

01/01 a
31/03/2023

1º
**RELATÓRIO
TRIMESTRAL**



ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DE
ARNIQUEIRA

CANAIS DE ATENDIMENTO



162



www.ouv.df.gov.br



Presencialmente

VISÃO GERAL

1º TRIMESTRE 2023

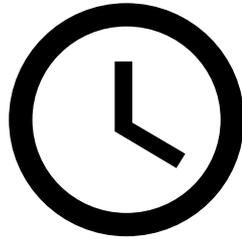
01/01/2023 a 30/03/2023

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

Aqui você vai encontrar as seguintes informações:

- **Prazo médio das respostas**
- **Quantidade de entrada**
- **Formas de entrada**
- **Classificação das manifestações quanto ao tipo**
- **Classificação por assunto**
- **Índices Qualitativos**

PRAZO DE RESPOSTA



PRAZO MÉDIO DE 11,6 DIAS
PARA RESPOSTA



RESPOSTA NO PRAZO
100%

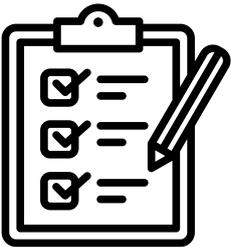
**100% das demandas registradas
foram respondidas dentro do
prazo legal.**

QUANTIDADE DE ENTRADAS



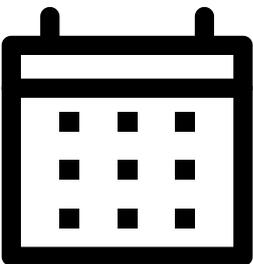
85

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



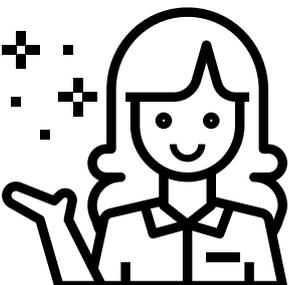
20

Nº DE CIDADÃOS QUE AVALIARAM



28

MÉDIA MENSAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

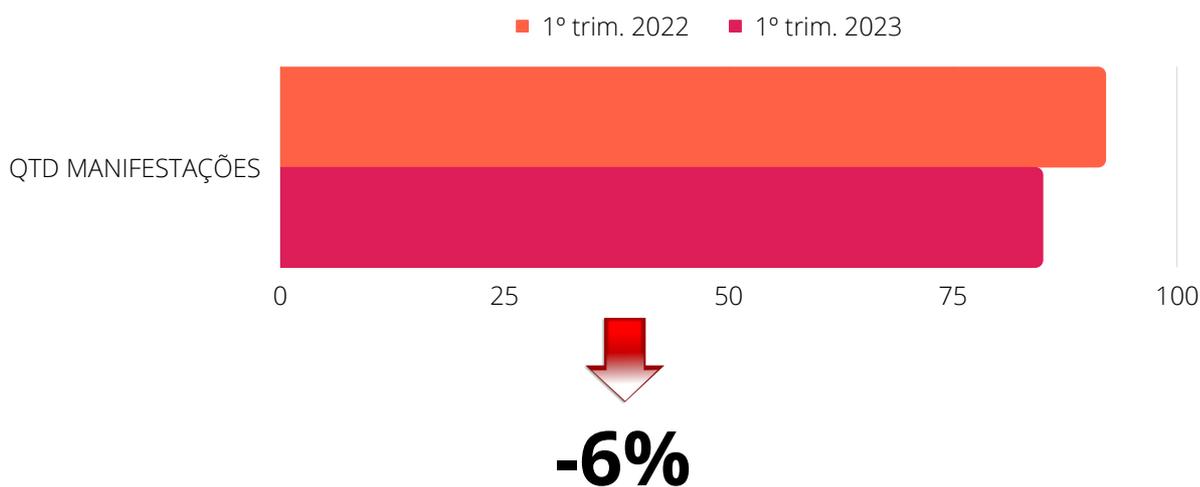


4

MÉDIA MENSAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL



2º trim 2022 X 1º trim. 2023



As demandas para a Ouvidoria de Arniqueira apresentaram uma leve queda de 6% se comparado o 1º trimestre de 2023 com o 4º trimestre de 2022:

1. Mesmo com a queda, é importante manter a Ouvidoria de Arniqueira atenta às demandas da comunidade local.
2. É necessário continuar a buscar maneiras de melhorar a comunicação entre os moradores e a Ouvidoria.
3. A queda pode ser um reflexo do trabalho realizado pela Ouvidoria em atender e solucionar as demandas dos moradores.
4. É importante analisar as demandas que apresentaram queda e identificar as possíveis razões para tal.
5. A queda pode ser um sinal de que as demandas mais urgentes foram atendidas e resolvidas pela Ouvidoria.
6. A Ouvidoria deve continuar a promover a participação da comunidade local para entender melhor suas necessidades e demandas.
7. A queda pode ser um reflexo de uma melhoria na qualidade de vida dos moradores de Arniqueira.

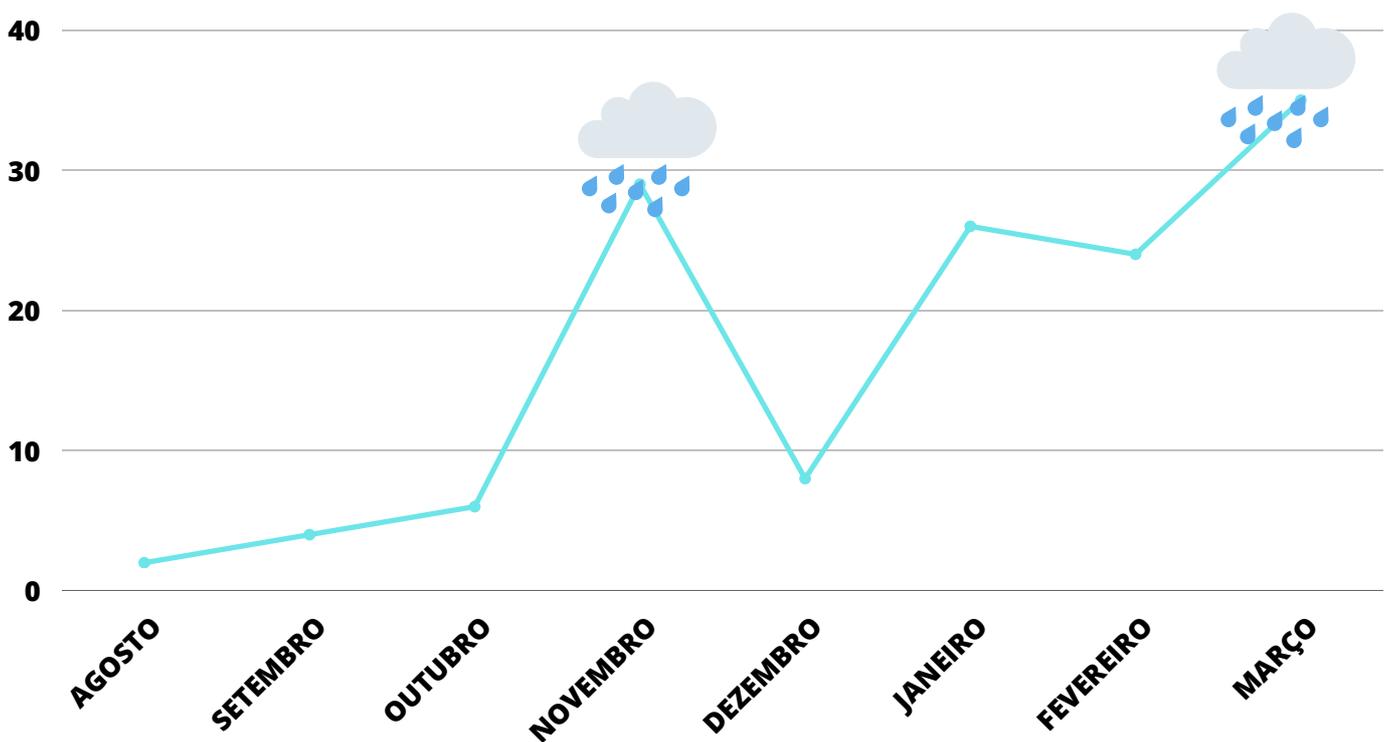
TAPA BURACOS

O serviço mais demandado desta RA é o de **TAPA-BURACOS** e observamos que os picos de demanda para este serviço ocorrem nos meses de chuva: outubro-novembro e fevereiro-março.

