

Administração Regional do Riacho Fundo I

Relatório 1º Trimestre 2025



Administração Regional do Riacho Fundo I

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) é responsável pela organização da comunicação entre os cidadãos e o Governo, assegurando participação, transparência e eficiência na prestação de serviços públicos. Ela coordena as Ouvidorias Especializadas, que possuem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações dos cidadãos, como solicitações, reclamações, sugestões, elogios e informações.

Conforme a Lei nº 4.896/2012 e a Lei Federal nº 12.527/2011, o prazo para resposta às manifestações é de 20 dias corridos a partir do registro, com penalidades previstas para quem descumprir. A Ouvidoria atua como mediadora, facilitando a resolução das demandas e promovendo a articulação entre os órgãos responsáveis. Além disso, monitora a produtividade das demandas para garantir a eficácia no atendimento.

Estamos apresentando o Relatório do 1º Trimestre de 2025, que inclui dados estatísticos sobre as demandas recebidas pela Ouvidoria Seccional, com o objetivo de analisar e implementar sugestões para melhorar o cumprimento das metas da Administração Regional do Riacho Fundo I.

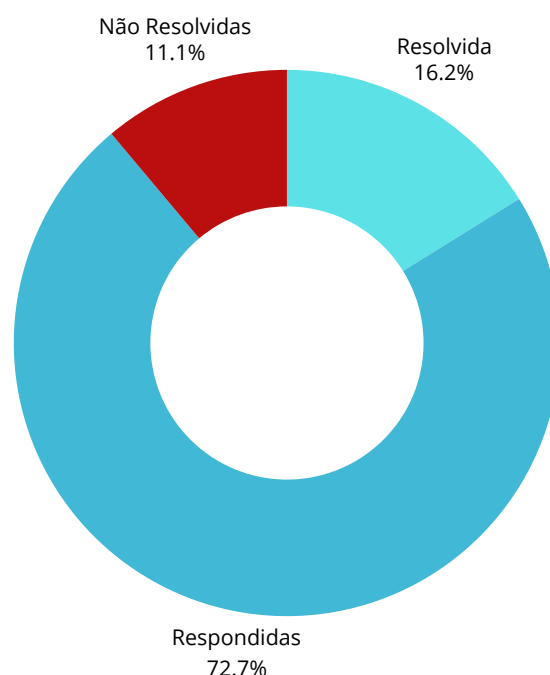
Administração Regional do Riacho Fundo I

1. DOS DADOS E ANÁLISE

Demandas da Ouvidoria

Observa-se que aproximadamente 72,70% das demandas foram respondidas. Cerca de 16,20% estão classificadas como resolvidas, enquanto 11,10% são consideradas não resolvidas.

É importante esclarecer que grande parte da população enfrenta dificuldades para acessar o sistema e finalizar o processo de registro como "resolvido". Isso contribui para o baixo percentual de demandas oficialmente marcadas como resolvidas.



