

3º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2024



ADMINISTRAÇÃO
DE ARNIQUEIRA

OUVIDORIA



APRESENTAÇÃO

Este é o Relatório de Resultados do 3º 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



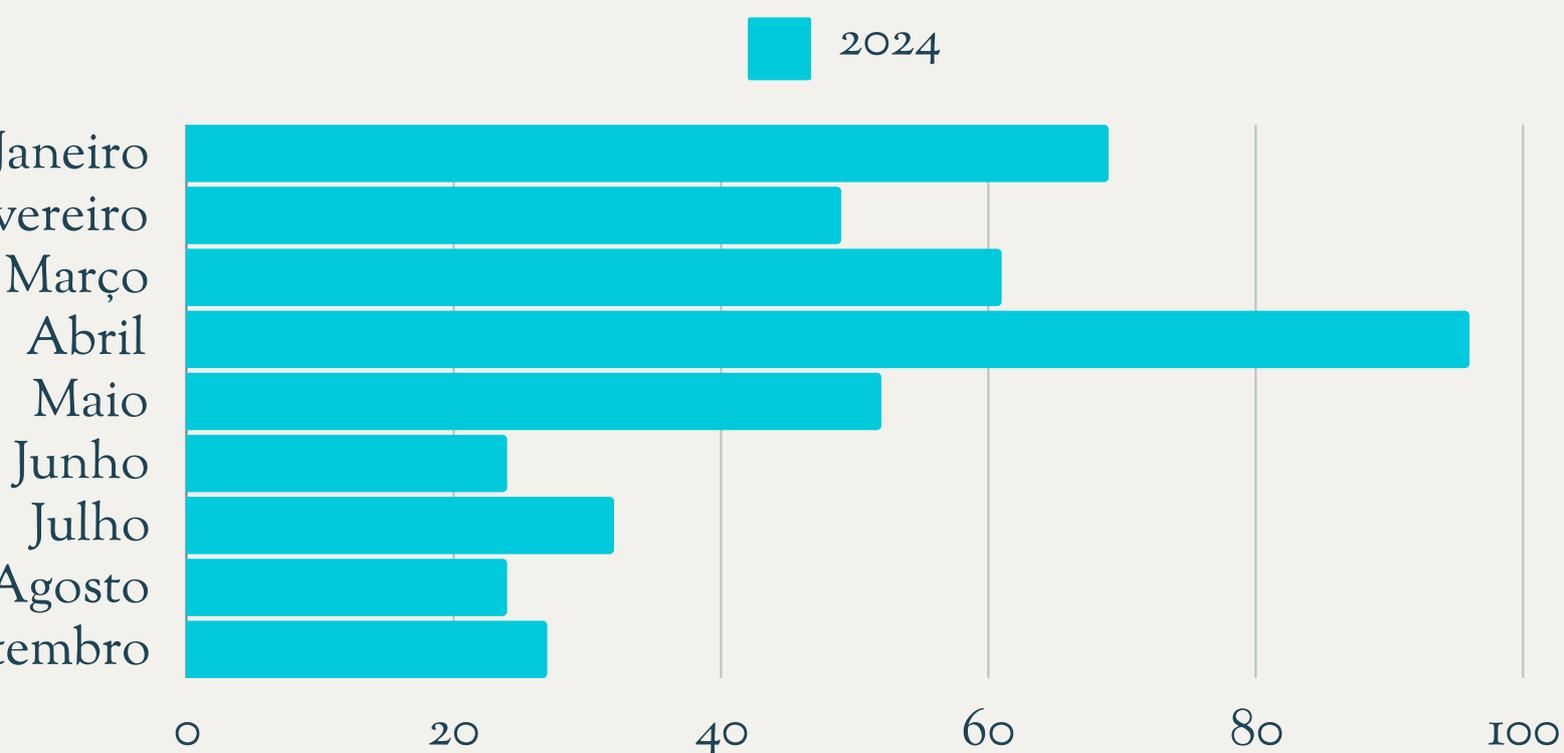
PRAZO DE RESPOSTA



PRAZO MÉDIO DE 12,5 DIAS
PARA RESPOSTA

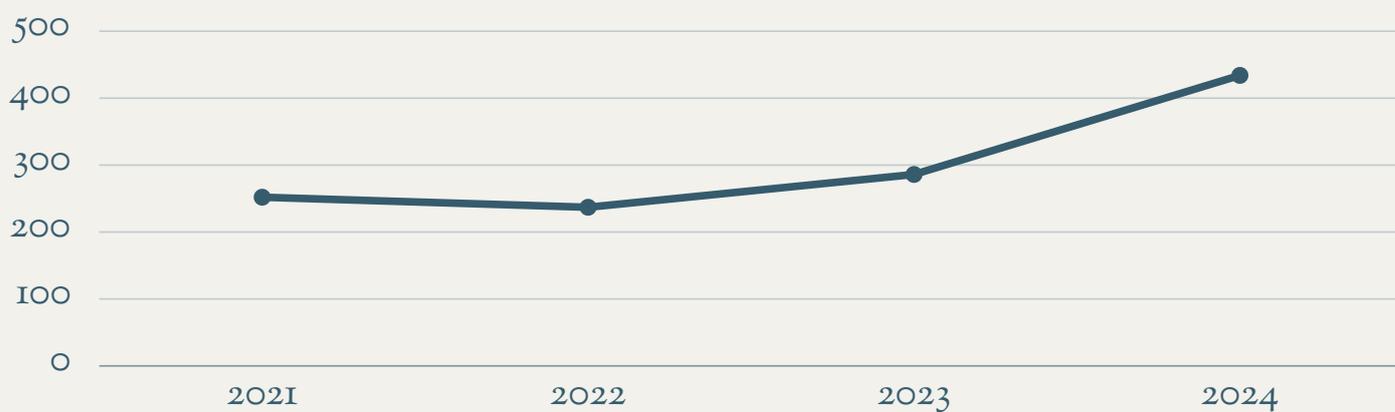
