



RELATÓRIO TRIMESTRAL

01/01/2022 a 31/03/2022

OUVIDORIA

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL
DE
ARNIQUEIRA**

INTRODUÇÃO

Cada órgão do Governo do Distrito Federal (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria especializada. A Ouvidoria da Administração Regional de Arniqueiras é uma delas.

O seu principal objetivo é efetivar o disposto no artigo 37, § 3º da Constituição Federal, que regula a respeito das formas de participação do usuário na administração pública.

Assim, o cidadão poderá registrar manifestações para elogios/sugestões/solicitações/reclamações e denúncias.

A comunicação efetiva entre cidadãos e órgãos promove a democracia participativa, melhora a qualidade dos serviços, e estabelece a formação de confiança e colaboração mútuas.

A publicação deste relatório atende ao disposto na INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01, DE 05 DE MAIO DE 2017,;

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

...VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

Os dados deste relatório referem-se aos resultados apurados no período de 01/01/2022 a 31/03/2022, 1º trimestre de 2022.

CANAIS DE ATENDIMENTO



162



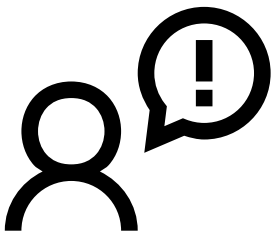
www.ouv.df.gov.br



Presencialmente

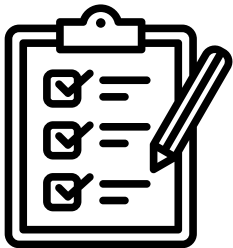
ANÁLISE QUANTITATIVA

1º TRIMESTRE 2022

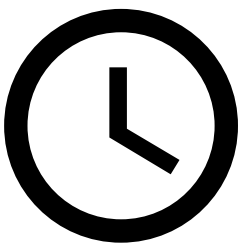


92 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

78 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS



30 MANIFESTAÇÕES AVALIADAS



PRAZO MÉDIO DE 7,4 DIAS
PARA RESPOSTA

OS DADOS AQUI APRESENTADOS ENCONTRAM-SE DISPONÍVEIS
PARA CONSULTA E PARAMETRIZAÇÃO NO PAINEL DA OUVIDORIA
DO DISTRITO FEDERAL, NO ENDEREÇO
WWW.PAINEL.OUVIDORIA.DF.GOV.BROS

DADOS COMPLEMENTARES

Administração Arniqueira - RA XXXIII

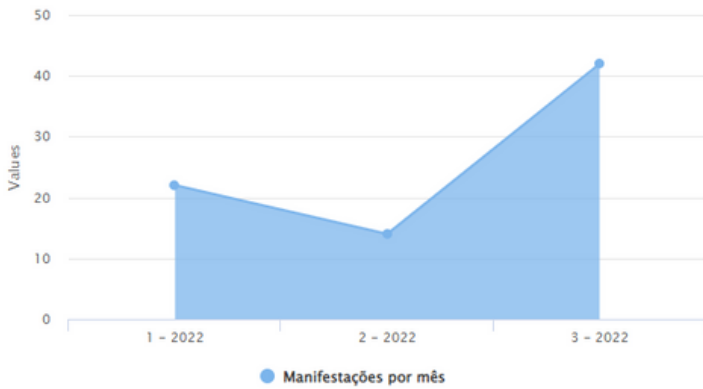
- Manifestações Registradas
- Respostas Definitivas
- Respostas Complementares
- Respostas Preliminares
- Trâmites
- Reclassificações
- Invalidações
- Período Selecionado:

