

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO  
REGIONAL DE ARNIQUEIRA

# RELATÓRIO ANUAL

2022

---



---

**Telma Rufino**

Administradora de Arniqueira



Governador do Distrito Federal  
Ibaneis Rocha

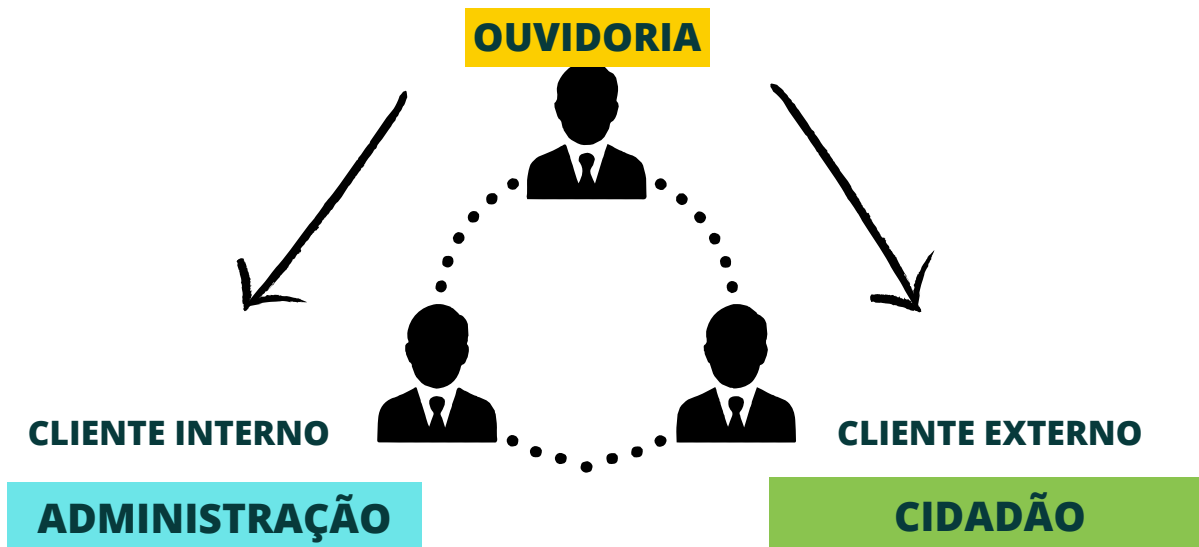
Controlador-Geral do Distrito Federal  
Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral do Distrito Federal  
Cecília Souza da Fonseca

Administrador Regional de Arniqueira  
Telma Rufino

Ouvidora seccional:  
Aline Oliveira Neves

# O PAPEL DA OUVIDORIA



## OUVIDORIA

Atua como **FERRAMENTA DE GESTÃO** e **aceladora de BOA GOVERNANÇA**

Coleta, armazena e trata dados para elaboração dos instrumentos de gestão:

- RELATÓRIOS TRIMESTRAIS
- PLANO DE AÇÃO
- PROJETOS DE OUVIDORIA

Funciona como uma câmera fotográfica que consegue capturar e retratar a percepção do cidadão em relação ao serviço público

## OUVIDORIA

Atua como “**ponte**” de relacionamento entre estado e cidadãos

Apresenta-se como a voz do cidadão, compatibilizando as normas e a realidade da sociedade

Possibilita que o cidadão exerça seu direito de participar na administração pública

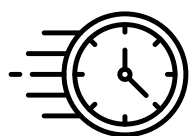
# **SOBRE OS DADOS UTILIZADOS**

---

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

Também serão usados os dados referentes ao ano de 2021 a fim de comparação dos resultados da amostra.

OS DADOS AQUI APRESENTADOS ENCONTRAM-SE DISPONÍVEIS PARA CONSULTA E PARAMETRIZAÇÃO NO PAINEL DA OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL, NO ENDEREÇO <http://painel.ouv.df.gov.br/>



# PRAZO DE RESPOSTA

	CUMPRIMENTO DE PRAZO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
2021	98%	8,4 dias
<b>2022</b>	<b>98,5 %</b>	<b>9 dias</b>

Apesar de o prazo ser de até 20 dias, graças à agilidade da equipe da COEX é possível que seja dada a resposta na metade do tempo. No entanto esta Ouvidoria tem observado que as demandas de tapa-buracos devem ser respondidas apenas após a conclusão da demanda, ou o mais próximo possível do prazo final.