No 2º trimestre de 2024 68,7 % das demandas registradas foram respondidas dentro do prazo de até 20 dias.

EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS EM 2024



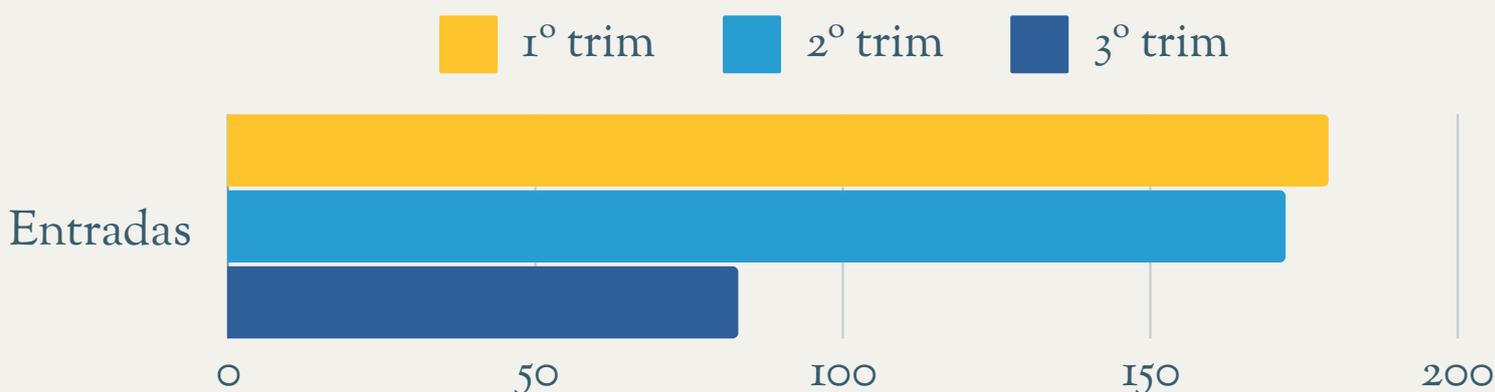
QUANTIDADE DE ENTRADA

	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
JULHO	17	27	38	32
AGOSTO	24	22	39	24
SETEMBRO	14	21	37	27
TOTAL	252	237	286	434



