

Relatório 4º 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
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.

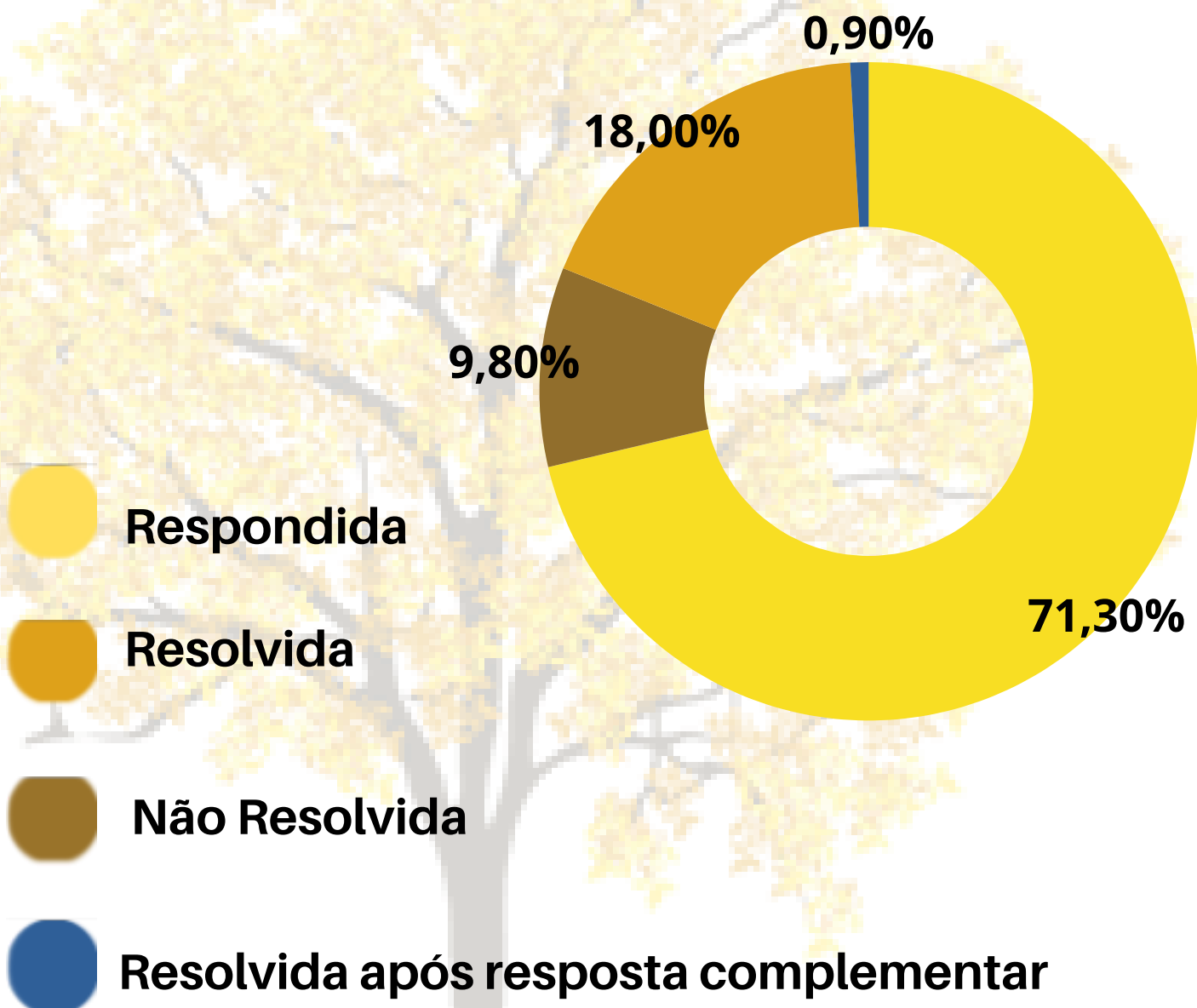
Neste contexto, de mediadora e responsável pelo monitoramento da produtividade das demandas, apresentamos o Relatório do 4º trimestre de 2023, com os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional para análise e implementação de sugestões, visando melhor cumprimento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

1.DOS DADOS E ANALISE

DEMANDAS DA OUVIDORIA

Observamos que cerca de 71,30% das demandas foram respondidas, cerca de 18,00% das demandas estão classificadas como resolvidas, apenas 9,80 % 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 um aumento de de 2,49% em relação ao 3º trimestre, resultado das solicitações de capina, com o aumento significativo das chuvas.

