



## **ADMINISTRAÇÃO RIACHO FUNDO I - RA XVII**

**RELATÓRIO 4º TRIMESTRE**

**01/10/2021 A 31/12/2021**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administradora Regional: Ana Lúcia Melo

Ouvidor Regional: Juscimari Pinheiro de Carvalho

Brasília, Dezembro de 2021.

## **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 4º trimestre de 2021, 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 85,5% das demandas foram respondidas, cerca de 4,8% das demandas estão classificadas como resolvidas, 0,602% das demandas foram resolvidas após resposta complementar e por fim, apenas 1,2% 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 166 (cento e sessenta e seis) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional. Do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria, de 166 (cento e sessenta e seis), observamos que 45 (quarenta e cinco) em outubro, 53 (cinquenta e três) em novembro e 68 (sessenta e oito) em dezembro.

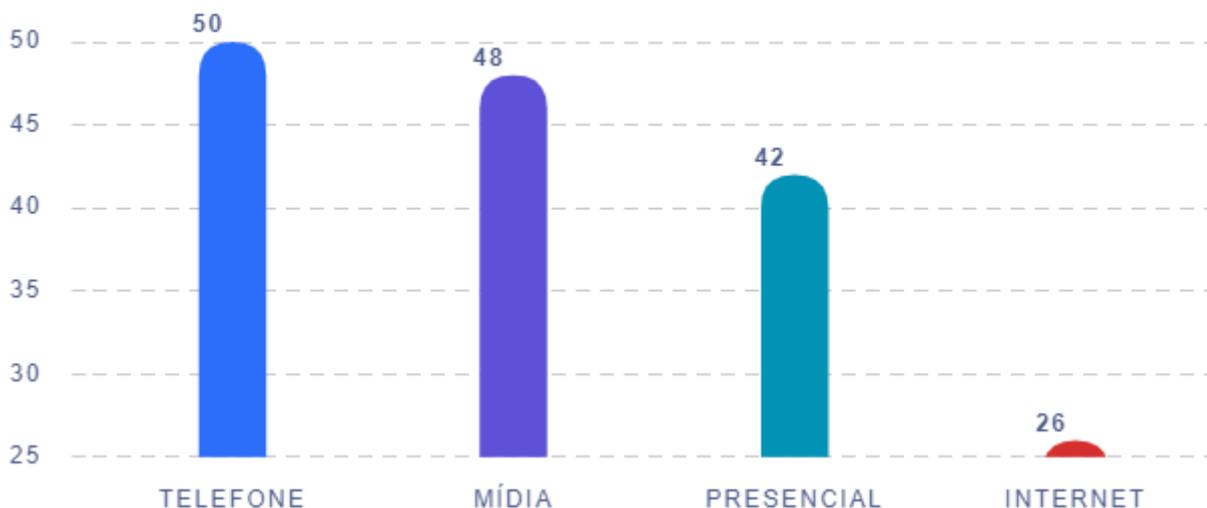
## EVOLUÇÃO MENSAL



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

O total de manifestações por canais de entrada foi de: 50 (cinquenta) por telefone, 48 (quarenta e oito) por mídia, 42 (quarenta e dois) presencial e 26 (vinte e seis) pela internet. Grande aumento por telefone.

## FORMAS DE ENTRADA



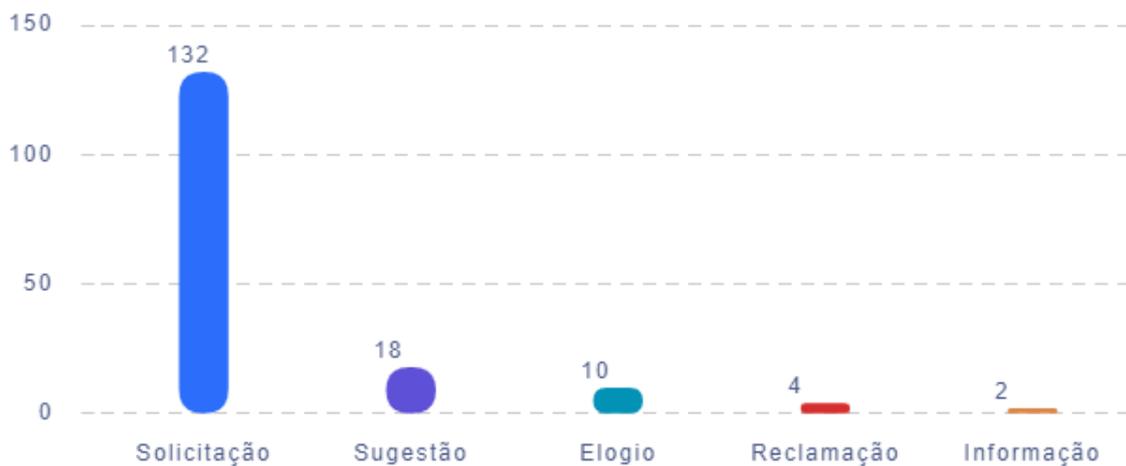
### 3) Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão)

Do total 166 (cento e sessenta e seis manifestações, observa-se detalhadamente que tivemos, em sua maioria, solicitações. Vejamos os números:

- ✓ SOLICITAÇÃO (132) representando 79,5% (setenta e nove virgula cinco por cento);
- ✓ ELOGIO (10) representando 6,0% (seis por cento);

- ✓ SUGESTÃO (18) representando 10,8% (dez vírgula oito por cento);
- ✓ RECLAMAÇÃO (4) representando 2,4% (dois vírgulas quatro por cento) e
- ✓ INFORMAÇÃO (2) representando 1,2% (um vírgula por cento).

