

**Relatório 2º Trimestre de 2024**

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL  
DO RIACHO FUNDO I**





**Governador do Distrito Federal  
Ibaneis Rocha**  
**Controlador-Geral do Distrito Federal  
Daniel Alves Lima**  
**Ouvidora-Geral do Distrito Federal  
Maria Fernanda Cortes de Oliveira**  
**Administrador Regional do Riacho Fundo I  
Anderson Junio Siqueira Braga**  
**Chefe da Ouvidoria  
Simone Diniz**  
**Equipe Ouvidoria  
Emerson Ferreira de Andrade  
Josiene Sousa**

**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.**

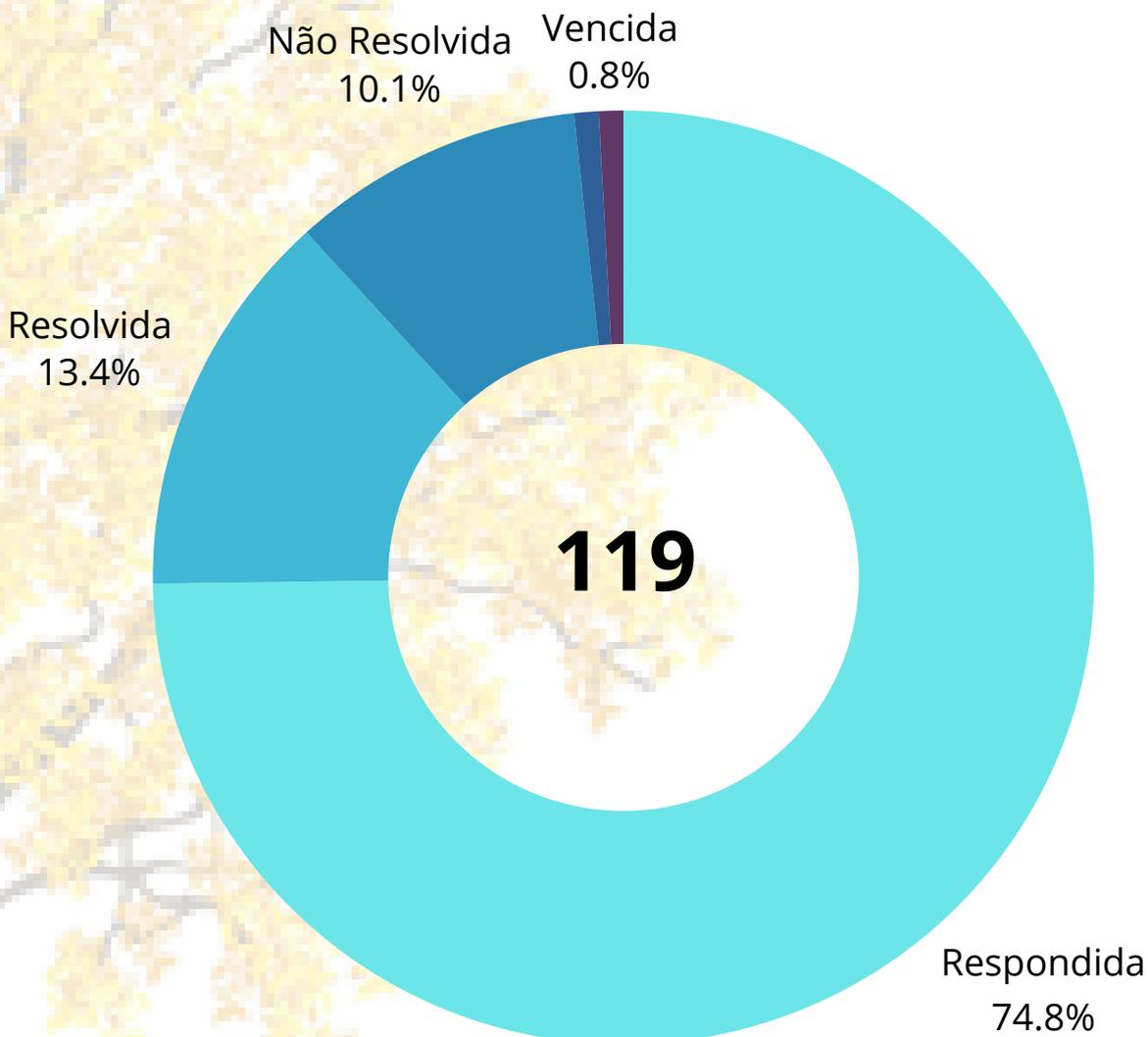
**Neste contexto, de mediadora e responsável pelo monitoramento da produtividade das demandas, apresentamos o Relatório do 4º trimestre de 2023, com os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional para análise e implementação de sugestões, visando melhor cumprimento das metas organizacionais desta Administração Regional do Riacho Fundo I.**

