

01/10 a
31/12/2022

4^o

RELATÓRIO TRIMESTRAL

ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DE
ARNIQUEIRA

CANAIS DE ATENDIMENTO



162



www.ouv.df.gov.br



Presencialmente

VISÃO GERAL

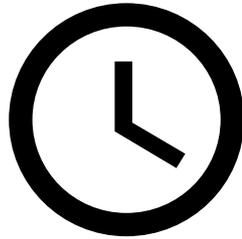
4º TRIMESTRE 2022

01/10/2022 a 30/12/2022

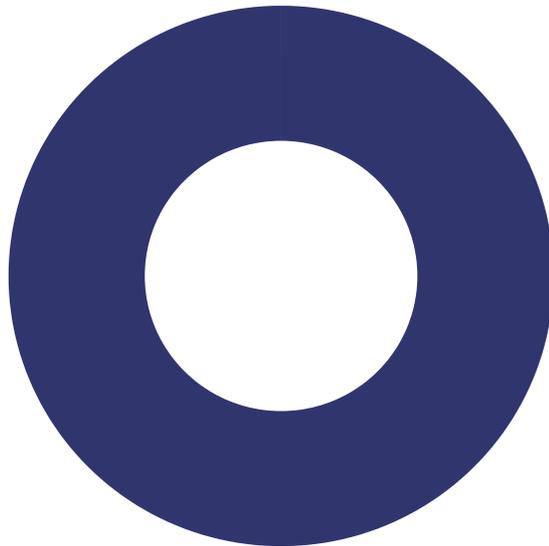
Os dados deste relatório referem-se aos resultados apurados no período de 01/10/2022 a 31/12/2022, 4º trimestre de 2022.

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

PRAZO DE RESPOSTA



PRAZO MÉDIO DE 10,8 DIAS
PARA RESPOSTA



RESPOSTA NO PRAZO

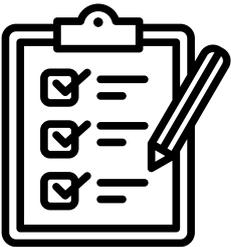
**100% das demandas registradas
foram respondidas dentro do
prazo legal.**

QUANTIDADE DE ENTRADAS



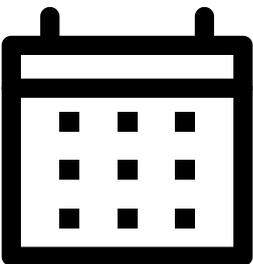
91

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



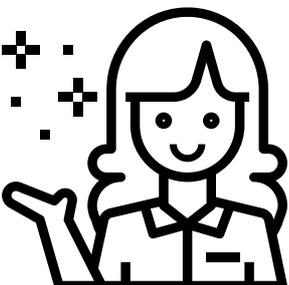
13

Nº DE CIDADÃOS QUE AVALIARAM



30

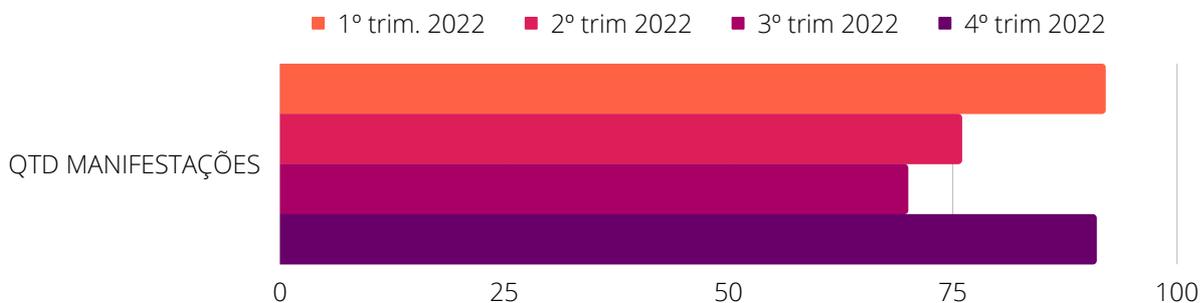
MÉDIA MENSAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