78
91
10
78
28
0
0

01/01/2022 a 31/03/2022

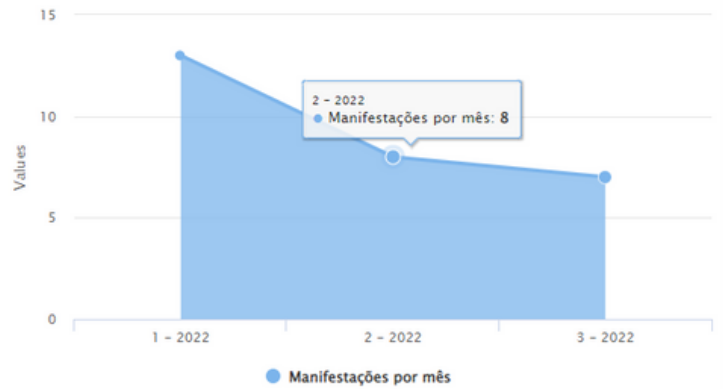
Manifestações Registradas

Total: 78



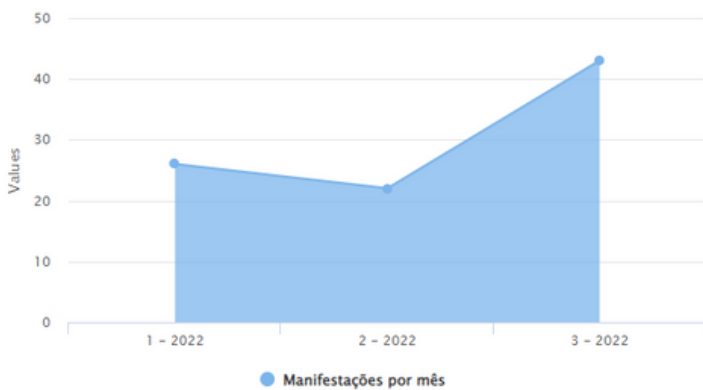
Manifestações Tramitadas

Total: 28



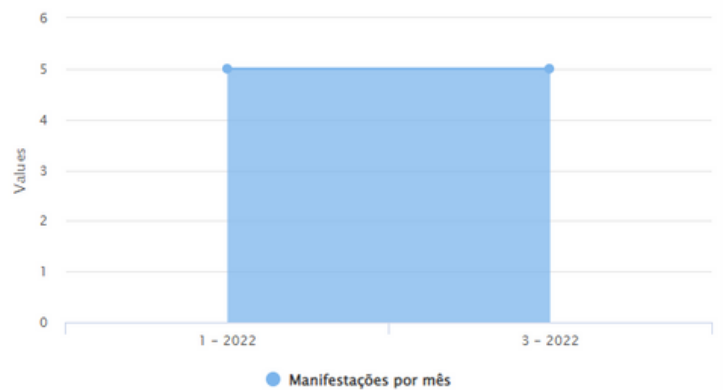
Respostas Definitivas

Total: 91

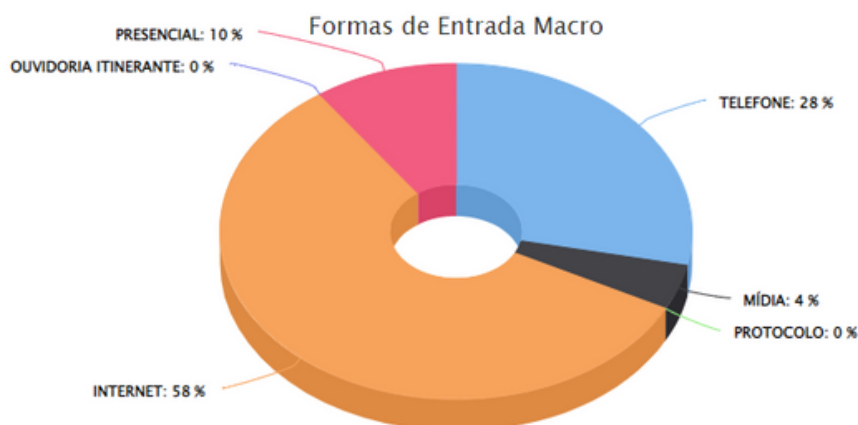


Respostas Complementares

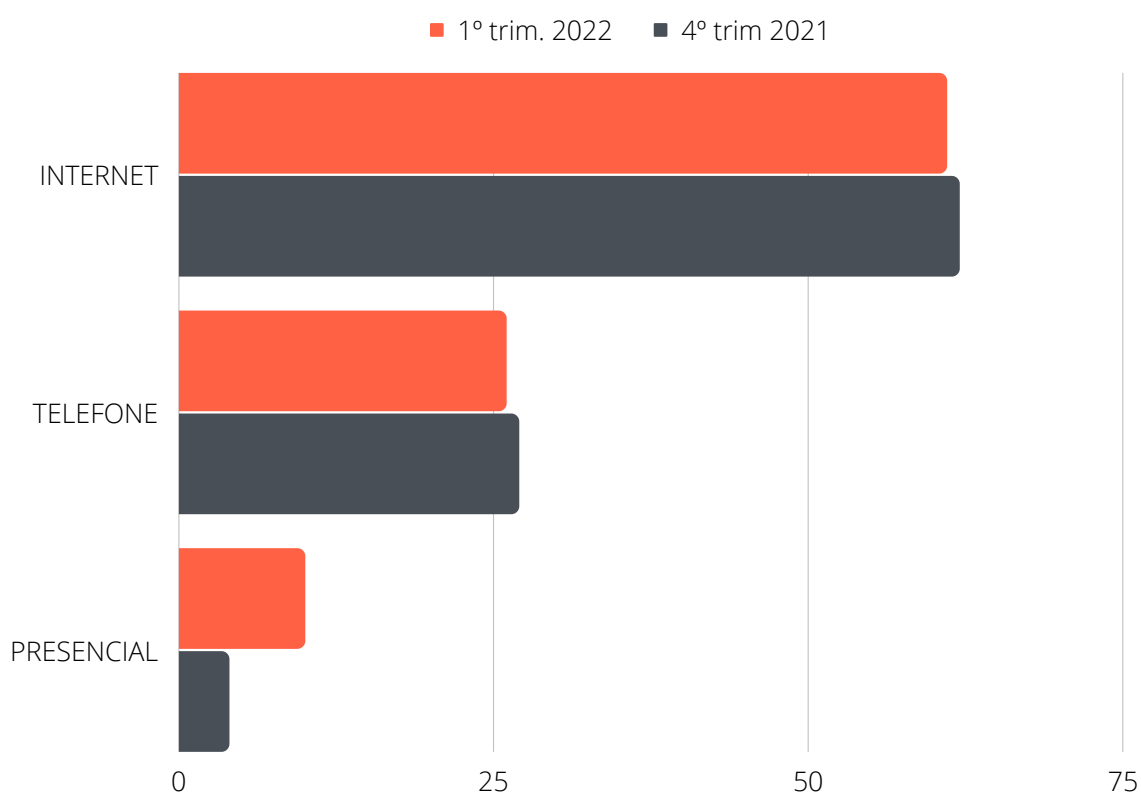
Total: 10



