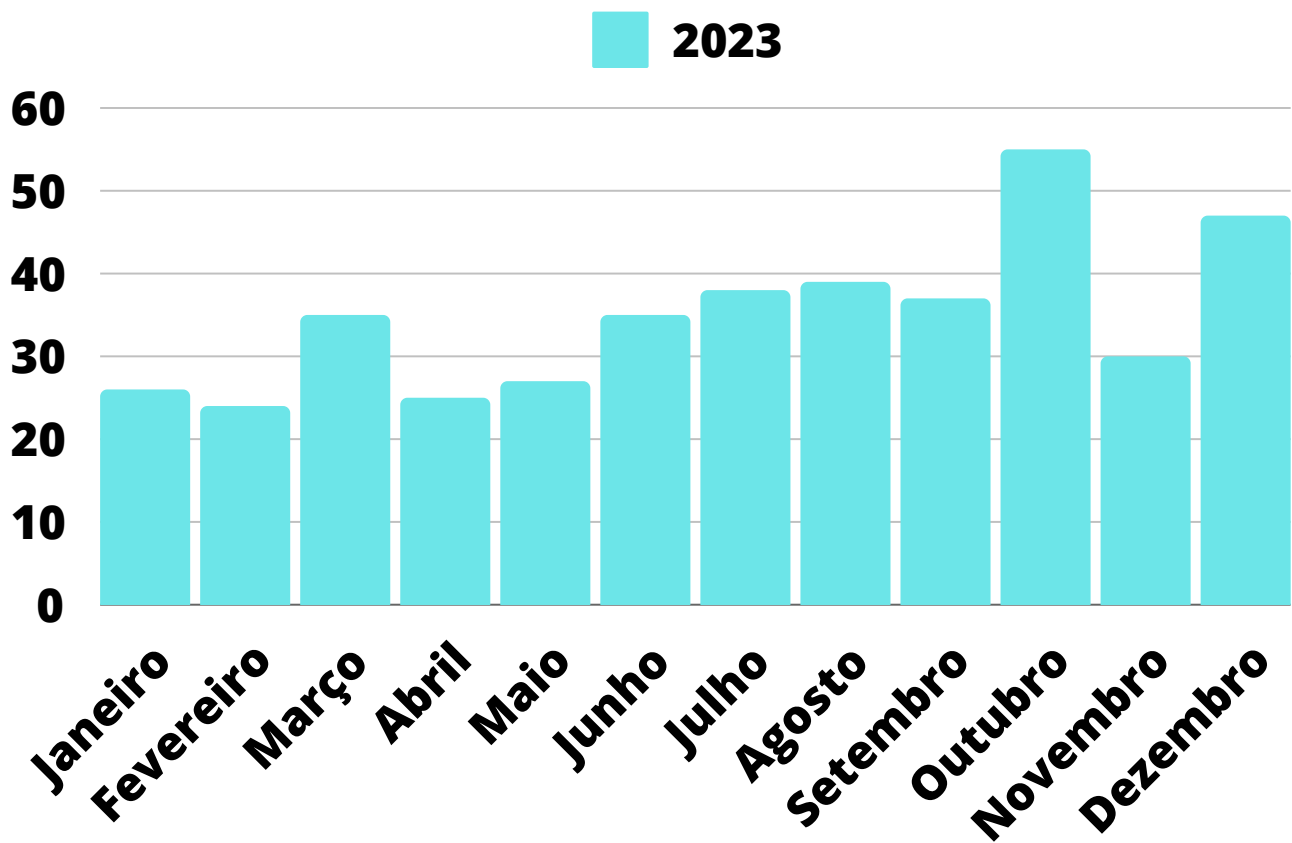
---



PRAZO MÉDIO DE 10,8 DIAS  
PARA RESPOSTA

**Em 2023 96,7% das demandas registradas foram respondidas dentro do prazo de até 20 dias.**

# EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS EM 2023



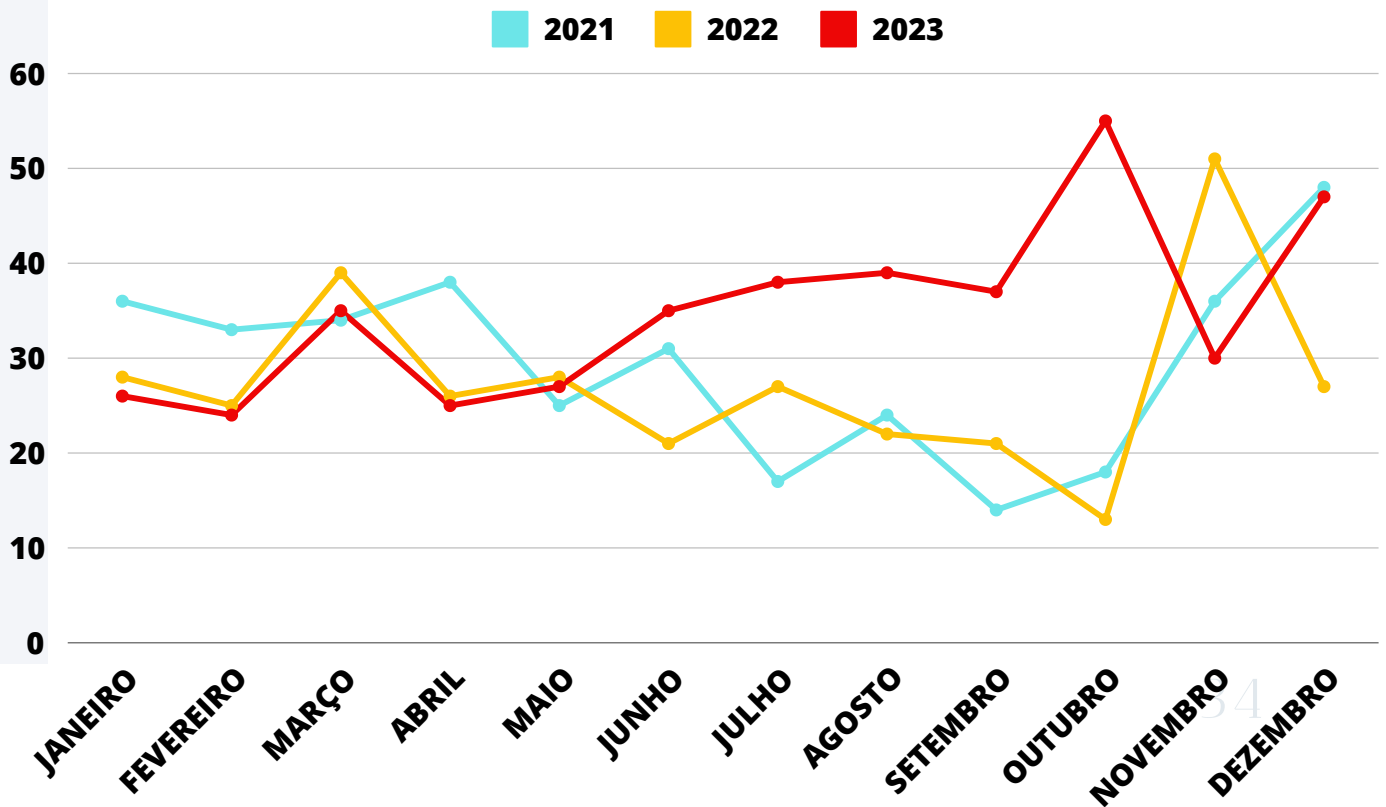
# QUANTIDADE DE ENTRADA

	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
OUTUBRO	18	13	55
NOVEMBRO	36	51	30
DEZEMBRO	48	27	47
	<b>354</b>	<b>328</b>	<b>418</b>

