

# 2

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

01/04 A  
31/06/2023



ADMINISTRAÇÃO  
DE ARNIQUEIRA  
OUVIDORIA



# APRESENTAÇÃO

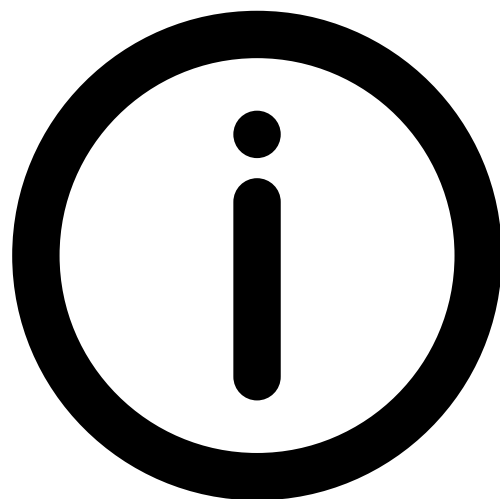
ESTE É O RELATÓRIO DE RESULTADOS DO 2º TRIMESTRE DA OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA PARA O ACUMULADO DOS PRIMEIROS 2 TRIMESTRES.

AQUI VOCÊ VAI ENCONTRAR AS SEGUINTESS INFORMAÇÕES:

- PRAZO médio das respostas
- QUANTIDADE de entrada
- ENTRADA - Formas de entrada
- TIPOLOGIA - Classificação das manifestações

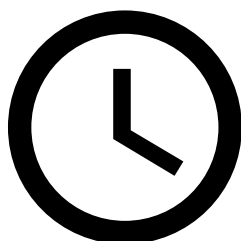
quanto ao tipo

- ASSUNTO- Classificação por assunto
- Índices Qualitativos
- Análise contextual dos dados



