

RELATÓRIO ANUAL

2024



ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DE
ARNIQUEIRA

OUVIDORIA
RA XXXIII

LEI DISTRITAL Nº 6.519, DE 17 DE MARÇO DE 2020

Art. 20. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias devem:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - (VETADO).

III - elaborar, anualmente, relatório de gestão que deve consolidar as informações mencionadas no inciso I e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;

IV - (VETADO).

Art. 21. O relatório de gestão de que trata o art. 20, III, deve indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

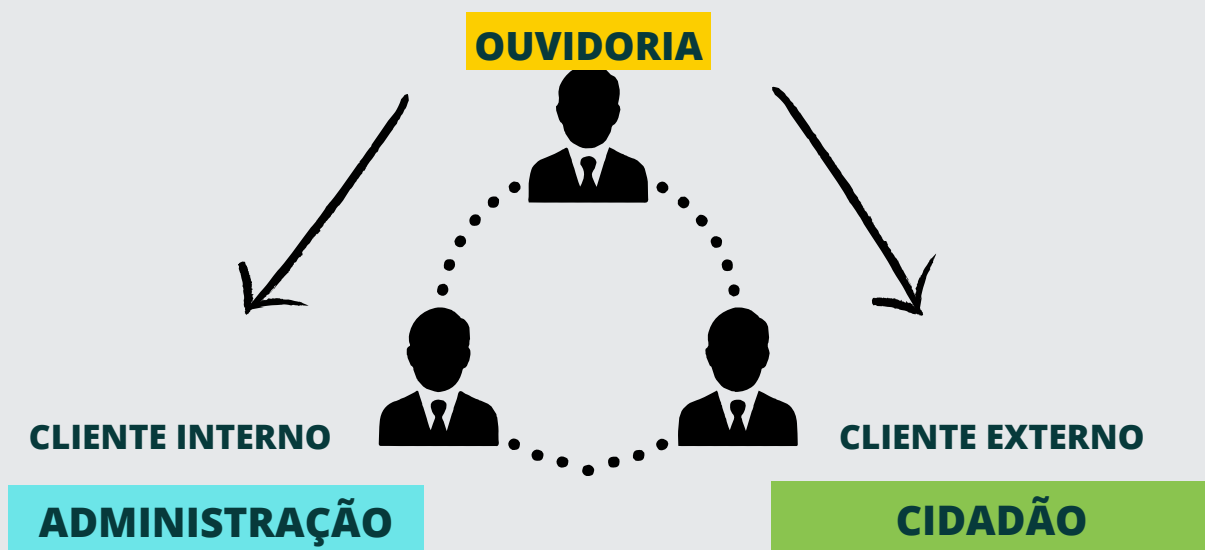
Parágrafo único. O relatório de gestão é:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;

II - disponibilizado integralmente na internet.

A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Administração Regional de Arniqueira é uma unidade autônoma que faz parte da rede de ouvidorias do Distrito Federal. Um dos objetivos deste órgão é prestar serviços de informação e atendimento aos cidadãos da comunidade local. Ademais, esta Administração representa um facilitador de acesso aos serviços públicos para a sociedade em geral. Portanto, viabiliza a participação do cidadão na gestão pública.



Além disso, a Ouvidoria pode ser uma importante fonte de informações para os gestores. Os relatórios gerados pela Ouvidoria podem auxiliar no processo decisório, fornecendo dados e análises sobre a qualidade dos serviços prestados, as principais demandas dos usuários, as áreas que requerem mais investimentos, dentre outros aspectos.

Por meio desses relatórios, os gestores podem identificar oportunidades de melhorias, corrigir falhas e implementar mudanças que sejam realmente efetivas para atender às necessidades dos usuários. Assim, a Ouvidoria se torna um instrumento valioso para a gestão desta Administração, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Dessa forma, cumpre um duplo papel: primeiramente, é considerada uma ferramenta de participação social para a população; e, por último, representa uma poderosa ferramenta de gestão para a alta administração.



Os dados utilizados neste relatório encontram-se disponíveis para consulta no Painel das ouvidorias, disponível em:

<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

OUVIDORIA

Atua como
**FERRAMENTA DE
GESTÃO** e aceleradora 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 (**Direitos humanos**)

Possibilita que o cidadão exerça seu direito de participar na administração pública (**Exercício democrático**)



PRINCIPAIS NÚMEROS

554

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Aumento de **32,2%** em relação a 2023.

