



# 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](http://www.ouv.df.gov.br)**

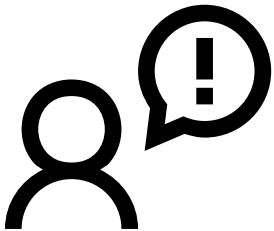


**Presencialmente**

# ANÁLISE QUANTITATIVA

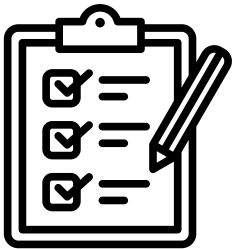
1º TRIMESTRE 2022

---

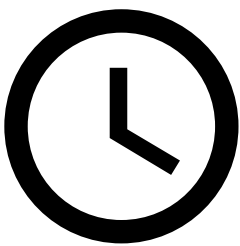


92 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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](http://WWW.PAINEL.OUVIDORIA.DF.GOV.BROS)

# DADOS COMPLEMENTARES

Administração Arniqueira - RA XXXIII

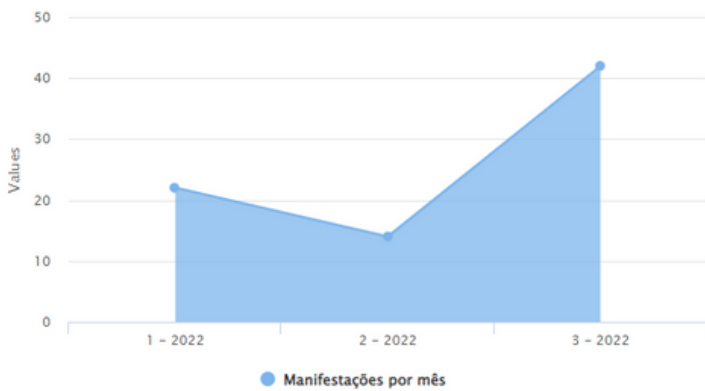
- Manifestações Registradas
- Respostas Definitivas
- Respostas Complementares
- Respostas Preliminares
- Trâmites
- Reclassificações
- Invalidações
- Período Selecionado:

78  
91  
10  
76  
28  
0  
0

01/01/2022 a 31/03/2022

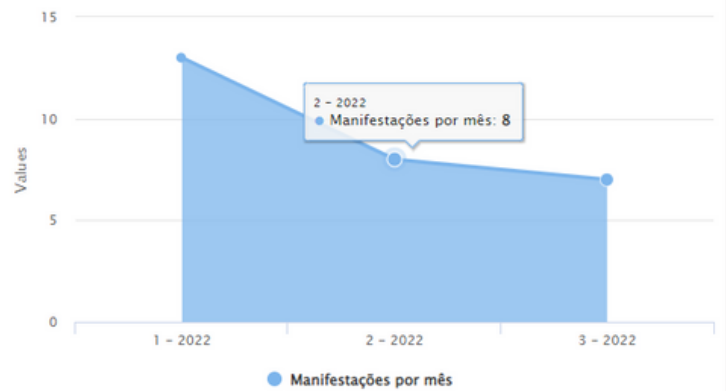
### Manifestações Registradas

Total: 78



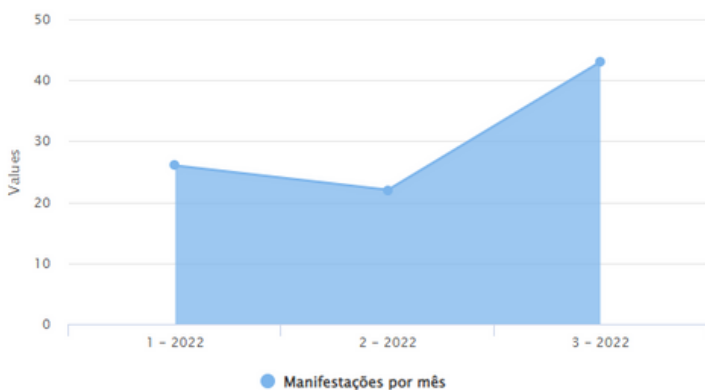
### Manifestações Tramitadas

Total: 28



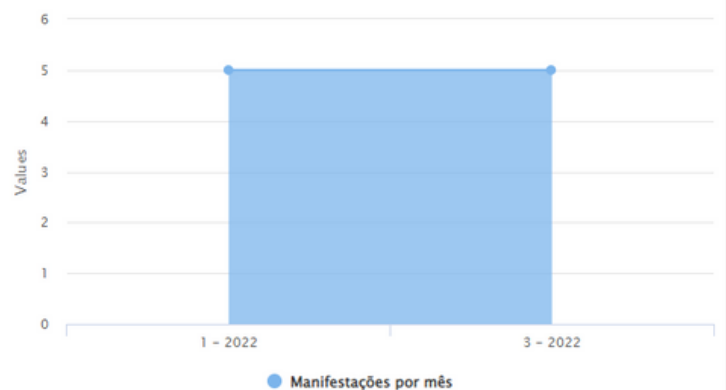
### Respostas Definitivas

Total: 91

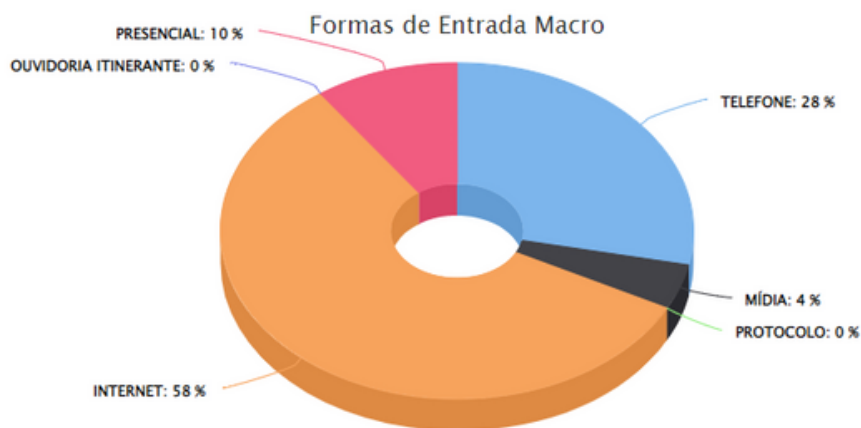


### Respostas Complementares

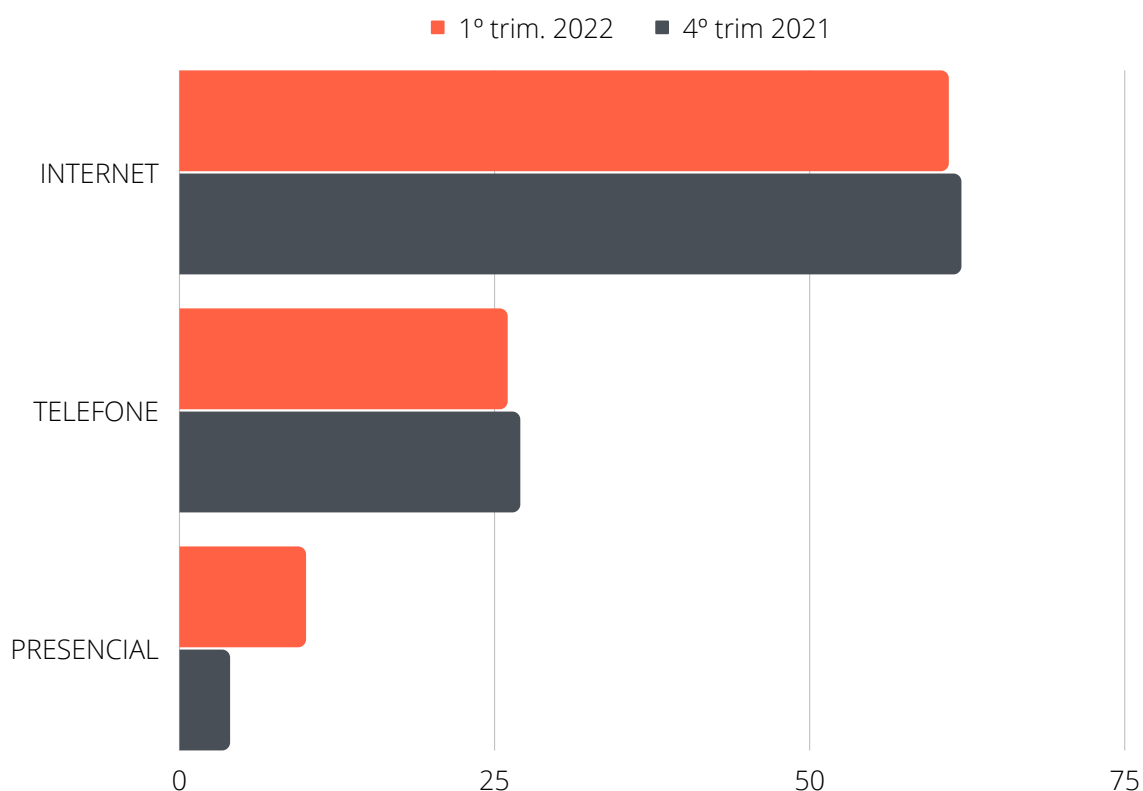
Total: 10