## RESULTADOS ANUAIS

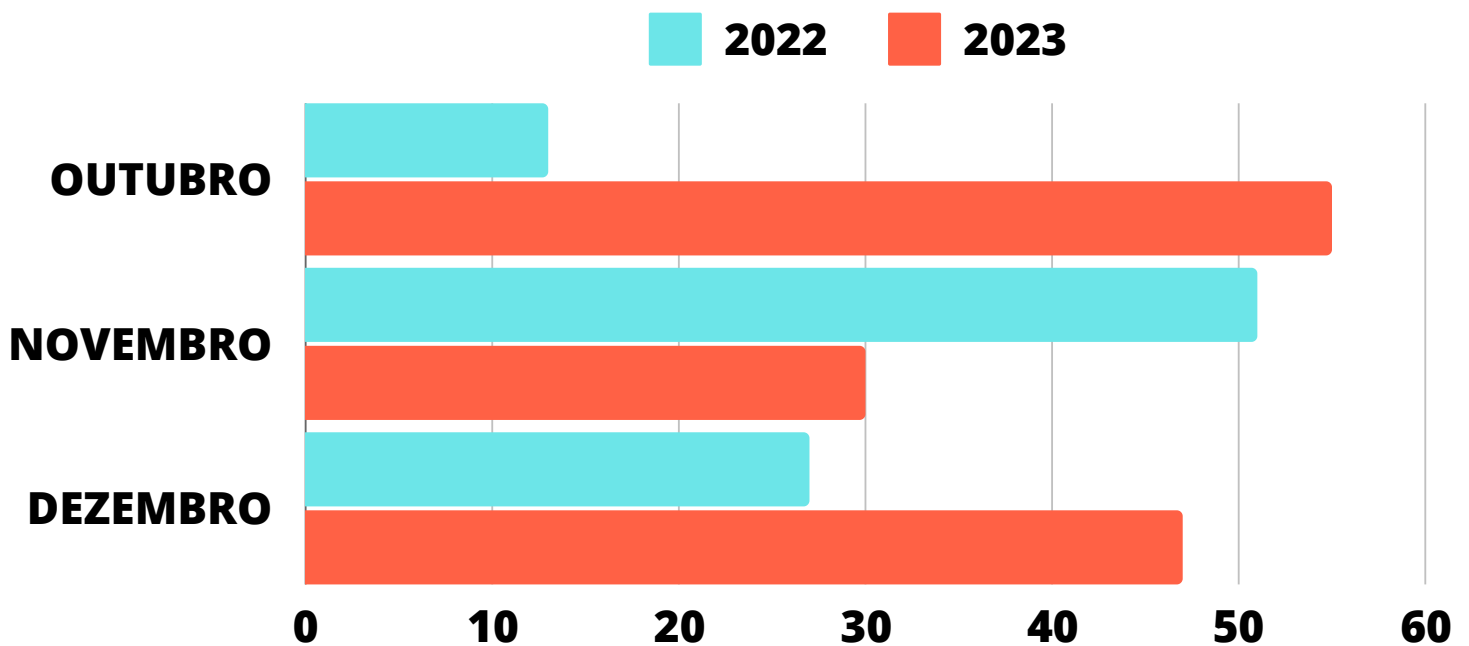
2021	354
2022	328
2023	418

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



# ANÁLISE

4° TRIM. 2022 X 4° TRIM 2023



No 4° trim. de 2022 foram recebidas 91 manifestações.  
Já no mesmo período de 2023, foram 132.



**Aumento de 45%**

O período das chuvas está diretamente relacionado ao aumento da demanda. Em 2022 o mês de novembro foi o pico do período chuvoso no 4° trimestre. Por isso recebeu maior volume de demanda do período, já que nossa tipologia mais demandada é o serviço de tapa-buracos.

Já em 2023 esse pico se deu em outubro e apresentou-se relevante também no mês de dezembro

# 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
Outubro	8	2	3	17	18	20
Novembro	19	22	8	16	5	9
Dezembro	15	10	2	30	15	2
Total	166	99	52	198	135	85