Administração Regional do Riacho Fundo I



2. Total de Manifestações Recebidas pela Ouvidoria e Quantitativo Mensal dos registros:

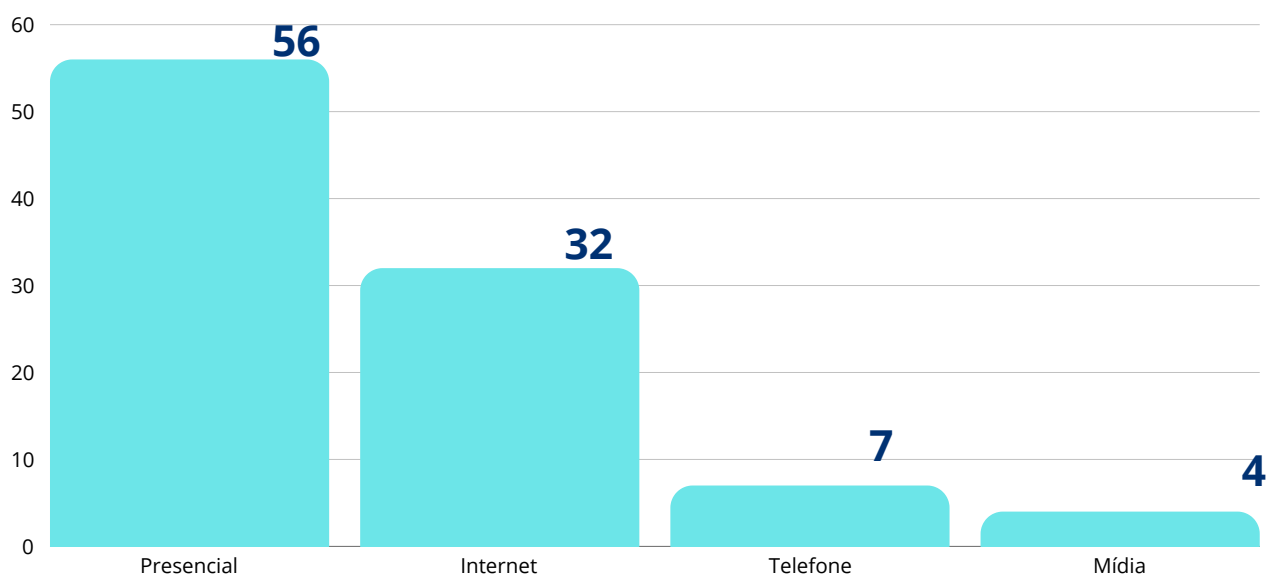
No período de Janeiro/2025 a Março/2025, a Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo I registrou um total de 99 manifestações.