7

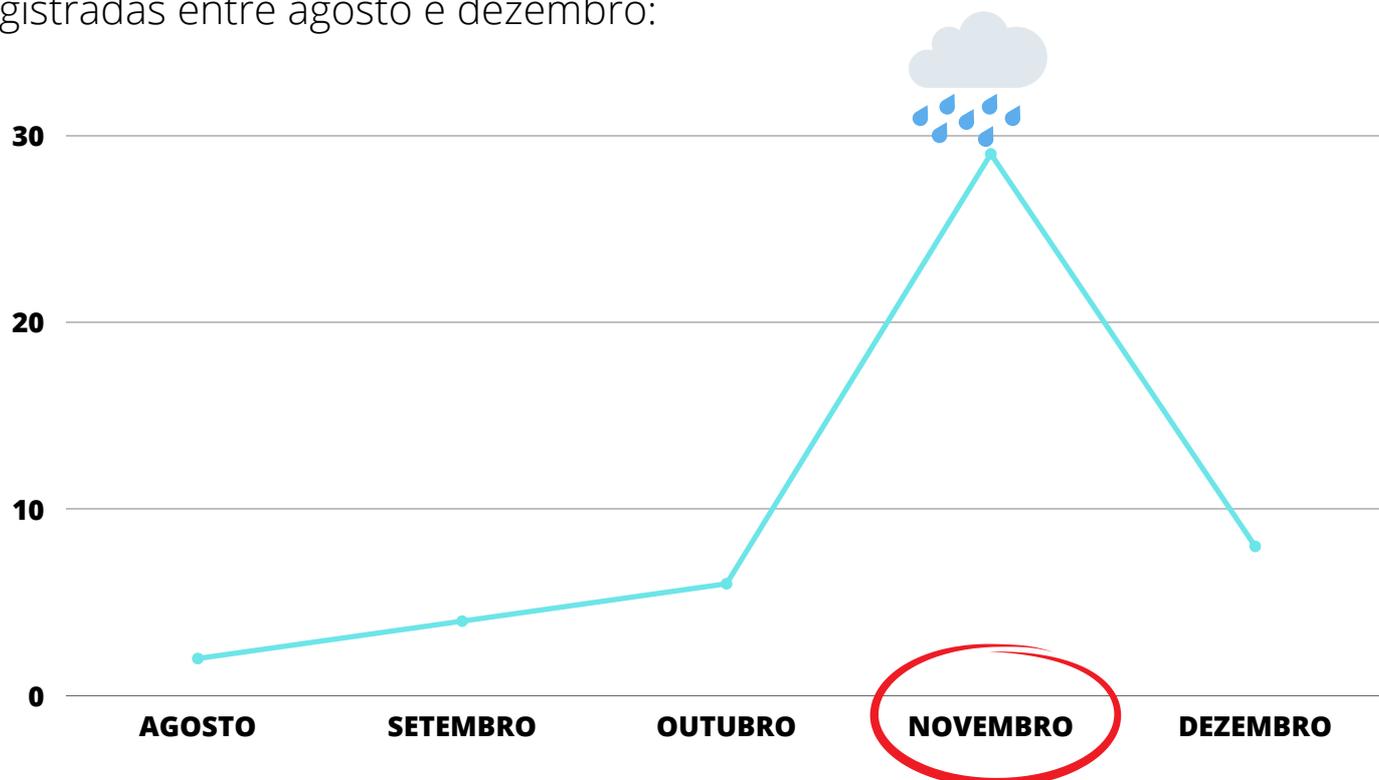
MÉDIA MENSAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

NO 4º TRIMESTRE OBSERVAMOS UM EXPRESSIVO AUMENTO NO VOLUME DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, EM RELAÇÃO AO OBSERVADO NOS TRIMESTRES ANTERIORES, DE 70 PARA 91 REGISTROS, ACRÉSCIMO DE 29%.