Ainda que seja informado ao cidadão que sua solicitação será atendida em até 20 dias úteis, ocorre de o mesmo receber a pesquisa de avaliação com a seguinte pergunta: "Sua solicitação foi atendida?". Parte dos cidadãos desconsidera o compromisso firmado na resposta, na qual lhe é informado que já foi inserido no cronograma e será executado, e responde à pesquisa informando que NÃO foi atendido.

Como estratégia para diminuir a possibilidade de o cidadão receber a pesquisa antes da execução, optamos por responder quando for efetivado o serviço. Caso no 18º dia não tenha sido possível concluir o serviço, então a resposta é inserida como compromisso de execução.

# QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS



DEMANDAS  
RECEBIDAS

MÉDIA  
MENSAL DE  
DEMANDAS

MÉDIA  
MENSAL DE  
ATENDIMENTOS  
PRESENCIAIS

2021

354

29,5

1,5

2022

328

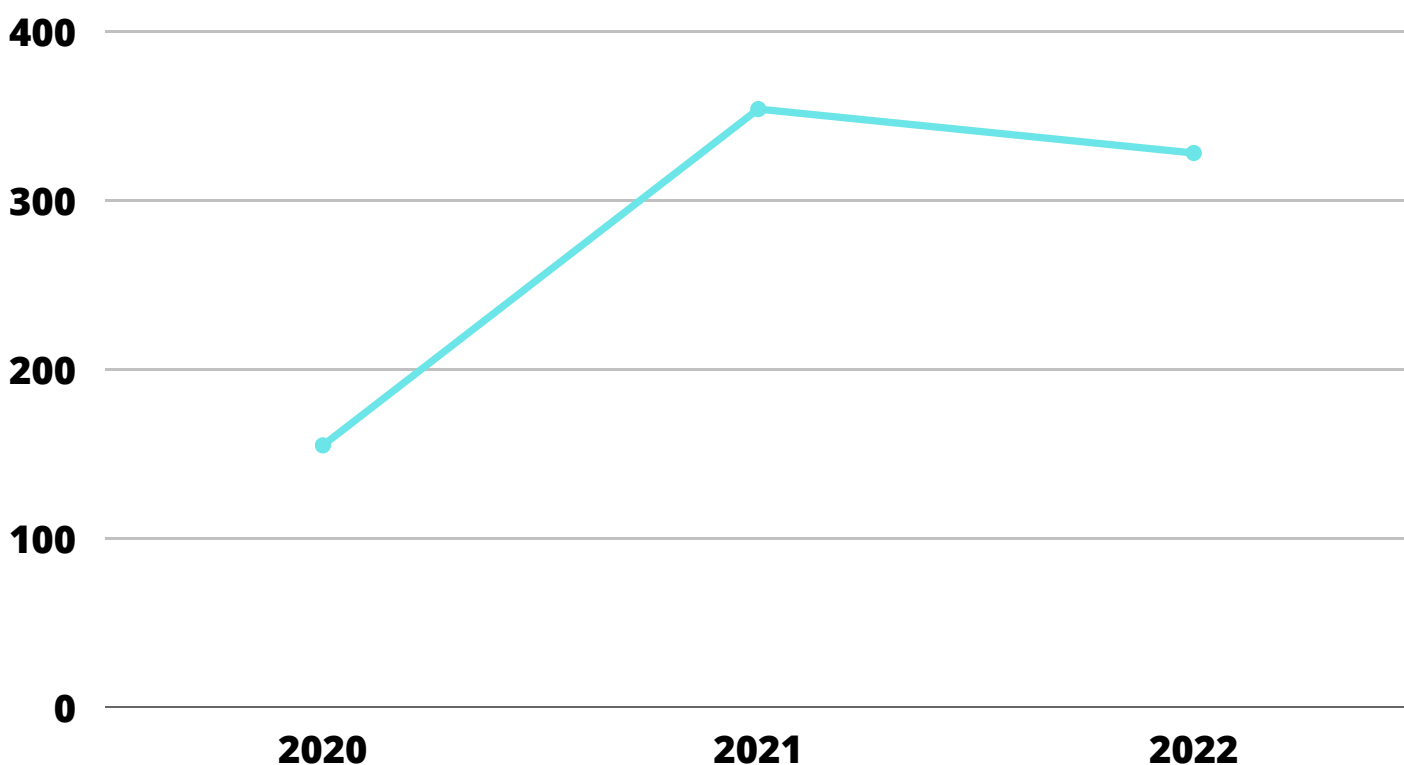
27,5

4,7

-7,34%

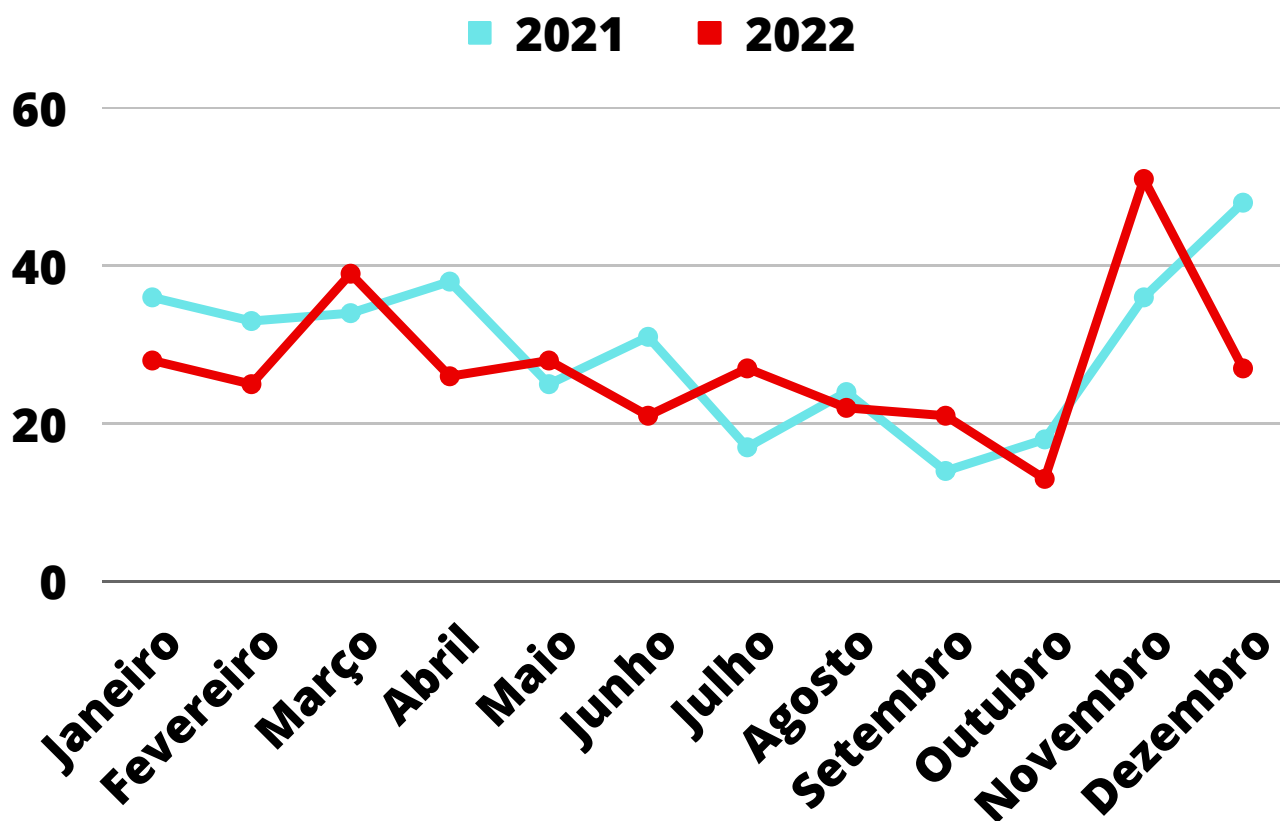
-6,8%

+213%



	2021	2022
Janeiro	36	28
Fevereiro	33	25
Março	34	39
Abril	38	26
Maio	25	28
Junho	31	21
Julho	17	27
Agosto	24	22
Setembro	14	21
Outubro	18	13
Novembro	36	51
Dezembro	48	27
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>328</b>

# SASONALIDADE DAS DEMANDAS



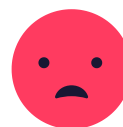
TAPA -BURACOS é o serviço mais demandado, com picos nos meses de março e novembro de 2022 e picos nos meses de abril e dezembro em 2021.