106

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

100%

DE ADEQUAÇÃO AO ITA

Por disponibilizar em seus sítios oficiais, independentemente de requerimento, relacionadas no artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013

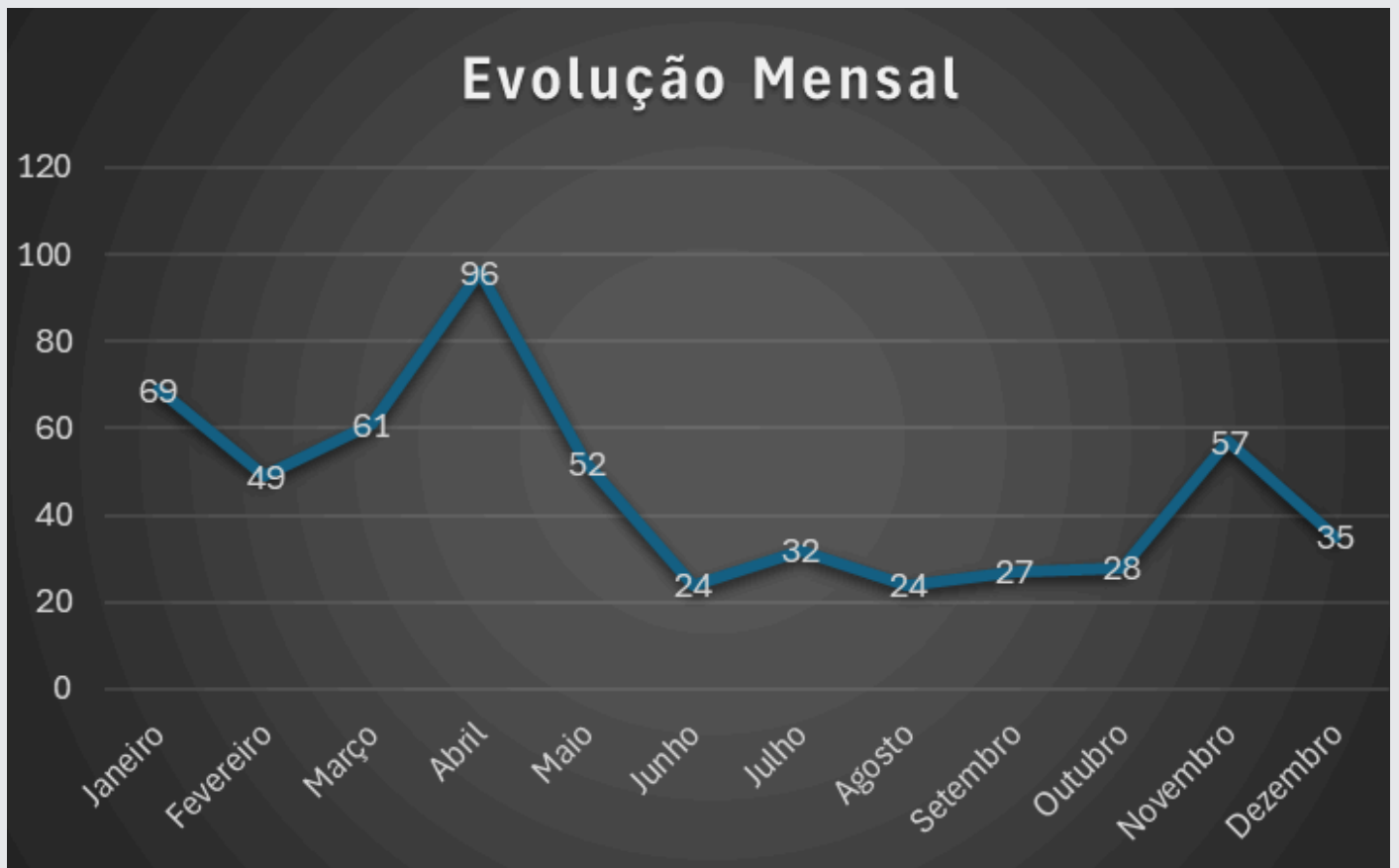
ANÁLISE QUANTITATIVA

Manifestações RECEBIDAS	554
Manifestações RESPONDIDAS	340
Manifestações REGISTRADAS PRESENCIALMENTE	106
Manifestações AVALIADAS pelo cidadão*	214
Manifestações AVALIADAS como NÃO RESOLVIDA	73
Manifestações AVALIADAS como RESOLVIDA	115

Os dados apresentados no quadro acima indicam um aumento significativo no número de manifestações recebidas. Em comparação com o ano de 2023, houve um aumento de 32,2% nos atendimentos, o que pode ser indicativo de uma maior demanda por serviços ou de um aumento na conscientização da população sobre seus direitos e deveres.