Janeiro/2025 - 36

Fevereiro/2025 - 37

Março/2025 - 26

3. Total de manifestações por canal de entrada (Sistema, Presencial e Outros)

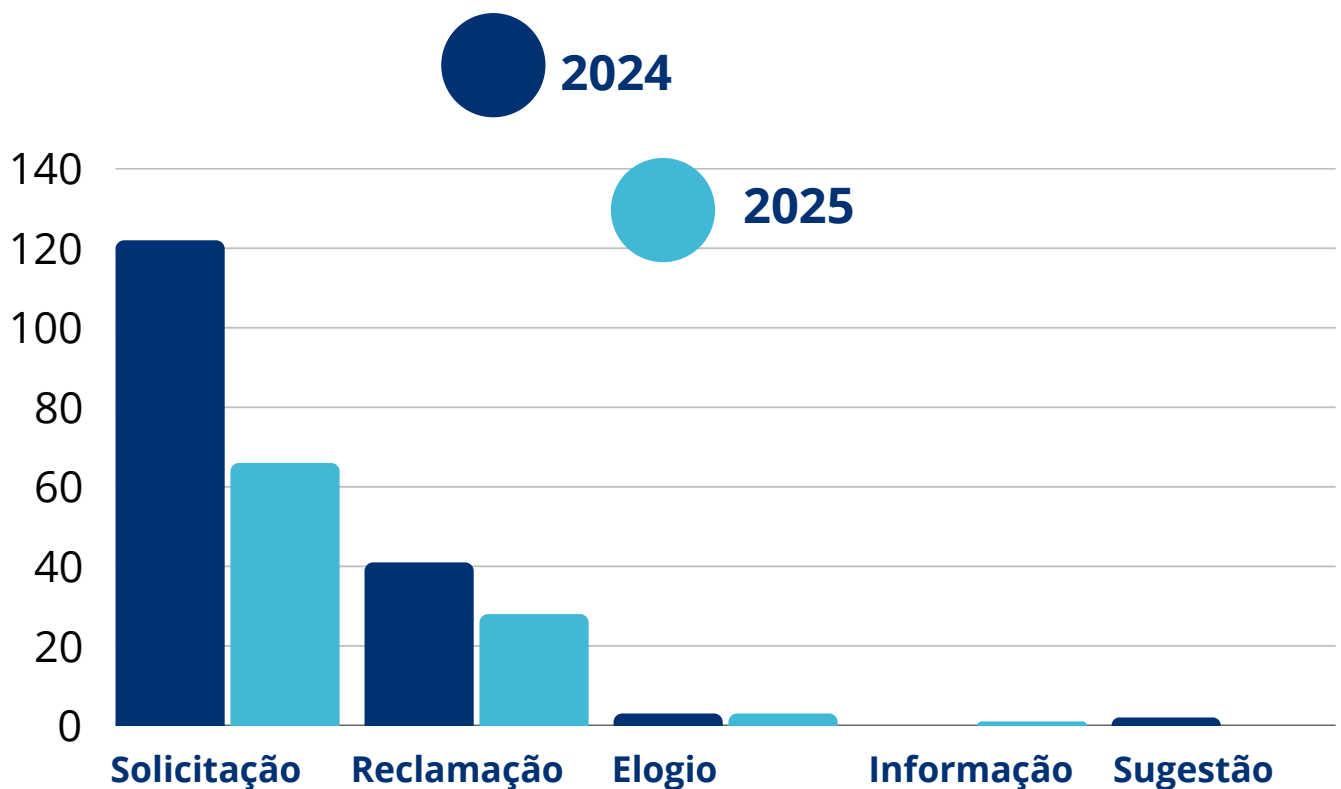


Administração Regional do Riacho Fundo I

4. Total de Manifestações por Classificação

Comparativo entre o 1º trimestre de 2024 e o 1º trimestre de 2025

Este item apresenta o total de manifestações recebidas, classificadas por tipo — Reclamação, Solicitação, Elogio, Informação e Sugestão — comparando os dados do primeiro trimestre de 2024 com os do mesmo período em 2025.



Administração Regional do Riacho Fundo I

5. Indicadores

Resolutividade - **59**

Recomendação - **91**

Satisfação - **97**

Satisfação no Atendimento - **97**

Satisfação com o Sistema - **100**

Satisfação com a resposta - **59**



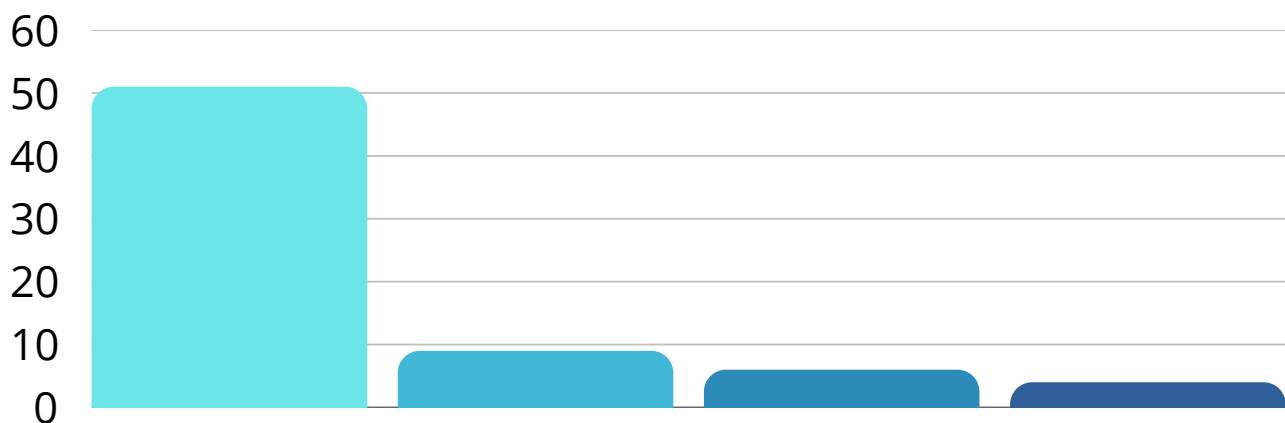
6. Assuntos Solicitados

● Coleta de Inservíveis

● Tapa Buraco

● Coleta de Galhos

● Coleta de Entulho



Administração Regional do Riacho Fundo I

7. Registros de Serviços prestados pela Administração Regional do Riacho Fundo I no 1º Trimestre de 2025.

Antes



Depois



Antes



Depois