# PRAZO DE RESPOSTA

---



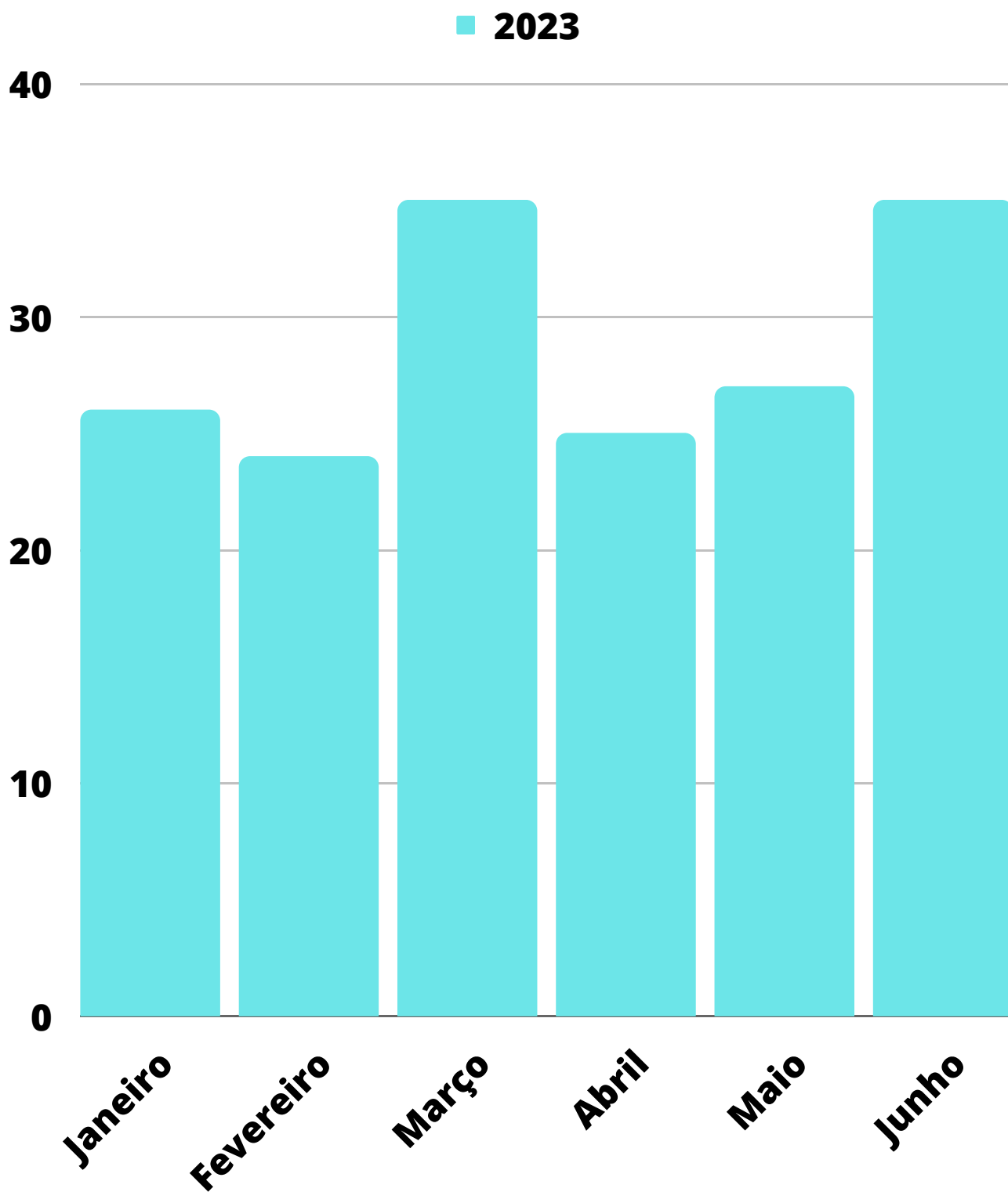
PRAZO MÉDIO DE 11,6 DIAS  
PARA RESPOSTA



RESPOSTA NO PRAZO  
100%

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

# EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS EM 2023



# QUANTIDADE DE ENTRADA

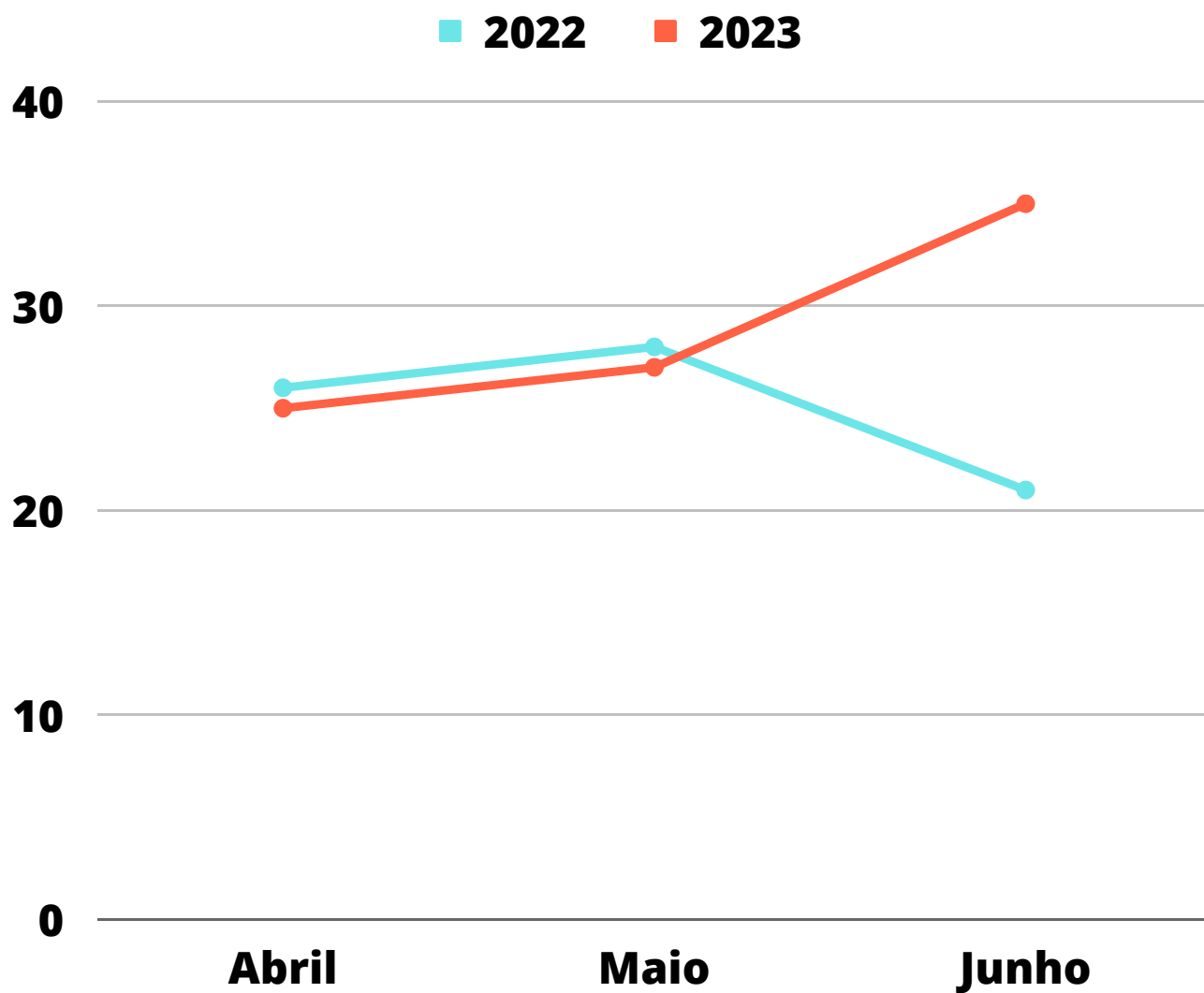
DADOS GERAIS / MANIFESTAÇÕES			
	2021	2022	2023
Janeiro	36	28	26
Fevereiro	33	25	24
Março	34	<b>39</b>	<b>35</b>
Abril	<b>38</b>	26	25
Maiio	25	28	27
Junho	31	21	35