Demanda mensal

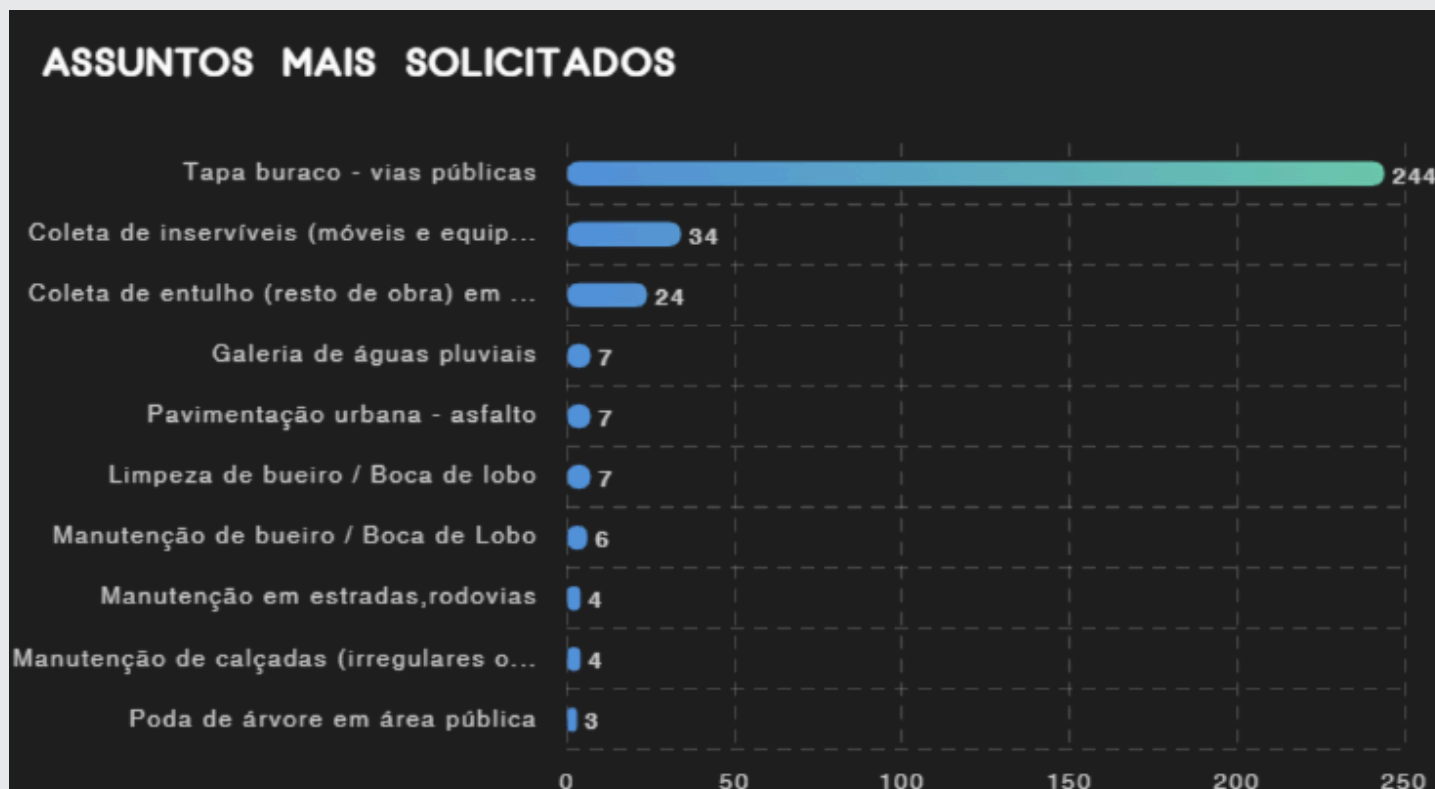


Em relação ao comportamento da demanda, apesar do aumento em comparação com o ano de 2023, observamos uma queda relevante, principalmente a partir do 2º semestre.



