

01/07 a  
30/09/2022

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

ADMINISTRAÇÃO  
REGIONAL DE  
ARNIQUEIRA

# CANAIS DE ATENDIMENTO



**162**



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



**Presencialmente**

# VISÃO GERAL

---

## 3º TRIMESTRE 2022

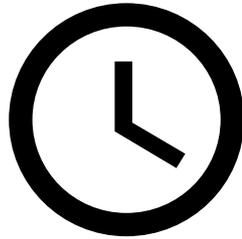
01/07/2022 a 30/09/2022

Os dados deste relatório referem-se aos resultados apurados no período de 01/07/2022 a 30/09/2022, 3º trimestre de 2022.

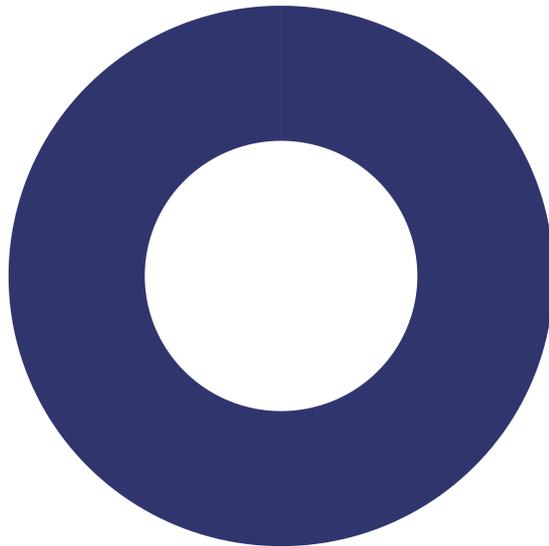
OS DADOS AQUI APRESENTADOS ENCONTRAM-SE DISPONÍVEIS PARA CONSULTA E PARAMETRIZAÇÃO NO PAINEL DA OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL, NO ENDEREÇO [WWW.PAINEL.OUVIDORIA.DF.GOV.BROS](http://WWW.PAINEL.OUVIDORIA.DF.GOV.BROS)

# PRAZO DE RESPOSTA

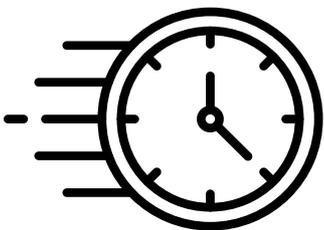
---



PRAZO MÉDIO DE 7,6 DIAS  
PARA RESPOSTA



RESPOSTA NO PRAZO  
100%



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

# QUANTIDADE DE ENTRADAS

---



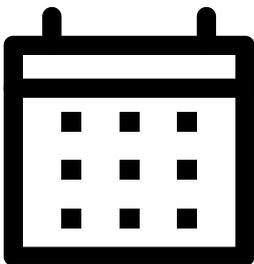
**70**

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



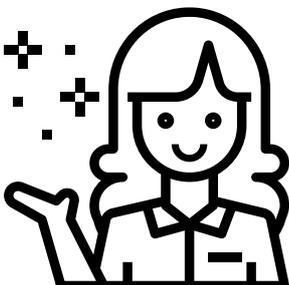
**13**

MANIFESTAÇÕES AVALIADAS



**23**

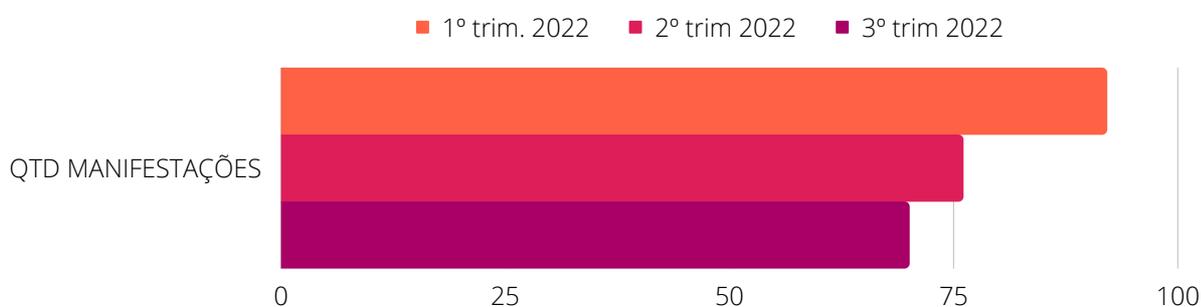
MÉDIA MENSAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



**7**

MÉDIA MENSAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

NO 3º TRIMESTRE OBSERVAMOS UMA QUEDA NO VOLUME DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, EM RELAÇÃO AO OBSERVADO NOS TRIMESTRES ANTERIORES, DE 76 PARA 70 REGISTROS, QUEDA DE 9%.