Também é o índice de satisfação mais baixo dentre os avaliados na Administração de Arniqueira:

**82%**

Enquanto coleta foi

**100%**



A execução do serviço depende do fornecimento de massa asfáltica pela NOVACAP e o atraso ou falta impactam negativamente nas avaliações.





## **A IMPORTÂNCIA DA AGILIDADE NO ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DE OUVIDORIA**


- Quando o cidadão registra uma demanda ele recebe uma pesquisa de satisfação assim que sua resposta lhe é enviada.
- Em média 25% dos usuários respondem essa pesquisa.
- Quanto maior o grau de instrução, maior a chance de esse cidadão responder a pesquisa.
- O ranking de resolatividade das Ouvidorias do Distrito Federal utiliza essas informações.

### **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.**

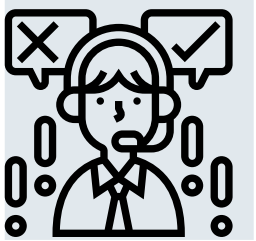
# CANAIS DE ENTRADA

	INTERNET	TELEFONE	PRESENCIAL
2021	193	130	18
2022	166	99	56
	-14%	-24%	+213%

Destaque para a média de atendimento presencial que foi **3 vezes maior** em 2022 em comparação ao ano de 2021



# TIPOLOGIA DAS DEMANDAS



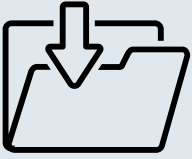
	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	ELOGIO	DENÚNCIA
2021	57	265	23	
2022	55	259	14	3
	-3,5%	-2,26%	-39%	-3,5%

A Solicitação continua sendo a tipologia mais utilizada pelo cidadão e sofreu pouca variação em relação a 2021, apenas 2,26%.

Entendemos que o aumento de denúncias podem estar relacionadas ao período eleitoral uma vez que ocorreram no período entre julho e setembro.

Apesar da queda no número de elogios, a resolutividade anual foi maior em 2022 (87%) do que em 2021 (85%), o que aponta para o fato de que não está necessariamente vinculado à diminuição na qualidade dos serviços.

# CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS

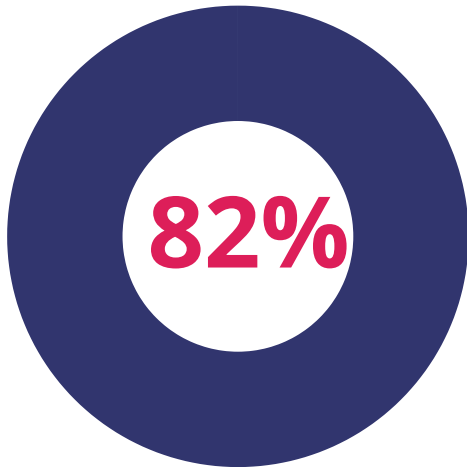
	TAPA-BURACOS	COLETAS
2021	124	130
2022	129	105
	+4%	-19%



Como no ano anterior, a maior demanda continua sendo em relação ao assunto **TAPA-BURACOS** com **129** 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.