Essa queda pode ser justificada em razão da migração dos registros de ouvidoria para o sistema ADMINISTRAÇÃO 24 HORAS.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



O assunto mais solicitado continua sendo o **Tapa-buracos**. Foram 244 solicitações, que representam 67,7% de todas as demandas recebidas. Além disso, referente a este assunto, ocorreu um aumento de 74% em relação ao ano de 2023. Ademais, o segundo assunto mais requisitado foi a **Coleta de inservíveis**, com total de 34 solicitações. Por fim, o terceiro assunto mais demandado foi a **Coleta de entulho**, com 24 solicitações.



TAPA-BURACOS

244 Registros recebidos

67,7% das demandas



COLETA DE INSERVÍVEIS

34 Registros recebidos

9,4% das demandas



COLETA DE ENTULHO

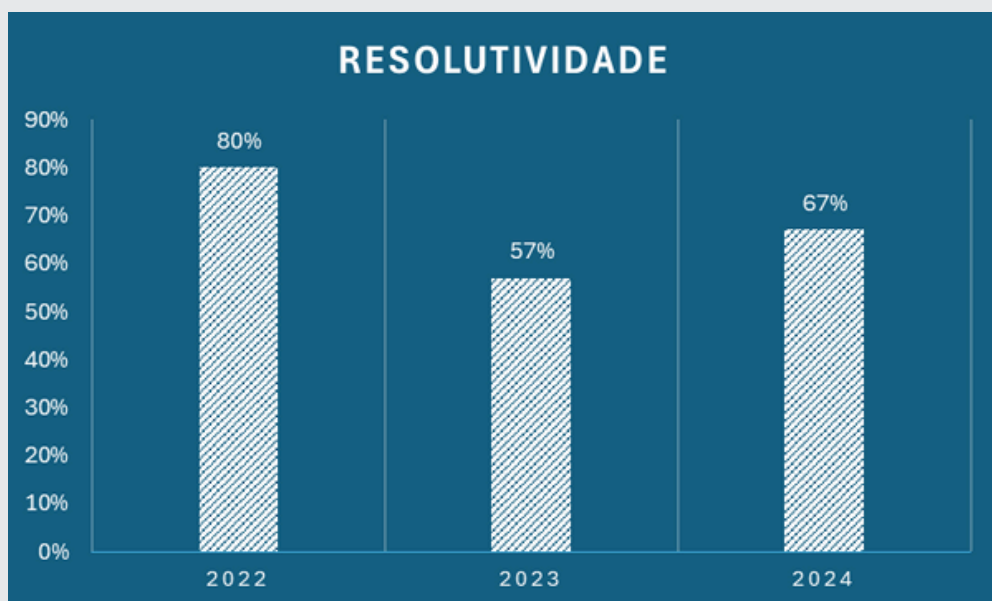
24 Registros recebidos
6,6% das demandas



ANÁLISE QUALITATIVA

	2023	2024
RESOLUTIVIDADE* (De 214 pesquisas avaliadas)	57%	67%
CONHECIMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS	83%	91%
ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA: Relacionado a Transparência Ativa, que são as informações corretamente divulgadas na página da Administração e à Transparência Passiva, que são os Pedidos de Informação recebidos e respondidos pela Ouvidoria	100%	100%
Índice de cumprimento do PRAZO DE RESPOSTA	97,8%	78,9%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	80%	90%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	79%	88%

De acordo com os dados apresentados, houve **um aumento de 10%** no índice de resolutividade, que passou de 57% em 2023 para 67% em 2024.