## CLASSIFICAÇÃO



#### 4) Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria

Observa-se um índice de 98,7% (noventa e oito vírgula sete por cento) de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria. Nota-se que o prazo médio de resposta é de apenas 05 (cinco) dias.

## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

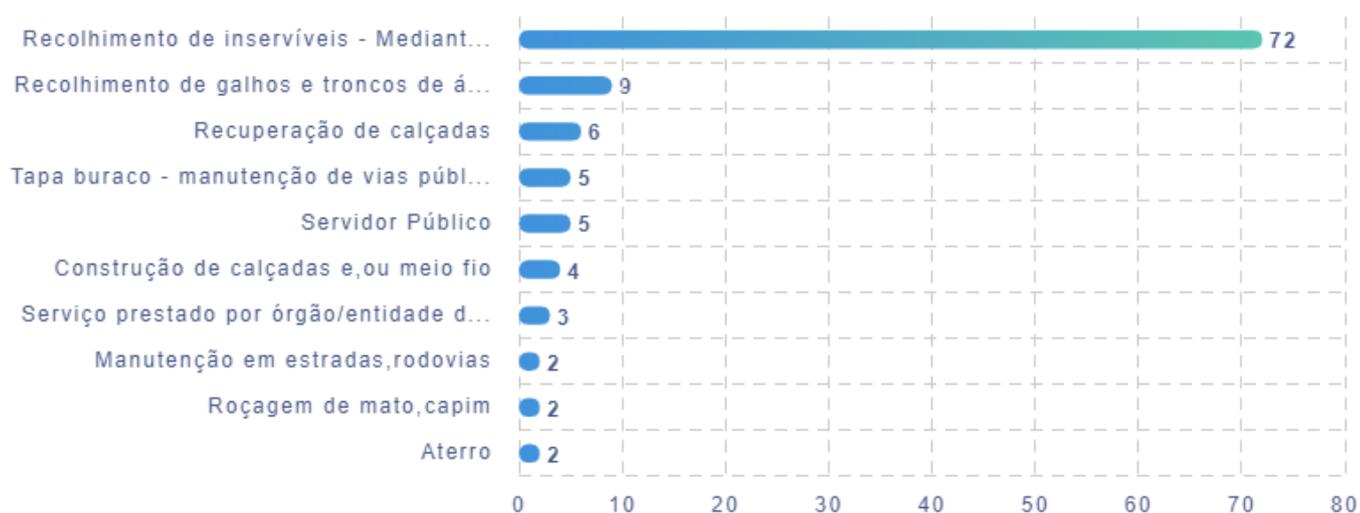


## 5) Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados

Os assuntos mais recorrentes e demandados:

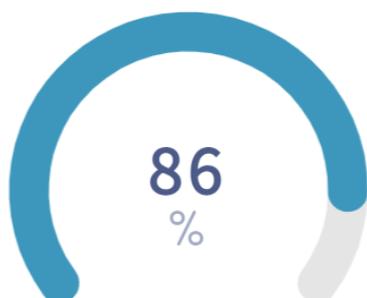
- ✓ Recolhimento de inservíveis (setenta e dois);
- ✓ Recolhimento de galhos e tronco (nove);
- ✓ Recuperação de Calçadas (seis);
- ✓ Tapa buraco – manutenção vias públicas (cinco);
- ✓ Servidor Público (cinco);
- ✓ Construção de Calçadas e, ou meio fio (quatro);
- ✓ Serviço prestado por órgão entidade do governo (três);
- ✓ Manutenção em estradas, rodovias (dois);
- ✓ Roçagem de mato, capim (dois) e
- ✓ Aterro (dois).

### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



## 6) Índice de resolutividade

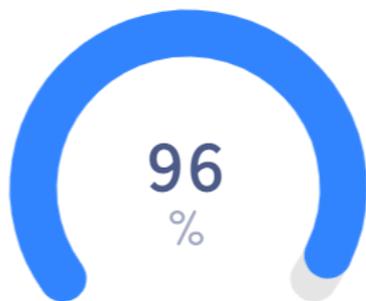
### RESOLUTIVIDADE



O índice de resolutividade no 4º trimestre foi de 86% (oitenta e seis 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 96% (noventa e seis 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



Não houveram manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão neste 4º quarto trimestre de 2021; 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 pedidos de informações no E-sic.

The screenshot displays the e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão) interface. At the top, there is a navigation bar with links: Registrar Pedido, Consultar Pedido, Consultar Recurso, SIC, Servidores, Dados Cadastrais, Relatórios, and Home. The user is logged in as 'Olá Juscimari Pinheiro de Carvalho - segunda-feira 07/02/2022 SAIR'. The main section is titled 'Consultar Pedido' and contains several search filters:

- Órgão Superior: Administração Regional do Riacho Fundo
- Protocolo: [Empty text box]
- Órgão Superior/Vinculado: [Empty text box]
- Data de Abertura: 01/10/2021 a 31/12/2021
- Prazo de Atendimento: [Empty text box] a [Empty text box]  Prazo Expirado
- Nome do Solicitante: [Empty text box]
- Origem da Solicitação: Todos (radio buttons for Todos, Pessoa Física, Pessoa Jurídica)
- Situação: Em Tramitação (dropdown menu)
- Status da Situação: Todos (dropdown menu)
- Texto no Pedido: [Empty text box]
- Texto na Resposta: [Empty text box]

At the bottom of the search area, there are two buttons: 'Limpar' and 'Consultar'. Below the search filters, a red-bordered box contains the message: 'Nenhum registro encontrado'. At the very bottom of the page, there is a footer with links: 'Acesso a Informação', 'Manual do Usuário', 'Primeiro Acesso', and 'Sobre o Sistema'.