



ADMINISTRAÇÃO RIACHO FUNDO I - RA XVII

RELATÓRIO 1º TRIMESTRE

01/01/2022 A 31/03/2022

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administradora Regional: Ana Lúcia Melo

Ouidora Regional: Juscimari Pinheiro de Carvalho

Brasília, março de 2022.

1. BREVE INTRODUÇÃO SOBRE OUVIDORIA

A Ouvidoria é um espaço para a organização da comunicação entre o cidadão e o Governo, que garante a participação popular, a transparência e auxilia na eficiência da prestação dos serviços públicos.

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal é o órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, responsável pela coordenação dos trabalhos das Ouvidorias Especializadas. Cada Ouvidoria Especializada tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (solicitações, reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

De acordo com a Lei nº 4.896/2012 concomitantemente com a Lei Federal nº 12.527, artigo 11º, § 1º, o prazo final de resposta são vinte dias corridos a contar da data da solicitação do registro no sistema, sob pena de responsabilização penal ao responsável pela prestação da informação, conforme artigos 32 e 33 da lei supramencionada.

O objetivo da Ouvidoria é ser mediadora entre os cidadãos e o órgão, promovendo articulação entre setores e outros órgãos em busca de solucionar as demandas apresentadas, de forma célere, zelosa e eficaz. E atua ainda como porta de entrada do órgão, necessitando de conhecimento dos serviços prestados e conhecimento da rede de serviços prestados por outros órgãos para promover o correto encaminhamento.

Neste contexto, de mediadora e responsável pelo monitoramento da produtividade das demandas, apresentamos o Relatório do 1º trimestre de 2022, com os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional para análise e implementação de sugestões, visando melhor cumprimento das metas organizacionais desta Administração Regional do Riacho Fundo I.

2. DOS DADOS E ANÁLISE

DEMANDAS DA OUVIDORIA

Observamos que cerca de 86% das demandas foram respondidas, cerca de 11,8% das demandas estão classificadas como resolvidas, 0,877% das demandas foram resolvidas após resposta complementar e por fim, apenas 1,3% das demandas estão classificadas como não resolvidas.

Aqui cumpre esclarecer que grande parte da população tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida, o que dificulta e deixa o maior percentual como respondida.

SITUAÇÃO



1) Total de manifestações recebidas pela ouvidoria e quantitativo mensal desses registros.

Verifica-se o registro de 228 (duzentos e vinte e oito) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional. Do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria, de 228 (duzentos e vinte e oito), observamos que 66 (sessenta e seis) em janeiro, 71 (setenta e um) em fevereiro e 91 (noventa e um) em março.

EVOLUÇÃO MENSAL



2) Total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema, presencialmente e outros)

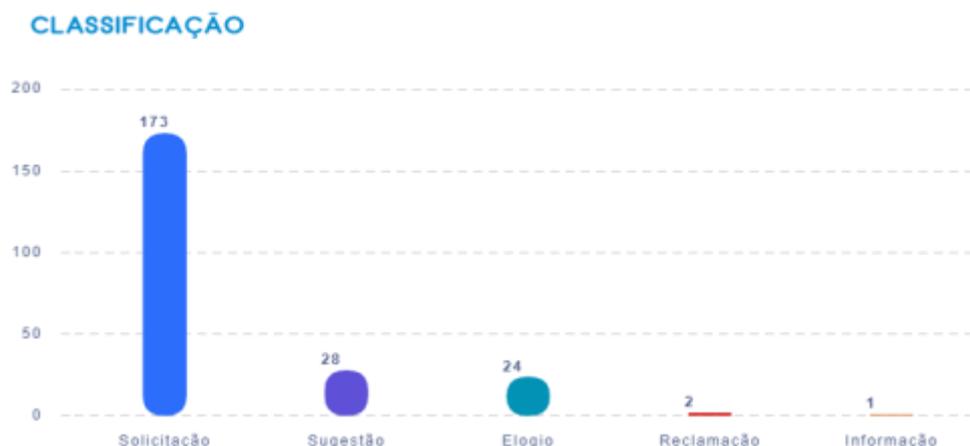
O total de manifestações por canais de entrada foi de: 92 (noventa e dois) por mídia, 82 (oitenta e dois) presencial, 34 (trinta e quatro) por telefone e 20 (vinte) pela internet. Grande aumento por mídia.



3) Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão)

Do total 228 (duzentos e vinte e oito) manifestações, observa-se detalhadamente que tivemos, em sua maioria, solicitações. Vejamos os números:

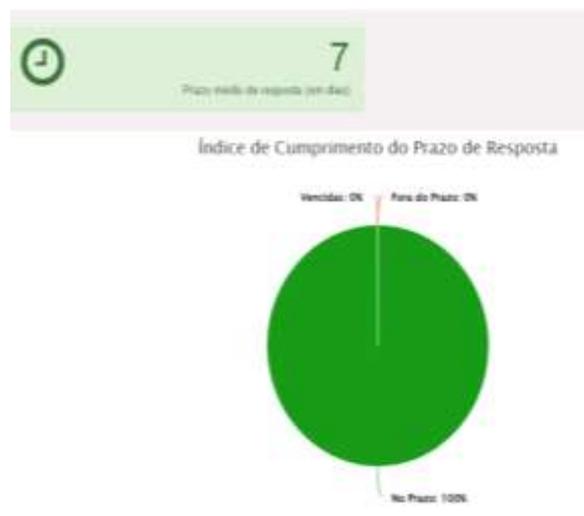
- ✓ SOLICITAÇÃO (173) representando 75,9% (setenta e cinco vírgula nove por cento);
- ✓ SUGESTÃO (28) representando 12,3% (doze vírgula três por cento);
- ✓ ELOGIO (24) representando 10,5% (dez e vírgula cinco por cento);
- ✓ RECLAMAÇÃO (2) representando 0,9% (zero vírgula nove por cento) e
- ✓ INFORMAÇÃO (1) representando 0,4% (zero vírgula quatro por cento).



4) Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria

Observa-se um índice de 100,0% (cem por cento) de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria. Nota-se que o prazo médio de resposta é de apenas 7 (sete) dias.

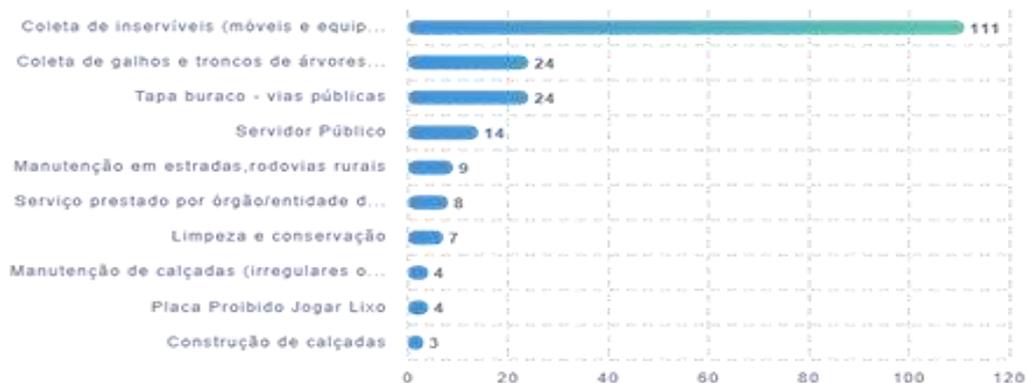
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



5) Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados

Os assuntos mais recorrentes e demandados:

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



- ✓ Recolhimento de inservíveis (cento e onze) - (53,4%);
Tipologia: 111 Solicitações.
- ✓ Recolhimento de galhos e tronco (vinte e quatro) - (11,5%);
Tipologia: 23 solicitações; 01 sugestão.

- ✓ Tapa buraco, vias públicas (vinte e quatro) - (11,5%);
Tipologia: 22 solicitações; 01 elogio; 01 reclamação.

- ✓ Servidor Público (quatorze) – (6,7%);
Tipologia: 13 elogios; 01 reclamação.

- ✓ Manutenção em estradas, rodovias rurais (nove) – (4,3%);
Tipologia: 06 solicitações; 03 sugestões.

- ✓ Serviço prestado por órgão entidade do governo (oito) – (3,8%);
Tipologia: 08 elogio.

- ✓ Limpeza e conservação (sete) – (3,4%);
Tipologia: 04 sugestões; 03 solicitações.

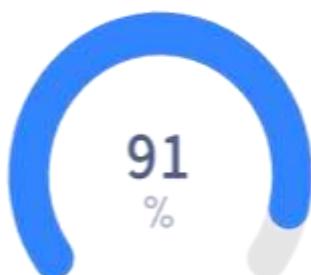
- ✓ Manutenção de calçadas (quatro) – (1,9%);
Tipologia: 03 sugestões; 01 solicitação.

- ✓ Placa proibido de jogar lixo (quatro) – (1,9%);
Tipologia: 04 sugestões.

- ✓ Construção de Calçadas (três) – (1,4%).
Tipologia: 02 sugestões; 01 solicitação.

6) Índice de resolutividade

RESOLUTIVIDADE



O índice de resolutividade no 1º trimestre foi de 91% (noventa e um por cento); este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão.

7) Índice de satisfação com o serviço da ouvidoria

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE OUVIDORIA



Observa-se um índice de 92% (noventa e dois por cento) de satisfação com o serviço da ouvidoria da Administração do Riacho Fundo I.

8) As providências adotadas pela administração pública nas soluções das demandas de ouvidorias apresentadas

1. Foi adotado um atendimento personalizado (contato telefônico imediato e por aplicativo de mensagens – WhatsApp), com o objetivo de estreitar a relação entre a administração pública e o cidadão, para que este sinta-se parte da gestão pública, não apenas como usuário, mas como contribuinte do planejamento e da execução de serviços e políticas públicas.

Antes de tudo, vale dizer que o envolvimento dos servidores e atendimento de forma mais humana contribuem para a personalização do atendimento, personalizar o atendimento não significa meramente o tratamento pelo nome, mas sim o posicionamento adequado e ajustado ao atendimento do cidadão.