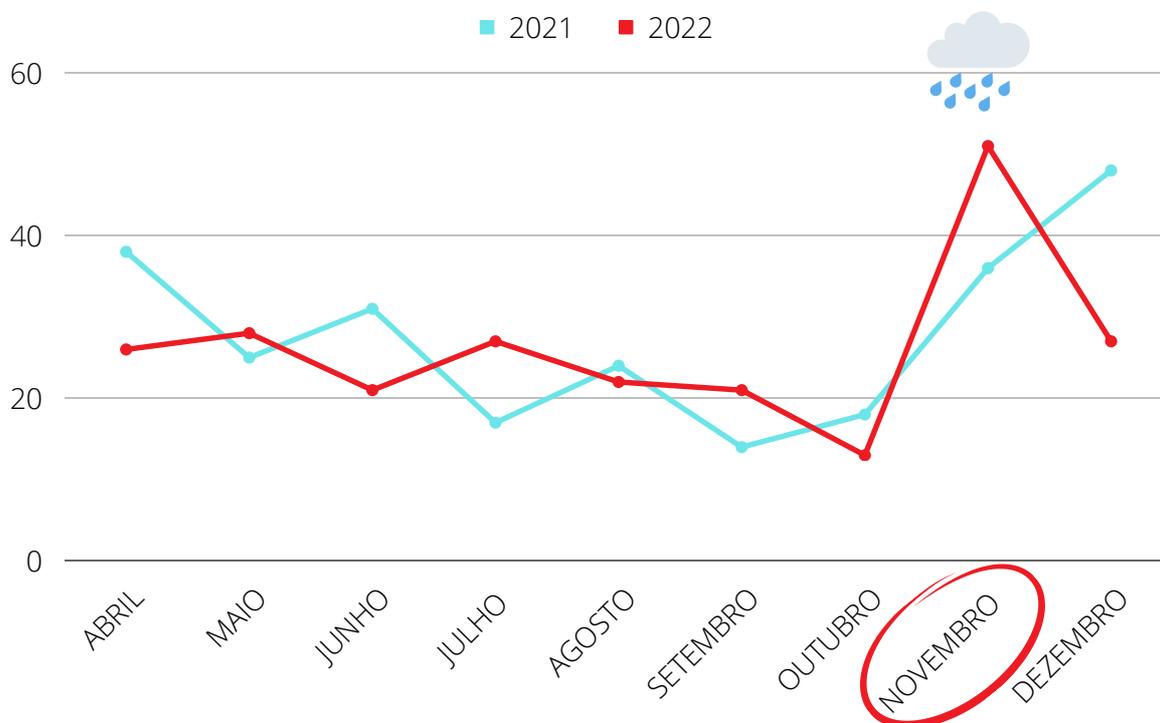


+ 29%

O serviço mais demandado desta RA é o de **TAPA-BURACOS** e no início das chuvas ocorre um relevante aumento no número de manifestações solicitando este serviço, o que pode ser melhor percebido se compararmos as demandas registradas entre agosto e dezembro:



O GRÁFICO A SEGUIR COMPARA O REGISTROS NOS ANOS DE 2021 E 2022 E EVIDENCIA A OCORRÊNCIA DE PICO NAS DEMANDAS DE TAPA BURACOS NO MÊS DE NOVEMBRO:.