DEMANDAS DO 3º TRIMESTRE DIMINUEM 51,5%

Em relação ao trimestre anterior



No primeiro trimestre de 2024, Arniqueira observou um aumento considerável no volume de solicitações. Esse crescimento pode ser atribuído principalmente ao aumento das chuvas, pois a maioria das reclamações está relacionada a buracos nas vias públicas. De fato, no Distrito Federal, o segundo maior número de solicitações refere-se especificamente à reparação do asfalto.

Já no segundo trimestre, registramos uma leve diminuição, passando de 179 para 172 manifestações, 4%.

No terceiro trimestre, houve uma queda expressiva de 51,5% em comparação ao trimestre anterior, refletindo a transferência das solicitações de serviços do sistema OUV para o ADMINISTRAÇÃO 24 HORAS.

EM RELAÇÃO AO MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR, HOUE

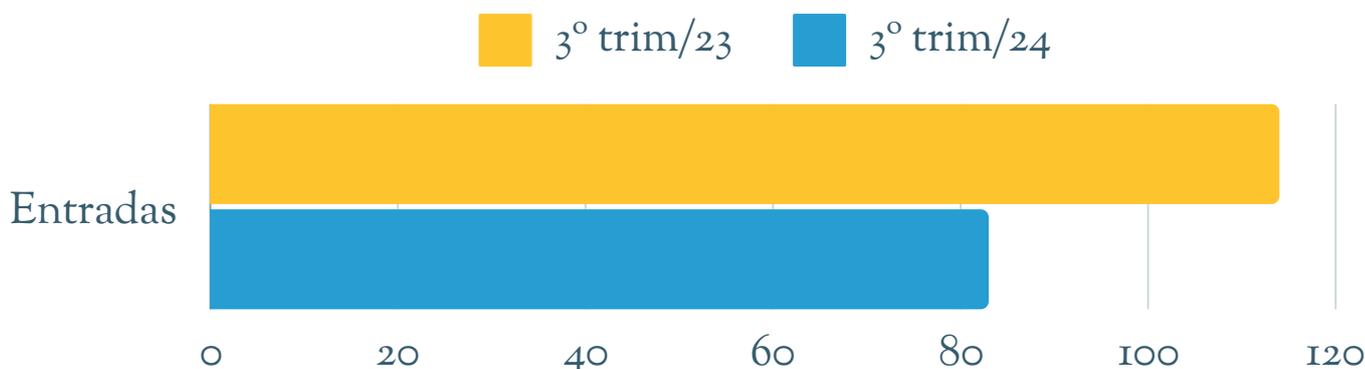


Queda de 28%

No 3º trim. de 2023 foram recebidas **114** manifestações. Já no mesmo período de 2024, foram **83**.

ANÁLISE

3º TRIM. 2023 X 3º TRIM 2024



Essa queda já era esperada, tendo em vista que os principais registros de Ouvidoria nesta RA estavam relacionados à solicitação de serviços, em especial o tapa buracos e os recolhimentos de podas, entulhos e inservíveis. Com o início das operações do sistema ADMINISTRAÇÃO 24 HORAS, todos os serviços de zeladoria passam a ser registrados por lá, restando à Ouvidoria a gestão dos Pedidos de Informação via ESIC e os registros de Ouvidoria que agora se limitam à reclamações, denúncias, consultas de informações fora do escopo do ESIC e elogios.