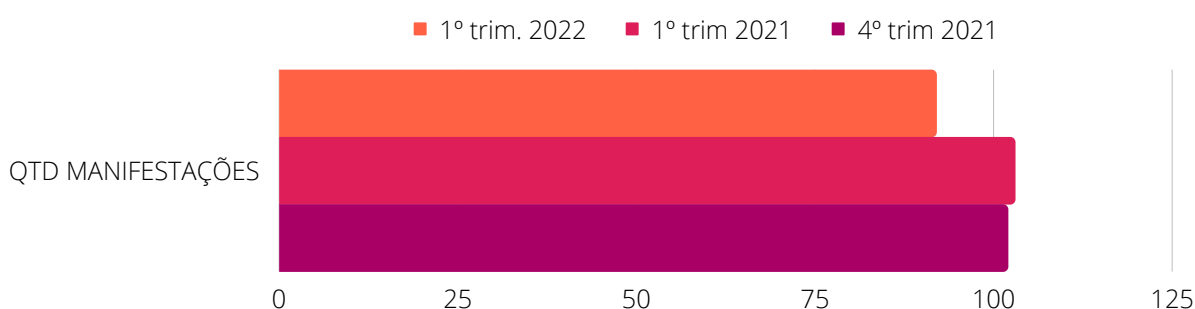
# FORMA DE ENTRADA



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 HOUE 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 ,

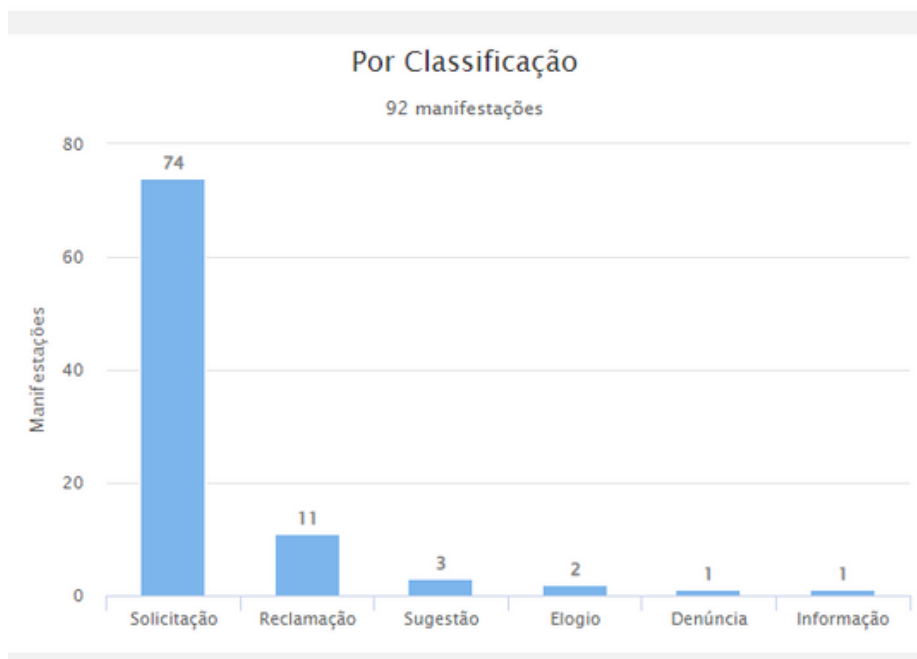
ESTE MOVIMENTO DEVE SER OBSERVADO, DE FORMA A IDENTIFICAR SUAS CAUSAS, INCLUSIVE PARA PROMOÇÃO DE ADEQUAÇÕES NA DIVULGAÇÃO DOS CANAIS OFICIAIS DE ATENDIMENTO, A FIM DE AUMENTAR A PARTICIPAÇÃO POPULAR.



