

01/04 a  
30/06/2022

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

ADMINISTRAÇÃO  
REGIONAL DE  
ARNIQUEIRA

# CANAIS DE ATENDIMENTO



**162**



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



**Presencialmente**

# VISÃO GERAL

---

## 2º TRIMESTRE 2022

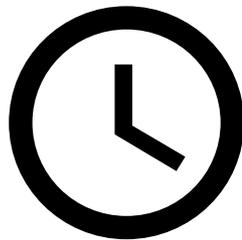
01/04/2022 a 30/06/2022

Os dados deste relatório referem-se aos resultados apurados no período de 01/04/2022 a 30/06/2022, 2º 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](http://WWW.PAINEL.OUVIDORIA.DF.GOV.BROS)

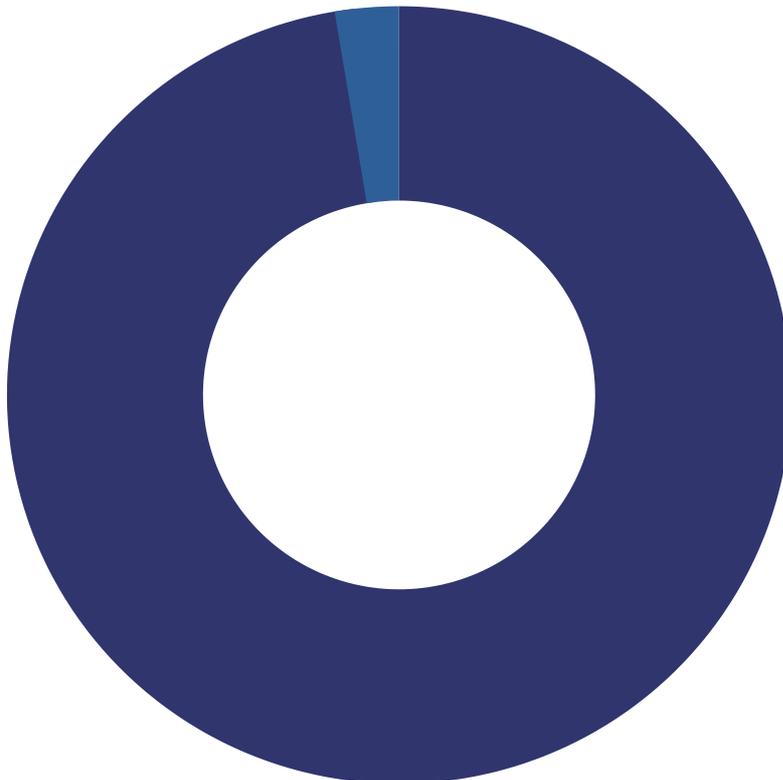
# PRAZO DE RESPOSTA

---



PRAZO MÉDIO DE 10 DIAS  
PARA RESPOSTA

RESPOSTAS FORA DO PRAZO  
2.6%



RESPOSTA NO PRAZO  
97.4%

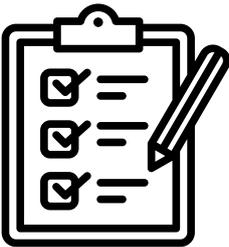
# QUANTIDADE DE ENTRADAS

---