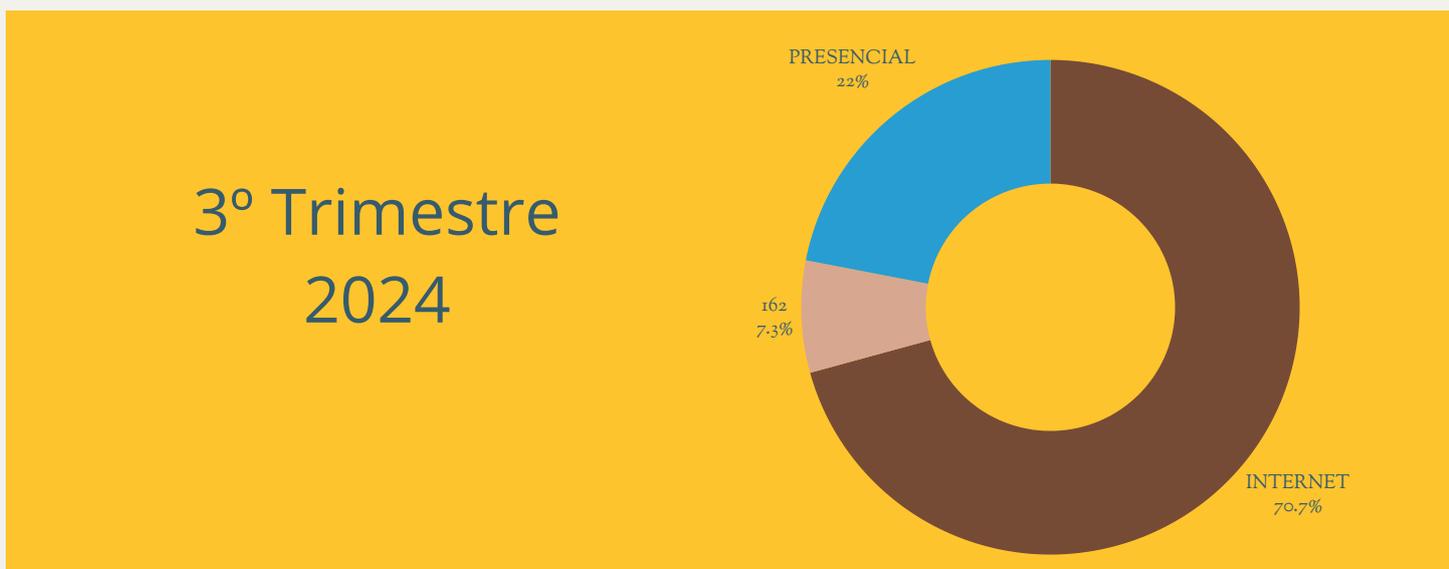
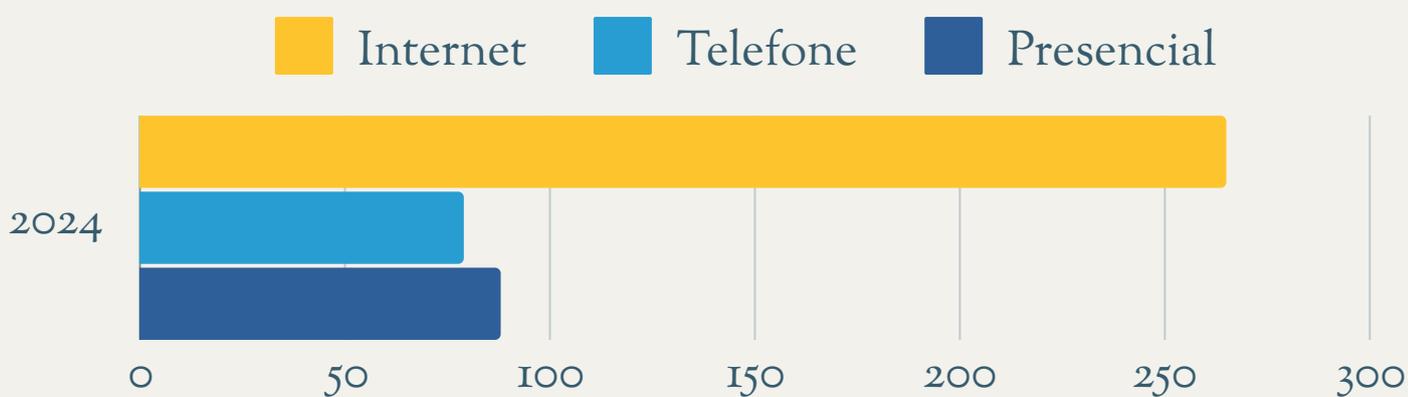
ATENDIMENTO VIA INTERNET CAI QUASE 50%