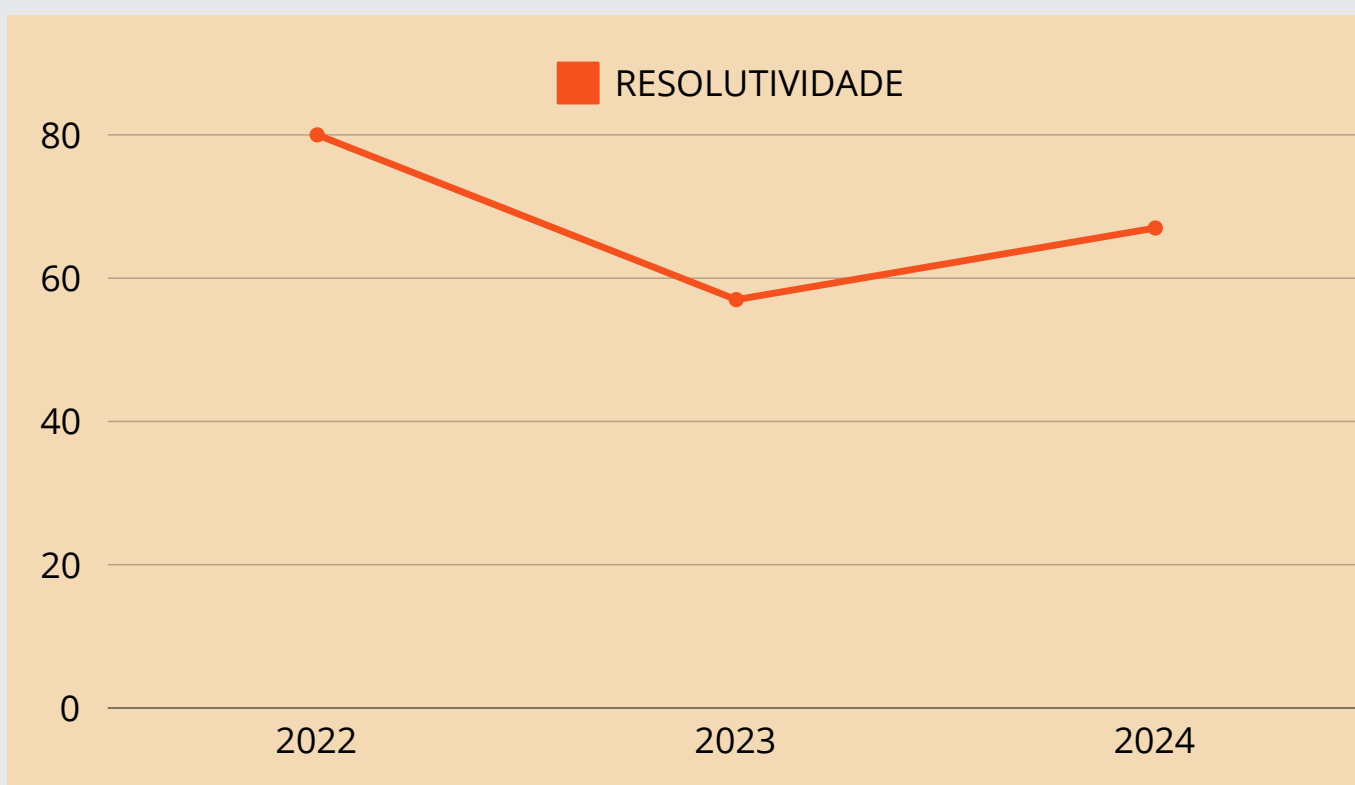
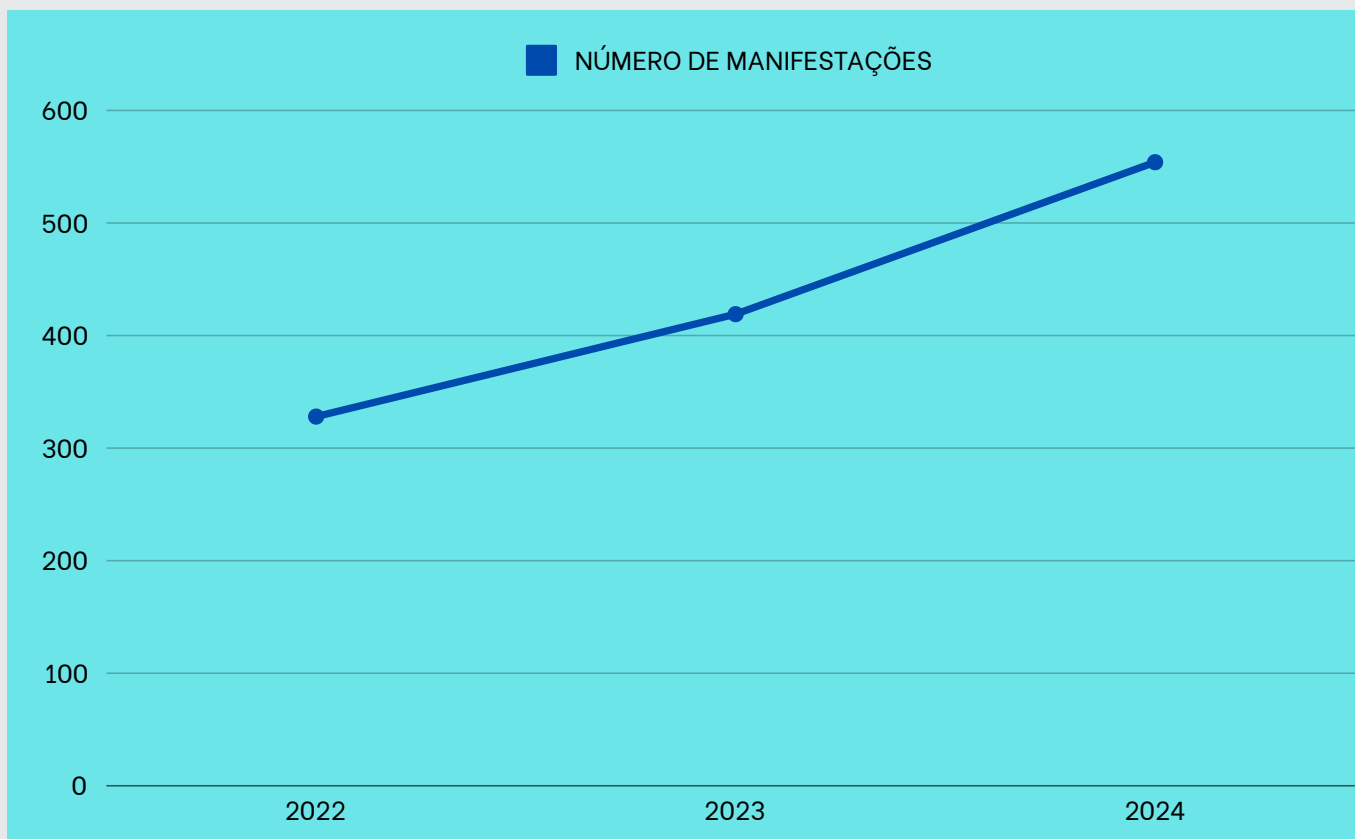
RESOLUTIVIDADE X AUMENTO DA DEMANDA