ACUMULADO do 1º semestre	
2021	197
2022	167
<b>2023</b>	<b>172</b>

38

34

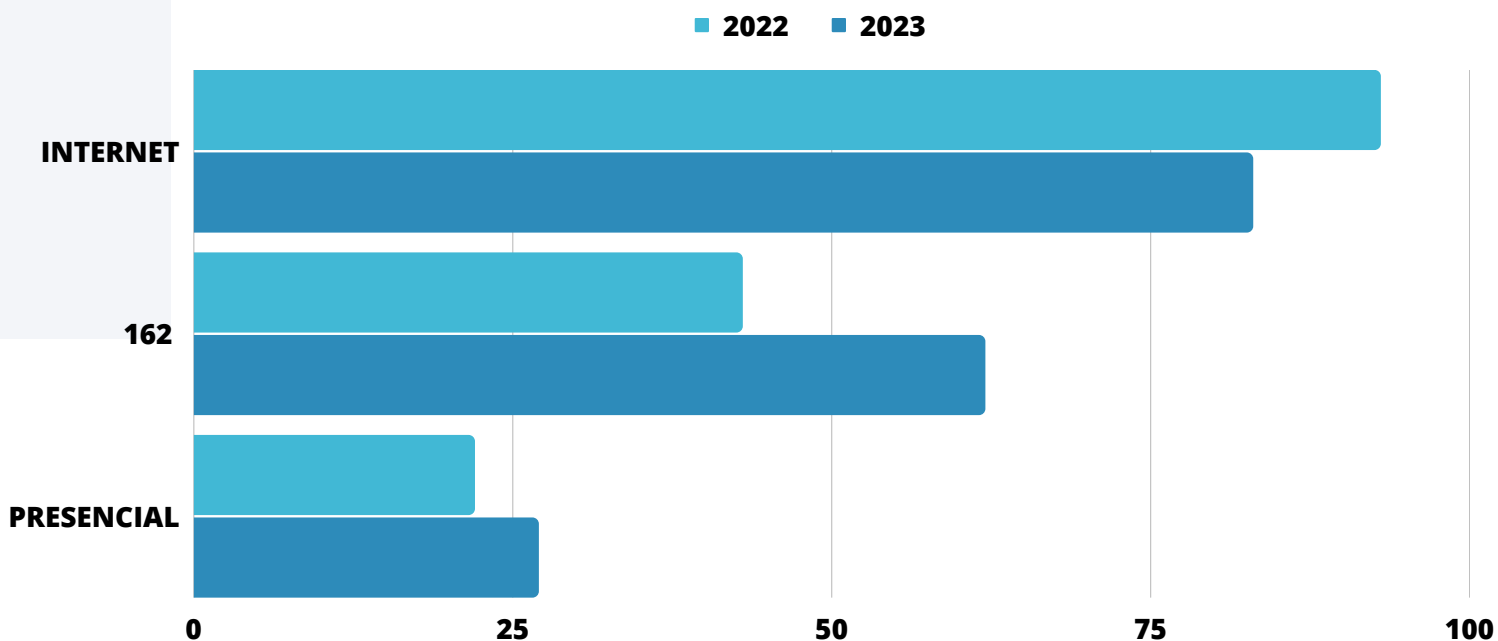
# ANÁLISE DO 2º TRIM. 2022 X 2º TRIM 2023



# FORMA DE ENTRADA

Observa-se que em 2023 ocorre um aumento de atendimentos via telefone 162 e presencial. O período analisado coincide com a implantação da inteligência artificial e do PARTICIPA DF, no entanto não há evidências suficientes de que haver relação entre a queda de registros via internet e esses fatores.