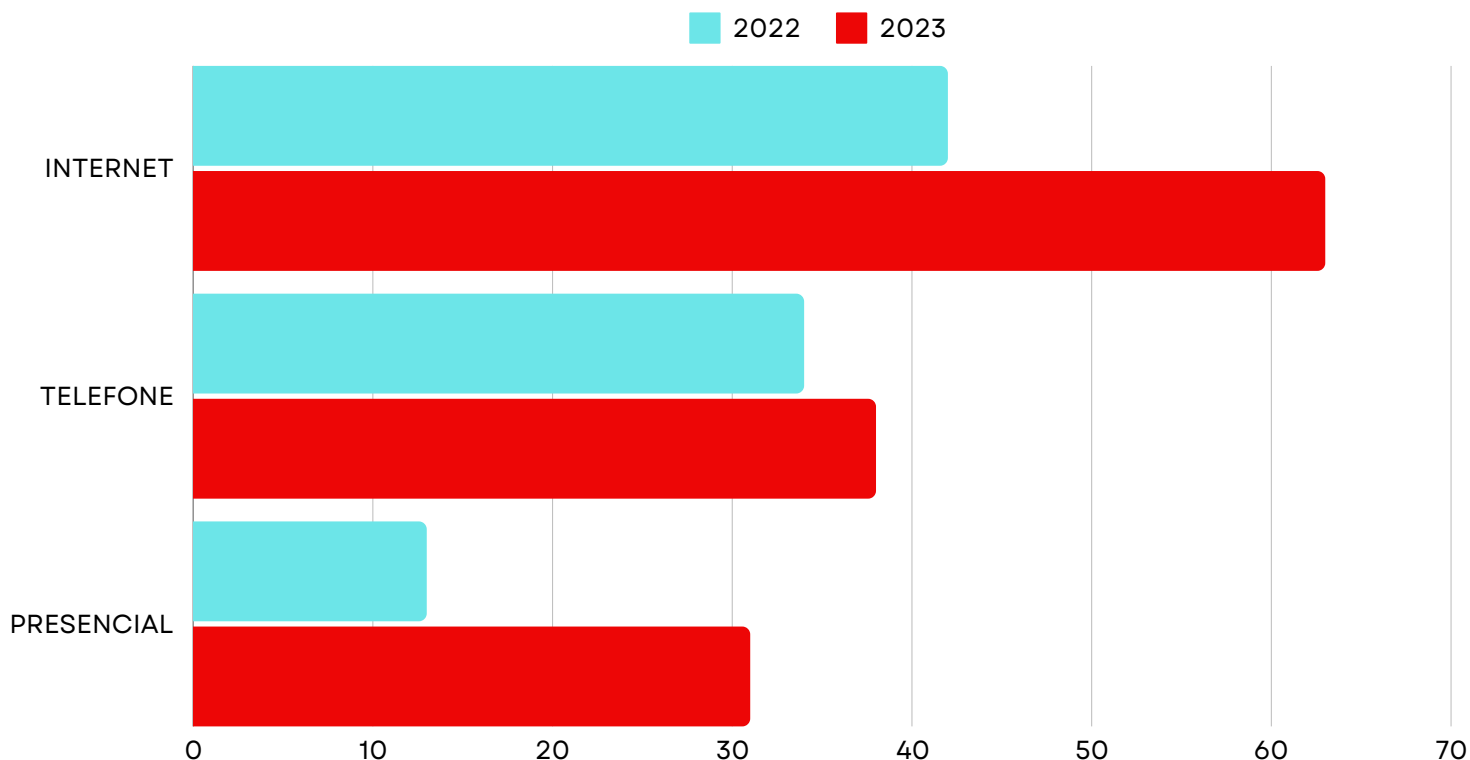
# DEMANDAS CRESCEM 50% SE COMPARADAS AO MESMO PERÍODO ANTERIOR

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

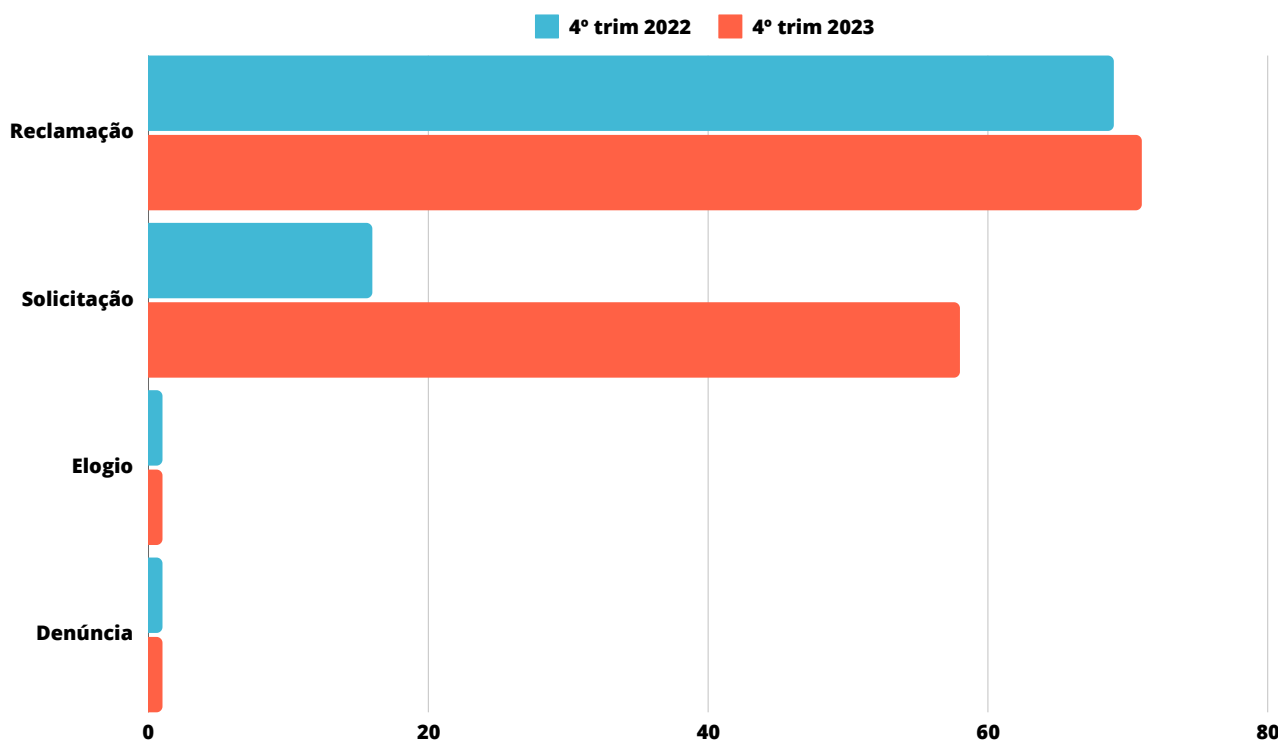




# TIPOLOGIA

No 4º 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

rTGGGA

1

DENÚNCIA



# ASSUNTOS

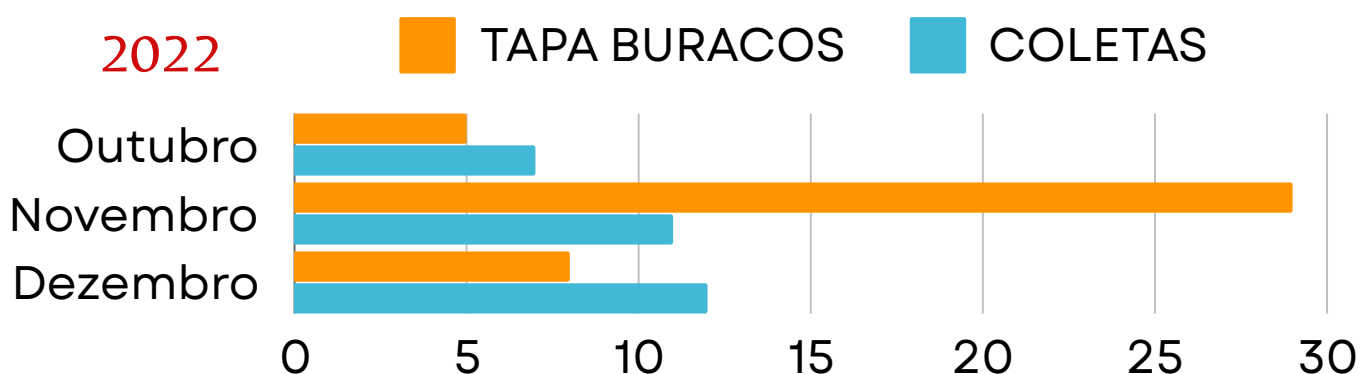
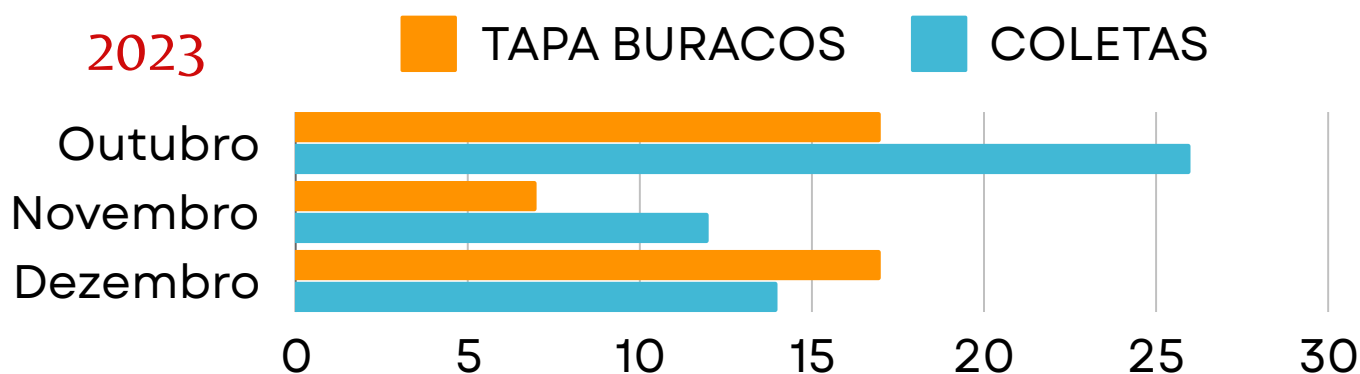
O assunto mais solicitado continua sendo tapa buracos. Em 2022 foram 127 pedidos e em 2023 esse número saltou para 143.

ASSUNTOS								
	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
Outubro	5	2	3	2	17	13	8	5
Novembro	29	2	4	5	7	7	4	1
Dezembro	8	6	4	2	17	5	5	4
Total	127	33	36	30	143	72	53	30



Quando analisamos somente o 4º trimestre de 2023 e o comparamos com o mesmo período de 2022 verificamos o aumento das solicitações de forma geral:

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
Outubro	5	2	3	2	17	13	8	5
Novembro	29	2	4	5	7	7	4	1
Dezembro	8	6	4	2	17	5	5	4
Total	42	10	11	9	41	25	17	10