Isso nos indica que há uma correlação entre as condições climáticas e a necessidade de reparos de buracos nas ruas. Alguns motivos pelos quais o serviço de tapa-buracos é tão demandado durante os meses de chuva podem incluir:

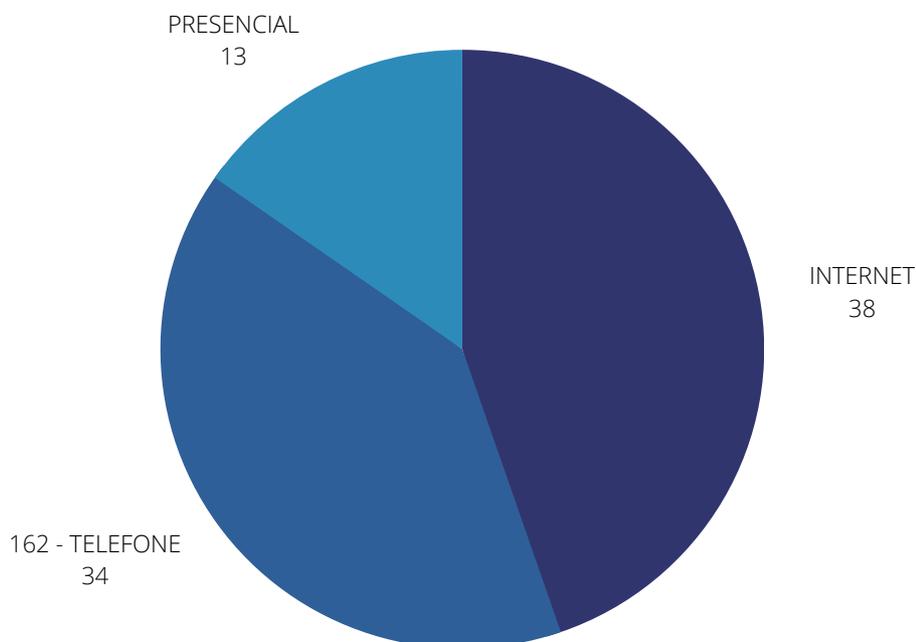
1. A chuva pode aumentar o tamanho e a profundidade dos buracos, tornando-os mais perigosos para os motoristas.
2. O excesso de água pode causar erosão e desgaste adicional no asfalto, criando novos buracos.
3. O tráfego aumenta durante os meses de chuva, o que significa que há mais veículos passando pelas ruas e criando mais desgaste nas estradas.
4. Os buracos podem estar escondidos debaixo de poças de água, o que pode torná-los mais difíceis de detectar e evitar.

Ter um serviço de tapa-buracos eficiente durante os meses de chuva é crucial para garantir a segurança das nossas vias e manter a infraestrutura da cidade em boas condições.



FORMA DE ENTRADA

o NÚMERO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL E POR TELEFONE foi igual ao trimestre anterior. Houve apenas uma queda no número de atendimentos pela internet, de 42 para 38 atendimentos. O sistema OUVDF, pela internet, continua liderando como o meio mais utilizado para as manifestações respondendo a 50% dos registros. A segunda posição foi mantida pelo telefone via 162:



**4º Trimestre /
2022**

**1º Trimestre /
2023**

INTERNET

42

38

TELEFONE

34

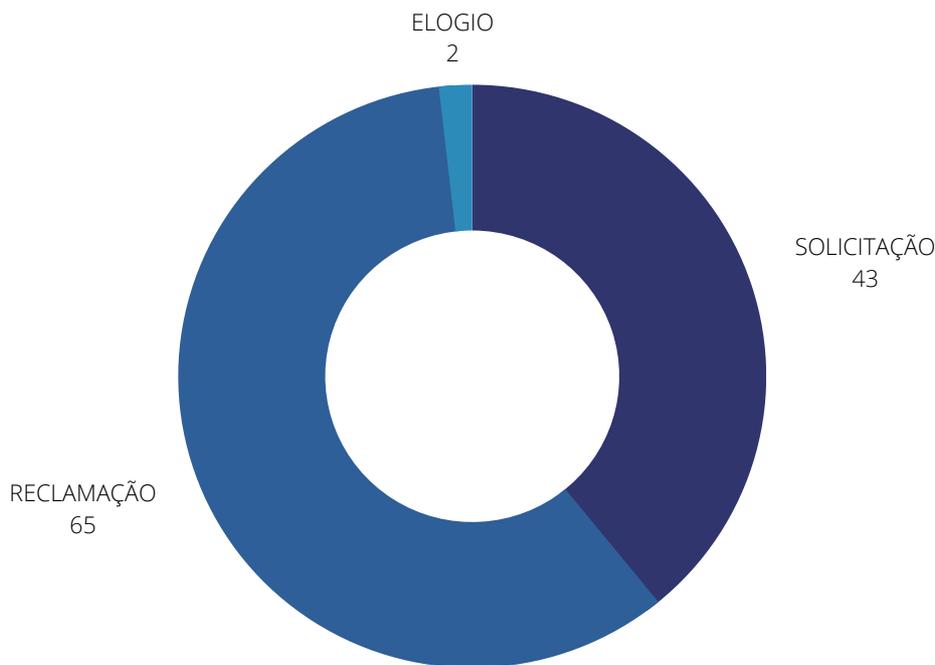
34

PRESENCIAL

13

13

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Pela primeira vez a RECLAMAÇÃO foi a tipologia mais utilizada pelo cidadão, o que pode ter relação direta com a mudança para o sistema PARTICIPA DF, pois agora a inteligência artificial seleciona a tipologia baseada no relato do usuário.

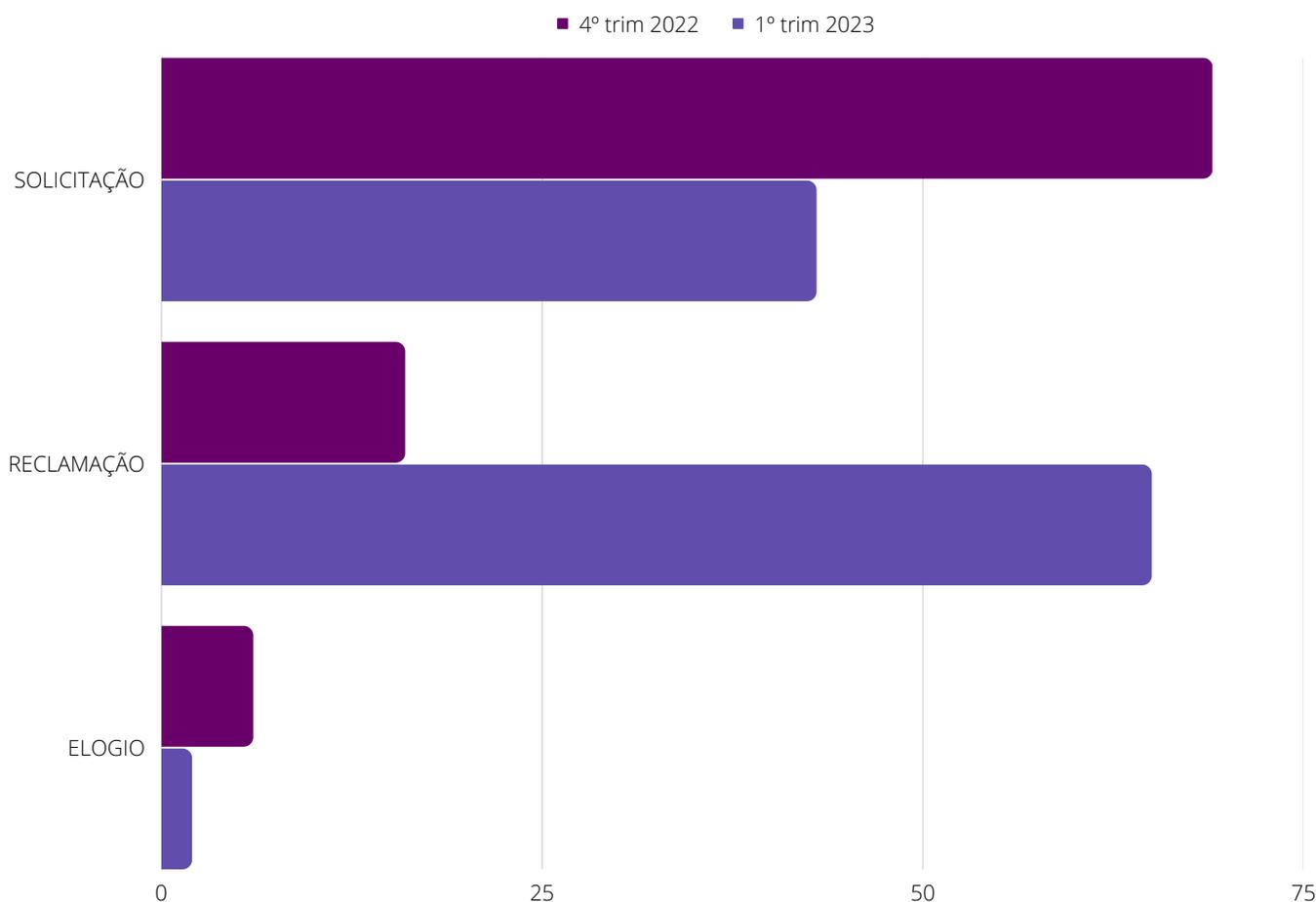
Além disso, ao analisar esses dados devemos considerar a relação direta entre o aumento de solicitações de tapa buracos e o período de chuvas acentuadas, que no DF têm os picos nos meses de março e novembro.