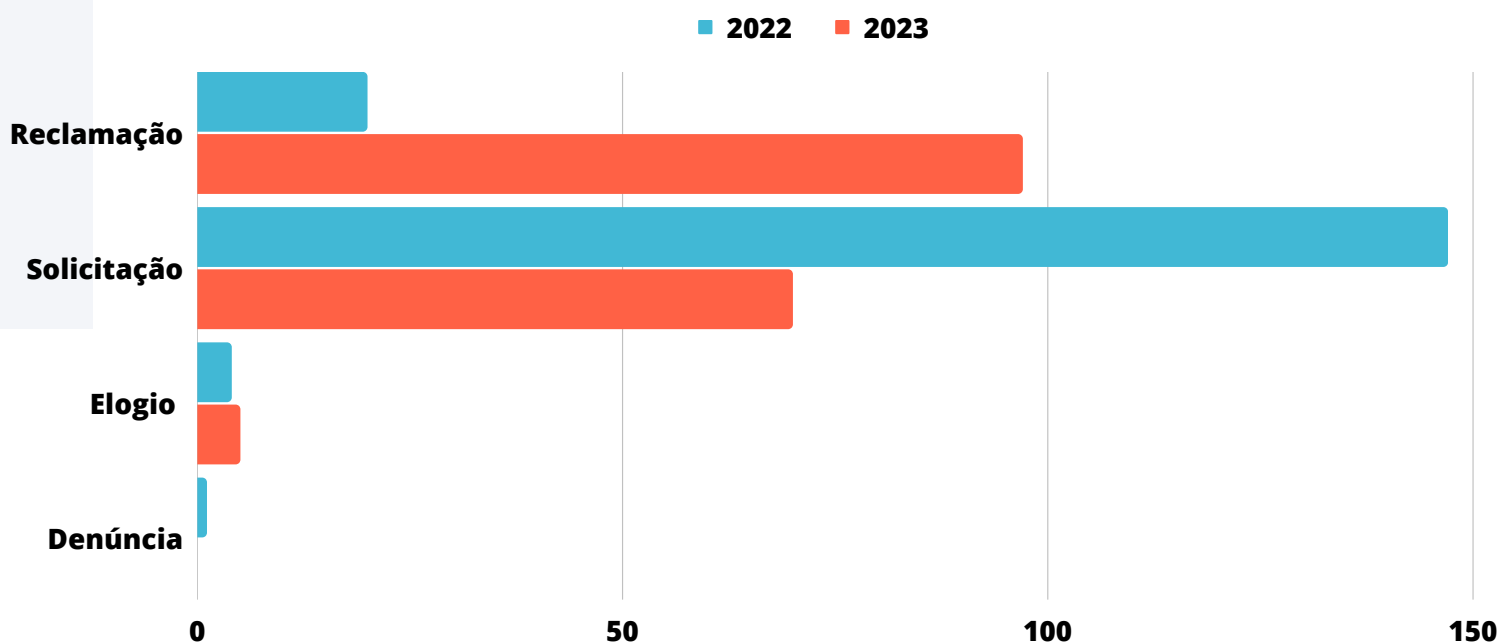
FORMAS DE ENTRADA						
	2022			2023		
	Internet	Telefone	Presencial	Internet	Telefone	Presencial
Janeiro	16	10	2	10	10	6
Fevereiro	13	10	1	12	7	5
Março	24	6	6	16	17	2
Abril	12	6	3	15	5	5
Maio	15	7	6	13	9	5
Junho	13	4	4	17	14	4
Total	93	43	22	83	62	27



# TIPOLOGIA

Com a adoção da Inteligência Artificial (ISA) houve uma mudança significativa na classificação das tipologias após o implemento do PARTICIPA DF. Antes o cidadão escolhia a tipologia e o seu entendimento era de que sua manifestação tratava-se de uma SOLICITAÇÃO de serviço. A ISA interpreta a solicitação de serviço como uma reclamação. Desta forma houve um aumento de **385%** no número de RECLAMAÇÕES se comparado o primeiro semestre de 2022 e 2023:

Tipologia	2022						2023					
	Reclamação	Solicitação	Elogio	Informação	Denúncia	Sugestão	Reclamação	Solicitação	Elogio	Informação	Denúncia	Sugestão
Janeiro	1	28	1				15	10	1			
Fevereiro	4	19			1	1	12	11	1			
Março	6	29	1	1		1	18	17				
Abril	3	23					20	5				
Maio	3	24	1				14	11	2			
Junho	3	24	1				18	16	1			
Total 1º Sem	20	147	4	1	1	2	97	70	5	0	0	0





De acordo com os dados apresentados no <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>, no 2º trimestre de 2023 houve **49 reclamações** e **35 solicitações** registradas. Por outro lado, apenas **2 elogios** foram feitos.