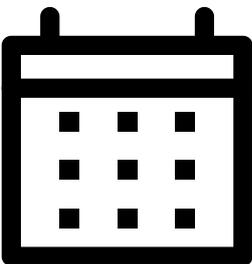
**76**

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



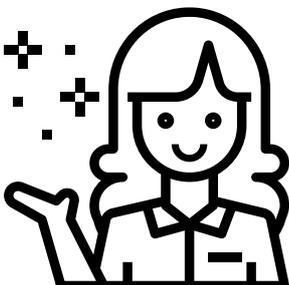
**17**

MANIFESTAÇÕES AVALIADAS



**25**

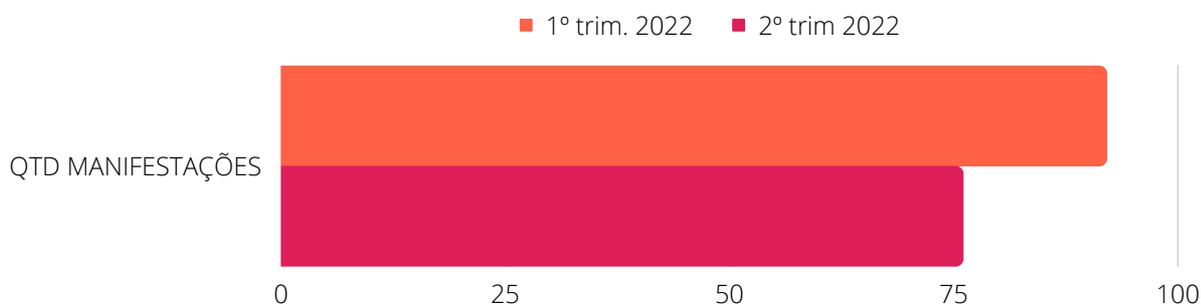
MÉDIA MENSAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



**4**

MÉDIA MENSAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

NO 2º TRIMESTRE OBSERVAMOS UMA QUEDA NO VOLUME DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, EM RELAÇÃO AO OBSERVADO NO TRIMESTRE ANTERIOR, DE 92 PARA 76 REGISTROS, QUEDA DE 17,39%.



**-17%**

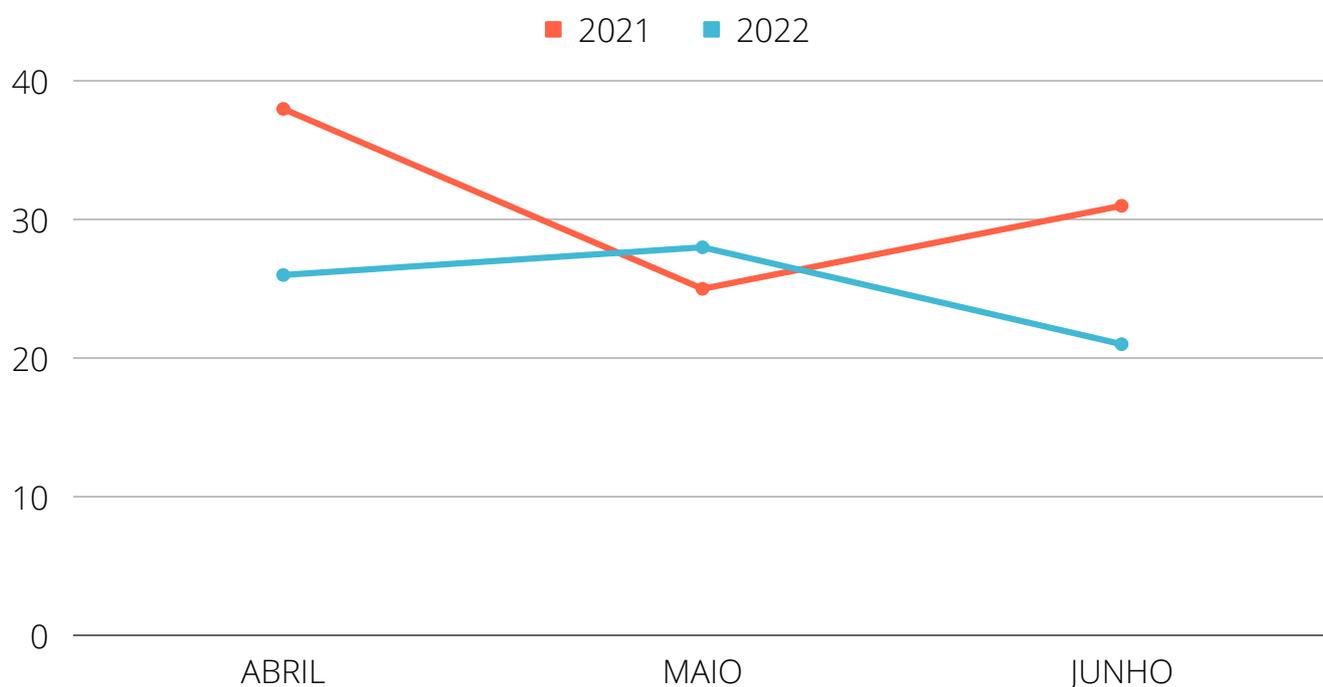


CONSIDERANDO APENAS OS REGISTROS VIA 162, A QUEDA É AINDA MAIS ACENTUADA, DE 30,76% NO PERÍODO. FORAM 26 REGISTROS POR TELEFONE NO 1º TRIMESTRE CONTRA 18 NO SEGUNDO.

