

RELATÓRIO

4^o TRIMESTRAL

2024



ADMINISTRAÇÃO
DE ARNIQUEIRA

OUVIDORIA



APRESENTAÇÃO

Este é o Relatório de Resultados do 4º Trimestre 2024 da Ouvidoria da Administração Regional de Arniqueira

Aqui você vai encontrar as seguintes informações:

- PRAZO médio das respostas
- QUANTIDADE de entrada
- ENTRADA - Formas de entrada
- TIPOLOGIA - Classificação
- ASSUNTO- Classificação por assunto
- Índices Qualitativos
- Análise contextual dos dados

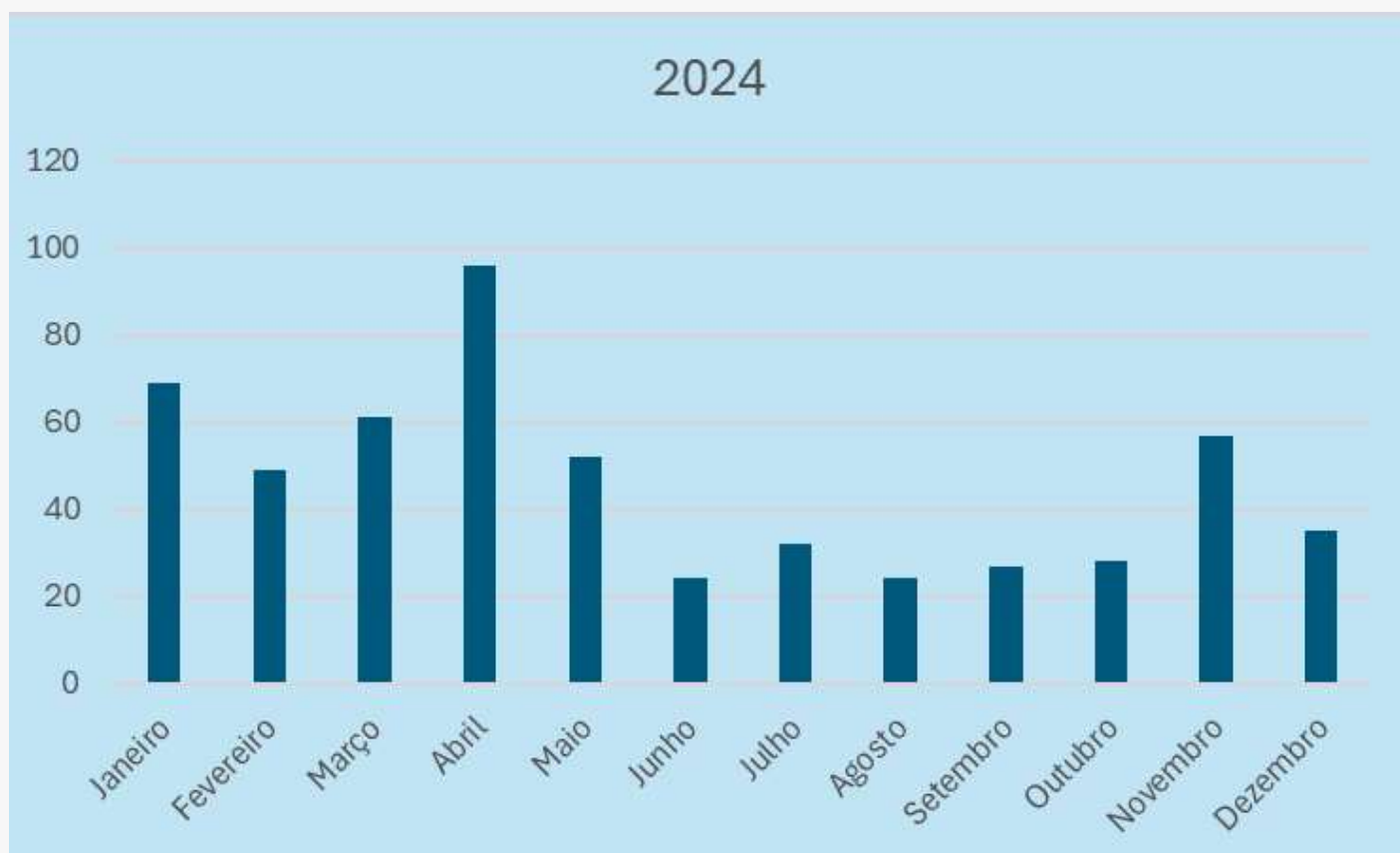


PRAZO DE RESPOSTA



PRAZO MÉDIO DE 11,9 DIAS
PARA RESPOSTA

EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS EM 2024



Quantidade de entrada em relação aos últimos três anos

Mês	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
Outubro	18	13	55	28
Novembro	36	51	30	57
Dezembro	48	27	47	35
Total	354	328	418	554

DEMANDAS DO 4º SEMESTRE AUMENTAM 44%

Em relação o 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.