Nesse 3º trimestre 70% das solicitações foram feitas via participa.df.gov.br E 22% de forma presencial. Observa-se queda em todos os tipos de entrada, mas a mais impactada foi o tipo de entrada via "Internet", que de 99 no 2º trimestre caiu para 58 registros no 3º trimestre. Esse movimento já era esperado considerando o avanço da migração de registros para o ADMINISTRAÇÃO 24 HORAS.

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
Julho	15	15	8	18	9	5
Agosto	23	8	8	20	0	4
Setembro	11	12	14	20	1	5
Total	247	170	115	265	79	88

	1° Trim	2° Trim	3° Trim	ACUMULADO DO ANO
INTERNET (PARTICIPADDF)	108	99	58	265
TELEFONE (162)	46	23	10	79
PRESENCIAL	25	49	14	88
TOTAL	179	171	82	432

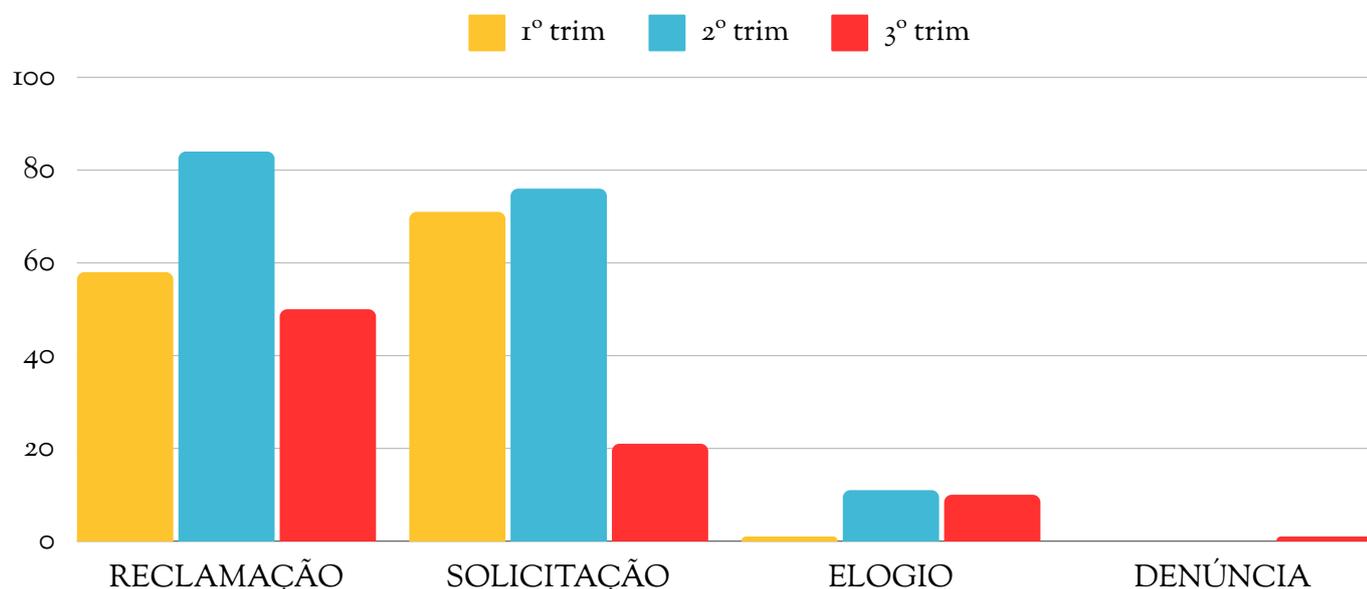


TIPOLOGIA

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

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

Já no 3º trimestre foram 50 reclamações, 21 solicitações de serviços, 10 elogios e 1 denúncia.