65

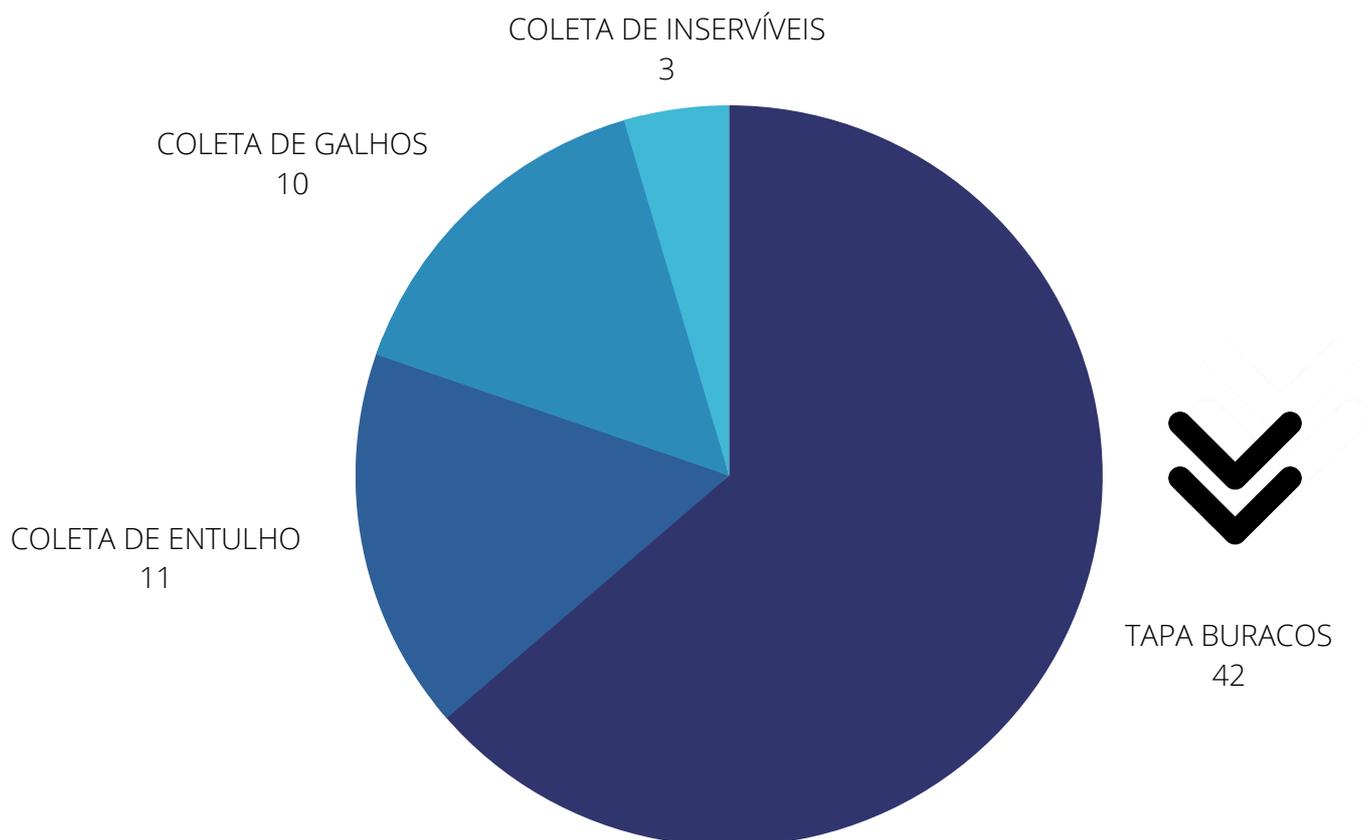
RECLAMAÇÕES

- A mudança para o sistema PARTICIPA DF pode ter influenciado no aumento do uso da tipologia "RECLAMAÇÃO" pelos cidadãos, uma vez que a inteligência artificial agora seleciona a tipologia baseada no relato do usuário.
- É importante considerar a relação direta entre as solicitações de tapa buracos e o período de chuvas acentuadas, que ocorrem com mais intensidade nos meses de março e novembro no DF.

- A análise desses dados pode ser útil para o planejamento de ações preventivas e de manutenção das vias públicas.
- É fundamental que as demandas continuem sendo canalizadas para o sistema PARTICIPA DF para melhor atender às demandas dos cidadãos.
- É possível que outras mudanças no sistema possam influenciar o tipo de tipologia mais utilizada pelos usuários, o que reforça a importância de uma análise constante dos dados.



CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS



Como nos períodos anteriores a maior demanda continua sendo em relação ao assunto **TAPA-BURACOS** com **42** manifestações atendidas, o que corresponde a **49%**. Em segundo lugar, o serviço mais demandado foi o de coleta de entulhos que teve 13% dos registros, seguido da coleta de podas/galhos, com 12% das manifestações. Portanto, a seguir detalharemos estes assuntos analisando-os tanto quantitativa como qualitativamente.