O atendimento personalizado no setor público busca cumprir princípios da transparência e da eficiência, pois uma gestão transparente criará na comunidade um sentimento de pertencimento e será eficiente ao atender aos anseios sociais; isso porque um cidadão participativo não será meramente usuário do serviço público, mas sim participante no planejamento ou execução de políticas públicas

Desta maneira, esta ouvidoria busca estabelecer um padrão de comunicação padronizado, buscando atendimento humanizado e personalizado, de forma a atender de prontidão e da melhor maneira possível seus cidadãos, acolhendo suas demandas e manifestações de forma rápida e eficaz, buscando assim garantir o bem estar social.

9) Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão, assim como a situação do pedido



Houveram 02 (duas) manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão neste 1º trimestre de 2022; o que nos leva a crer que o cumprimento das exigências na transparência ativa deixa o cidadão mais consciente das informações do Poder Público, reduzindo as solicitações de informações por transparência passiva – e para isso, esta Ouvidoria Seccional adotou o monitoramento das informações prestadas de forma ativa no site institucional desta RA, o que favoreceu a não haver tantos pedidos de informações no e-SIC.

Consultar Pedido

Órgão Superior:

Protocolo:

Órgão Superior/Vinculado:

Data de Abertura: a

Prazo de Atendimento: a Prazo Expirado

Nome do Solicitante:

Todos Pessoa Física Pessoa Jurídica

Origem da Solicitação:

Situação:

Status da Situação:

Texto no Pedido:

Texto na Resposta:

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
	00148090001202201	Administração Regional do Riacho Fundo	-	28/01/2022	21/02/2022	Respondido	Sibele de Lima Barros Pala
	00148090002202248	Administração Regional do Riacho Fundo	-	22/03/2022	11/04/2022	Respondido	Thiago Fernando Costa Diniz

[Acesso à Informação](#) [Manual do Usuário](#) [Primeira Acesso](#) [Sobre o Sistema](#)

10) Projetos contidos no plano de ação de 2022:

Campanha Virtual Educativa lançada em março de 2022 e que foi publicado no informativo semanal do mesmo mês e nas redes sociais dessa Administração Regional, buscando a conscientização em execução quanto ao recolhimento de fezes de animais em vias públicas pelos donos. Segue links:

- 1) Informativo Semanal: <https://www.riachofundo1.df.gov.br/wp-content/uploads/2022/04/Informativo-Semanal-do-Riacho-Fundo-I-Educao-12-2022-.pdf>
- 2) Mídias sociais: <https://www.instagram.com/p/Cc22iqaOW-8/?igshid=MDJmNzVkMjY=>



11) AÇÕES EXTRAPROJETOS

No primeiro trimestre de 2022 foram elaborados novos projetos em parceria com a Assessoria da Comunicação desta Administração Regional – ASCOM, a fim de dar maior publicidade à população dos trabalhos realizados por esta Ouvidoria.

Ressaltamos, ainda, que no mês de março teve início dos seguintes cursos nos quais está equipe de ouvidoria participou, com o intuito de aperfeiçoar os trabalhos internos e buscar maior resolutividade às demandas da população:

- a) Formação de Ouvidoria (de 28/03/2022 a 28/04/2022)
- b) Semana do Ouvidor (18/03/2022);
- c) Gestão de Conflitos e Resolução Consensual na Administração Pública (14/03/2022 a 18/03/2022) e
- d) Transparência, Ética e Controle Social (28/03/2022 a 28/04/2022).

12) Proposições e recomendações

Após a análise dos dados do sistema OUV-DF esta Ouvidoria Seccional, faz as seguintes proposições e recomendações:

- a)** O serviço atualmente mais demandando nesta Seccional é o recolhimento de inservíveis, por isso propomos:
 - I. Que seja analisado pelo Grupo de Trabalho da Carta de Serviços, a possibilidade de inclusão do serviço de “recolhimento de inservíveis”;
 - II. Que seja, realizadas campanhas educativas sobre a necessidade de agendamento do recolhimento, para que não haja um descarte de forma irregular e de maneira desarrazoada (o que causa muita sujeira na cidade e grande impacto na visão geral da cidade); para que o morador faça seu pedido por meio da Ouvidoria o agendamento do recolhimento, contribuindo para uma cidade mais limpa.
 - III. Que seja, confeccionada placas educativas quanto ao descarte correto de móveis inservíveis, recomendando que antes do descarte, entre em contato com Administração Regional do Riacho Fundo.
- b)** Propomos que seja atualizado a Carta de Serviço, pelo Grupo de Trabalho da Carta de Serviços, para que os serviços prestados por essa Administração Regional fiquem de acordo com o Regimento Interno.
- c)** Recomendamos que seja nomeado a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso a Informação, via Diário Oficial do Distrito Federal, conforme determina o artigo 54 do Decreto 34.276 de 11 de abril de 2013, visando o cumprimento do Índice de Transparência Ativa – ITA.

Assim, encaminhamos para conhecimento, providências e aprovação por parte da Administradora Regional.