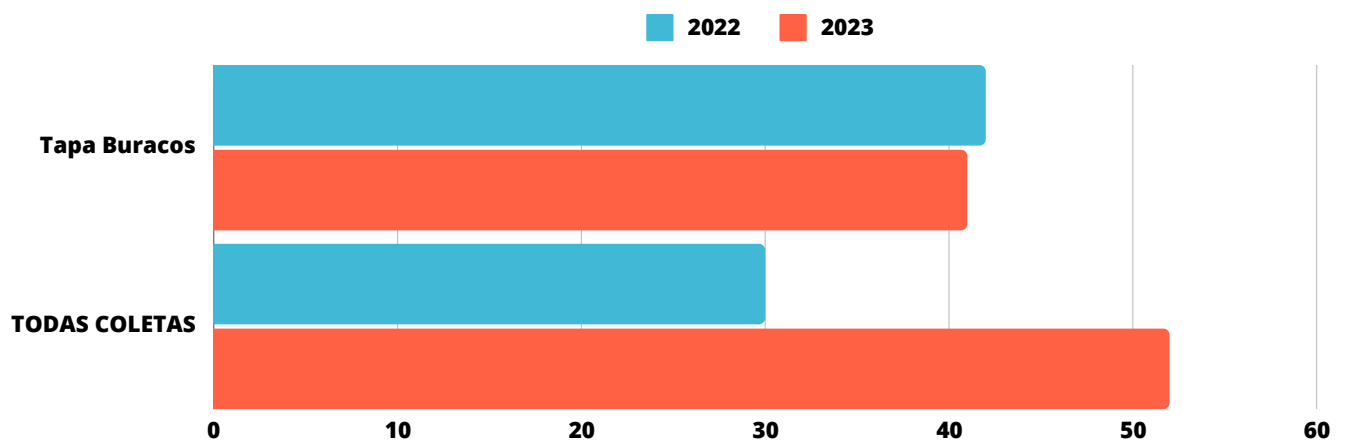




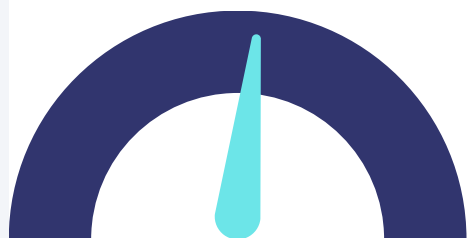
## Solicitação de coleta de podas aumenta **25%**

Quando compilamos todos os serviços de coleta recebidos no 4º trimestre de 2023 notamos que aumentaram 25% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Também observamos que a soma de todas as coletas ultrapassa o número de pedidos de tapa buracos: Foram 41 pedidos de tapa buracos e 52 pedidos de coleta.



# 1. TAPA BURACOS

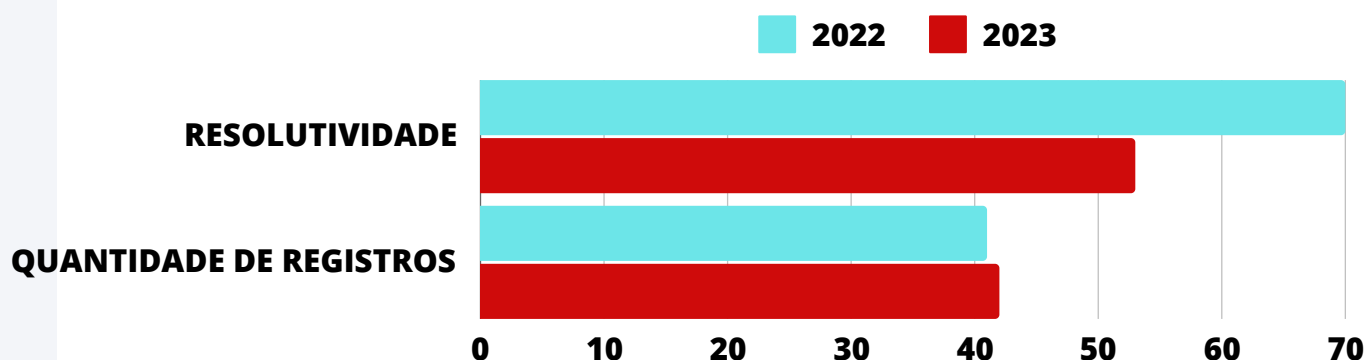


41

Registros

53%

Índice de Resolutividade



ALERTAMOS PARA A CONSTANTE QUEDA NA RESOLUTIVIDADE QUE VEM SENDO PERCEBIDA NO ANO DE 2023 EM RELAÇÃO À DEMANDA DE TAPA BURACOS

Houve uma queda de 70 para 53% na resolutividade dos tapa buracos. Sugerimos que seja analisado junto à Coordenação de Execução ações no sentido de intensificar os trabalhos de tapa buracos dando especial atenção às entradas via Ouvidoria.



# 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 dispões de rede de águas pluviais.

Por esse motivo a qualidade dos reparos fica comprometida e a deteriorização 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.

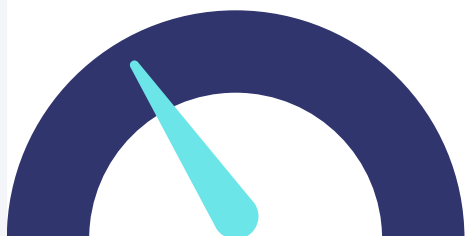
Além disso, notamos o aumento no número de manifestações relacionadas ao aumento de moradores de rua na cidade e ao aumento de lixo nas ruas.

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.