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

TAPA - BURACOS



RECLAMAÇÃO

42

Manifestações

49%

Das demandas recebidas

4° Trim/ 2022



Resolutividade



Satisfação com a Resposta



Recomendação

1° Trim/ 2023



Resolutividade



Satisfação com a Resposta



Recomendação

NOTA EXPLICATIVA

Os índices qualitativos tendem a ser um reflexo da satisfação do usuário com o atendimento de sua demanda.

Ele deve ser interpretado com cautela e considerando o contexto da Administração e as peculiaridades da região administrativa.

No primeiro trimestre de 2023 a Administração obteve a avaliação insatisfatória de apenas 5 moradores e estavam relacionadas aos seguintes pedidos:

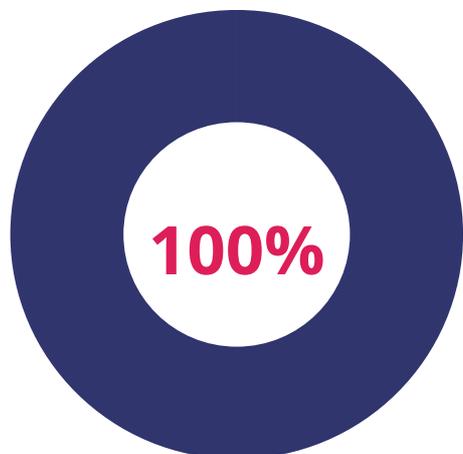
- 1.Solicitação de limpeza em terreno de particular,
- 2.Solicitação de tapa-buracos onde não há asfalto (próximo ao Manacá),
- 3.Solicitação de tapa buracos na QS 6 que mesmo tendo sido atendida o morador avaliou como "Não atendida";
- 4.Reclamação quanto a buracos na Vereda da Cruz;
- 5.Solicitação de tapa-buracos na QS 10.