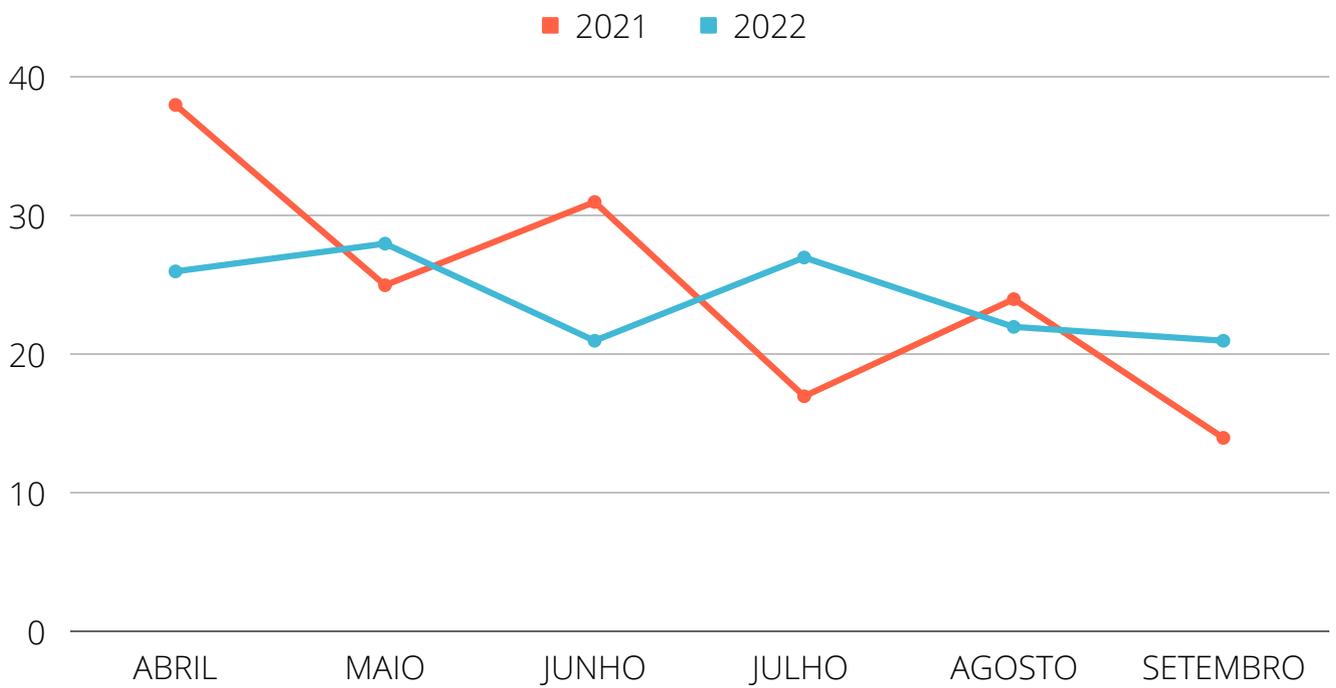
**-9%**



**C**onsiderando que o serviço mais demandado desta RA é o de tapa-buracos e que na época das chuvas aumenta a incidência de buracos nas vias; observamos que na estiagem há uma redução natural no número de registros. Nesse contexto, acreditamos que a redução gradual observada a partir de abril é uma consequência do início do período de seca.

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 REGISTROS NOS ANOS DE 2021 (VERMELHO) E 2022.