Observamos que existe uma forte relação entre o aumento da demanda e a queda no Índice de Resolutividade. Apesar disso, em 2024, houve um aumento de **32,2%** na quantidade de solicitações, entretanto, foi registrado um acréscimo de **10%** no Índice de Resolutividade. Isso é consequência do trabalho realizado por esta Região Administrativa, com o objetivo de aprimorar os serviços públicos que são prestados a essa comunidade.

ANO	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
2020	155
2021	354
2022	328
2023	419
2024	554

Nos gráficos abaixo, é possível ilustrar o impacto da demanda na resolutividade no período de 2022 a 2024. Além disso, observa-se, em 2024, uma interrupção no ciclo de queda na resolutividade, com um aumento de **10%** nessa taxa.



ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

100%

No que diz respeito ao Índice de Transparência Ativa (ITA), é importante ressaltar que esta RA foi premiada com o ITA 2024 por ter atingido 100% de conformidade com o artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e os artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013.

FORMA DE ENTRADA

É fundamental que a comunidade tenha canais efetivos para registrar suas demandas e sugestões, e é responsabilidade da Administração Regional garantir que essas demandas sejam recebidas e atendidas de forma adequada.

Para isso, a Rede de Ouvidorias do Distrito Federal conta com 3 canais oficiais de comunicação:



www.participa.df.gov.br



Presencialmente

ATENDIMENTO

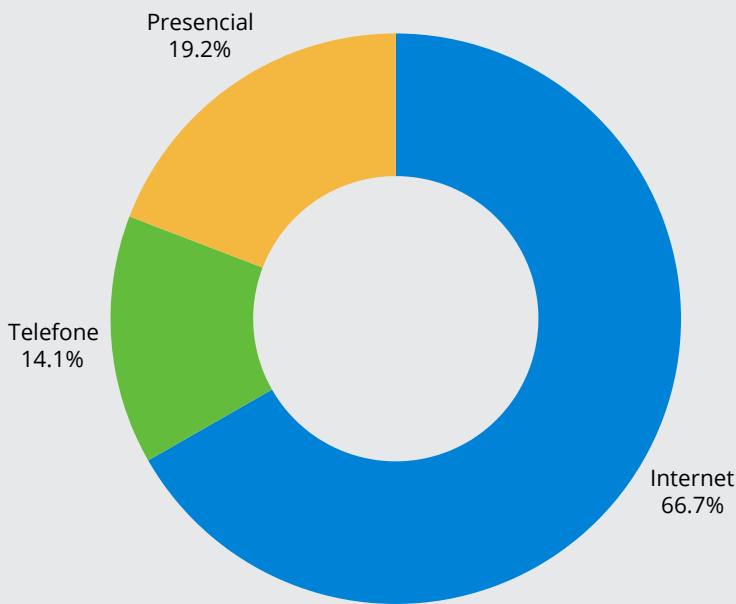


Quanto ao atendimento presencial, a Administração Regional tem uma sala especialmente preparada para o atendimento ao cidadão, garantindo o conforto e a privacidade necessários para que as demandas possam ser tratadas de forma eficiente.

É importante que a comunidade conheça esses canais, pois, dessa forma, a Administração Pública consegue atender às necessidades da população da maneira mais ágil e eficiente possível.

A seguir, apresentamos os meios que os cidadãos utilizam para demandar solicitações, reclamações, sugestões e elogios direcionados à Administração de Arniqueira.

FORMA DE ENTRADA



Assim, no universo de 554 manifestações recebidas, 369 (66,7%) foram realizadas pela internet (ParticipaDF); 78 (14,1%) pelo telefone; e, 106 (19,2%) registradas presencialmente.

Estes dados demonstram uma crescente utilização de ferramentas virtuais, como a plataforma ParticipaDF, para realizar manifestações e apresentar demandas ao governo.

Isso pode ser visto como um avanço na democratização do acesso aos serviços públicos, pois a internet possibilita que pessoas de diferentes regiões do Distrito Federal possam se manifestar sobre qualquer tipo de demanda sem precisar se deslocar até um local específico.

Porém, é importante ressaltar que nem todas as pessoas têm acesso à internet ou sabem utilizar as ferramentas virtuais disponíveis. Por isso, é fundamental que haja opções presenciais e telefônicas para que todos possam ter a oportunidade de se manifestar e ter suas demandas atendidas pelo poder público.



PROJETOS DE OUVIDORIA

Atendendo ao comando legal da Controladoria-Geral do Distrito Federal, esta Ouvidoria elabora Planos de Ação para o ano corrente no qual em 2024 constam 3 Projetos de Ouvidoria que foram executados ao longo do ano.

2024/2025

PLANO DE AÇÃO PARA OUVIDORIA



Assim, nesse espaço, reportamos os três Projetos de Ouvidoria e apresentamos os resultados alcançados no período de aferição em referência, qual seja, até 31/12/2024, a saber:

PROJETOS DE OUVIDORIA 2024

PROJETO	PRINCÍPIO ESG relacionado	ODS Relacionado
1. ATENDIMENT O para TODOS	SOCIAL: Acessibilidade arquitetônica Adequar atendimento (DF Libras) Resposta por ligação para cegos	10. REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES
2. IDENTIFICAÇÃO VISUAL	DESENVOLV. ECONÔMICO / GOVERNANÇA	16. INSTITUIÇÕES EFICAZES
3. Governança de Serviço	Fortalecer a Ouvidoria como instância de governança de serviço	16. INSTITUIÇÕES EFICAZES



10 REDUCED
INEQUALITIES



ATENDIMENTO PARA TODOS

Oferecer espaço físico de forma a proporcionar acessibilidade arquitetônica a cadeirantes, obesos e pessoas com mobilidade reduzida.

Utilizar o programa DF Libras para adequar o atendimento a surdos e mudos.

Estabelecer metodologia para resposta aos deficientes visuais através de ligação telefônica





IDENTIFICAÇÃO VISUAL

Identificar a sala da Ouvidoria de acordo com a nova identificação visual estabelecida pela Ouvidoria Geral.

Disponibilizar aviso de atendimento prioritário de acordo com as prioridades legais.