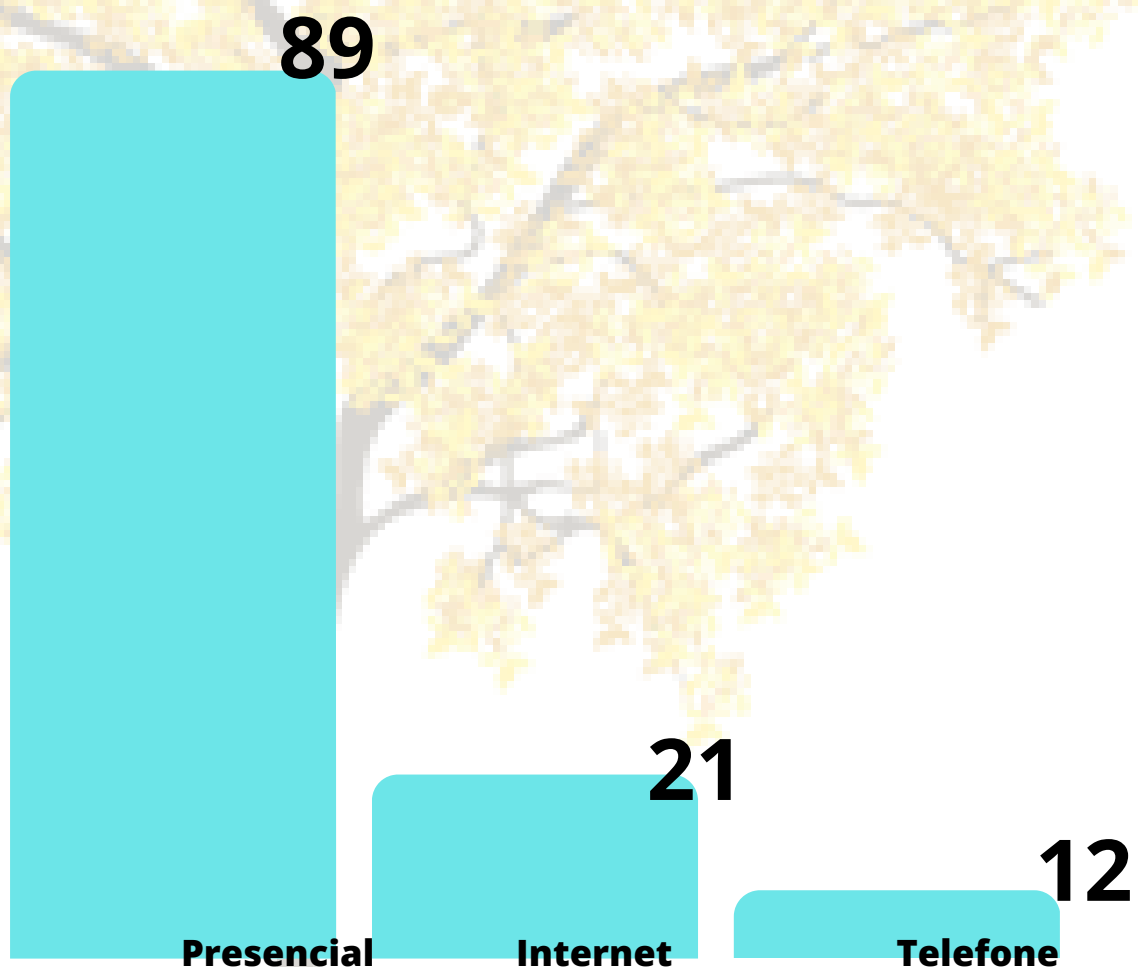
2. Total de manifestações recebidas pela ouvidoria e quantitativo mensal desses registros.