No quarto trimestre, observa-se um aumento de **44%** em comparação ao trimestre anterior. O principal motivo para este aumento pode ser justificado pelo volume maior de chuvas neste período. Dessa forma, há um aumento nos registros, principalmente para a solicitação de "Tapaburaco".

EM RELAÇÃO AO MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR, HOUE



Queda de 10%

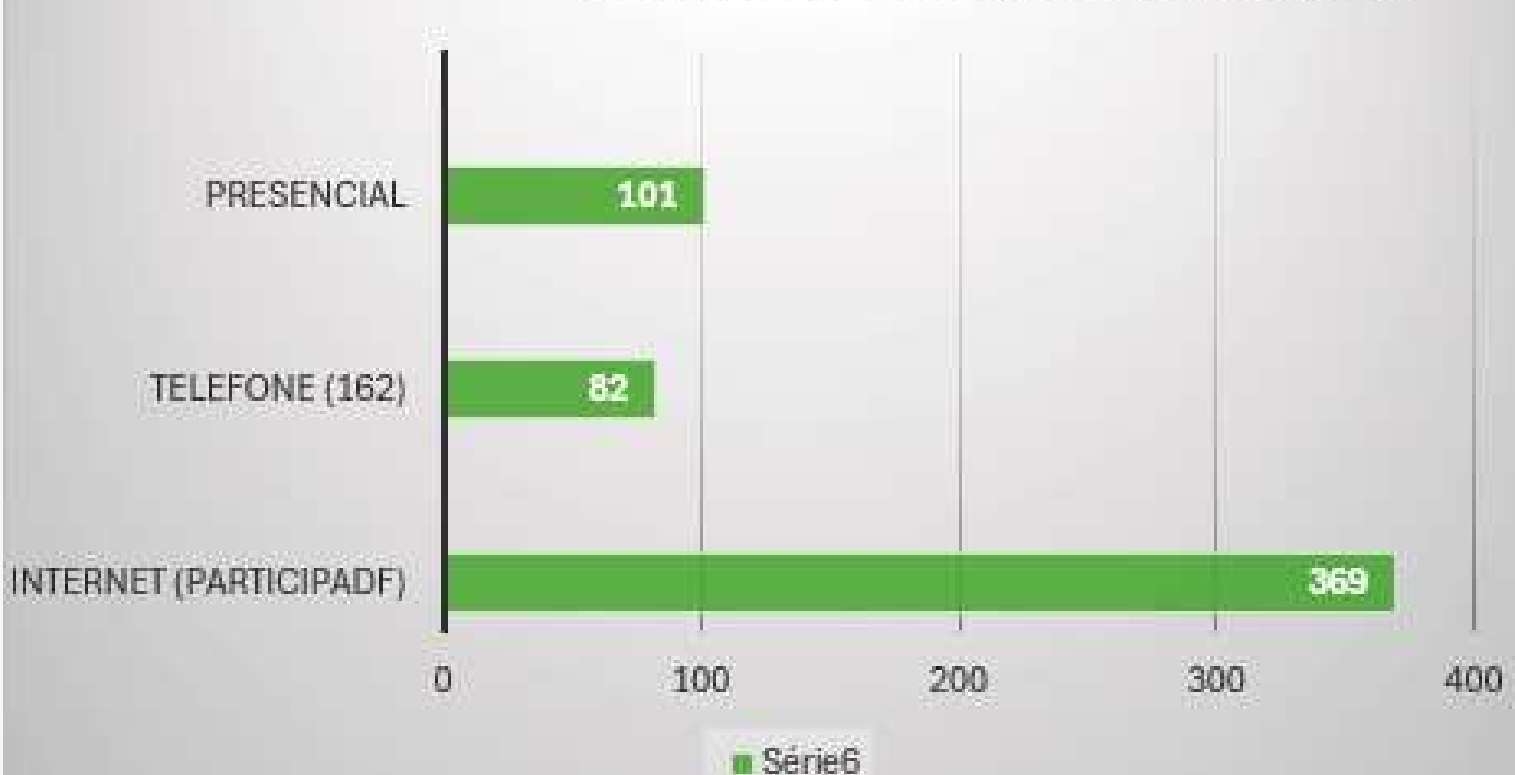
No 4º trimestre de 2023 foram recebidas **132** manifestações. Já no mesmo período de 2024, foram **120**.

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.