Desta forma, a queda nos índices qualitativos não necessariamente refletem uma piora na prestação de serviço, mas é um risco quando se trata de um universo de amostragem restrito, como nosso caso. Das 85 manifestações recebidas, apenas 5 foram avaliadas de forma insatisfatória. No entanto esse número ganha grandes proporções quando apenas 20 cidadãos respondem as 85 pesquisas disponibilizadas.

Pontuamos ainda, a parceria estabelecida entre Ouvidoria e COEX, pois o trabalho desenvolvido por esta coordenação destaca-se pela qualidade no retorno da execução das demandas.

Como trata-se de uma região administrativa em processo de regularização, é de esperar situações pontuais como as apresentadas, pois não podem ser executadas obras de pavimentação urbana e calçamento em via pública, por exemplo, o que gera insatisfação da população.

COLETA DE INSERVÍVEIS, ENTULHO E PODAS



SOLICITAÇÃO
100%

SOLICITAÇÕES

21

Manifestações

25%

Das demandas recebidas



AO serviço de coleta oferecido pela RA tem agradado muito o cidadão. A satisfação do usuário permanece em 100% de satisfação. Cabe observar que é feito um trabalho personalizado de marcação para o recolhimento de inservível. A Coex entra em contato com o morador e agenda o dia e o período da retirada. Nesse sentido aproveitamos para parabenizar toda COEX por seu comprometimento e agilidade na execução das coletas e no agendamento.

4º Trim/ 2022



Resolutividade

Satisfação com
a Resposta

Recomendação

1º Trim/ 2023



100%

100%

100%

A percepção do morador em relação ao atendimento de sua coleta (inservível, poda ou entulho), apresenta grande índice de resolutividade, ou seja, o cidadão tende a ficar satisfeito quando solicita o serviço.

O ponto crítico deste serviço é em relação a quantidades muito volumosas de podas feitas pelos moradores e descartadas em via pública. Algumas solicitações demandavam pá carregadeiras e mais de 1 viagem de caminhão.

Isso evidenciou a necessidade de análise prévia a fim de identificar se o serviço de fato é elegível. Pois a administração não tem capacidade logística para vultuosas quantidades de podas e até mesmo entulho. Por esse motivo estabeleceu-se que o mesmo endereço só poderá solicitar esse serviço uma vez a cada 3 meses.

Destacamos que conforme Lei n. 6.157, de 25 de junho de 2018 é responsabilidade do cidadão providenciar a locação de containers para descartes de entulhos.

A equipe da administração mostra-se atenta às necessidades da comunidade e através de rondas técnicas consegue identificar problemas e solucioná-los com rapidez e eficiência.

VISÃO GERAL

Comparando os índices qualitativos do 4º trimestre/ 2022 e 1º trimestre/ 2023

4º Trim/ 2022

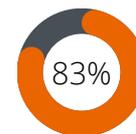
1º Trim/ 2023



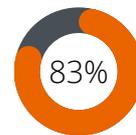
Resolutividade



Satisfação com Resposta



Recomendação



METAS ESTABELECIDAS NO PLANO DE AÇÃO 2023

AÇÃO	META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	2023
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES AVALIADAS	20%	23%				
ADEQUAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS	100%	100%				
Projeto: FALA AREAL	20 atendimentos / trimestre	0				
Projeto: CENTRALIZA	Não fazer registros informais via app ou telefone	100% CANALIZADO				
Projeto: LINGUAGEM SIMPLES	88% SATISFAÇÃO C/ RESPOSTA	83%				

ACOMPANHAMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS NO PLANO DE AÇÃO 2022

1. Projeto RESPOSTA SIMPLES

Meta: 88% de satisfação com a resposta

Indicador atual: 83%

Situação: Abaixo da meta estabelecida

2. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES AVALIADAS

Meta: 20%

Indicador atual: 23%

Situação: Acima da meta estabelecida

3. PROJETO FALA AREAL

Meta: 20 ATENDIMENTOS NO TRIMESTRE

Indicador : Não houve demanda para o projeto até o momento.

Situação: Abaixo da meta

4. Projeto CENTRALIZA

Meta: 100% das demandas canalizadas para os canais oficiais

Indicador atual: 100%, meta alcançada