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

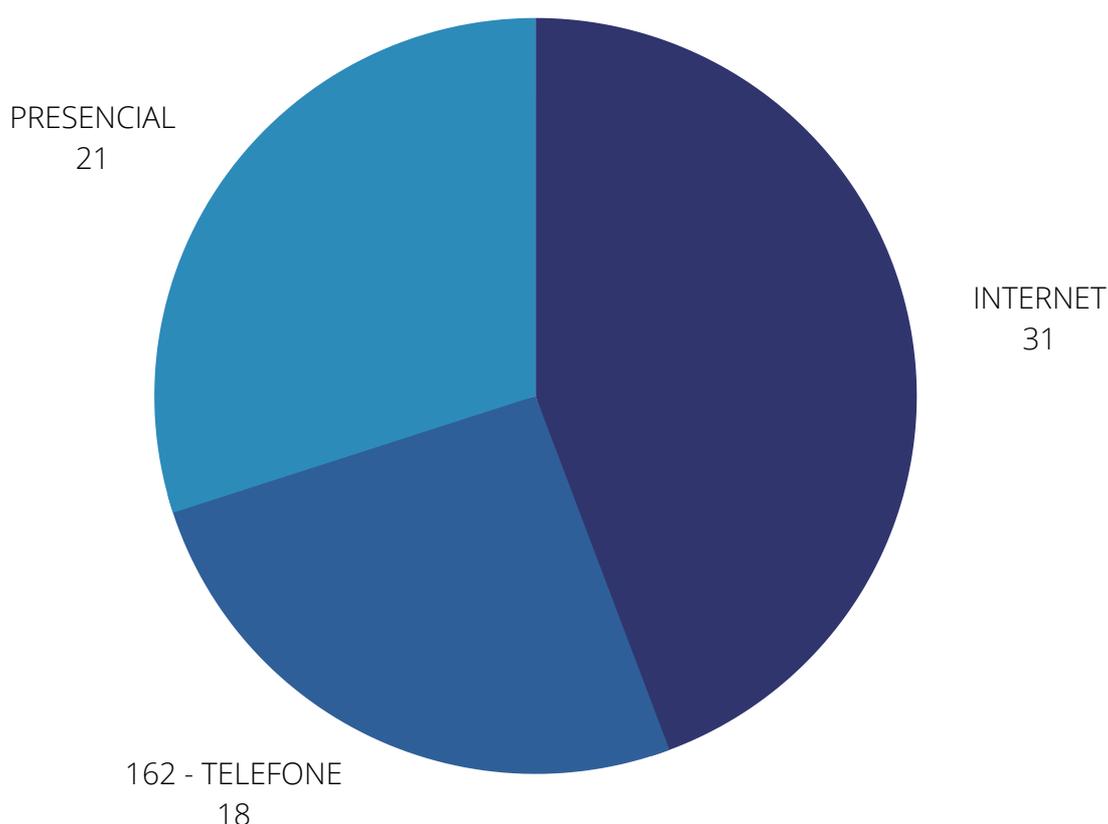
# FORMA DE ENTRADA

---

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.