Formas de entrada

PERÍODO	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	TOTAL ACUMULADO
INTERNET (PARTICIPADF)	108	99	58	104	369
TELEFONE (162)	46	23	10	3	82
PRESENCIAL	25	49	14	13	101
TOTAL	179	171	82	120	552

Total Acumulado em 2024



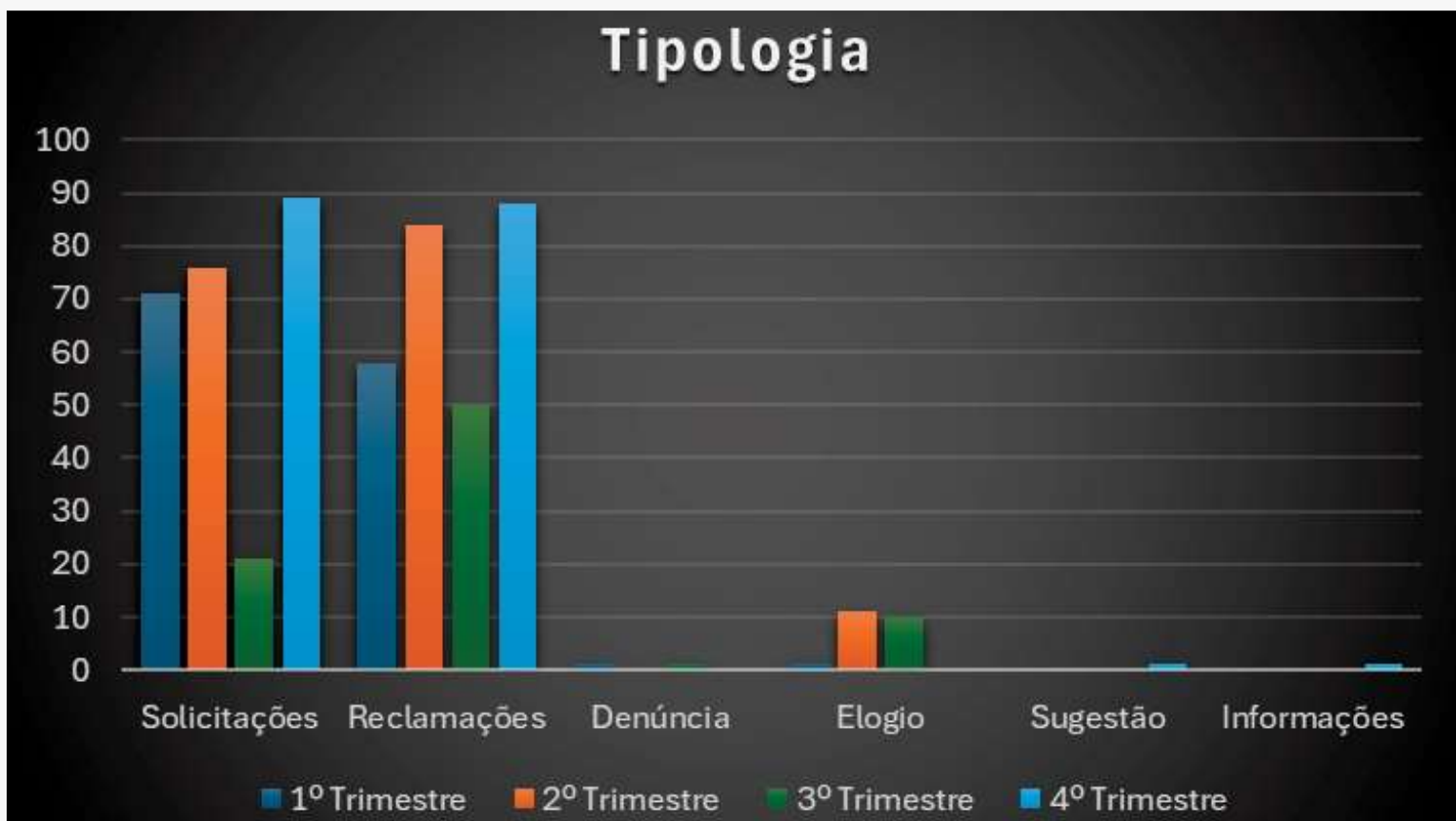
TIPOLOGIA

1º trimestre: tivemos 71 solicitações , 58 reclamações, 1 denúncia e 1 elogio.

2º trimestre: foram 76 solicitações, 84 reclamações e 11 elogios.

3º trimestre: foram 50 reclamações, 21 solicitações de serviços, 10 elogios e 1 denúncia.

4º trimestre: foram registradas 88 reclamações, 89 solicitações de serviços, 1 sugestão e 1 informação.