# 1.DOS DADOS E ANALISE

## DEMANDAS DA OUVIDORIA

Observamos que cerca de 75,60% das demandas foram respondidas, cerca de 19,00% das demandas estão classificadas como resolvidas, apenas 4,20 % 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 resolvida.



Houve uma diminuição de 30% em relação ao 1º trimestre

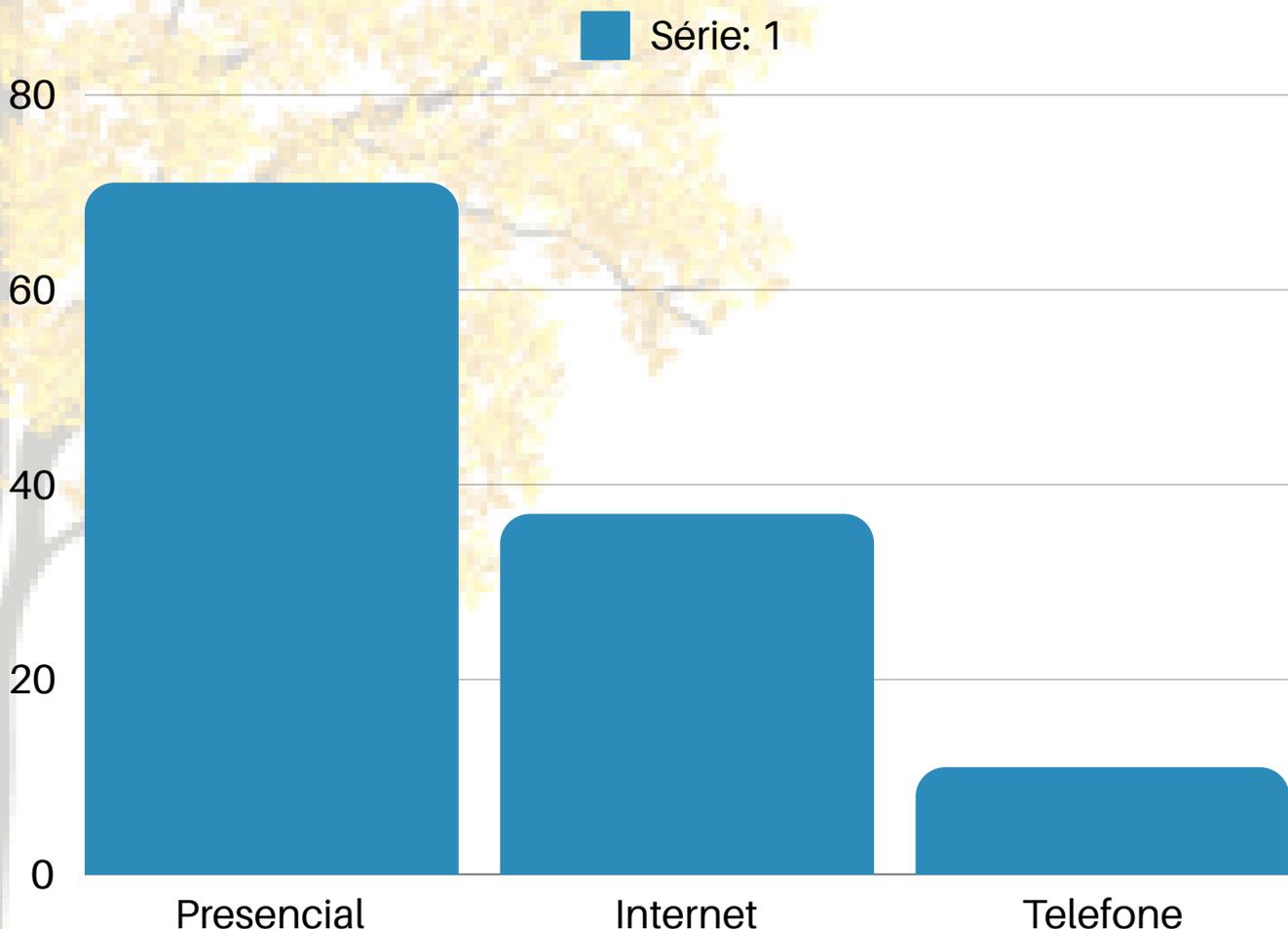
## 2. Total de manifestações recebidas pela ouvidoria e quantitativo mensal desses registros.