87

MANIFESTAÇÕES

49

RECLAMAÇÕES

35

SOLICITAÇÕES

2

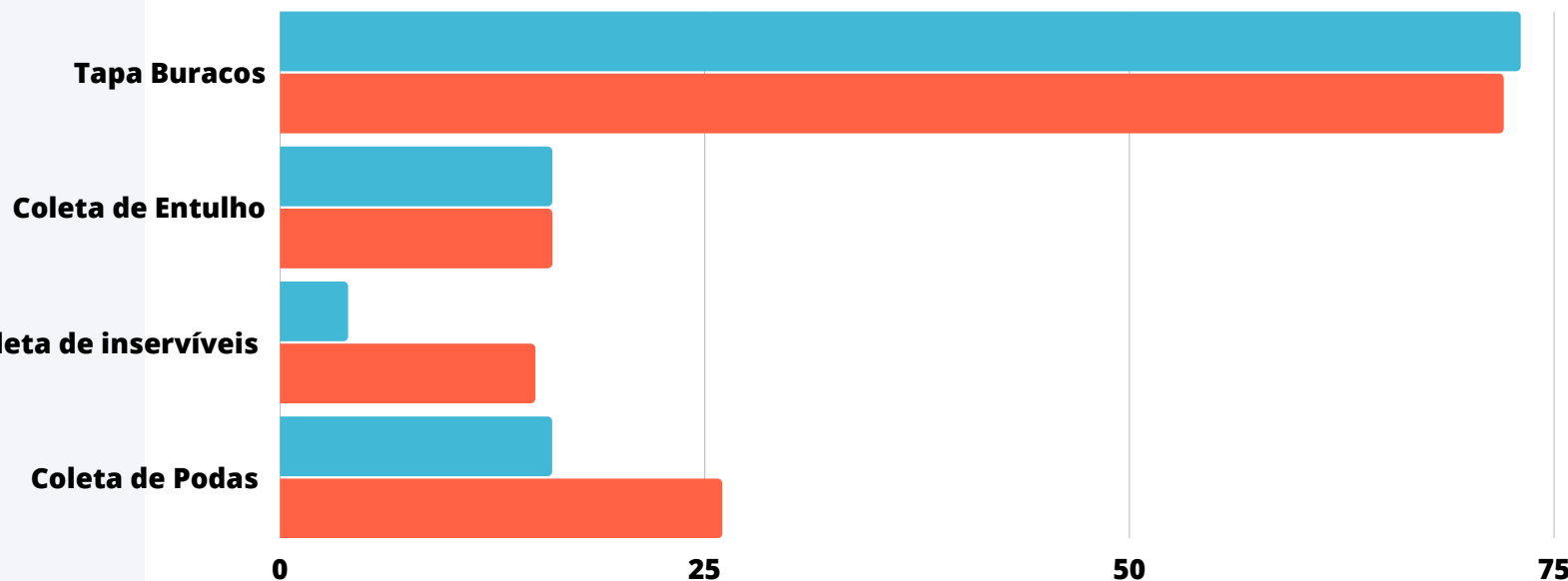
ELOGIO



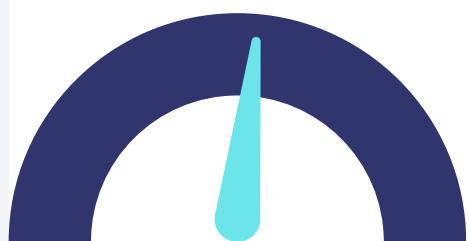
# ASSUNTOS

ASSUNTOS	2022				2023			
	Tapa buracos	Coleta galhos	Coleta de entulhos	Coleta de inservíveis	Tapa buracos	Coleta galhos	Coleta de entulhos	Coleta de inservíveis
Janeiro	12	4	6		12		4	2
Fevereiro	11	2	5		10	5	1	
Março	17	5		5	20	4	6	1
Abril	14	3		5	12	3	2	2
Maió	12	2	2	2	7	5		7
Junho	7		3	4	11	9	3	3
Julho								
Agosto								
Setembro								
Total 1º SEMESTRE	73	16	16	4	72	26	16	15