O último trimestre apresentou um aumento significativo na quantidade solicitações e reclamações. O motivo principal é a alta incidência de chuvas, o que acarretou no aumento das demandas de "Tapa-buraco".

179
MANIFESTAÇÕES

RECLAMAÇÕES

88

SOLICITAÇÕES

89

SUGESTÃO

1

INFORMAÇÃO

1



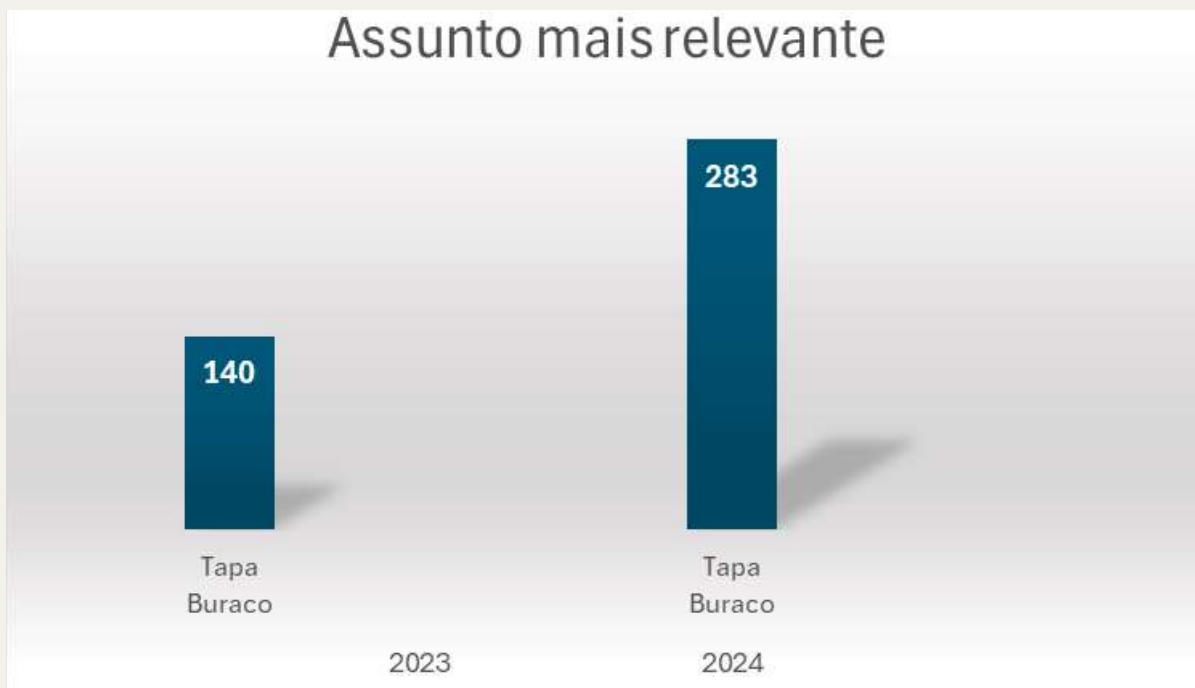
Assuntos

SOLICITAÇÃO DE TAPA BURACOS AUMENTA 102% EM RELAÇÃO AO MESMO PERÍODO DE 2023

O assunto mais solicitado continua sendo tapa buracos. Em 2023 foram 140 pedidos de Tapa-Buracos. Já em 2024 foram 283 pedidos, um aumento de **102%**.

Assuntos								
	2023				2024			
	Tapa Buraco	Coleta de Podas	Coleta de Entulhos	Coleta de Inservíveis	Tapa Buraco	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
4º Trimestre	41	26	16	10	86	9	2	4
Total	140	73	52	30	283	41	30	42