No período de Junho/2024 a Agosto/2024, foram realizados 119 registros dentro da Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo I, conforme dados:

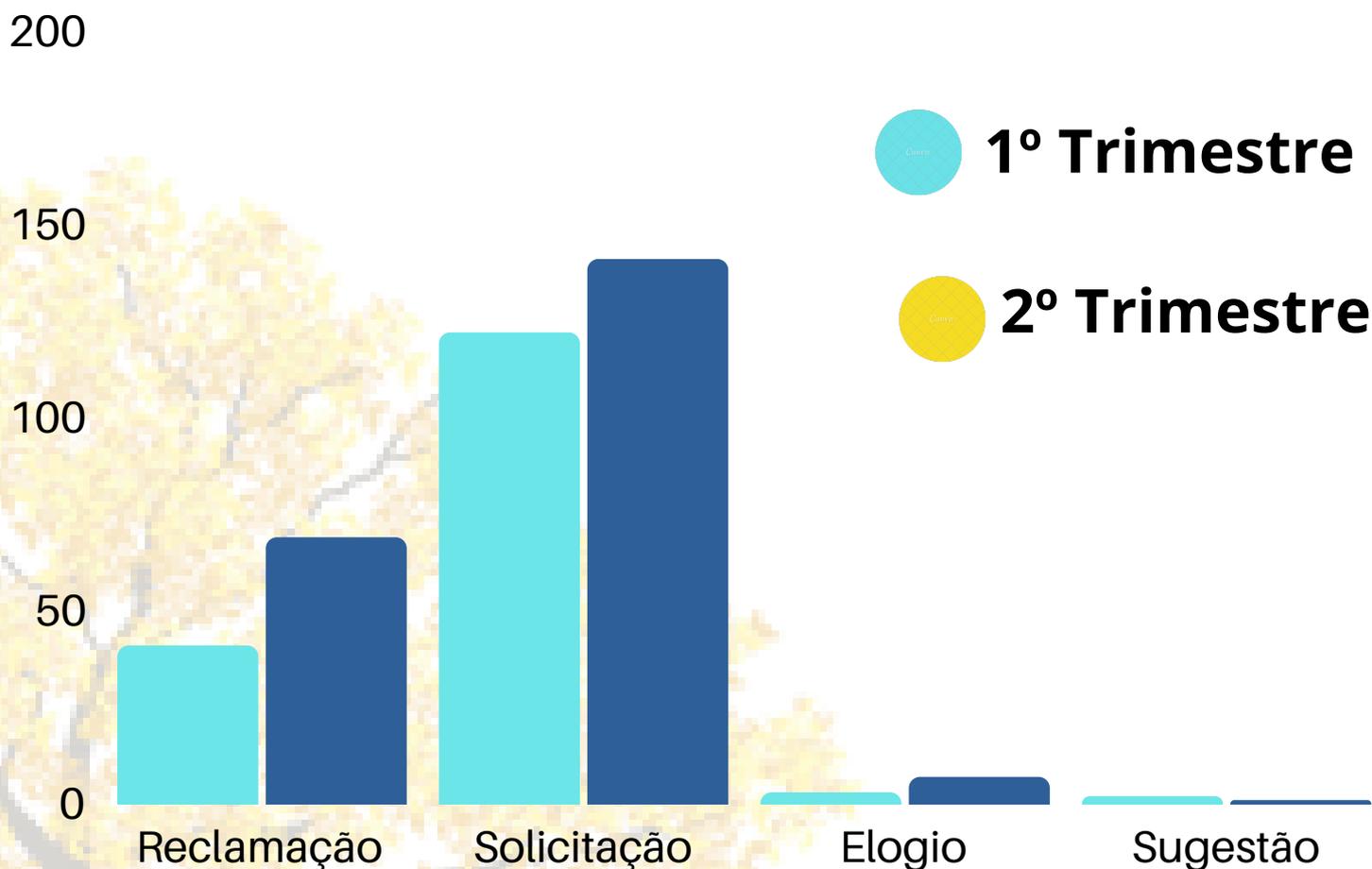


**Junho - 36**  
**Julho - 58**  
**Agosto - 25**

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



#### 4. Total de manifestações por classificação (Reclamação, Solicitação, Elogio, Informação e Sugestão), em comparação ao 1º Trimestre de 2024 e 2º Trimestre de 2024.



#### 6. Indicadores

##### 2º Trimestre

Resolutividade-51%