■ 2022 ■ 2023



# 1. TAPA BURACOS

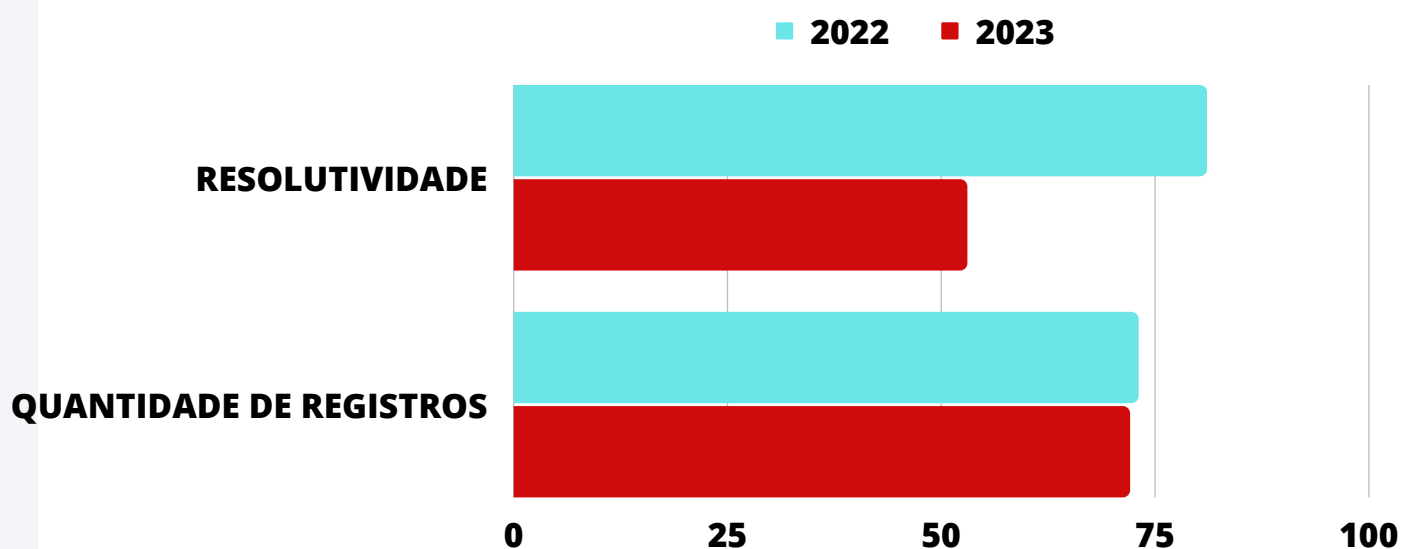


**72**

Registros

**53%**

Índice de Resolutividade



Comparação entre os 1<sup>os</sup> semestres de 2022 e 2023



**RESOLUTIVIDADE DE TAPA-BURACOS CAI 35% NO 1<sup>o</sup> SEMESTRE DE 2023**



## NOTA EXPLICATIVA

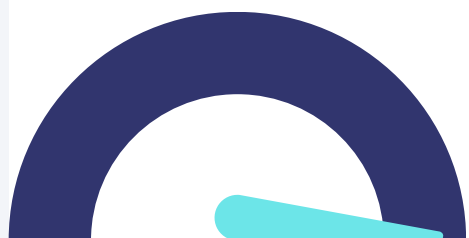
**A queda de 35% no índice de resolutividade deve ser analisada considerando que Arniqueira é uma área em processo de regularização que ainda não dispõe de rede de águas pluviais.**

**Por esse motivo a qualidade dos reparos fica comprometida e a deterioração é mais acelerada.**

**Mais a frente será abordado um outro fator, inédito na administração, que é a recorrência de manifestação por parte de um mesmo morador cuja avaliação é sempre negativa independente da resposta ou do atendimento à solicitação, evidenciando que essa prática pode estar sendo utilizada como instrumento político . de insatisfação generalizada com a gestão pública atual.**

**Nesse sentido, sugerimos que os pedidos relacionados à tapa buracos sejam acompanhados atentamente para que seja possível identificar se de fato estão sendo atendidos, e caso não possa ser atendidos, que as justificativas sejam encaminhadas À Ouvidoria para posterior registro como Resposta Complementar.**

## 2. COLETA DE GALHOS

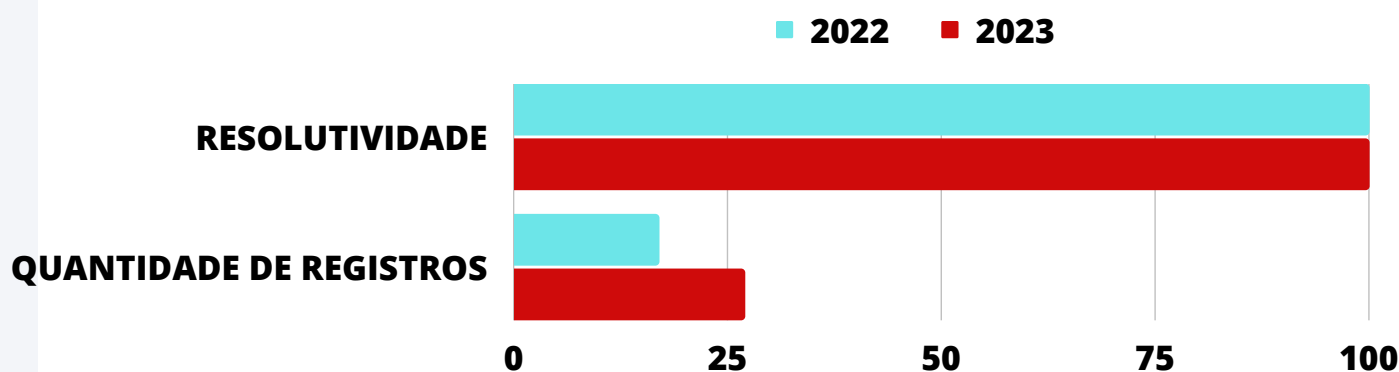


27

Registros

100%

Índice de Resolutividade



Pedido de coleta de galhos crescem **65%**

No primeiro semestre de 2022 foram 17 solicitações de coleta de galhos. Já no mesmo período de 2023 foram 27, aumento de 60%.