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

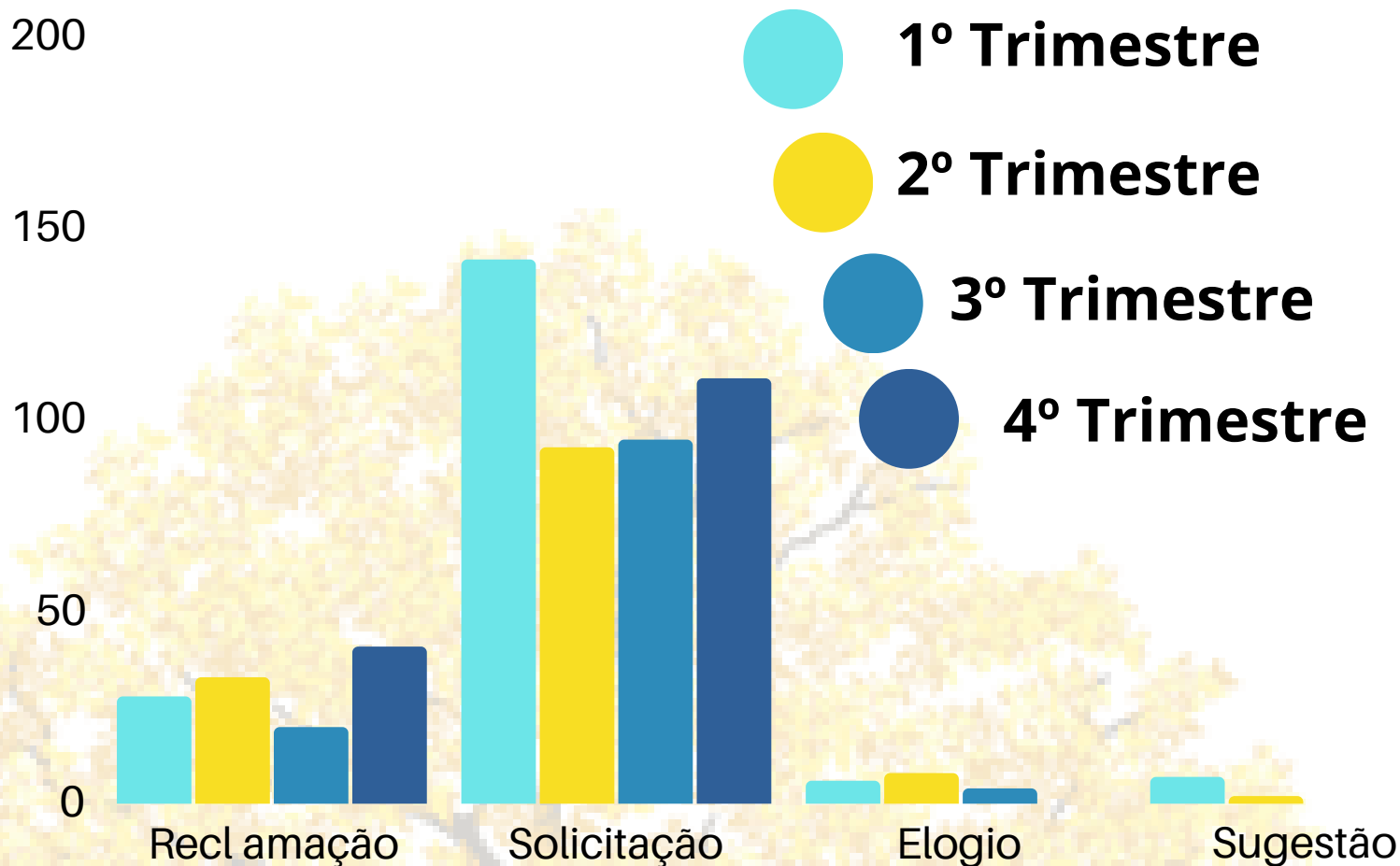


Outubro - 54
Novembro - 38
Dezembro - 30

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, 2º e 3º Trimestre.