Enquanto o número de reclamações e solicitações apresentaram queda, o elogio se manteve praticamente estável, passando de 11 para 10. E ouve apenas 1 registro de denúncia.

83
MANIFESTAÇÕES

RECLAMAÇÕES

50

SOLICITAÇÕES

21

ELOGIOS

10

DENÚNCIA

1

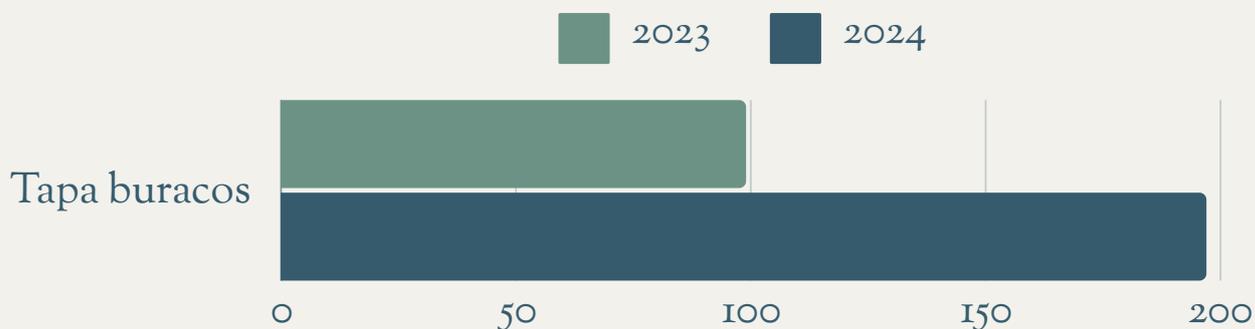


ASSUNTOS

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
3º trimestre	27	21	20	5	24	5	2	7
Total	99	47	36	20	197	32	28	38



COLETAS



**Solicitação de
coleta
cai 60%**

Quando compilamos todos os serviços de coleta recebidos nos 1º, 2º e 3º trimestre de 2024 notamos que diminuíram 5% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Mas se comparamos o 3º trimestre com os dados do 2º trimestre, essa queda se mostra ainda mais acentuada em virtude da migração da solicitação dos serviços de zeladoria para o sistema ADMINISTRAÇÃO 24 HORAS que não é gerido pela Ouvidoria. De 36 solicitações no 2º trimestre, registramos apenas 14 no 3º trimestre, uma queda de 60%.