### 3. COLETA DE ENTULHO

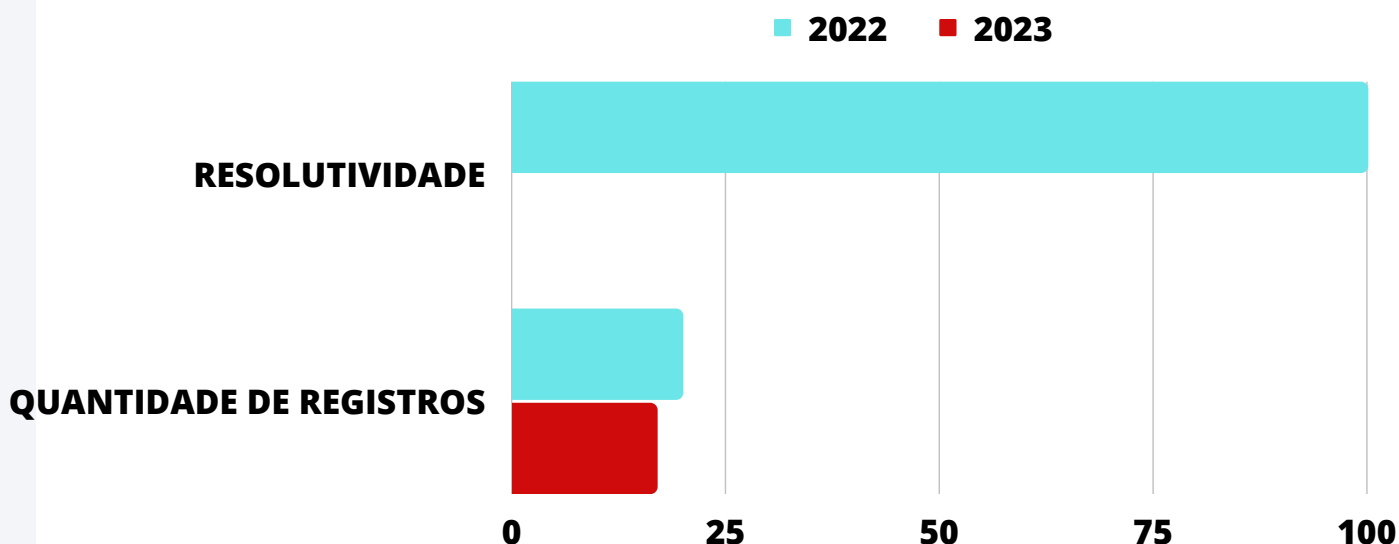


17

Registros

NÃO AVALIADO

Índice de Resolutividade



No 1º semestre de 2023 não houve a avaliação de nenhuma solicitação de coleta de entulho por parte do cidadão. Portanto não existem índices de resolutividade para esse assunto, apesar de ele ser considerado como o segundo mais demandado.

# ANÁLISE QUALITATIVA

1º sem. 2023



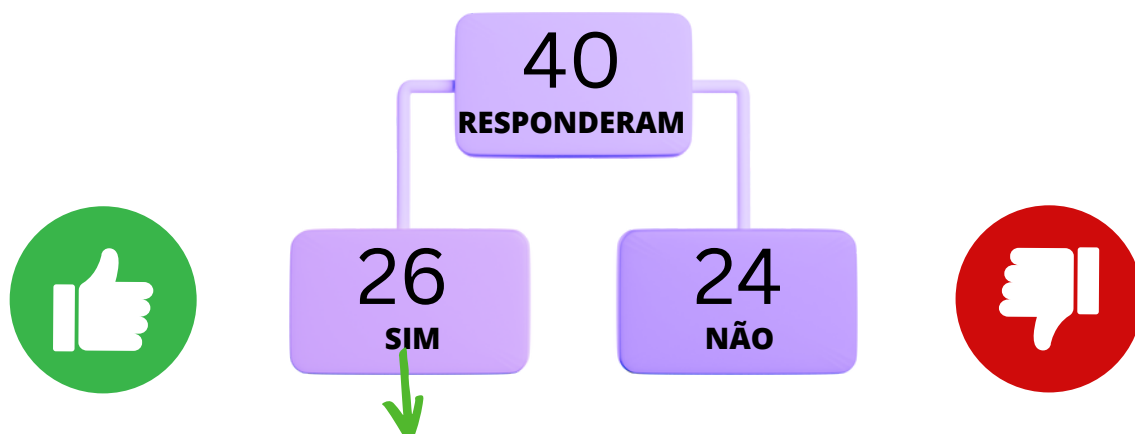
# ANÁLISE QUALITATIVA

A análise qualitativa fundamenta-se na avaliação do cidadão após receber a resposta definitiva de sua solicitação. Faz-se necessária a contextualização a fim de evidenciar o tamanho da amostra e as particularidades do momento que impactam diretamente nos resultados, além de esclarecer como são gerados os dados. Nossa amostra refere-se a registros respondidos pela Administração de Arniqueira no período de 1/01 a 30/06/2023.