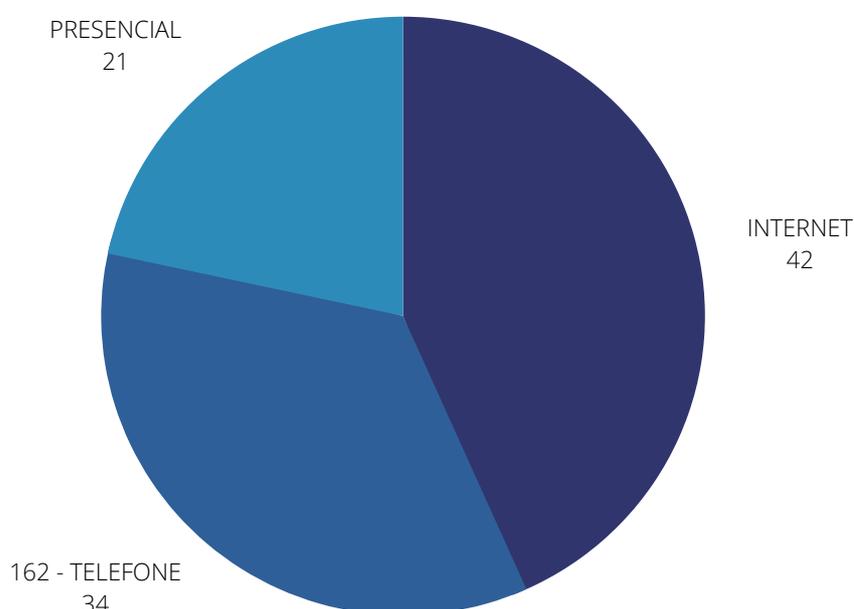
SUGESTÃO

Sugere-se que nos meses de agosto e outubro seja feito um trabalho preventivo nas vias de Arniqueira, identificando pontos críticos e reparando as pequenas fissuras que com as enxurragadas podem tornar-se buracos profundos.

Sugere-se ainda que seja feito o cálculo estimado da quantidade de massa asfáltica necessária para o mês de novembro e que seja comunicado à Novacap e SECID a fim de subsidiá-los com informações que possam auxiliar no planejamento da produção e distribuição e ainda no provisionamento de massa asfáltica para a RA de Arniqueira.

FORMA DE ENTRADA

No 4º trimestre de 2022 houve diminuição no atendimento presencial e aumento nos atendimentos via sistema e 162. 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:



3º Trimestre

4º Trimestre

INTERNET



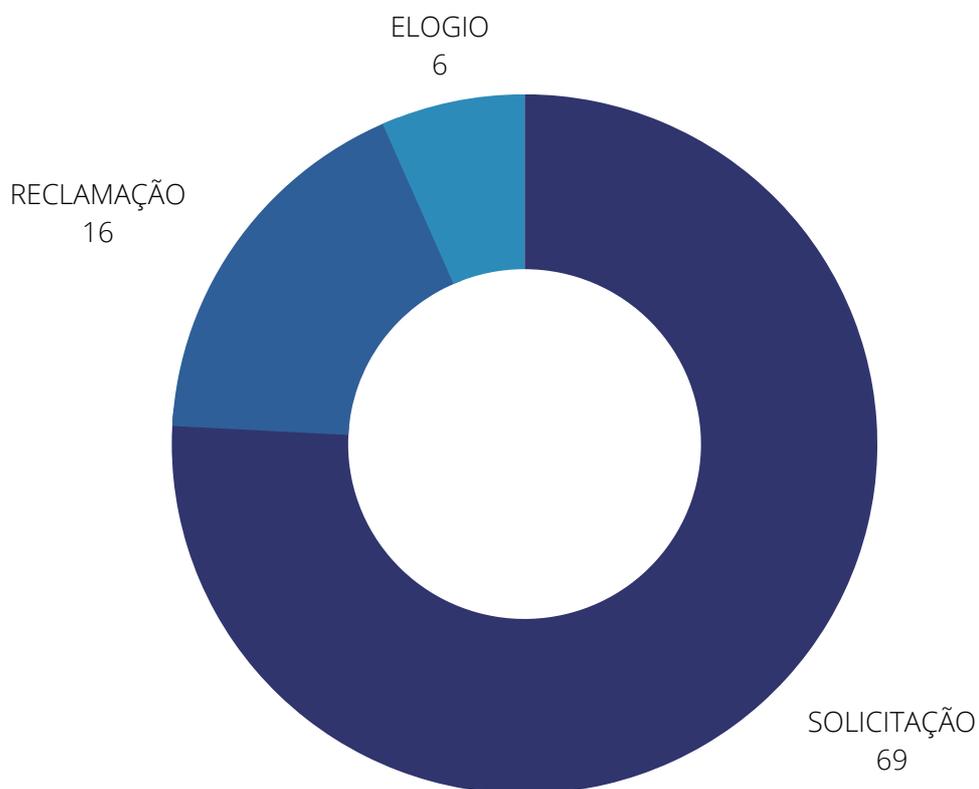
TELEFONE



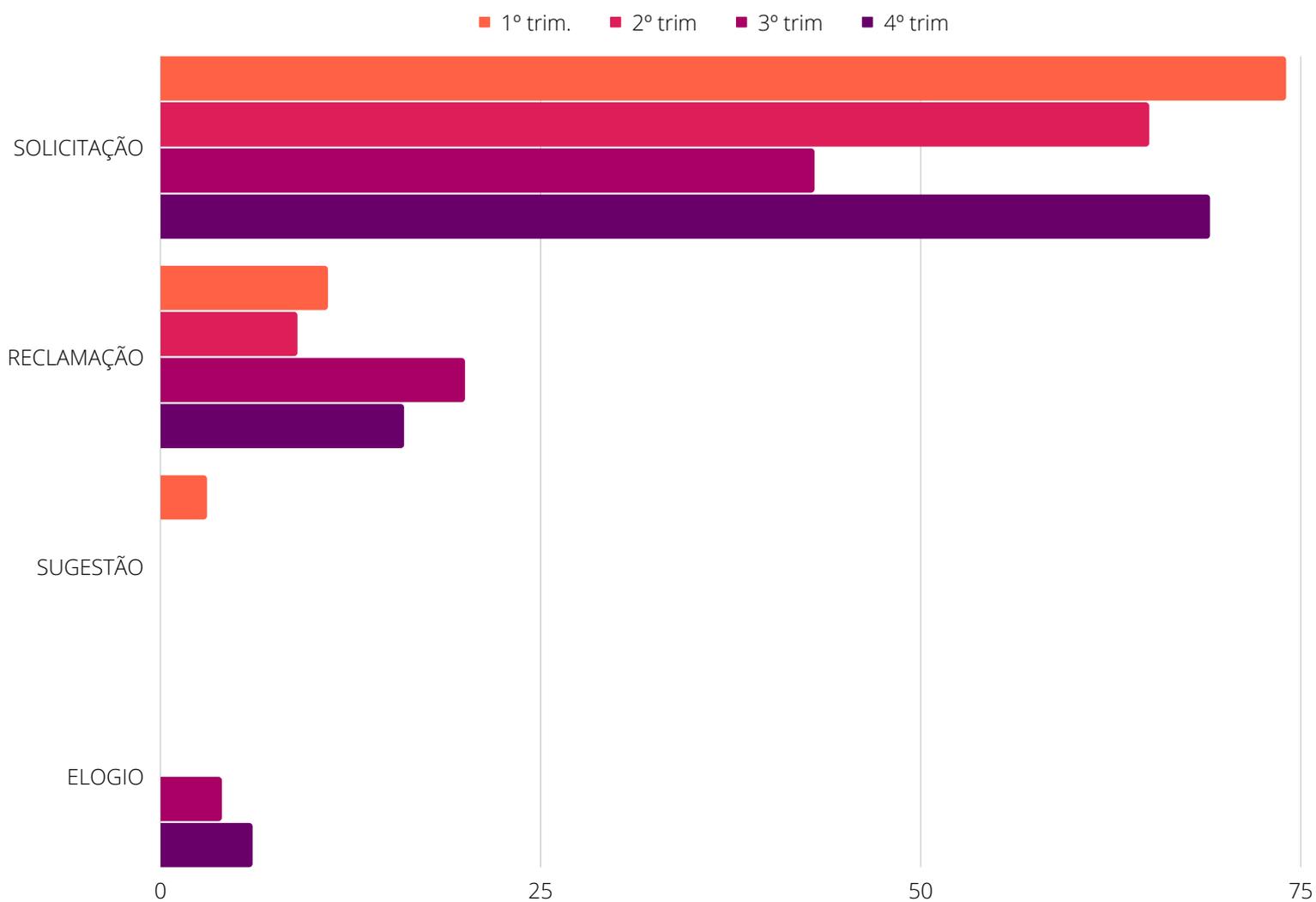
PRESENCIAL



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



A Solicitação continua sendo a tipologia mais utilizada pelo cidadão e aumentou de **60 %** em relação ao relatório do último trimestre, passando de 43 para 69 solicitações. Ao analisar esses dados devemos considerar a relação direta entre o aumento de solicitações de tapa buracos e o início das chuvas em novembro de 2022, quando houve pico nas solicitações recebidas.