## ACUMULADO DO ANO

**De janeiro a dezembro de 2022 foram 127 solicitações de coleta de galhos. Já no mesmo período de 2023 foram 143, aumento de 13%.**

## 2. COLETA DE GALHOS

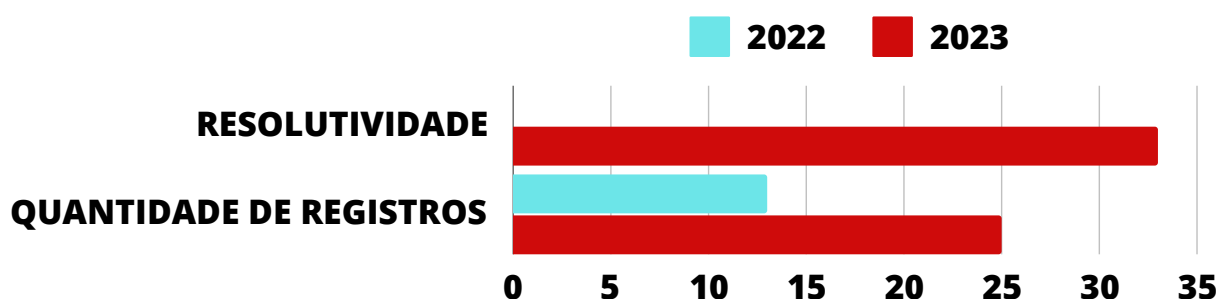


25

Registros

33%

Índice de Resolutividade



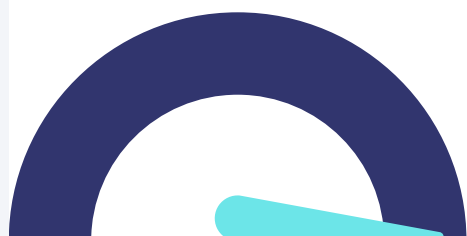
Pedido de coleta de galhos crescem **100%** no se comparado ao mesmo período de 2022

## ACUMULADO DO ANO

De janeiro a dezembro de 2022 foram 33 solicitações de coleta de galhos. Já no mesmo período de 2023 foram 72, aumento de 120%.



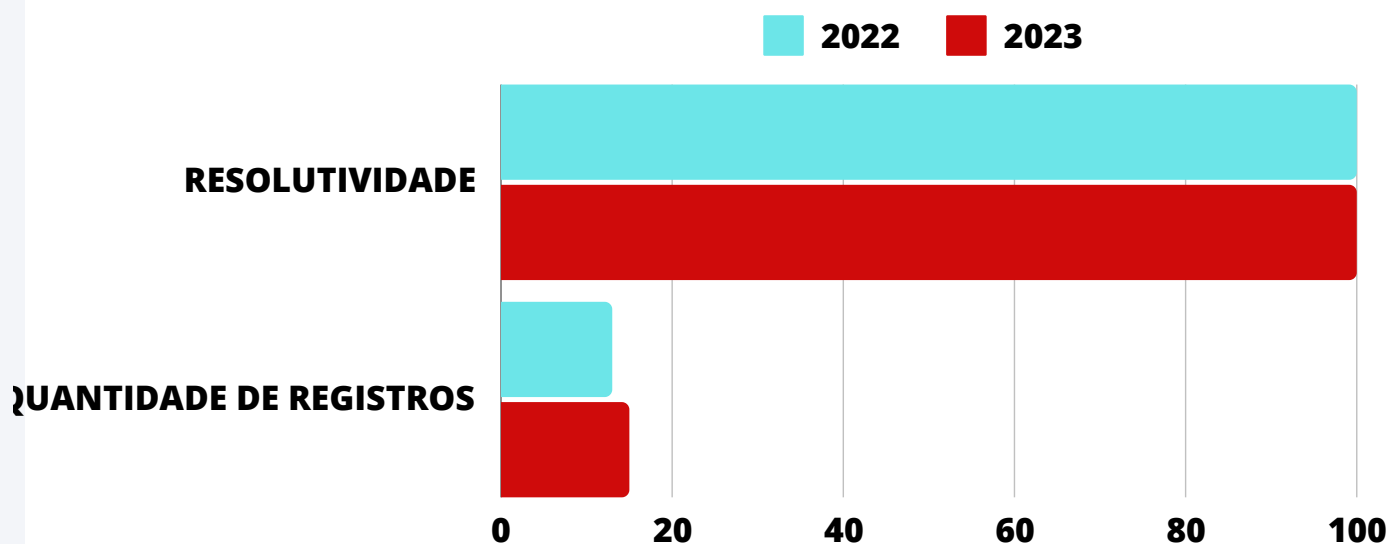
### 3. COLETA DE ENTULHO



**15**  
**100%**

Registros

Índice de Resolutividade



A resolutividade de 100% deve ser analisada diante da informação de que apenas 1 cidadão avaliou os serviços

## ACUMULADO DO ANO

De janeiro a dezembro de 2022 foram 36 solicitações de coleta de ENTULHOS. Já no mesmo período de 2023 foram 53, aumento de 47%.