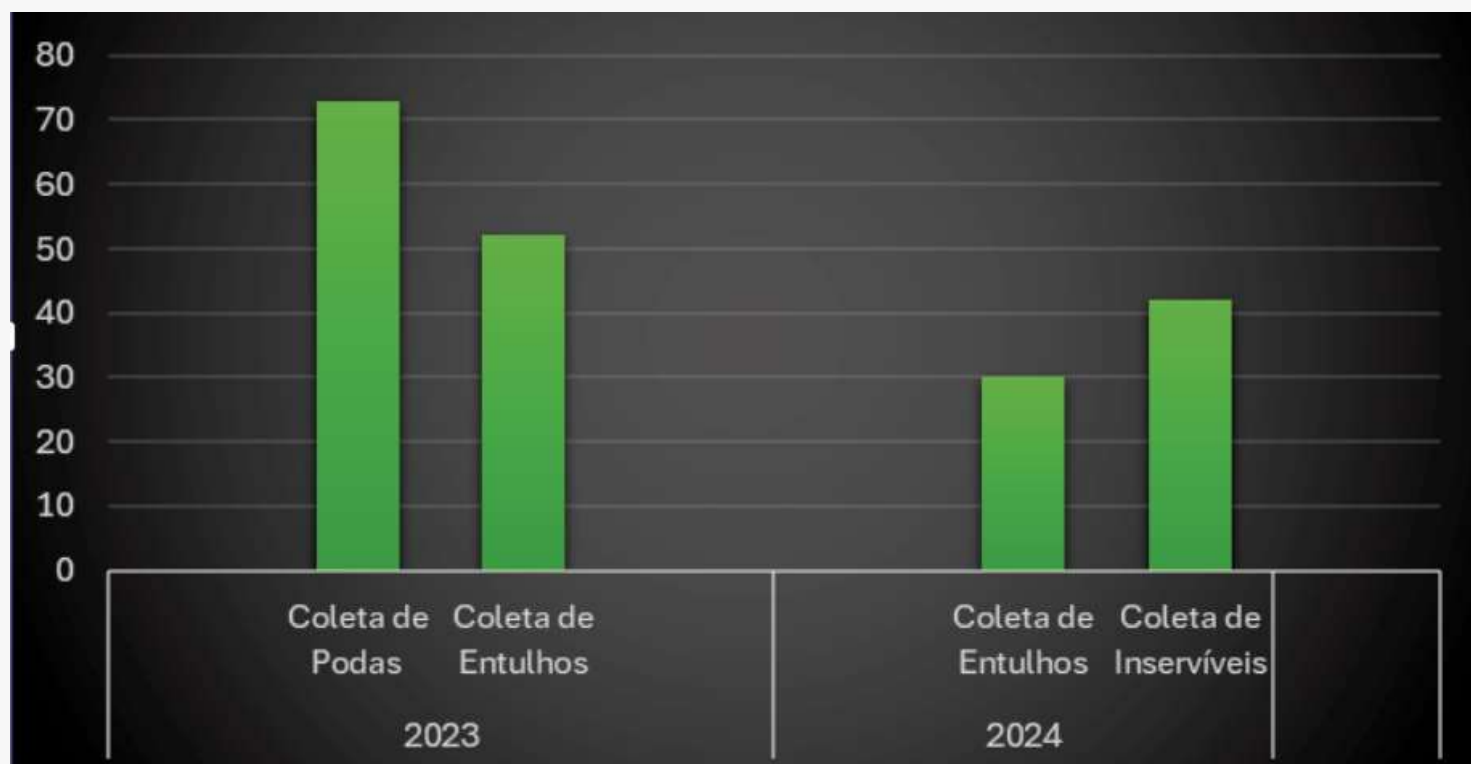
Assunto mais relevante



Coletas



Foram registradas, no ano de 2024, 30 pedidos de Coleta de Entulho e 41 de Coleta de Podas. Em relação ao ano de 2023, houve uma diminuição de **33%** e **44%**, respectivamente.



Importante !

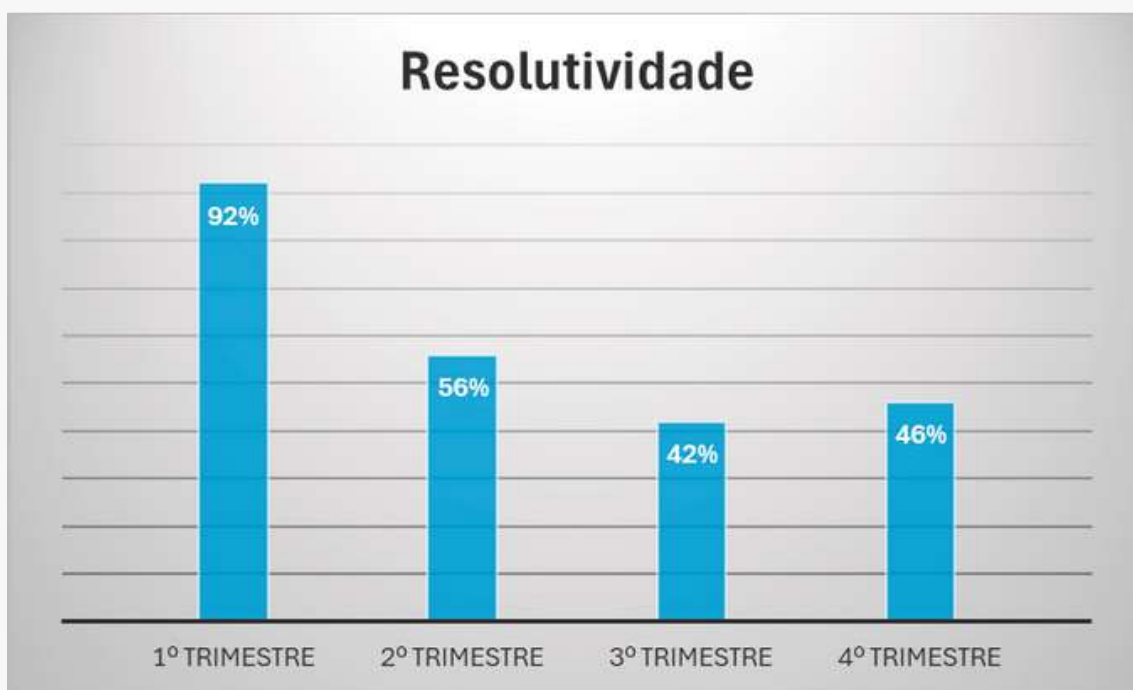
Observa-se uma diminuição significativa na quantidade de solicitações de Coleta de Podas e Entulhos. Essa situação é justificada em razão da migração da solicitação dos serviços de zeladoria para o sistema ADMINISTRAÇÃO 24 HORAS que não é gerido pela Ouvidoria.