# 2022

## TAPA - BURACOS



RESOLUTIVIDADE  
ANUAL

# 126

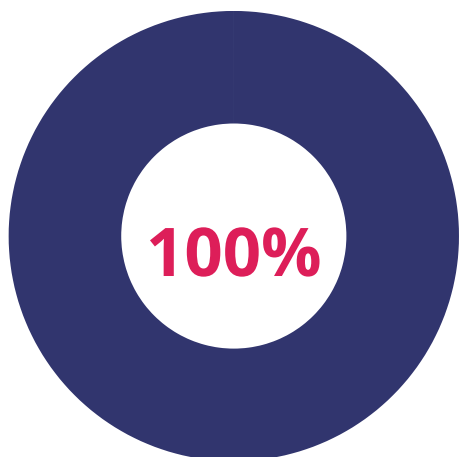
Manifestações

# 38,8%

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



RESOLUTIVIDADE ANUAL

103

Manifestações

31,4%

Das demandas recebidas



O serviço de coleta oferecido pela RA tem agradado muito o cidadão. A satisfação do usuário permanece em 100%. Cabe observar que é feito um trabalho personalizado de marcação para o recolhimento de inservível, entulho e podas. 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.

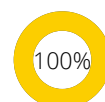
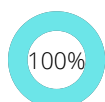
1° Trim

2° Trim

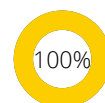
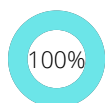
3° Trim