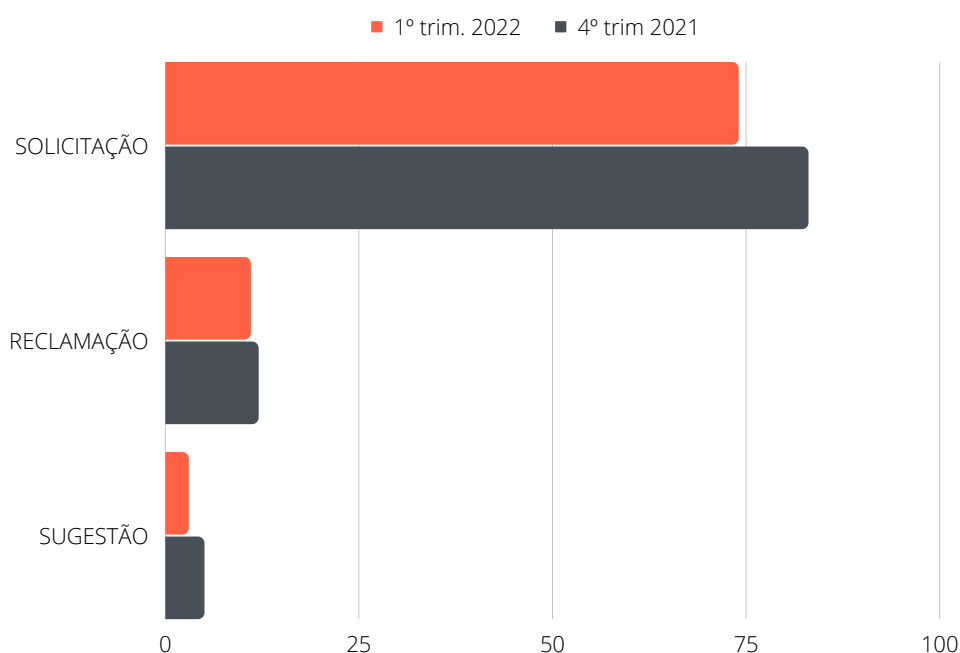
✓ Crescimento do registro direto do usuário (OUV-DF), acompanhado pela queda gradual da utilização Central.

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

# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



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.





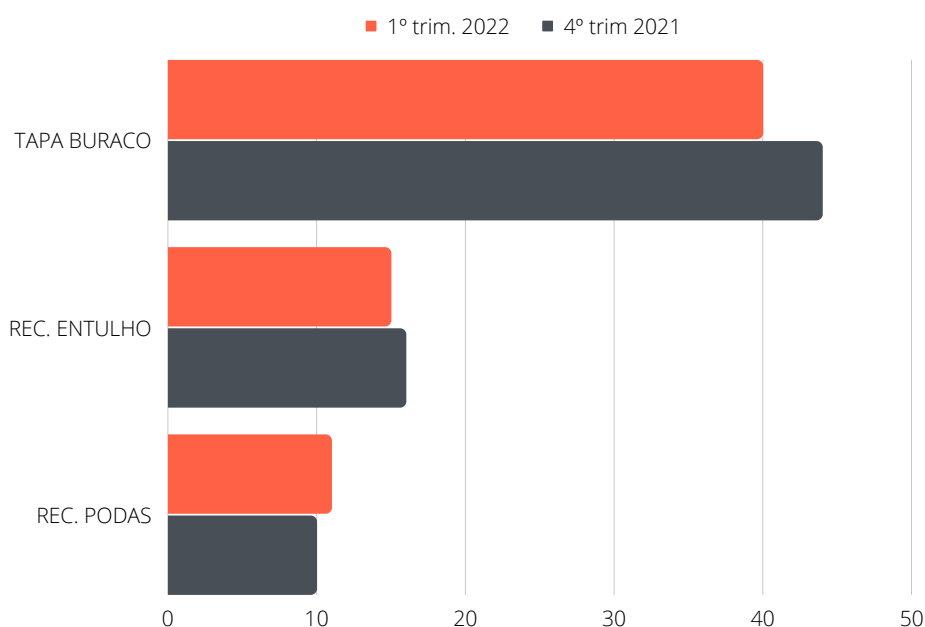
# ASSUNTOS



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 diminuíram significativamente graças a esse trabalho preventivo.

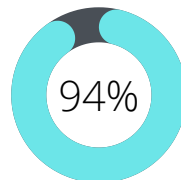
Para efeitos didáticos deste gráfico todos os tipos de recolhimento foram somados:



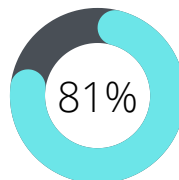
# ANÁLISE QUALITATIVA

---

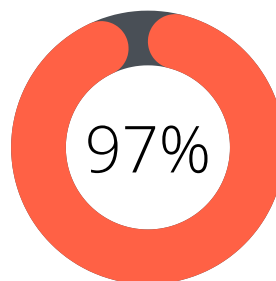
1º TRIM 2021



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"	82%	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.