Tapa-buracos

86 REGISTROS

46%

Índice de resolutividade



Fato relevante



1- O último trimestre foi marcado por intensas chuvas no Distrito Federal.

2- **Arniqueira** é considerada uma RA atípica. Possui, em algumas localidades, um relevo acidentado. Ademais, o solo possui diversas nascentes, além de ser argiloso.

CONCLUSÃO: Essa junção de fatores dificulta, em períodos chuvosos, a fixação da massa asfáltica e interfere na resolutividade das demandas de “Tapa-buracos”.

PANORAMA GERAL

JANEIRO A DEZEMBRO DE 2024



554

MANIFESTAÇÕES

283

TAPA BURACOS

113

COLETAS

64%

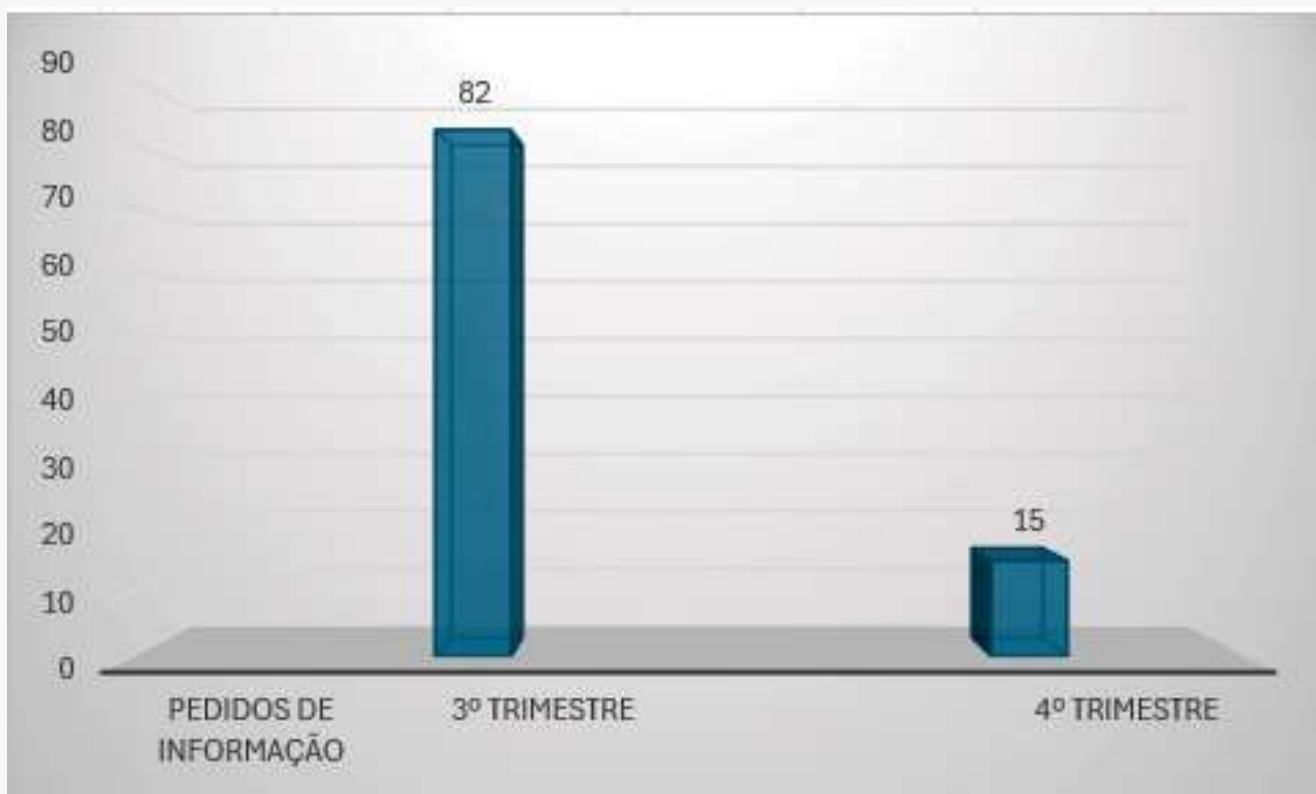
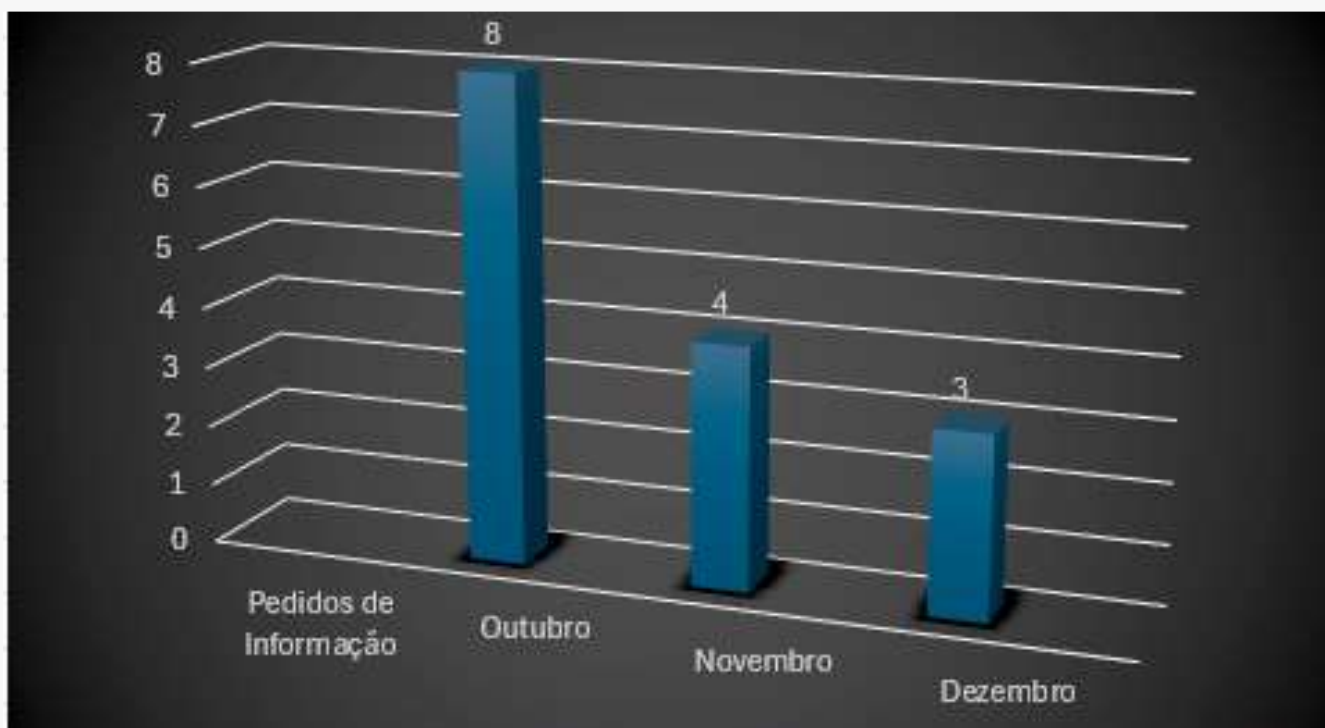
RESOLUTIVIDADE

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



Diminuem **81,71%**

Observa-se uma diminuição de **81,71%** nos Pedidos de Informação (via ESIC), em ralação ao trimestre anterior.

