

Relatório 3º Trimestre de 2023

**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
Cecília Souza da Fonseca
Administradora Regional do Riacho Fundo I
Fernando Siqueira Guimarães
Chefe da Ouvidoria
Simone Diniz
Equipe Ouvidoria
Júlio Cesar Santos de Melo
Emerson Ferreira de Andrade

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.

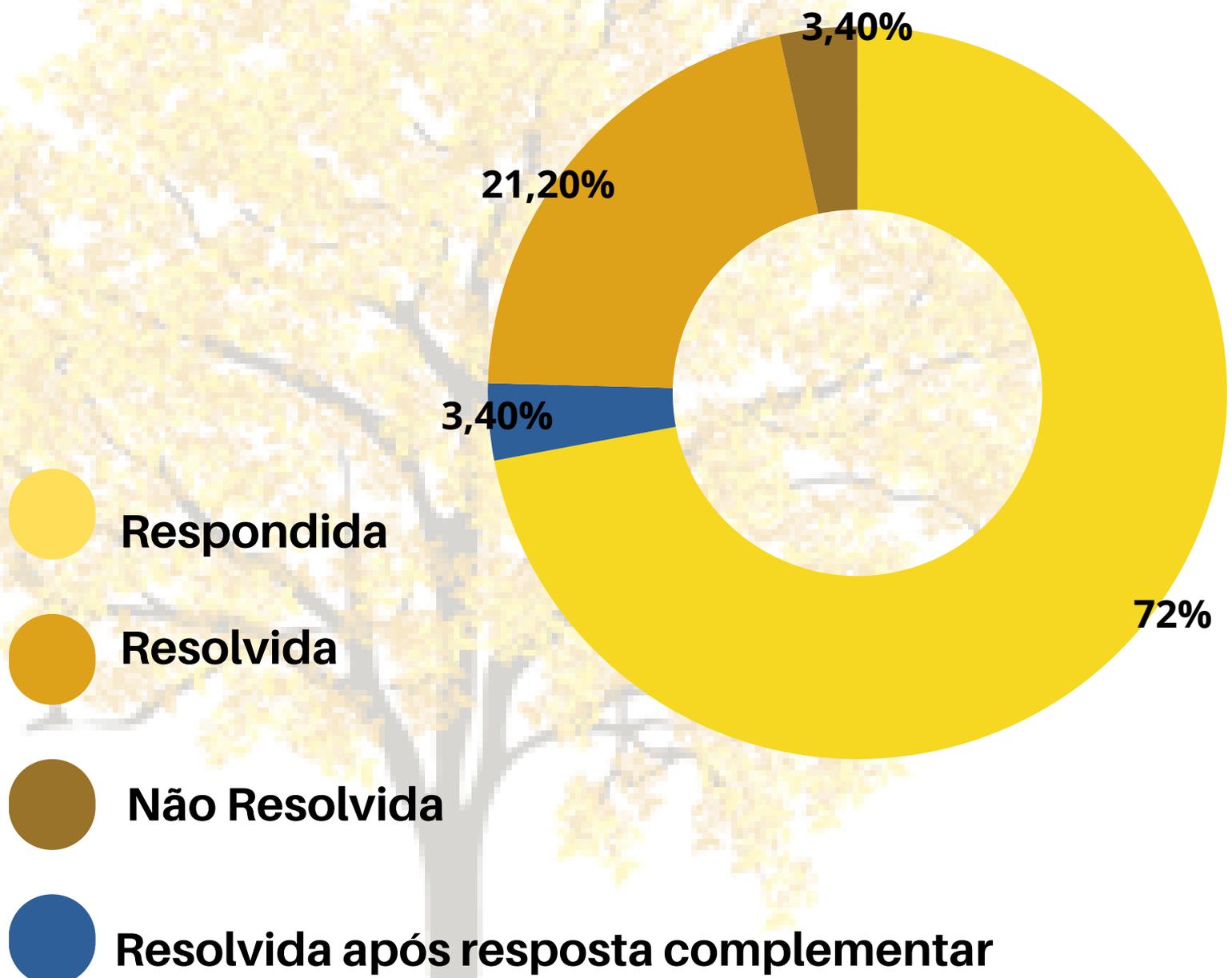
Neste contexto, de mediadora e responsável pelo monitoramento da produtividade das demandas, apresentamos o Relatório do 3º trimestre de 2023, com os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional para análise e implementação de sugestões, visando melhor cumprimento das metas organizacionais desta Administração Regional do Riacho Fundo I.