A EXPLICAÇÃO PARA A VARIAÇÃO PRECISA SER CONTEXTUALIZADA CONSIDERANDO O SEGUINTE :

1. QUE O MÊS DE MARÇO É HISTORICAMENTE CONHECIDO COMO O PERÍODO DE CHUVAS MAIS INTENSAS E É NATURAL QUE HAJA AUMENTO NAS SOLICITAÇÕES DE TAPA-BURACOS, COMO TEM OCORRIDO NOS ANOS ANTERIORES TAMBÉM. EM MARÇO DE 2021, POR EXEMPLO, FORAM RECEBIDAS 34 MANIFESTAÇÕES, E NO MESMO PERÍODO DE 2022, 39.
2. A ÁREA TÉCNICA, COEX, TEM SE EMPENHADO EM ANTECIPAR OPERAÇÕES DE TAPA BURACOS E ISSO CONTRIBUI PARA A QUEDA NOS REGISTROS, UMA VEZ QUE O SERVIÇO MAIS SOLICITADO A ESTA RA É ESTE.

O GRÁFICO A SEGUIR COMPARA O MESMO PERÍODO NOS ANOS DE 2021 (VERMELHO) E 2022:9.



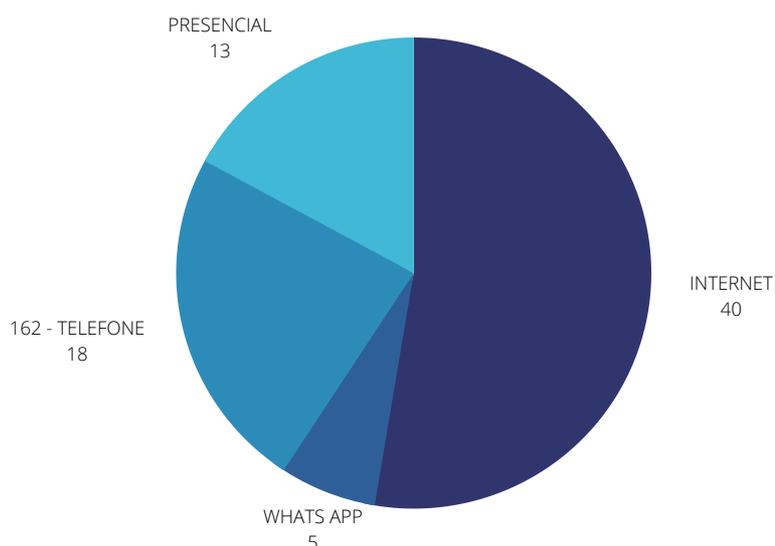
DAS 76 DEMANDAS RECEBIDAS, NOTA-SE QUE 13 FORAM REGISTRADAS PRESENCIALMENTE, O QUE VAI NA CONTRA MÃO DA TENDÊNCIA PERCEBIDA NO RELATÓRIO ANTERIOR. HOVE AUMENTO DE 30% NO ATENDIMENTO PRESENCIAL, PASSANDO DE 10 PARA 13 NO PERÍODO ANALISADO.

ESTE MOVIMENTO DEVE SER OBSERVADO, DE FORMA A IDENTIFICAR SUAS CAUSAS, INCLUSIVE PARA PROMOÇÃO DE ADEQUAÇÕES NA DIVULGAÇÃO DOS CANAIS OFICIAIS DE ATENDIMENTO, A FIM DE AUMENTAR A PARTICIPAÇÃO POPULAR.%



✓ **Crescimento do registro presencial, acompanhado pela queda no número geral de registros.**

