



ADMINISTRAÇÃO RIACHO FUNDO I - RA XVII

RELATÓRIO 2º TRIMESTRE

01/04/2022 A 30/06/2022

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administradora Regional: Ana Lúcia Melo

Ouvidora Regional: Juscimari Pinheiro de Carvalho

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 2º 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 84,5% das demandas foram respondidas, cerca de 11,0% das demandas estão classificadas como resolvidas, 0,645% das demandas foram resolvidas após resposta complementar e por fim, apenas 0,645% 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.



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

Verifica-se o registro de 155 (cento e cinquenta e cinco) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional. Do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria, de 155 (cento e cinquenta e cinco), observamos que 59 (cinquenta e nove) em abril, 50 (cinquenta) em maio e 46 (quarenta seis) em junho.



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

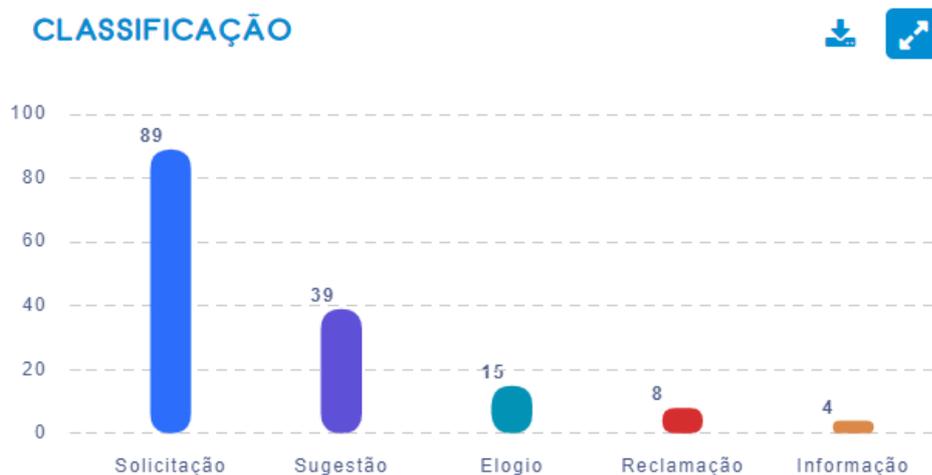
O total de manifestações por canais de entrada foi de: 58 (cinquenta e oito) presencial, 42 (quarenta e dois) por mídia, 29 (vinte e nove) por telefone e 25 (vinte e cinco) pela internet e 1 (uma) protocolo. Grande aumento presencial.



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

Do total 155 (cento e cinquenta e cinco) manifestações, observa-se detalhadamente que tivemos, em sua maioria, solicitações. Vejamos os números:

- ✓ SOLICITAÇÃO (89) representando 57,4% (cinquenta e sete vírgula quatro por cento);
- ✓ SUGESTÃO (39) representando 25,2% (vinte e cinco vírgula dois por cento);
- ✓ ELOGIO (15) representando 9,7% (nove vírgula sete por cento);
- ✓ RECLAMAÇÃO (8) representando 5,2% (cinco vírgula dois por cento) e
- ✓ INFORMAÇÃO (4) representando 2,6% (dois vírgula seis 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



■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

5) Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados

Os assuntos mais recorrentes e demandados:



- ✓ Coleta de inservíveis (sessenta e dois) – (49,2%)
Tipologia: 61 solicitações; 01 sugestão.
- ✓ Tapa buraco (quinze) – (11,9%);
Tipologia: 09 solicitações; 06 sugestões.
- ✓ Manutenção de calçadas (dez) – (7,9%);
Tipologia: 06 sugestões; 03 solicitações; 01 reclamação.
- ✓ Placa de proibido jogar lixo (nove) – (7,1%);
Tipologia: 09 sugestões.
- ✓ Servidor Público (oito) – (6,3%);
Tipologia: 08 elogios.

- ✓ Manutenção em estradas, rodovias rurais (seis) – (4,8%);
Tipologia: 04 sugestões; 02 solicitações.
- ✓ Coleta de galhos e troncos de árvores (cinco) – (4,0%);
Tipologia: 04 solicitações; 01 sugestão.
- ✓ Quadras de esporte (quatro) – (3,2%);
Tipologia: 04 sugestões.
- ✓ Manutenção de bueiro/ Boca de Lobo (quatro) – (3,2%);
Tipologia: 02 solicitações; 02 sugestões.
- ✓ Alistamento Militar (três) – (2,4%).
Tipologia: 02 elogios; 1 reclamação.

6) Índice de resolutividade

RESOLUTIVIDADE



O índice de resolutividade no 2º trimestre foi de 95% (noventa e cinco 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 93% (noventa e três 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



Houve 01 (uma) manifestação recebida pelo Serviço de Informação ao Cidadão neste 2º 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.