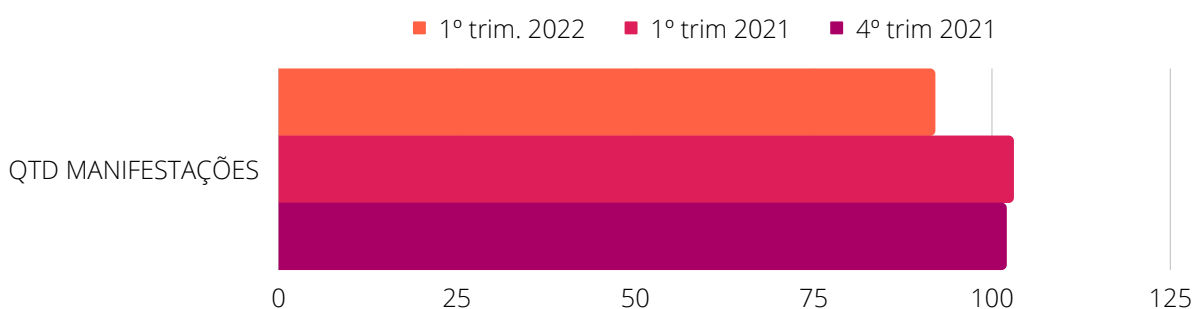
FORMA DE ENTRADA



Os meios mais utilizados para registro das demandas é a internet, via OUVDF, e em seguida por telefone, via 162. A diferença quantitativa entre as duas ferramentas é baixa, mas percebe-se uma sutil migração do telefone para a internet. No 1º trim. de 2022 houve um aumento no número de registros via OUVDF em 5% enquanto houve diminuição no registro via 162 também em 5%.