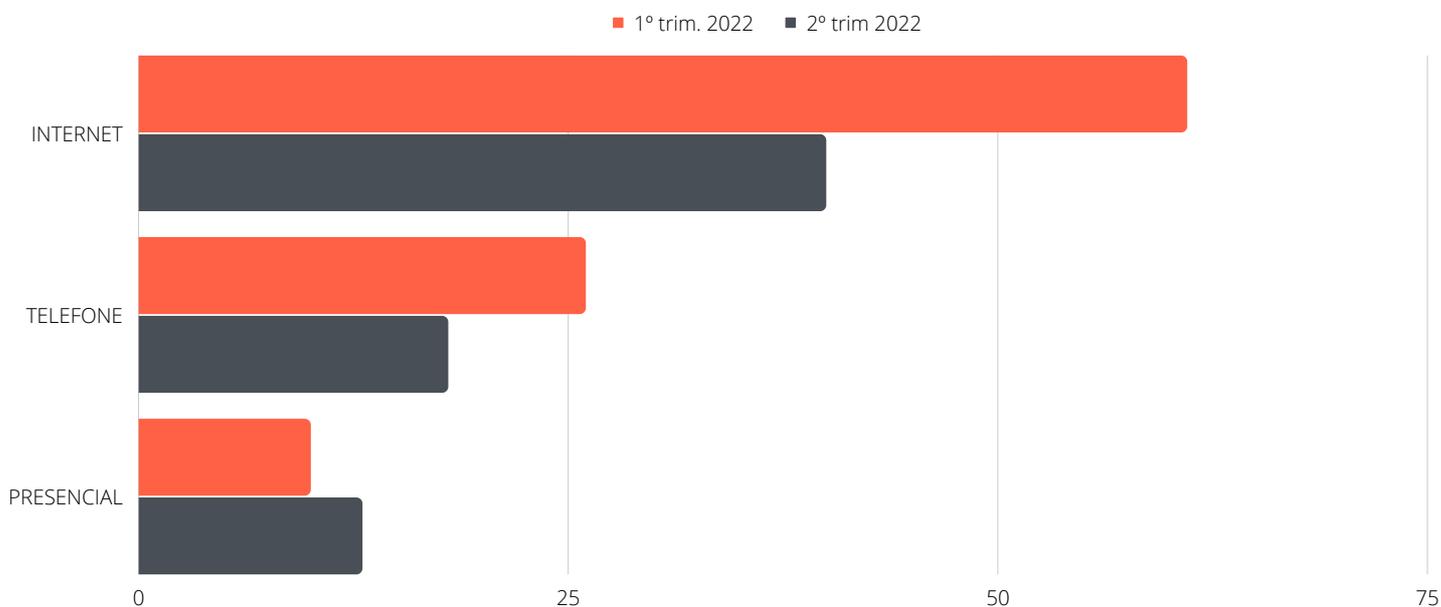
# FORMA DE ENTRADA



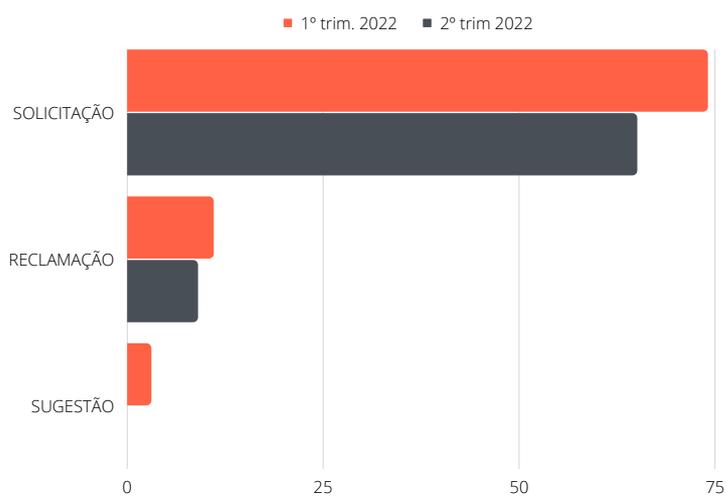
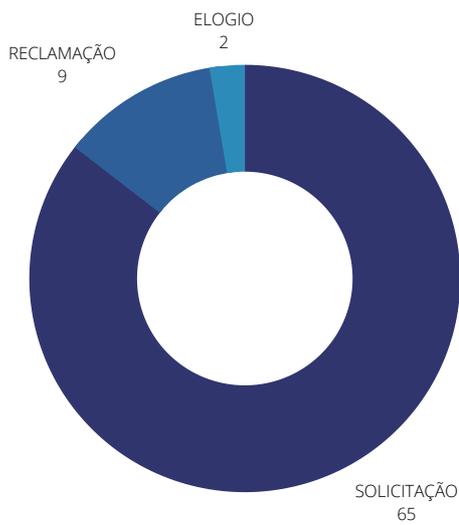
No 2º trimestre de 2022 houve aumento no atendimento presencial e redução nos atendimentos via sistema e 162, apesar disso o sistema OUVDF, pela internet, continua liderando como o meio mais utilizado para as manifestações respondendo a 40% dos registros. A segunda posição foi mantida pelo telefone via 162.