6. Indicadores

4º Trimestre

Resolutividade-66%

Satisfação-86%

Recomendação-86%

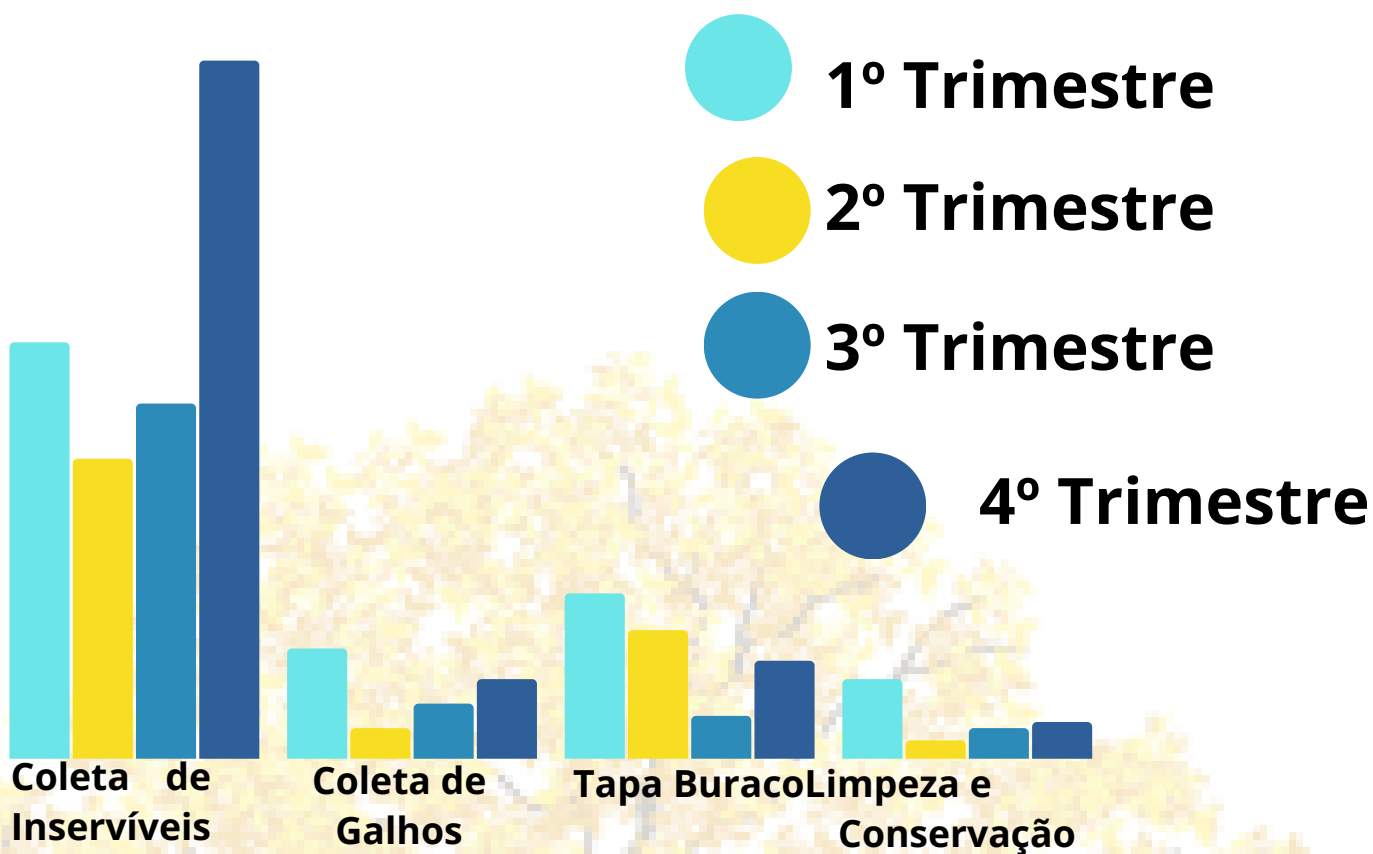
Satisfação com o Atendimento-86%

Satisfação com o Sistema-100%

Satisfação com a Resposta-71%



5. Assuntos Solicitados



6. Informações Diversas

Nesse trimestre a Administração Regional do Riacho Fundo I, começou as obras para melhorar o esgoto da cidade, um serviço solicitado pelos moradores.