QUANTIDADE DE ENTRADAS



NO 1º TRIMESTRE OBSERVAMOS UMA QUEDA NO VOLUME DE REGISTROS, EM RELAÇÃO AO OBSERVADO NO TRIMESTRE ANTERIOR.

COM RELAÇÃO AO MESMO PERÍODO EM EXERCÍCIOS ANTERIORES, OBSERVA-SE QUE TAMBÉM HOUVE QUEDA DE 10%.

IMPORTANTE DESTACAR A MUDANÇA DE COMPORTAMENTO DO USUÁRIO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA COM RELAÇÃO AO CANAL DE ENTRADA.

OBSERVA-SE QUEDA NA UTILIZAÇÃO DA CENTRAL 162 ,

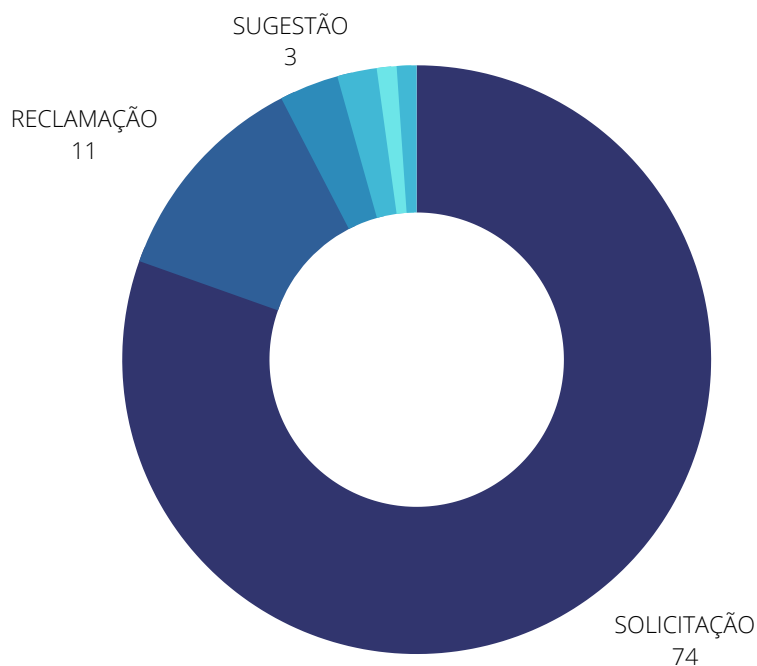
ESTE MOVIMENTO DEVE SER OBSERVADO, DE FORMA A IDENTIFICAR SUAS CAUSAS, INCLUSIVE PARA PROMOÇÃO DE ADEQUAÇÕES NA DIVULGAÇÃO DOS CANAIS OFICIAIS DE ATENDIMENTO, A FIM DE AUMENTAR A PARTICIPAÇÃO POPULAR.



✓ Crescimento do registro direto do usuário (OUV-DF), acompanhado pela queda gradual da utilização Central.

✓ Aumento de 5% do autoatendimento (OUV-DF) enquanto houve queda de 5% no canal 162 (central).

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Das 92 Manifestações recebidas, esta ouvidoria registrou 11 Reclamações e 1 Denúncia:

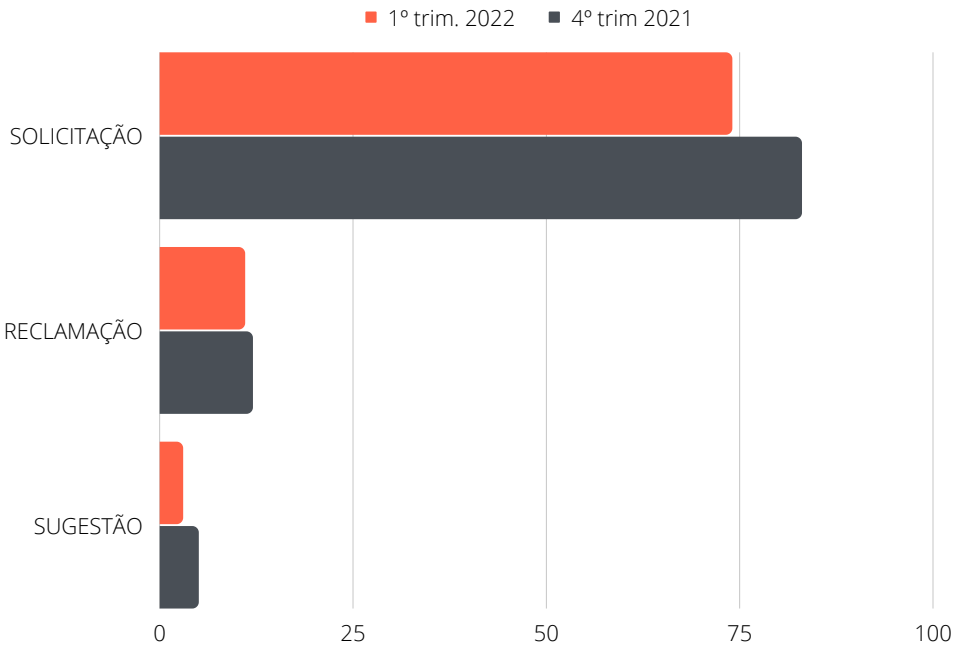
11

RECLAMAÇÕES

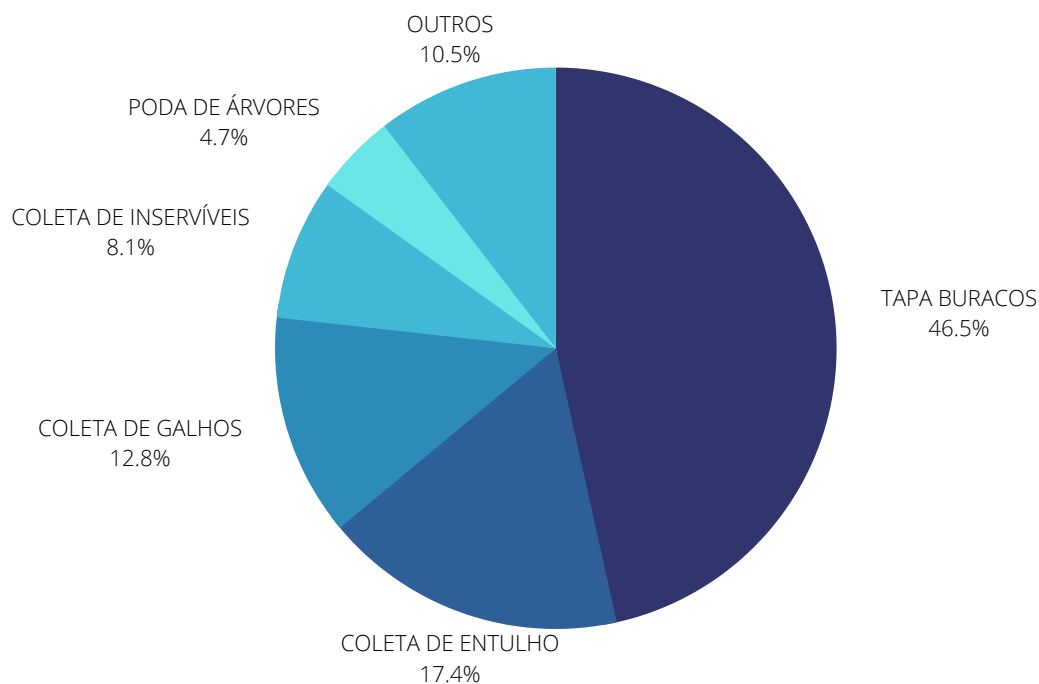
1

DENÚNCIA

A Solicitação continua sendo a tipologia mais utilizada pelo cidadão e teve queda de 11% em relação ao relatório do último período. Ao analisar esses dados devemos considerar a relação direta entre o aumento de solicitações de tapa buraco no início do período chuvoso, especificamente em outubro de 2021 quando houve pico nas solicitações recebidas.



CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS

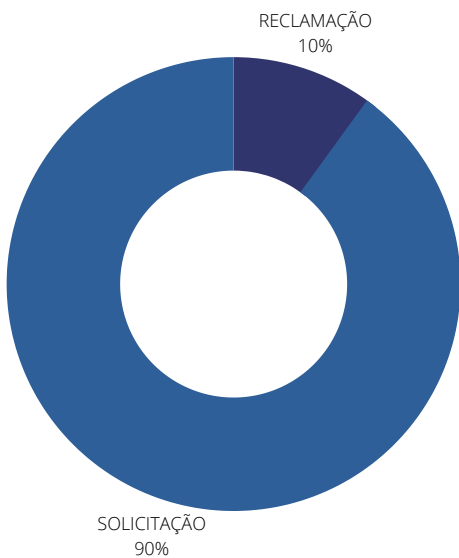


O primeiro trimestre de 2022 registrou 92 manifestações, e como nos períodos anteriores a maior demanda continua sendo em relação ao assunto tapa buracos que teve 40 manifestações. Em segundo lugar, o serviço mais demandado é o de coleta de entulhos que teve 15 registros, seguido da coleta de galhos e troncos (restos de podas) com 11 manifestações registradas.



PRINCIPAIS ASSUNTOS

TAPA - BURACOS

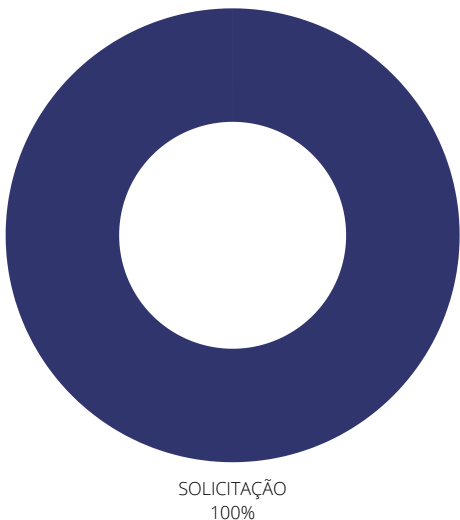


40

Manifestações

4 Reclamações e 36 solicitações