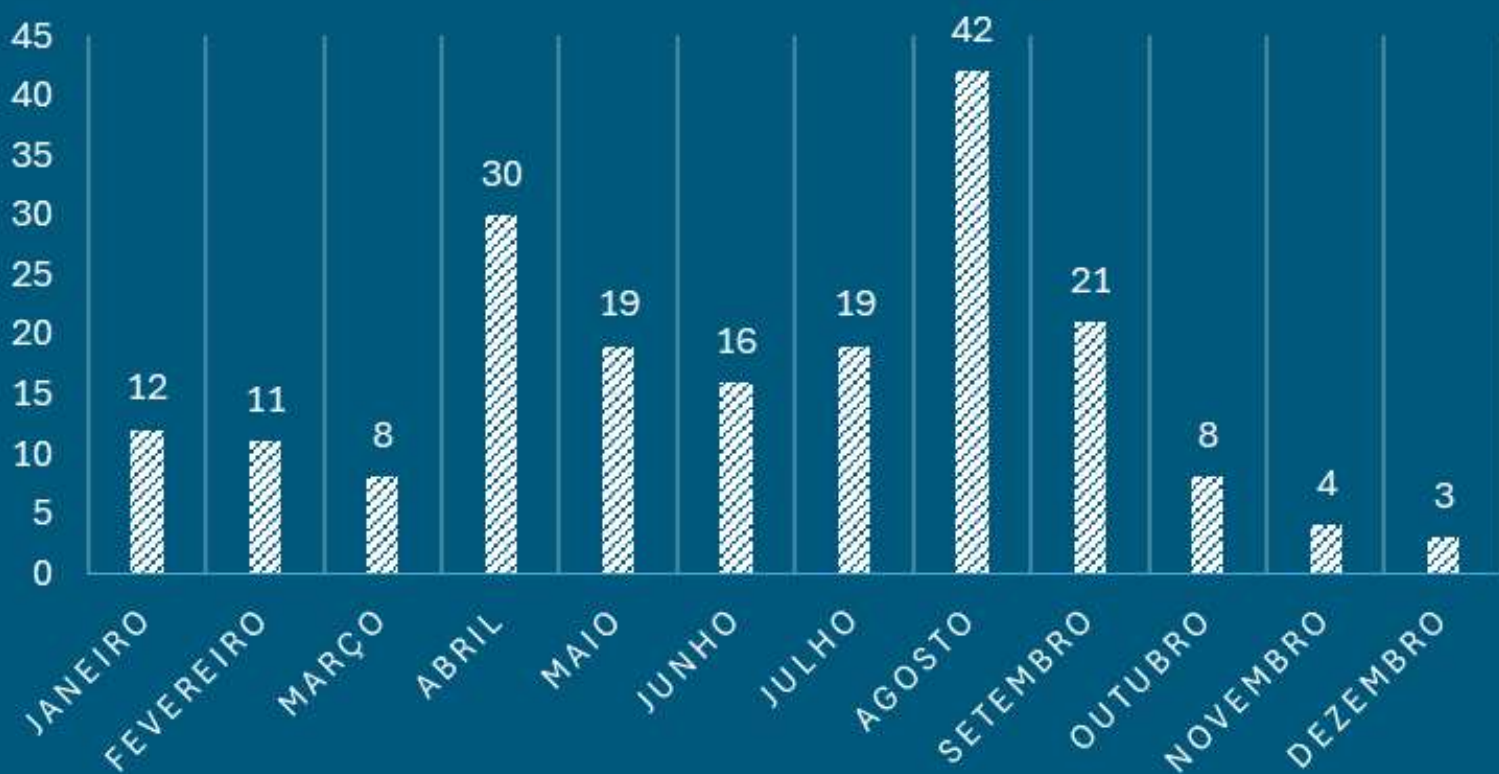


Pedidos de Informação via ESIC em 2024



Foram registradas **193** solicitações no ano de 2024

PEDIDO DE INFORMAÇÃO



Quantidade de pedidos

193

Tempo médio de resposta (dias)

10

% de pedidos respondidos dentro do prazo

100%

Status das respostas aos pedidos

● Respondido



193 (100%)



Prazo de resposta (Geral)

● Dentro do Prazo

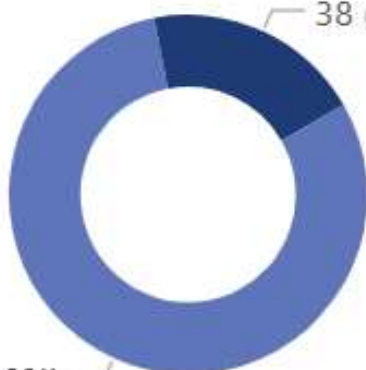


193 (100%)



Proteção da identidade do solicitante

● Sim ● Não

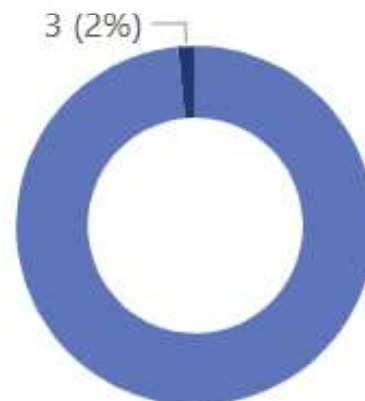


155 (80%)



Canal de solicitação

● Internet ● Presencial



190 (98%)

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