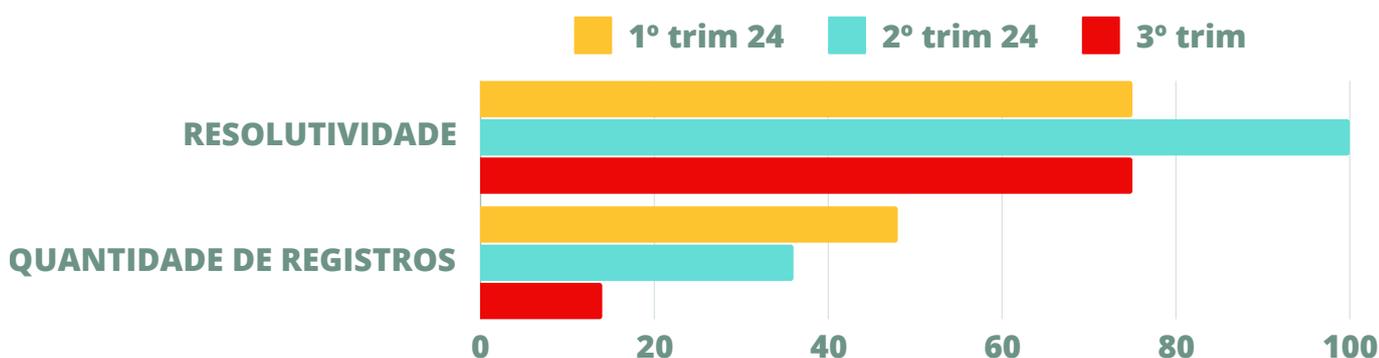
NÚMEROS DE COLETAS TAMBÉM CAEM



75%

14 Registros

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

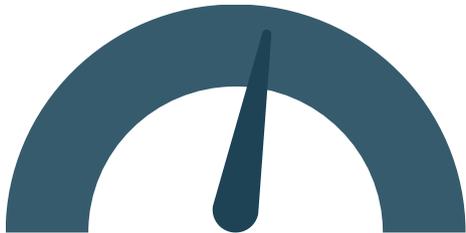


Comparando o 2º trimestre com o 3º trimestre de 2024 notamos que tanto a quantidade de serviços quanto a resolutividade caíram (barras vermelhas). No 2º trimestre foram 36 solicitações e a resolutividade estava em 100%. No 3º trim. a quantidade caiu para 14 solicitações e a resolutividade para 75%.

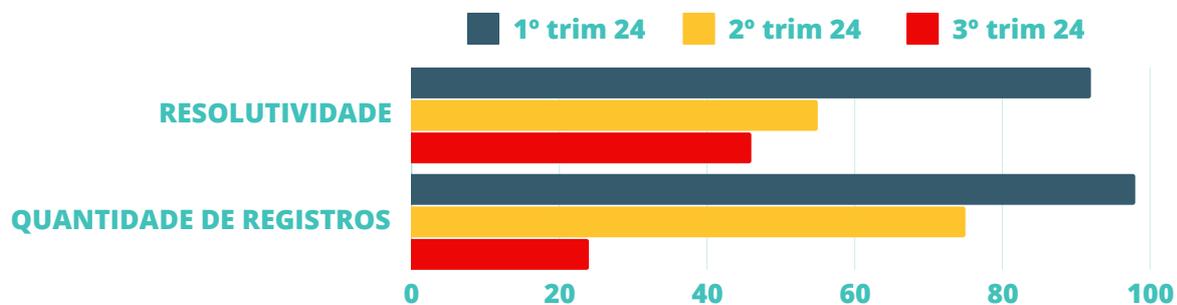
DE JANEIRO A SETEMBRO DE 2024 FORAM 98 SOLICITAÇÕES DE COLETAS. JÁ NO MESMO PERÍODO DE 2023 FORAM 103, **QUEDA DE 5%.**

TAPA BURACOS

24 REGISTROS



46% Índice de Resolutividade



RESOLUTIVIDADE DE TAPA BURACOS CAI 15%

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

PANORAMA GERAL

JANEIRO A SETEMBRO 2024

2º TRIM

434

MANIFESTAÇÕES

197

TAPA BURACOS

98

COLETAS

69%

RESOLUTIVIDADE

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

AUMENTAM 170%



Enquanto notamos uma queda considerável nas demandas de Ouvidoria, percebemos o aumento nas solicitações de Pedidos de Informação via ESIC. No 3º trimestre de 2024 foram 82 pedidos, enquanto no mesmo período do ano anterior registramos apenas 30.