RECOLHIMENTO DE ENTULHOS



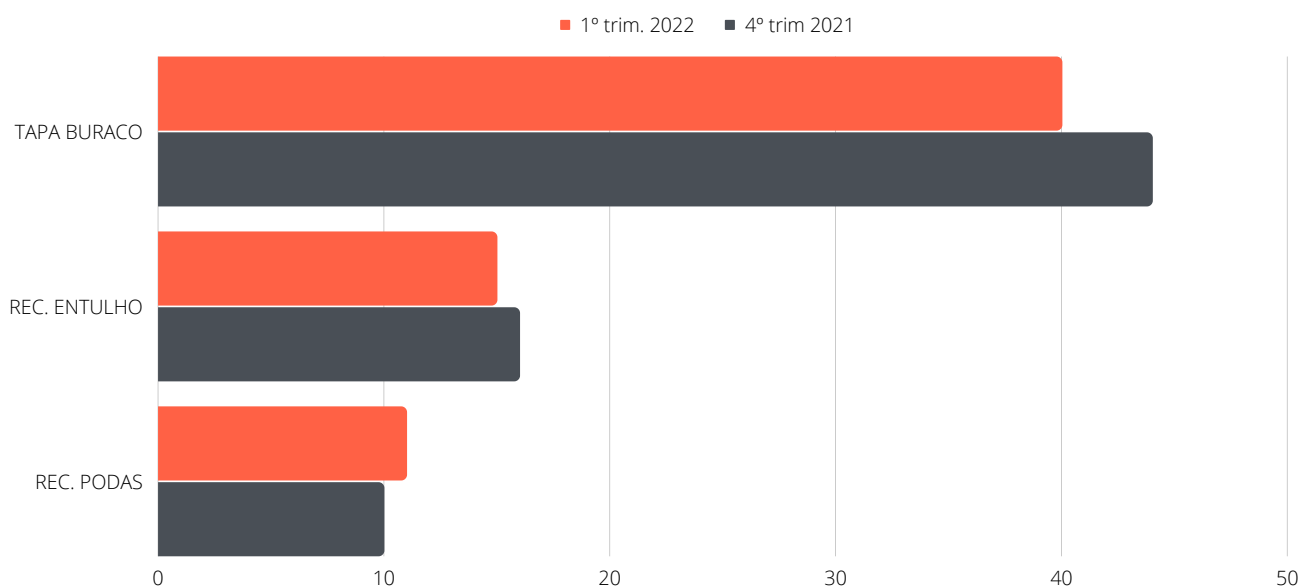
15

SOLICITAÇÕES

Quando comparamos a proporção entre os assuntos, o mais demandado continua sendo Tapa buracos, No período analisado, de janeiro à março de 2022, foram 46,5% das manifestações respondidas.

O índice se mostra inferior ao do último relatório que foi de 48,4%, e, também, quando comparado ao mesmo período do ano de 2020, que estava em 58,3%.

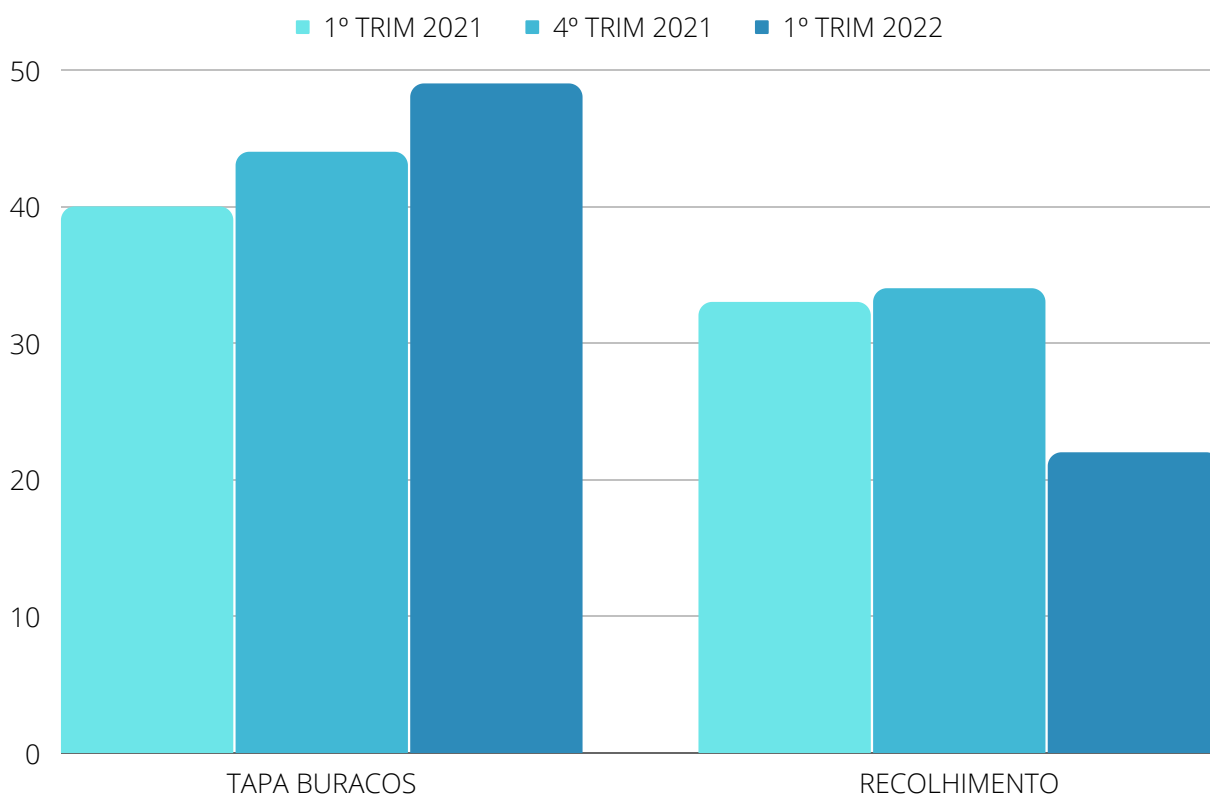
Isso não significa que a demanda diminuiu, mas que a participação de outros assuntos aumentou.