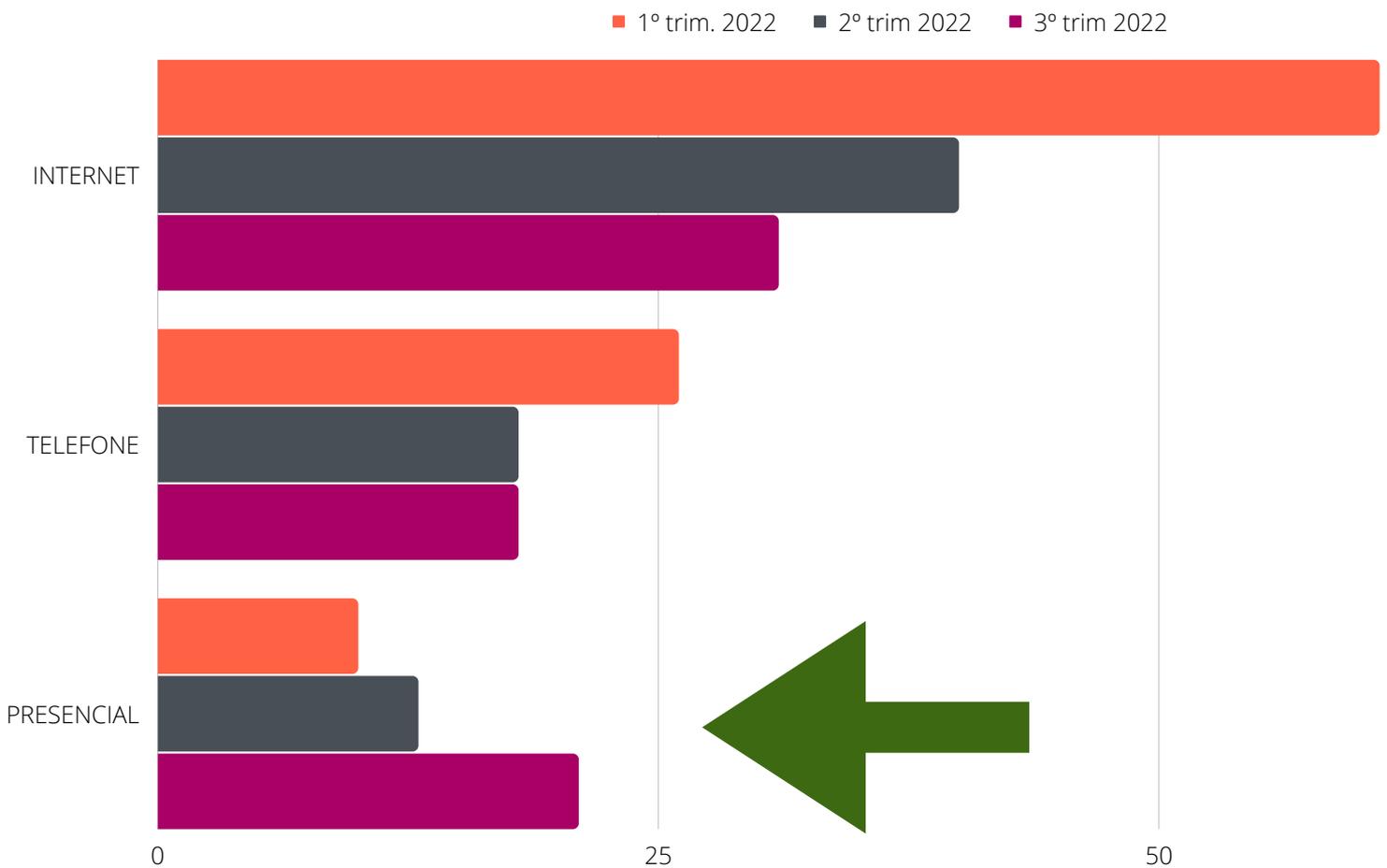
DAS 70 DEMANDAS RECEBIDAS, NOTA-SE QUE 21 FORAM REGISTRADAS PRESENCIALMENTE, MANTENDO A TENDÊNCIA DE CRESCIMENTO NO ATENDIMENTO PRESENCIAL JÁ PERCEBIDA NO TRIMESTRE ANTERIOR. HOUE AUMENTO DE **63%** NO ATENDIMENTO PRESENCIAL, PASSANDO DE 13 PARA 21 NO PERÍODO ANALISADO.

ESTE MOVIMENTO DEVE SER OBSERVADO CONSIDERANDO A ATIPICIDADE DO PERÍODO ELEITORAL E DE FORMA A IDENTIFICAR SUAS CAUSAS PARA PROMOÇÃO DE ADEQUAÇÕES NA DIVULGAÇÃO DOS CANAIS OFICIAIS DE ATENDIMENTO, A FIM DE AUMENTAR A PARTICIPAÇÃO POPULAR.