4° Trim

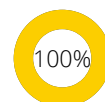
Resolutividade



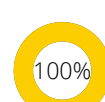
Satisfação com  
a Resposta



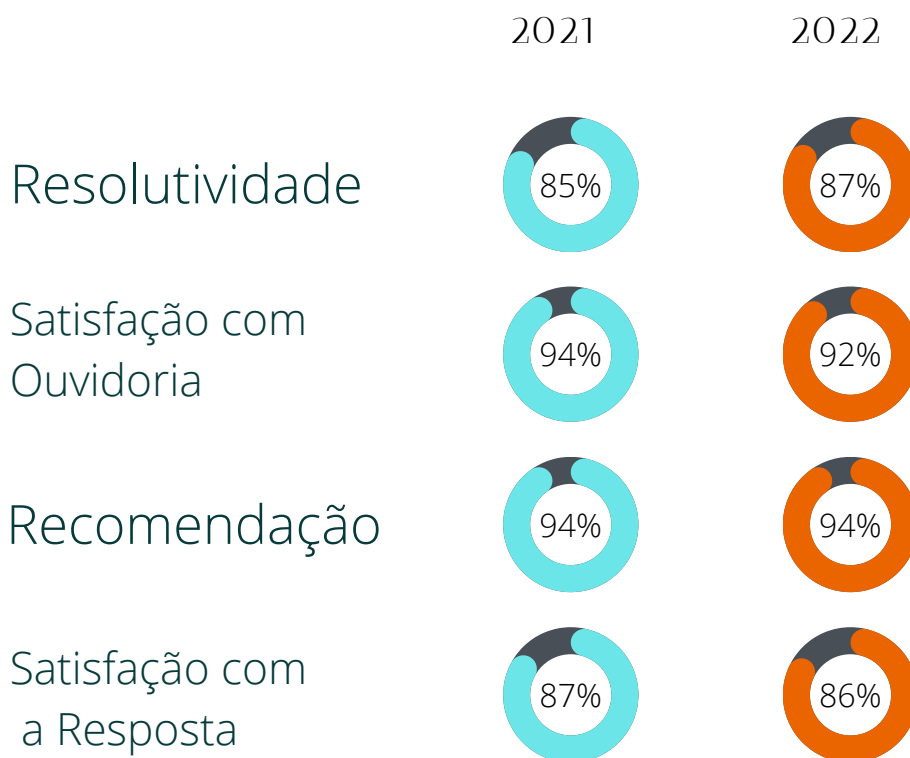
Recomendação



Qualidade  
da Resposta

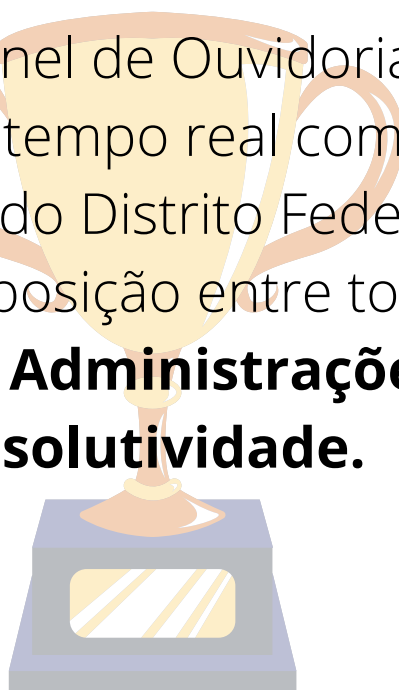


# VISÃO GERAL



## POSIÇÃO DA RA XXXIII NO RANKING

O Painel de Ouvidorias  
exibe um ranking em tempo real com a participação de  
todas as ouvidorias do Distrito Federal. Ecerramos o  
ano ocupando a 14<sup>a</sup> posição entre todas as Ouvidorias  
do DF e **entre as 5 Administrações com melhor  
resolutividade.**

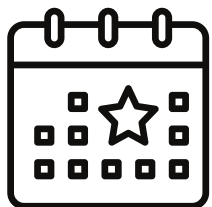


# CAPACITAÇÃO

Em 2022 a titular desta Ouvidoria concluiu o Programa de Formação Continuada ofertado pela Controladoria Geral do Distrito Federal tendo concluído os 15 cursos obrigatórios para a obter a "Certificação em Ouvidoria Pública - SIGO-DF".

**207 HORAS**

**De capacitação profissional  
em 2022**



**Participação da Ouvidoria nos  
seguintes eventos:**

- ✓ 1º Seminário - Defensoria na luta antirracista
- ✓ 1º Encontro Nacional dos ouvidores do Saneamento
- ✓ 4º Encontro de Corregedorias do DF
- ✓ Fórum de Governança da CGDF
- ✓ VI Semana de Controle da CGDF



# TREINAMENTOS CONCLUÍDOS

1. Formação em Ouvidoria (EAD)
2. Assédio na Administração Pública (EAD)
3. Transparência, Ética e Controle social (EAD)
4. Gestão de Riscos e Integridade
5. Qualidade da Resposta em Ouvidoria
6. Gestão da informação e relatórios de Ouvidoria
7. Lei Geral de Proteção de Dados aplicada às Ouvidorias Públicas
8. Planejamento Estratégico em Ouvidoria
9. Gestão de Conflitos em Ouvidoria
10. Atendimento Inclusivo em Ouvidoria
11. Análise de Denúncia no Âmbito Correcional
12. Atendimento em Ouvidoria (casos complexos)
13. Relatórios de Ouvidoria
14. Comunicação no ambiente de Ouvidoria
15. Linguagem simples
16. Resolução de Conflitos ENAP
17. Tratamento de denúncias em Ouvidoria ENAP
18. Gestão em Ouvidorias ENAP

# METAS ESTABELECIDAS NO PLANO DE AÇÃO 2022

	META	1° TRIM	2° TRIM	3° TRIM	4° TRIM	2022
1. SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	88%	84%	93%	91%	100%	86%
2. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES AVALIADAS	15%	29%	29%	22%	12%	25%
3. RESOLUTIVIDADE DO ASSUNTO "TAPA BURACOS"	82%	89%	67%	100%	73%	82%
4. ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA	100%	100%	98%	NÃO AVALIADO DEVIDO AO PERÍODO ELEITORAL	100%	100%
5. ADEQUAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%

# ACOMPANHAMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS NO PLANO DE AÇÃO 2022

---

## 1. SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

Meta: 88%

Indicador atual: 86%

Situação: Pouco abaixo da meta

## 2. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES AVALIADAS

Meta: 15%

Indicador atual: 25%

Situação: Acima da meta estabelecida

## 3. RESOLUTIVIDADE DO ASSUNTO TAPA-BURACOS

Meta: 82%

Indicador atual: 82%

Situação: Meta alcançada

## 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:

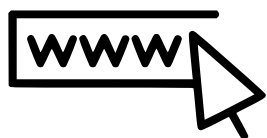
1. O principal serviço demandado é o de tapa-buracos;
2. A execução depende diretamente da massa asfáltica produzida e entregue pela Novacap;
3. Atrasos no fornecimento impactam diretamente na execução e indiretamente na satisfação do cidadão, e ainda, que
4. No momento em que recebe a resposta da ouvidoria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

# CANAIS DE ATENDIMENTO



**162**



**[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)**



**Presencialmente**