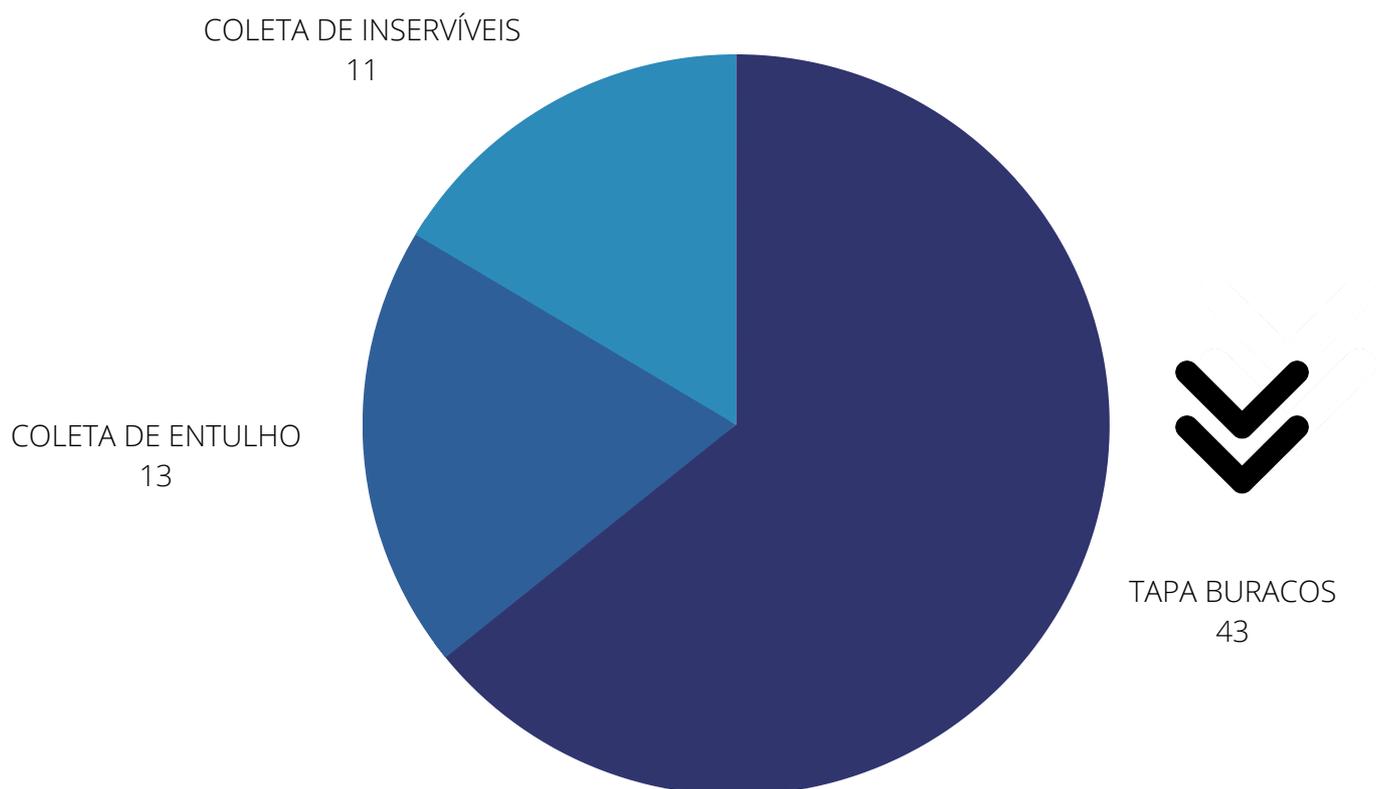
69
SOLICITAÇÕES

16
RECLAMAÇÕES

0
DENÚNCIAS

6
ELOGIOS

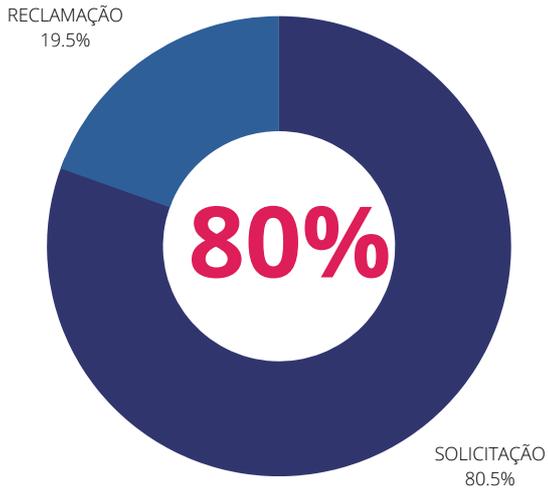
CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS



Como nos períodos anteriores a maior demanda continua sendo em relação ao assunto **TAPA-BURACOS** com **43** manifestações atendidas, o que corresponde a **47%**. Em segundo lugar, o serviço mais demandado foi o de coleta de entulhos que teve 14% dos registros, seguido da coleta de inservíveis com 12% das manifestações. Portanto, a seguir detalharemos estes assuntos analisando-os tanto quantitativa como qualitativamente.

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

TAPA - BURACOS



SOLICITAÇÕES

43

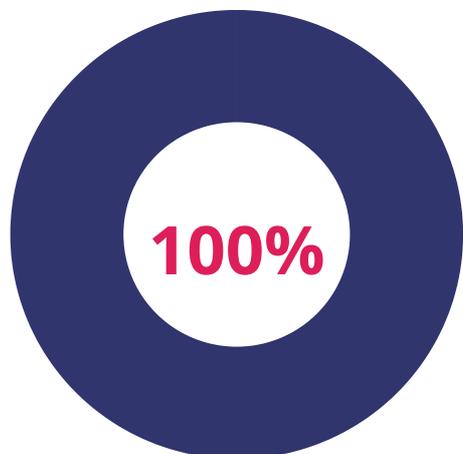
Manifestações

47%

Das demandas recebidas

	1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim
Resolutividade	89%	60%	100%	73%
Satisfação com a Ouvidoria	100%	80%	100%	83%
Recomendação	100%	80%	100%	100%
Qualidade da Resposta	100%	80%	100%	75%

COLETA DE INSERVÍVEIS, ENTULHO E PODAS



SOLICITAÇÃO
100%

SOLICITAÇÕES

31

Manifestações

30%

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.

1° Trim

2° Trim

3° Trim

4° Trim

Resolutividade



Satisfação com
a Resposta



Recomendação



Qualidade
da Resposta



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.