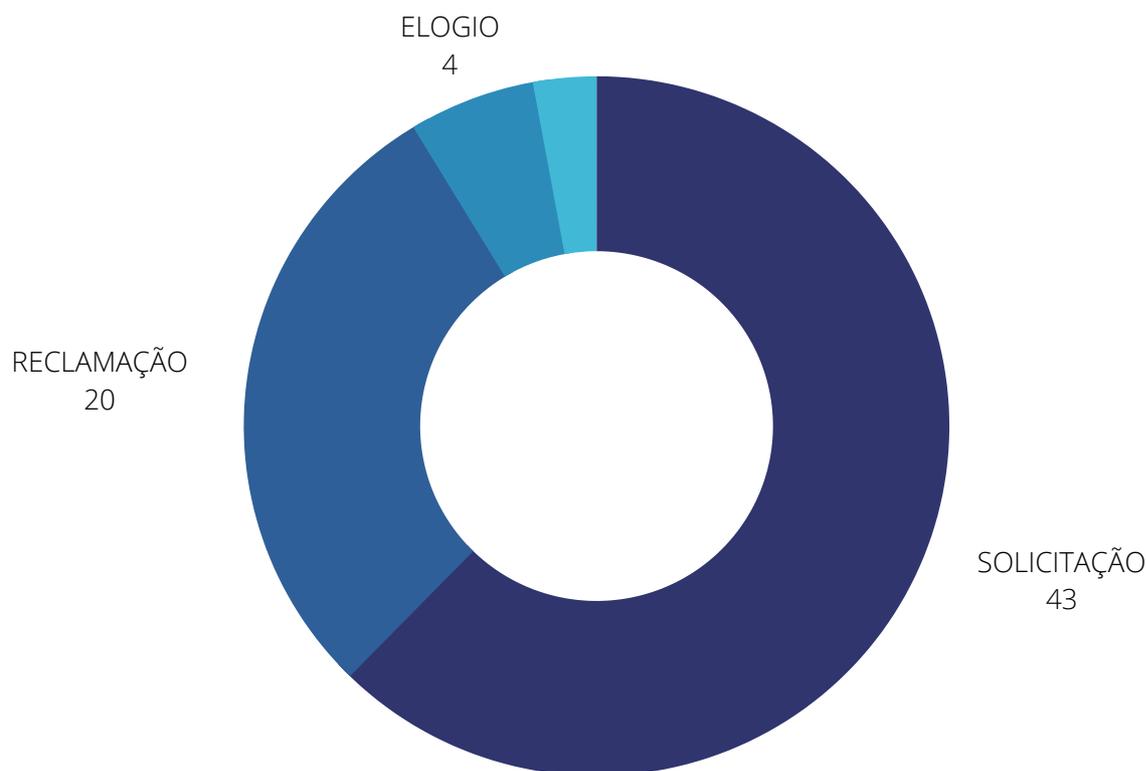


Por esse gráfico é possível perceber que o volume de manifestações registradas preencialmente vem crescendo enquanto o número de registros via OUV-DF diminui no mesmo período.