## OUV-DF /INTERNET



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



A Solicitação continua sendo a tipologia mais utilizada pelo cidadão e teve queda de 11% em relação ao relatório do último período. Ao analisar esses dados devemos considerar a relação direta entre o aumento de solicitações de tapa buracos e o aumento das chuvas em março de 2022, quando houve pico nas solicitações recebidas.

Das 76 Manifestações recebidas, 65 são do tipo Solicitação, 9 Reclamações e 2 Elogios. Não houve denúncias.





# COMUNICADO DE FATO RELEVANTE

---

No segundo trimestre de 2022 podemos perceber o reflexo de alguns fatos atípicos que impactaram diretamente na prestação de serviços desta Administração e posteriormente na percepção do cidadão demandante ao responder a pesquisa de satisfação, fazendo com que os índices qualitativos apresentassem queda:



## MAIS CHUVAS, MAIS BURACOS....

Historicamente o mês de março apresenta aumento na solicitação de tapa-buracos em virtude de chuvas mais intensas e constantes no período. Boa parte das demandas feitas em março acabam sendo respondidas em abril pois o prazo para resposta ao cidadão é de 20 dias. Então manifestações registradas após 11 de março podem ter a pesquisa de satisfação respondida no mês seguinte, impactando no relatório do 2º trimestre;



## **PRODUÇÃO DE MASSA ASFÁLTICA INTERROMPIDA**

O fornecimento de massa asfáltica é de responsabilidade da NOVACAP que a produz em usina própria. No meses de março e abril houve a interrupção do fornecimento de material devido à usina estar inoperante por questões técnicas que demandaram maior tempo para reparo do equipamento, impactando na produção e distribuição da massa asfáltica no Distrito Federal. O atraso na realização do serviço gerou a insatisfação de alguns usuários e foi manifestada na pesquisa de avaliação.