Satisfação-71%

Recomendação-71%

Satisfação com o Atendimento-71%

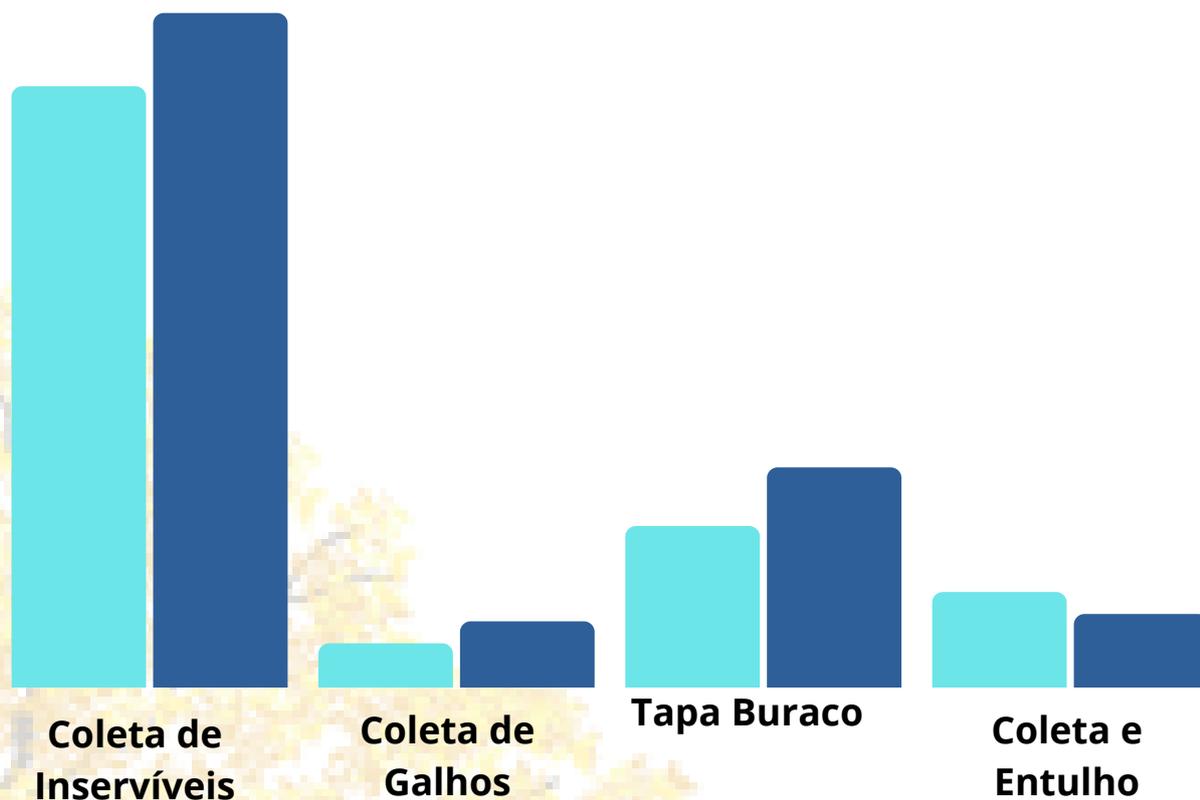
Satisfação com o Sistema-76%

Satisfação com a Resposta-76%



A queda nos índices é referente a adaptação ao novo aplicativo referente ao portal cidadão 24 horas.

## 5. Assuntos Solicitados



## 6. Registros de Serviços prestados pela Administração Regional do Riacho Fundo I no 2º Trimestre de 2024