1.DOS DADOS E ANALISE

DEMANDAS DA OUVIDORIA

Observamos que cerca de 72% das demandas foram respondidas, cerca de 21,20% das demandas estão classificadas como resolvidas, apenas 3,40 % 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 13,23% em relação ao 2º trimestre, resultado do trabalho que a equipe vêm desenvolvendo na cidade, junto com o atual administrador.

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

No período de Julho/2023 a Setembro/2023, foram realizados 118 registros dentro da Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo I, conforme dados:

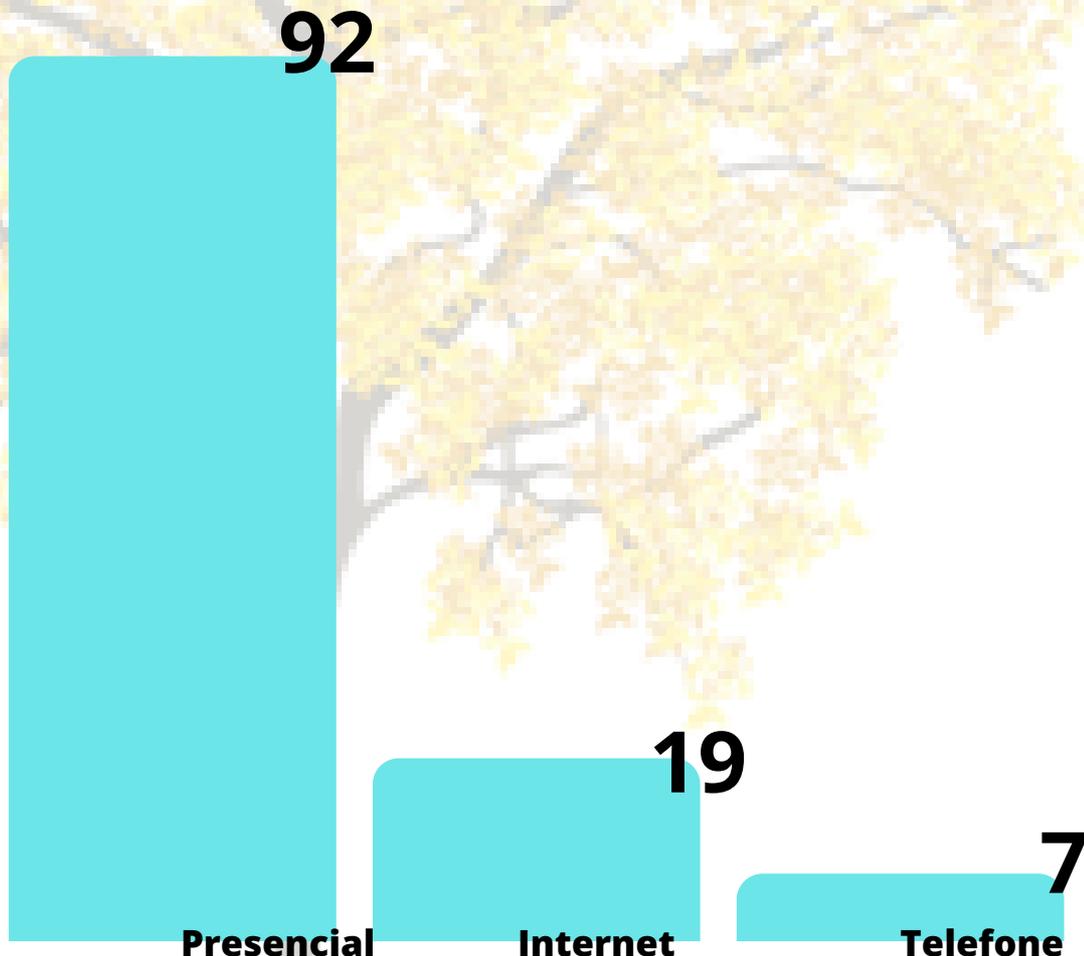


Julho - 40

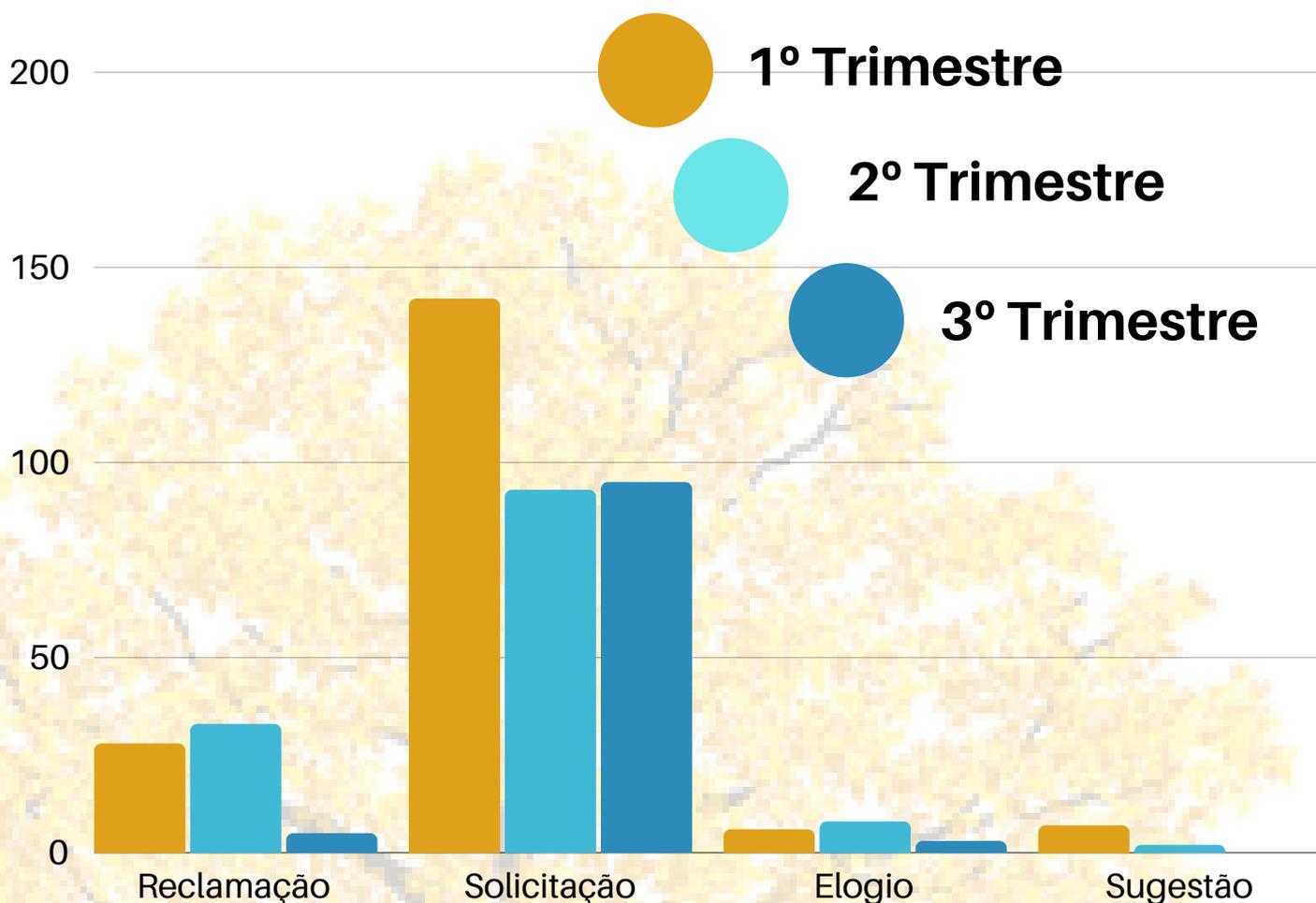
Agosto - 43

Setembro - 35

3. Total de manifestações por canais de entrada (central 118, sistema, presencialmente e outros)



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



6. Indicadores

3º Trimestre

Resolutividade-88%

Satisfação-96%

Recomendação-94%

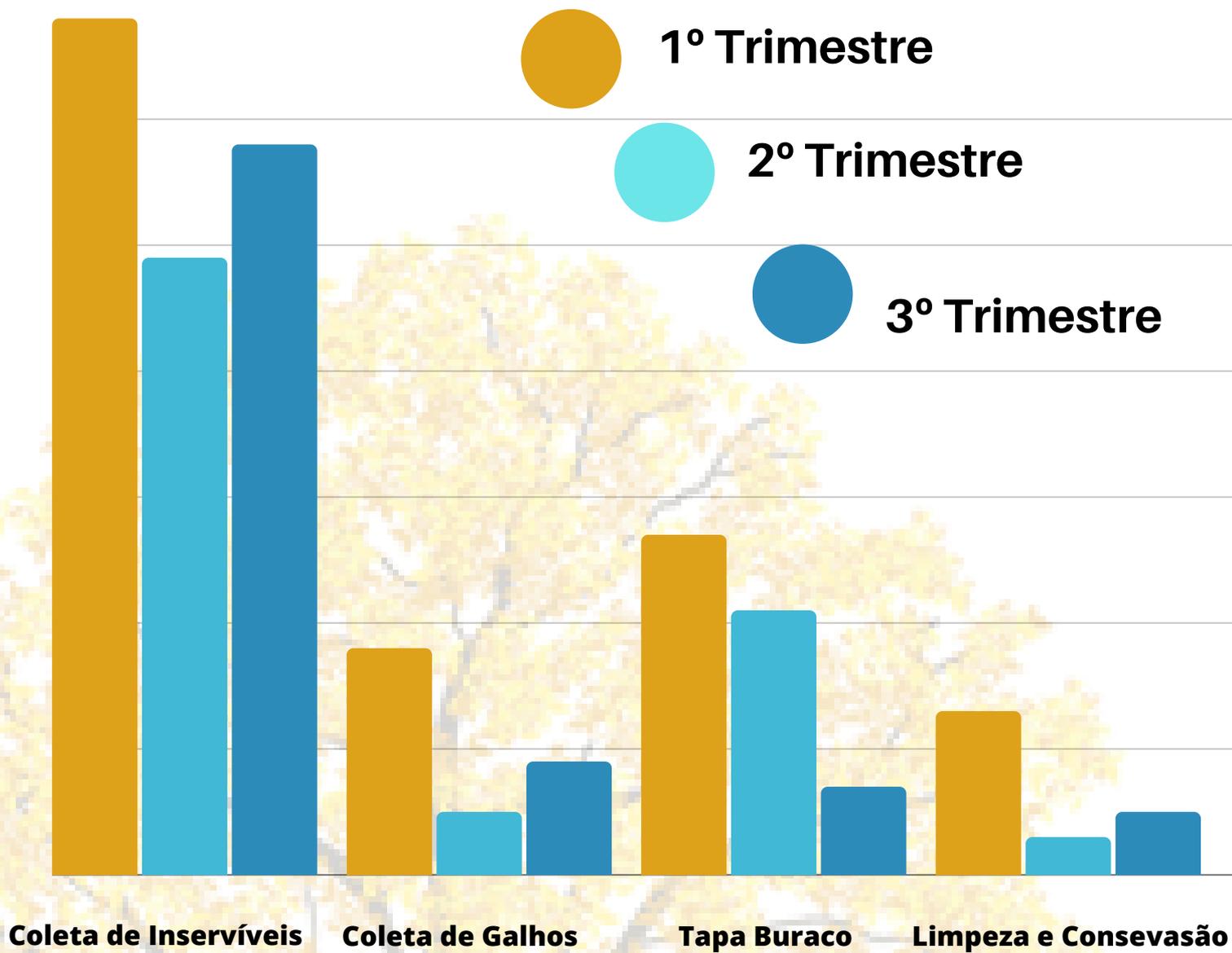
Satisfação com Atendimento -100%

Satisfação com o Sistema-94%

Satisfação com a Resposta -94%



5. Assuntos Solicitados



Nesse período tivemos 3 elogios aos servidores da Administração Regional do Riacho Fundo I. A diminuição da demanda na Ouvidoria se deu pelo motivo do trabalho desenvolvido em conjunto, buscando solucionar os problemas antes de ser solicitados, conforme fotos a seguir:

MANUTENÇÃO DE PARQUINHOS



ASFALTO E CALÇADAS



CAPINA E POLDA DE ÁRVORES