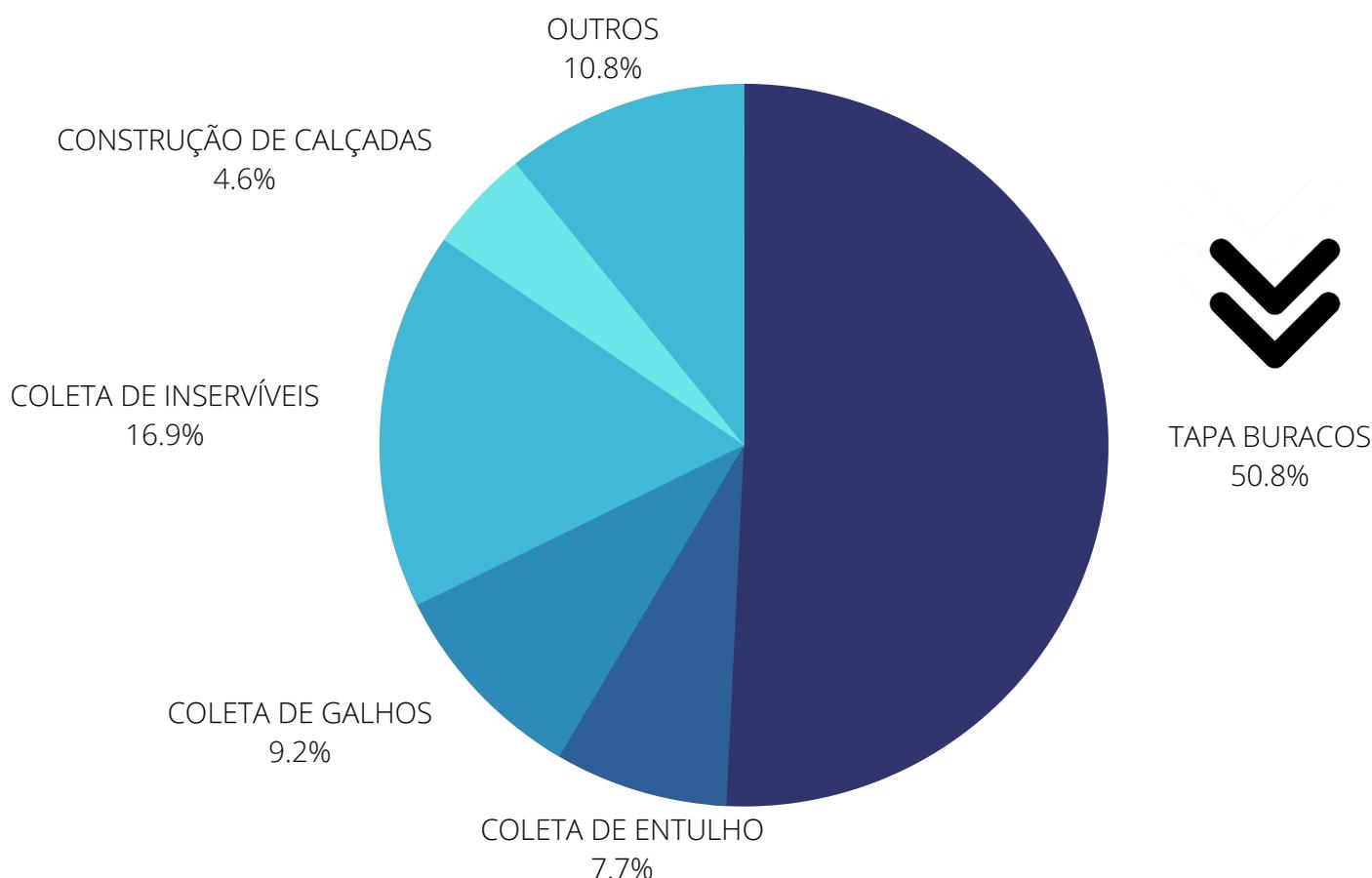


## **ENCERRAMENTO DO CONTRATO DE MÁQUINAS**

Houve o encerramento do contrato de máquinas e caminhões que atendem a administração. O serviço de coleta ficou comprometido e também tivemos atrasos pontuais no recolhimento de entulhos, podas e inservíveis.

# CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS

---



Como nos períodos anteriores a maior demanda continua sendo em relação ao assunto tapa buracos que teve 33 manifestações, o que corresponde a 50,8%. Em segundo lugar, o serviço mais demandado é o de coleta de inservíveis que teve 17% dos registros, seguido da coleta de galhos e troncos (restos de podas) com 9,2% manifestações registradas. Portanto, a seguir detalharemos estes dois assuntos analisando bem como quantitativa como qualitativamente.

# ASSUNTOS MAIS RECORRENTES: TAPA-BURACOS E COLETA DE INSERVÍVEIS

## TAPA - BURACOS



100%

SOLICITAÇÕES

33

Manifestações

50,8%

Das demandas recebidas

Quando analisamos mais a fundo somente essas 33 manifestações de tapa-buracos percebemos, principalmente, a queda no índice de RESOLUTIVIDADE no 2º trimestre, impactado pelos fatos atípicos já narrados anteriormente, pois esse índice responde à seguinte pergunta: SUA SOLICITAÇÃO FOI ATENDIDA?

1º Trimestre 2022



Resolutividade



Satisfação com a Resposta



Recomendação



Qualidade da Resposta

2º Trimestre 2022



# COLETA DE INSERVÍVEIS



- 8 SOLICITAÇÕES
- 2 RECLAMAÇÕES
- 1 ELOGIO

11%

Manifestações

17%

Das demandas recebidas

Apesar do atraso nas coletas no período de ajuste do contrato das máquinas, os índices não foram impactados. Isso indica que a satisfação do usuário permanece alta quando a coleta solicitada é atendida, ainda que tardiamente. 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.