A pesquisa que recolhe as impressões e avaliações dos cidadãos, inicia-se com a pergunta-mãe, que aqui denominaremos de P1 . A partir dela, o cidadão pode ou não responder as demais perguntas. Por esse motivo há menor número de respondentes para as demais, pois muitas vezes o cidadão responde apenas a P1. Ela é quem gera o índice chamado RESOLUTIVIDADE usado para ranquear os órgãos no Painel de ouvidoria.

**Foi perguntado a 172 cidadãos**

**P1: SUA MANIFESTAÇÃO  
FOI RESOLVIDA?**



**65%**  
**RESOLUTIVIDADE**

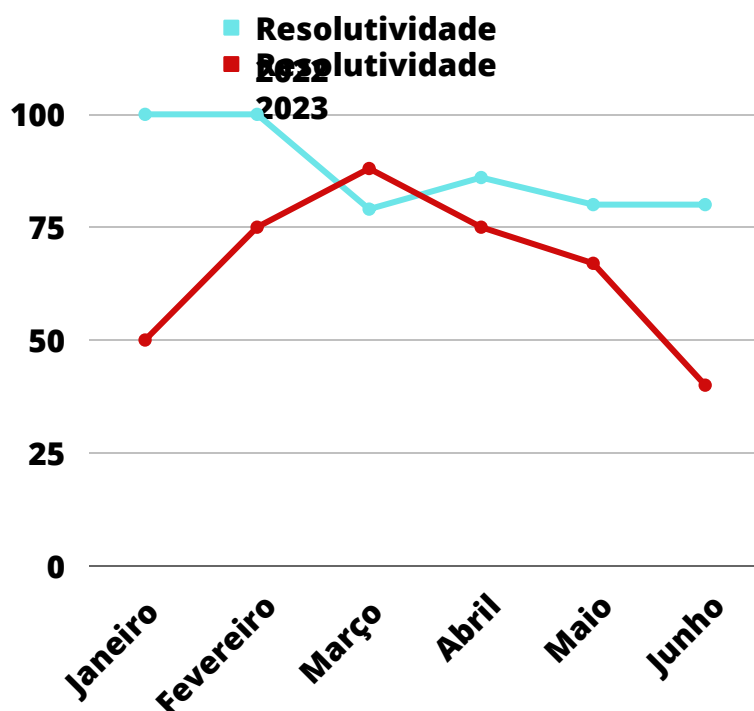


# QUANTOS RESPONDERAM À PESQUISA?

	2022				2023			
	Responde ram sim ou não:	Responde ram a pesquisa	QTD DE MANIFESTAÇÕES	% DE RESPONDE NTE	Responde ram sim ou não:	Responde ram a pesquisa	QTD DE MANIFESTAÇÕES	% DE RESPONDE NTE
Janeiro	9	5	28	32	6	1	26	23
Fevereiro	9	5	25	36	8	2	24	33
Março	14	6	39	36	8	3	35	23
Abril	3	6	26	12	4	1	25	16
Maio	10	8	28	36	6	2	27	22
Junho	5	3	21	24	10	1	35	29
Total	50	33	167	30	42	10	172	24,4186

**No 1º semestre de 2022, 30% da manifestações tiveram P1 respondida. Já no mesmo período de 2023, foram 24%.**

Além da queda no número de respondentes, também nota-se uma queda no índice de RESOLUTIVIDADE, de 88 para 65% como veremos a seguir.





**Queda de 26%  
na RESOLUTIVIDADE**

**Em termos práticos, significa dizer que no Rank dos órgãos a Administração de Arniqueira passou de 16º colocado para 30º.**

	INDICADORES QUALITATIVOS							
	2022				2023			
	Resolutividade	Satisfação c/ serviço	Recomendação	Qualidade da Resposta	Resolutividade	Satisfação c/ serviço	Recomendação	Qualidade da Resposta
Janeiro	100%	96%	100%	88%	50%	100%	100%	100%
Fevereiro	100%	87%	80%	80%	75%	50%	50%	50%
Março	79%	94%	100%	83%	88%	100%	100%	100%
Abril	86%	67%	67%	67%	75%	100%	100%	100%
Maio	80%	100%	100%	100%	67%	100%	100%	100%
Junho	80%	100%	100%	100%	40%	33%	100%	0%
MÉDIA	88%	93%	94%	88%	65%	83%	90%	80%

Foi identificada uma queda relevante de 26% na resolutividade. No entanto esses dados devem ser interpretados levando em considerações 3 situações específicas identificadas no pós atendimento e no estudo aprofundado das manifestações avaliadas "Não Resolvidas":

1. Identificamos um cidadão que possui 40 manifestações registradas e todas avaliadas como "Não Resolvido";

2. Dessas, 4 encontram-se com resposta definitiva na Administração de Arniqueira e foram negativadas impactando fortemente o número de resolutividade tendo em vista a pequena amostra de 24% que temos.

3. Parte das manifestações não resolvidas traz à tona o desconforto dos moradores com o aumento de moradores de rua e do comércio de recicláveis na região.