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

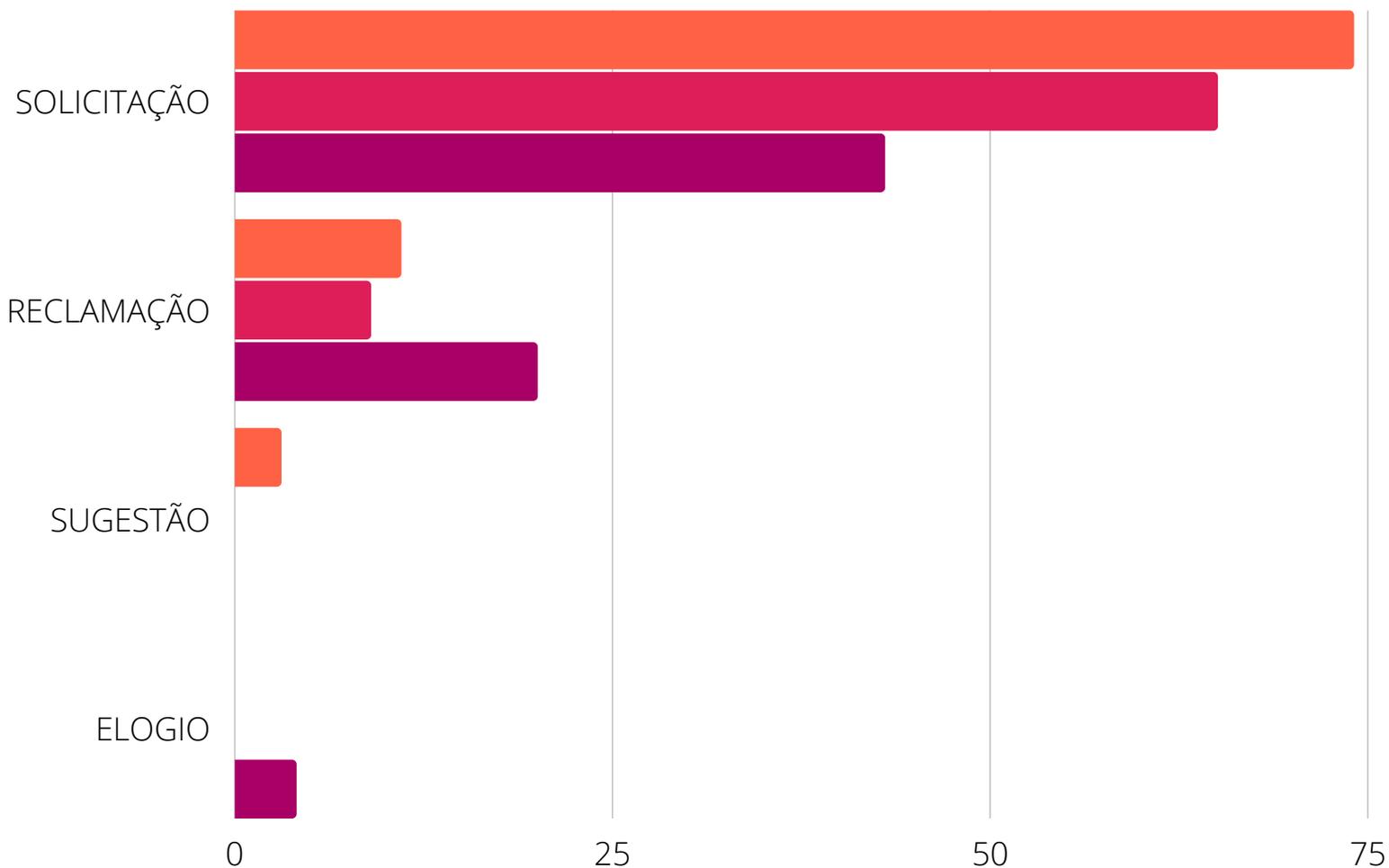
---



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 70 Manifestações recebidas, 43 são do tipo Solicitação, 20 Reclamações e 4 Elogios. Foram registradas ainda 2 denúncias no período.