1° Trimestre 2022



Resolutividade



Satisfação com a Resposta



Recomendação



Qualidade da Resposta

2° Trimestre 2022



100%



100%



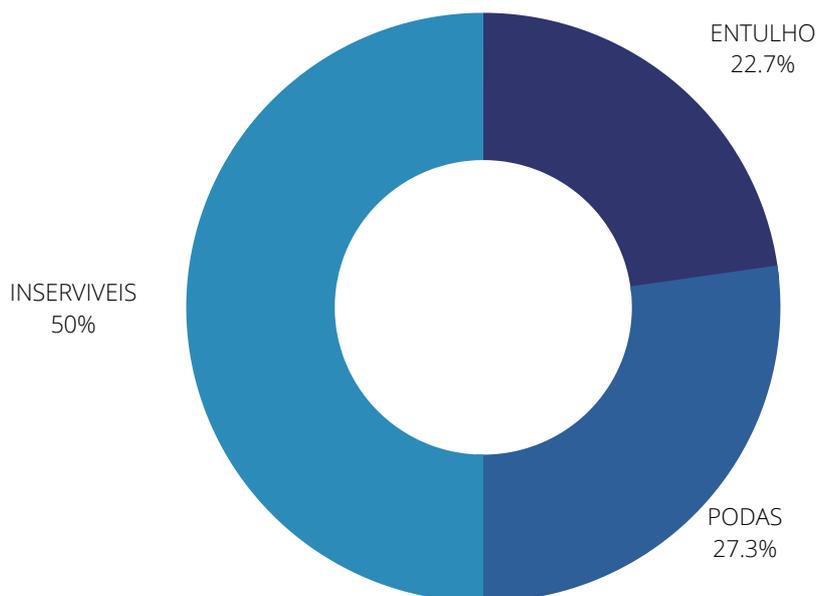
100%



100%

# ANÁLISE DE TODAS AS COLETAS

Destacamos a importância do serviço de coleta desempenhado por esta Administração. As coletas estão sub divididas entre entulho, podas e inservíveis e no 2º trimestre responderam por quase 30% de todas solicitações do período:



# 22

## Manifestações

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 quantidades vultuosas de lixo verde não têm sido acolhidas, uma vez que a responsabilidade é do gerador de grandes resíduos em contratar o serviço de caçamba ao realizar podas maiores.



# 100%

## Resolutividade

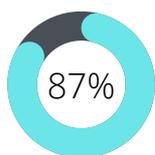
Importante notar também, a diminuição na solicitação de coletas, uma vez que a Administração tem adotado uma postura pró ativa em relação ao tema. A equipe da administração está atenta às necessidades e diariamente em sua ronda técnica consegue identificar problemas e solucioná-los com rapidez e eficiência. Desta forma, as manifestações de recolhimento diminuíram significativamente graças a esse trabalho preventivo.

# ANÁLISE GLOBAL

Comparando os índices qualitativos do 1º e 2º trimestre

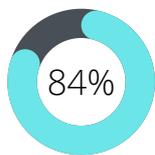
1º Trimestre 2022

2º Trimestre  
2022



87%

Resolutividade



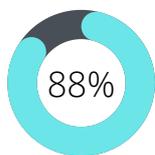
84%

Satisfação com a Resposta



94%

Recomendação



88%

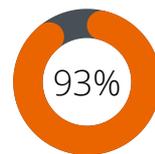
Qualidade da Resposta



79%



93%



93%



93%

# METAS ESTABELECIDAS NO PLANO DE AÇÃO 2022

---

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

# ACOMPANHAMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS NO PLANO DE AÇÃO 2022

---

## 1. SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA:

Meta: 88%

Indicador atual: 93%

Situação: Acima da meta estabelecida

## 2. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES AVALIADAS

Meta: 15%

Indicador atual: 29%

Situação: Acima da meta estabelecida

## 3. RESOLUTIVIDADE DO ASSUNTO TAPA-BURACOS

Meta: 82%

Indicador atual: 67%

Situação: Abaixo da meta estabelecida

Justificativa: Conforme o "Comunicado de fato relevante", houve interrupção no fornecimento de insumos.

## 4. ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

Meta: 100%

Indicador atual: 98%

## 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. A postura proativa da COEX resulta diretamente na queda das solicitações, uma vez que inspeções constantes são realizadas a partir das concepções estratégicas definidas por esta RA.

Precisa ser considerado que a Administração está sujeita a fatos atípicos que prejudicam o fornecimento de insumos, como já foi relatado no "Comunicado de fatos relevantes" .

Nesse sentido, a cooperação entre a Ouvidoria e os setores envolvidos contribui para a melhoria da gestão através da consolidação de dados que refletem o anseio da comunidade, enquanto a área técnica atua no atendimento das demandas e execução dos serviços solicitados.

# ESIC

---

No 2º trimestre de 2022 foram registrados 6 pedidos de informação via E-sic, todos devidamente respondidos.