# ANÁLISE QUALITATIVA

Outubro a Dezembro 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.

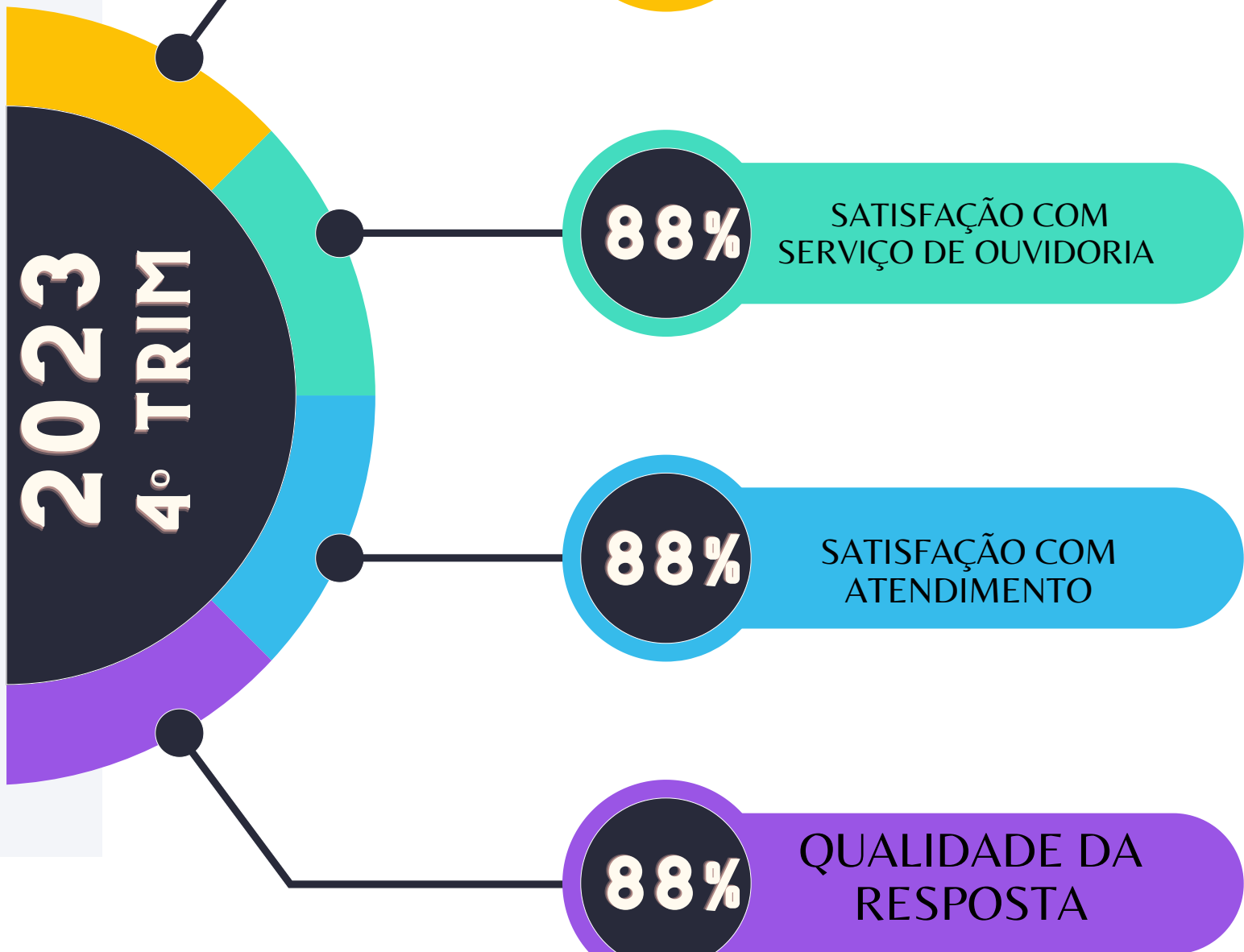
**Foi perguntado a 132 cidadãos**

**P1: SUA MANIFESTAÇÃO  
FOI RESOLVIDA?**



# ANÁLISE QUALITATIVA

Outubro a Dezembro de 2023





# ATENÇÃO PARA A QUEDA NA RESOLUTIVIDADE

Em 2023 notamos queda na resolutividade geral de 70% no 4º trimestre de 2022 para 49% no mesmo período de 2023.

Quando olhamos a resolutividade anual, também percebemos uma queda relevante de 80% em 2022 para 57% em 2023.

Notamos ainda que o maior número de negativas está relacionada ao serviço de tapa-buracos .

Nesse contexto sugerimos ações corretivas a fim de atender a principal demanda local da população de forma resolutiva .