ParticipaDF

Painel de Transparência Passiva

Data de Abertura do Pedido

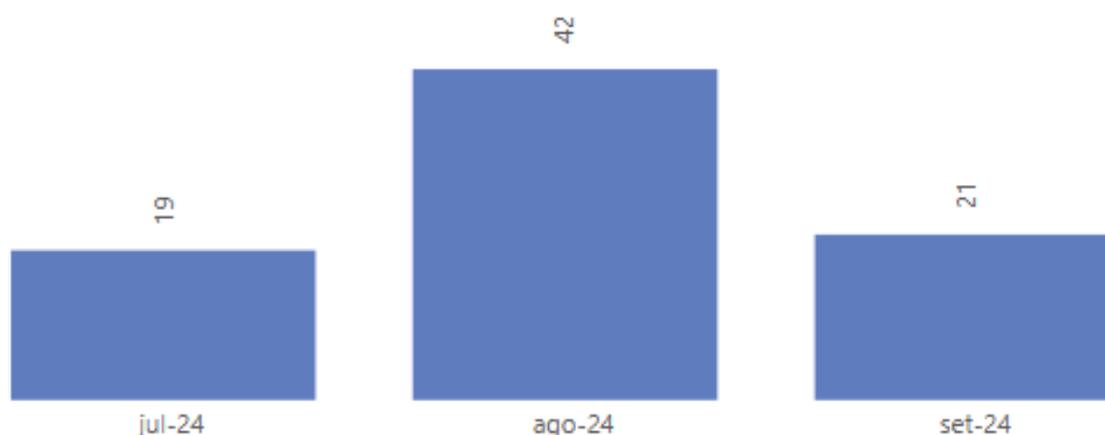
Órgão/entidade

01/07/2024

30/09/2024

Administração Amiqueira - RA XXXIII

Quantidade de pedidos por ano e mês





Data de Abertura do Pedido

Órgão/entidade

01/01/2024

30/09/2024

Administração Amiqueira - RA XXXIII

Quantidade de pedidos por ano e mês



Quantidade de pedidos por órgão/entidade (10 maiores)





Quantidade de pedidos

178

Tempo médio de resposta (dias)

11

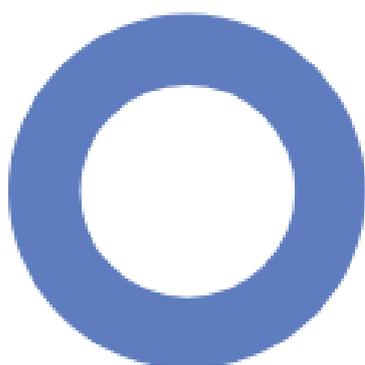
% de pedidos respondidos dentro do prazo

100%

Status das respostas aos pedidos



● Respondido

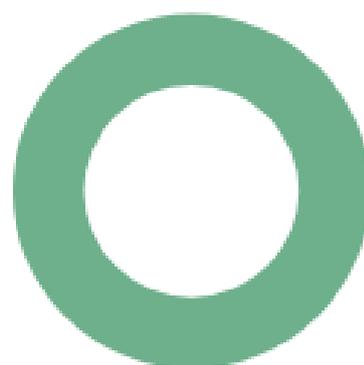


178 (100%)

Prazo de resposta (Geral)



● Dentro do Prazo

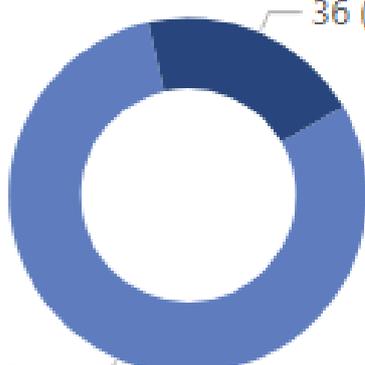


178 (100%)

Proteção da identidade do solicitante



● Sim ● Não

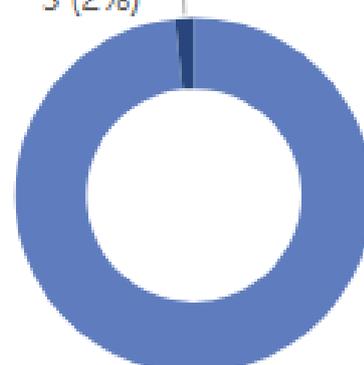


142 (80%)

36 (20%)

Canal de solicitação

● Internet ● Presencial



175 (98%)

3 (2%)

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