Observa-se ainda, que no mesmo período de 2021 tivemos 40 solicitações de tapa buracos. Enquanto no trimestre passado foram 44 e nesse trimestre registramos 49.

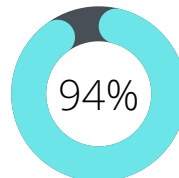
Importante notar também, a diminuição na solicitação de coletas, uma vez que a Administração tem adotado uma postura pró ativa em relação ao tema. A equipe da administração está atenta às necessidades e diariamente em sua ronda técnica consegue identificar problemas e solucioná-los com rapidez e eficiência. Desta forma, as manifestações de recolhimento diminuiram significativamente graças a esse trabalho preventivo.

O gráfico abaixo mostra a comparação entre 3 trimestres: O último trimestre de 2021, o 1º trimestre de 2021 e o 1º de 2022. Para efeitos didáticos deste gráfico todos os tipos de recolhimento foram somados:

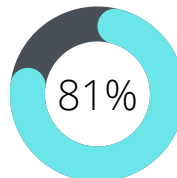


ANÁLISE QUALITATIVA

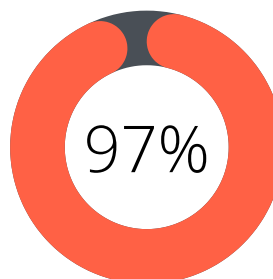
1º TRIM 2021



4º TRIM 2021



1º TRIM 2022



RESOLUTIVIDADE

No período analisado, de janeiro à março de 2022, das 92 manifestações recebidas nesta administração, 30 cidadãos responderam a pesquisa de satisfação, aproximadamente uma amostragem de 30%.

A Administração Regional de Arniqueira obteve 97% de resolutividade considerando esse contexto.

O índice se mostra superior ao do último relatório, e, também, quando comparado ao mesmo período do ano de 2020.

PAINEL DA OUVIDORIA

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



A Satisfação com a resposta é o indicador que mais demanda nossa atenção em busca de melhoria. Atualmente em 84%, no mesmo período do ano passado alcançou 94% de satisfação segundo os respondentes da pesquisa.

As respostas são produzidas pelas áreas técnicas e adaptadas pela ouvidoria quando há necessidade de uma linguagem menos formal. A interação entre a Ouvidoria e as Coordenações da Administração tem sido muito eficiente e produtiva quanto aos prazos, estritamente respeitados. Destacamos o trabalho da COEX e de seus servidores, que tem desempenhado um excelente trabalho junto à Ouvidoria.

No entanto entendemos ser possível um alinhamento estratégico para juntos melhorarmos a satisfação com a resposta.

Apesar disso, ao analisar esse indicador devemos considerar alguns fatores de extrema relevância para essa leitura:

1. A principal serviço demandado é o de tapa-buracos;
2. A execução depende diretamente da massa asfáltica produzida e entregue pela Novacap;
3. A resposta definitiva informa que o prazo para execução do trabalho é de até 15 dias úteis;
4. No momento em que recebe a resposta da ouvidoria o cidadão ainda não teve a percepção visual do atendimento de sua demanda.

O Plano de Ação 2022 prevê como meta 88% de satisfação com a resposta. A ouvidoria têm se empenhado em oferecer retorno aos cidadãos de modo tempestivo, cumprindo com o princípio da eficiência, fundamental para a Administração Pública.

METAS ESTABELECIDAS NO PLANO DE AÇÃO 2022

| | META | 1º TRIM | 2º TRIM | 3º TRIM | 4º TRIM |
|--|------|---------|---------|---------|---------|
| SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA | 88% | 84% | | | |
| QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES AVALIADAS | 15% | 29% | | | |
| RESOLUTIVIDADE E DO ASSUNTO "TAPA BURACOS" | 80% | 94% | | | |
| ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA | 100% | 100% | | | |
| ADEQUAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS | 100% | 100% | | | |

ESIC

No 1º trimestre de 2022 foram registrados 3 pedidos de informação via E-sic, todos devidamente respondidos.