Identificar atendimento via DFLibras

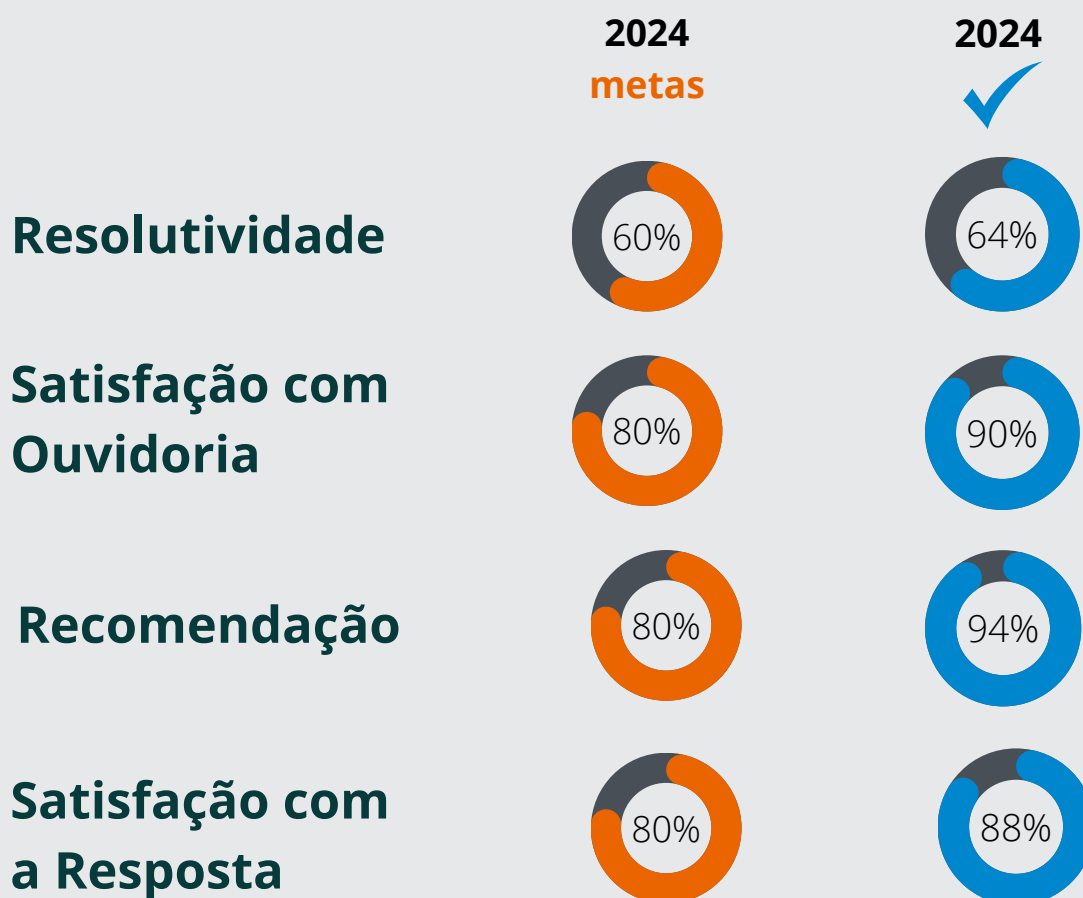


GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

Consolidar a Ouvidoria como instância de Governança de Serviços através de maior aproximação com a alta gestão.

Plano de Ação 2024

METAS 2024



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do contexto apresentado, observou-se um aumento significativo no número de solicitações em 2024, refletindo uma maior participação da comunidade e o efetivo exercício da cidadania. Além disso, a taxa de resolutividade também cresceu, resultado do esforço conjunto da Administração de Arniqueira e do Governo do Distrito Federal para melhorar a oferta de serviços públicos.

Ademais, constata-se que as metas estipuladas para esta Ouvidoria, discriminadas no plano de ação de 2024 (página 22 deste relatório), foram não apenas cumpridas, mas também superadas. Isso evidencia a preocupação desta Administração Regional em aperfeiçoar o atendimento prestado ao cidadão.

Portanto, os desafios encontrados na Região Administrativa de Arniqueira são consideráveis. No entanto, esta Regional, em colaboração com o Governo do Distrito Federal, está firmemente comprometida em melhorar e aperfeiçoar a oferta de serviços públicos e o atendimento à comunidade.