The screenshot shows the e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão) interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Registrar Pedido', 'Consultar Pedido', 'Consultar Recurso', 'SIC', 'Serviços', 'Dados Cadastrais', 'Relatórios', and 'Home'. Below this, the 'Consultar Pedido' section contains several search filters: 'Órgão Superior' (Administración Regional do Riacho Fundo), 'Protocolo', 'Órgão Superior/Vinculado', 'Data de Abertura' (01/04/2022 a 30/06/2022), 'Prazo de Atendimento' (with 'Prazo Expirado' checkbox), 'Nome do Solicitante', 'Origem da Solicitação' (Todos), 'Situação' (Todos), 'Status da Situação', 'Texto no Pedido', and 'Texto na Resposta'. Below the filters are 'Limpar' and 'Consultar' buttons. A table below the filters shows search results with columns: Ações, Protocolos, Órgão Superior, Órgão Vinculado, Data de Abertura, Prazo de Atendimento, Situação, and Nome do Solicitante. The table contains one entry with protocol 00361006143203288, from the Administração Regional do Riacho Fundo, opened on 06/06/2022, with a response deadline of 27/06/2022, status 'Respondido', and requester 'JOSE ORLANDO MONTEIRO SILVA'. At the bottom, there is a footer bar with links for 'Acesso à Informação', 'Manual do Usuário', 'Primeiro Acesso', and 'Sobre o Sistema'.

10) Projetos contidos no plano de ação de 2022:

a) Campanha Educativa de conscientização quanto ao descarte correto de móveis velhos - móveis inservíveis.

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 a conscientização ao descarte de móveis velhos e inservíveis.

Segue links:

- 1) Informativo Semanal: <https://www.riachofundo1.df.gov.br/wp-content/uploads/2022/04/Informativo-Semanal-do-Riacho-Fundo-I-Edicao-12-2022-.pdf>

2) Mídias sociais: <https://www.instagram.com/p/Cc22iqaOW-8/?igshid=MDJmNzVkMjY=>



Alcance da campanha de recolhimento de inservíveis, uma vez que o flyer acima foi divulgado nas redes sociais da Administração Regional que juntas somam o total de aproximadamente 49 mil seguidores, contando com Facebook, Instagram e WhatsApp, observamos os seguintes números:

- a) Perfil do Facebook da Administração Regional - 2.687 inscritos;
- b) Página do Facebook Riacho Fundo I – 42.000 inscritos;
- c) Instagram - 4.216 seguidores e
- d) WhatsApp – 314 visualizadores de status.

b) Campanha Educativa de conscientização quanto ao recolhimento de fezes de animais em vias públicas pelos donos.

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-Edicao-12-2022-.pdf>

- 2) Mídias sociais: <https://www.instagram.com/p/Cc22iqaOW-8/?igshid=MDJmNzVkMjY=>



Alcance da campanha educativa de recolhimento de fezes de animais domésticos, uma vez que o flyer acima foi divulgado nas redes sociais da Administração Regional que juntas somam o total de aproximadamente 49 mil seguidores, contando com Facebook, Instagram e WhatsApp, observamos os seguintes números:

- e) Perfil do Facebook da Administração Regional - 2.687 inscritos;
- f) Página do Facebook Riacho Fundo I – 42.000 inscritos;
- g) Instagram - 4.216 seguidores e
- h) WhatsApp – 314 visualizadores de status.

11) AÇÕES EXTRAPROJETOS

No segundo trimestre de 2022 esta equipe de Ouvidoria participou de inúmeros cursos com o objetivo de intensificar e melhorar os serviços prestados aos cidadãos, bem como preparar os servidores do local

- a) Curso Participa (11/05/2022) – realizado no auditório da Escola de Governo relacionado às novas diretrizes do Programa Administração 24 horas;
- b) Curso de Gestão de Riscos e Integridades (17/05/2022);
- c) Curso de Qualidade da Resposta em Ouvidoria (19/05/2022);
- d) Curso sobre Assédio na Administração Pública (30/05/2022 a 23/06/2022);

- e) Curso de Gestão da Informação e Relatórios de Ouvidoria (24/05/2022/);
- f) Curso de Planejamento Estratégico em Ouvidoria (26/04/2022);
- g) Curso sobre a Lei Geral de Proteção de Dados aplicada às Ouvidoria Públicas (31/05/2022);
- h) Curso de Ambientação para novos Ouvidores (20, 25, 28 e 29 de abril e 02 de maio de 2022) e
- i) Reunião Geral da Ouvidoria (realizada no mês de maio).

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, 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.