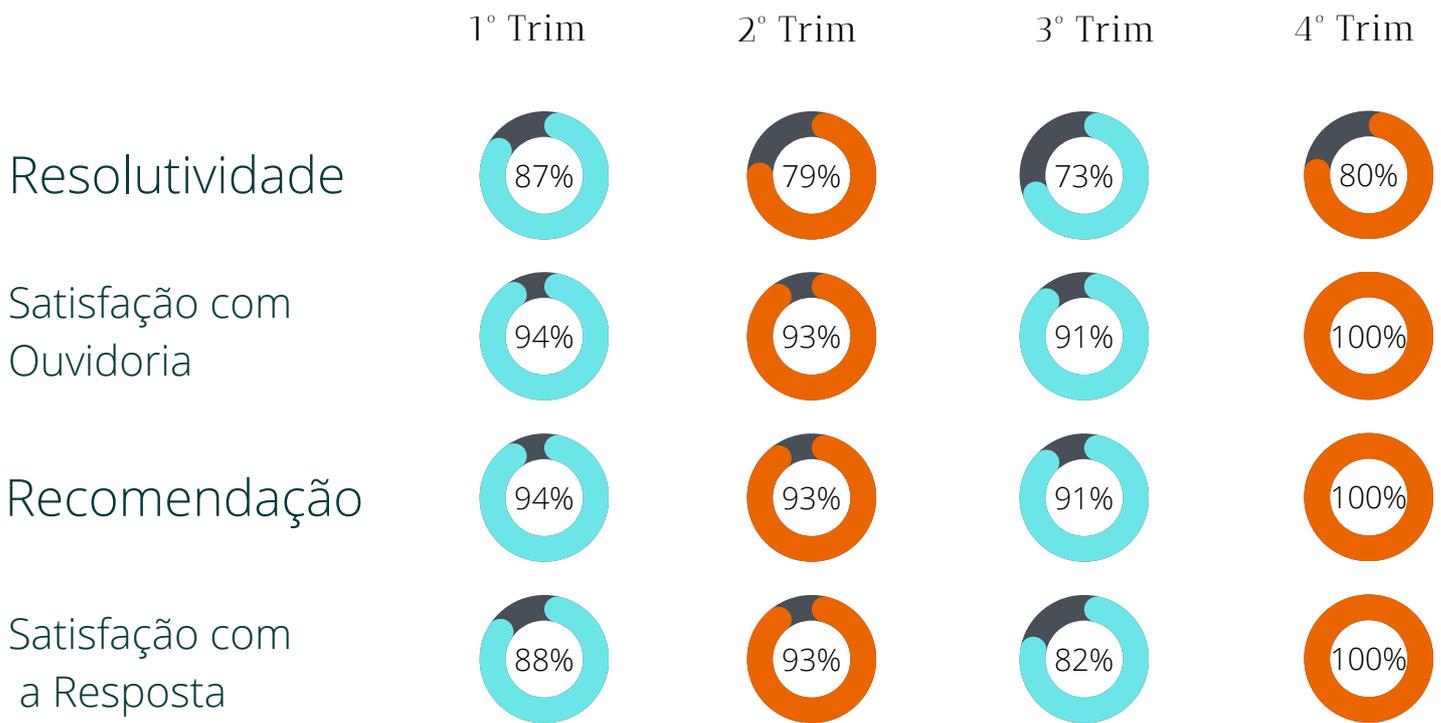
Isso evidenciou a necessidade de análise prévia a fim de identificar se o serviço de fato é elegível. Pois a administração não tem capacidade logística para vultuosas quantidades de podas e até mesmo entulho.

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 1º, 2º, 3º e 4º trimestre



METAS ESTABELECIDAS NO PLANO DE AÇÃO 2022

	META	1° TRIM	2° TRIM	3° TRIM	4° TRIM
1. SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	88%	84%	93%	91%	100%
2. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES AVALIADAS	15%	29%	29%	22%	12%
3. RESOLUTIVIDADE DO ASSUNTO "TAPA BURACOS"	82%	89%	67%	100%	73%
4. ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA	100%	100%	98%	NÃO AVALIADO DEVIDO AO PERÍODO ELEITORAL	100%
5. ADEQUAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS	100%	100%	100%	100%	100%

ACOMPANHAMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS NO PLANO DE AÇÃO 2022

1. SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA:

Meta: 88%

Indicador atual: 100%

Situação: Acima da meta estabelecida

2. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES AVALIADAS

Meta: 15%

Indicador atual: 12%

Situação: Abaixo da meta estabelecida

3. RESOLUTIVIDADE DO ASSUNTO TAPA-BURACOS

Meta: 82%

Indicador atual: 173%

Situação: Abaixo da meta

4. ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

Meta: 100%

Indicador atual: 100%

4. ADEQUAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Meta: 100%

Indicador atual: Meta alcançada

CONSIDERAÇÕES

Segundo os dados analisados, o atraso ou não atendimento de demandas relacionadas ao assunto tapa-buracos é a principal causa de queda na satisfação do cidadão. É importante que a análise do contexto considere os seguintes pontos:

1. O principal serviço demandado é o de tapa-buracos;
2. A execução depende diretamente da massa asfáltica produzida e entregue pela Novacap;
3. Atrasos no fornecimento impactam diretamente na execução e indiretamente na satisfação do cidadão, e ainda, que
4. No momento em que recebe a resposta da ouvidoria o cidadão ainda não teve a percepção visual do atendimento de sua demanda.

Apesar dos desafios pontuados, destaca-se o comprometimento da Coordenação Executiva - COEX, no atendimento ágil das demandas.

ESIC

No 4º trimestre de 2022 não foram registrados pedidos de informação via E-sic.