1º trim. 2022 2º trim 2022 3º trim 2022



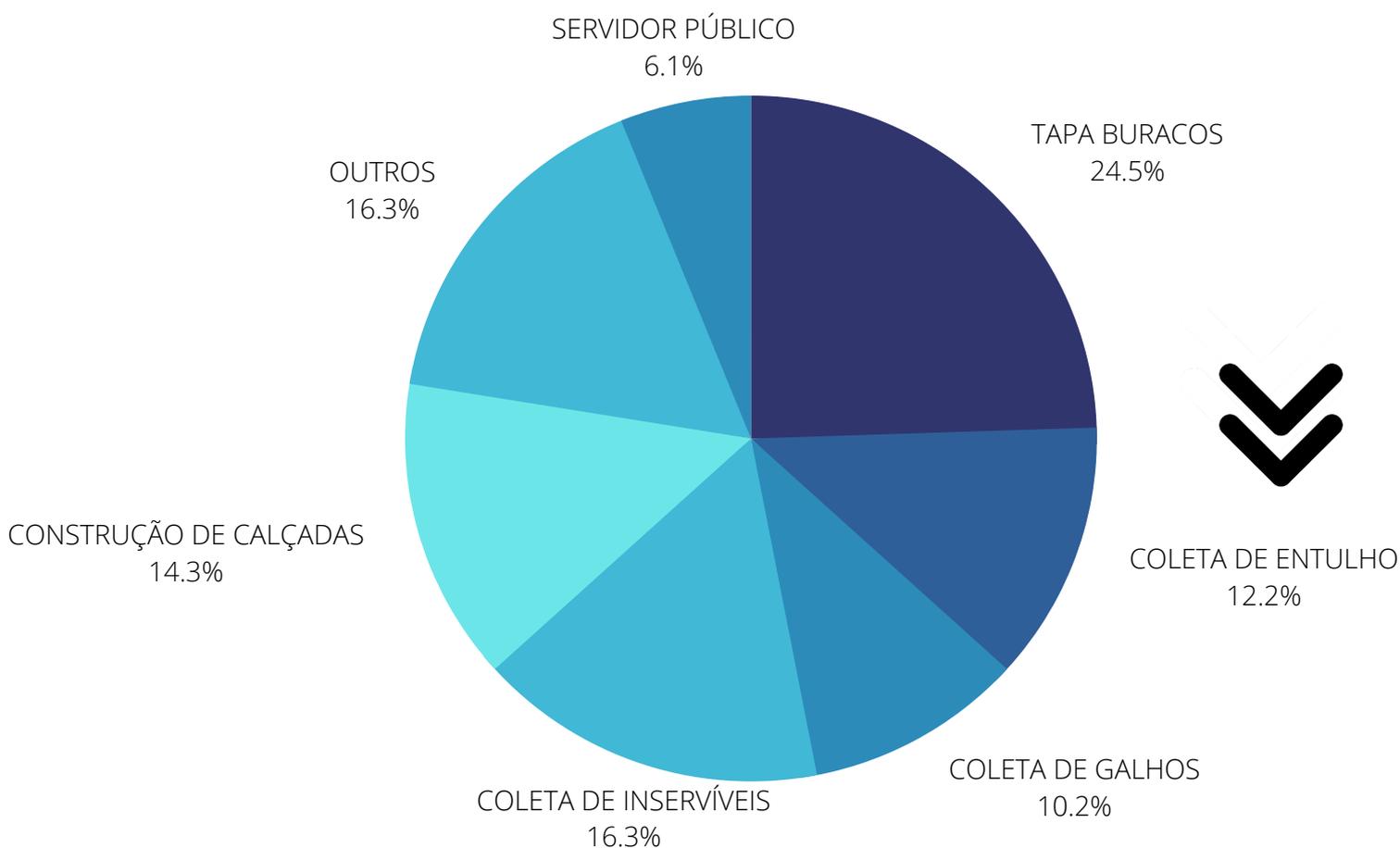
20  
RECLAMAÇÕES

4  
ELOGIOS

2  
DENÚNCIAS

# CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS

---

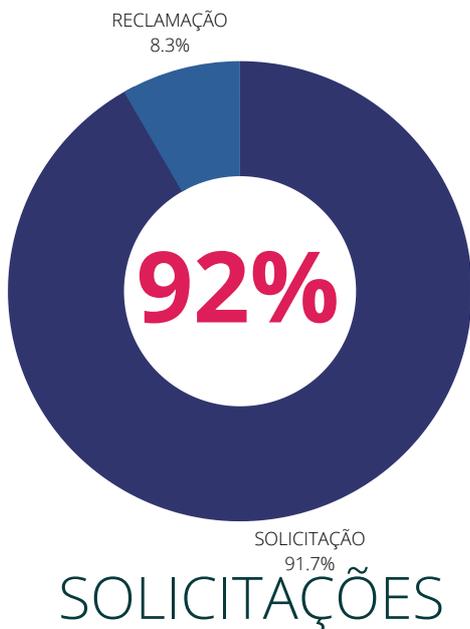


Como nos períodos anteriores a maior demanda continua sendo em relação ao assunto tapa buracos com 12 manifestações, o que corresponde a 25%. Em segundo lugar, o serviço mais demandado é o de coleta de inservíveis que teve 16% dos registros, seguido da coleta de galhos e troncos (restos de podas) com 10% manifestações registradas. Portanto, a seguir detalharemos estes dois assuntos analisando bem como quantitativa como qualitativamente.

Importante observar que juntas, todas as coletas somam 38,7% dos registros recebidos, o que ultrapassa a quantidade de manifestações de tapa-buracos.

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

## TAPA - BURACOS



12

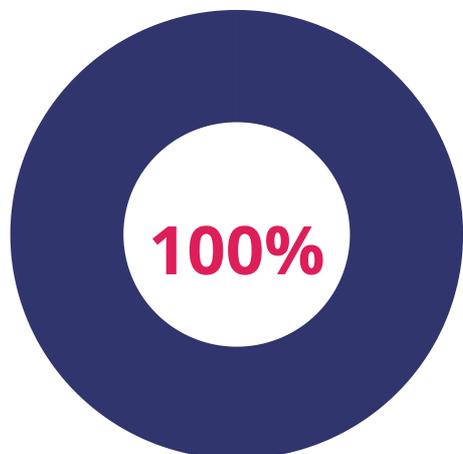
Manifestações

24,5%

Das demandas recebidas

	1° Trim	2° Trim	3° Trim
Resolutividade	89%	60%	100%
Satisfação com a Resposta	100%	80%	100%
Recomendação	100%	80%	100%
Qualidade da Resposta	100%	80%	100%

# COLETA DE INSERVÍVEIS



SOLICITAÇÃO  
100%

**SOLICITAÇÕES**

**8**

Manifestações

**16%**

Das demandas recebidas

AO serviço de coleta oferecido pela RA tem agradado muito o cidadão. A satisfação do usuário permanece em 100% de satisfação. 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. 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

Resolutividade



Satisfação com a Resposta



Recomendação

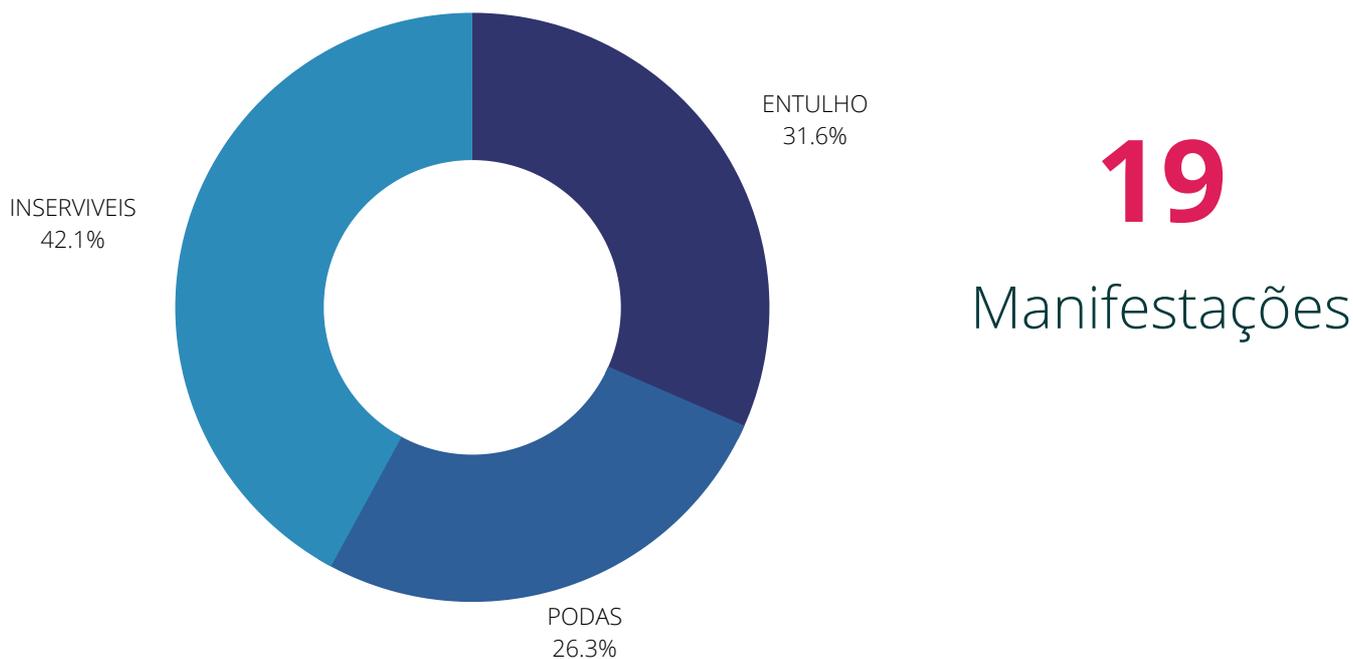


Qualidade da Resposta



# ANÁLISE DE TODAS AS COLETAS

As coletas estão sub divididas entre entulho, podas e inservíveis e no 3º trimestre responderam por quase **40%** de todas solicitações do período:



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

A equipe da administração mostra-se atenta às necessidades da comunidade e através de rondas técnicas consegue identificar problemas e solucioná-los com rapidez e eficiência.

# VISÃO GERAL

Comparando os índices qualitativos do 1º, 2º E 3º trimestre

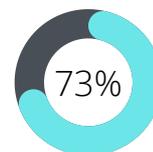
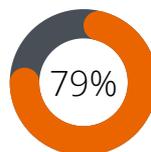
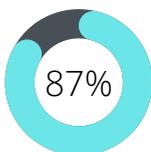
---

1º Trim

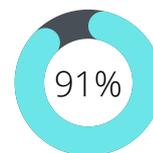
2º Trim

3º Trim

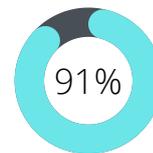
Resolutividade



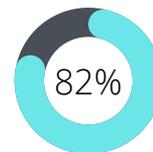
Satisfação com atendimento



Recomendação



Satisfação com a Resposta



# METAS ESTABELECIDAS NO PLANO DE AÇÃO 2022

---

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

# ACOMPANHAMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS NO PLANO DE AÇÃO 2022

---

## 1. SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA:

Meta: 88%

Indicador atual: 91%

Situação: Acima da meta estabelecida

## 2. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES AVALIADAS

Meta: 15%

Indicador atual: 20%

Situação: Acima da meta estabelecida

## 3. RESOLUTIVIDADE DO ASSUNTO TAPA-BURACOS

Meta: 82%

Indicador atual: 100%

Situação: Acima da meta

## 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.

Nesse sentido, esta Ouvidoria sugere que a Administração oficie a Novacap informando que atrasos no fornecimento de massa asfáltica podem comprometer a mensuração qualitativa dos serviços prestados pela Administração Pública e solicitando sugestões para amenizar os impactos quando houver atraso no fornecimento.

# ESIC

---

No 3º trimestre de 2022 não foram registrados pedidos de informação via E-sic.