

Relatório 3º 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.

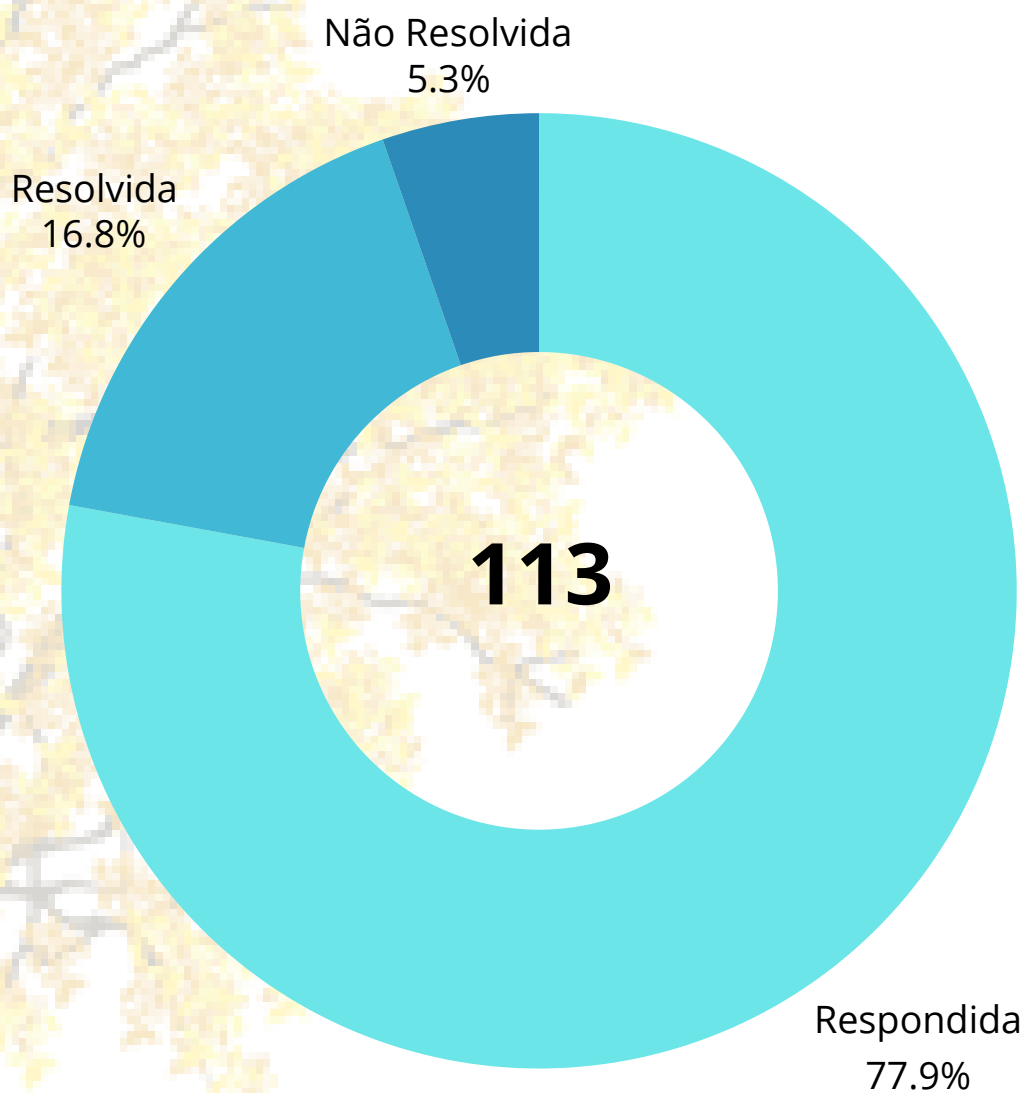
Neste contexto, de mediadora e responsável pelo monitoramento da produtividade das demandas, apresentamos o Relatório do 3º trimestre de 2024, com os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional para análise e implementação de sugestões, visando melhor cumprimento das metas organizacionais desta Administração Regional do Riacho Fundo I.

1.DOS DADOS E ANALISE

DEMANDAS DA OUVIDORIA

Observamos que cerca de 77,90% das demandas foram respondidas, cerca de 16,80% das demandas estão classificadas como resolvidas, apenas 5,30 % 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 5% em relação ao 2º trimestre

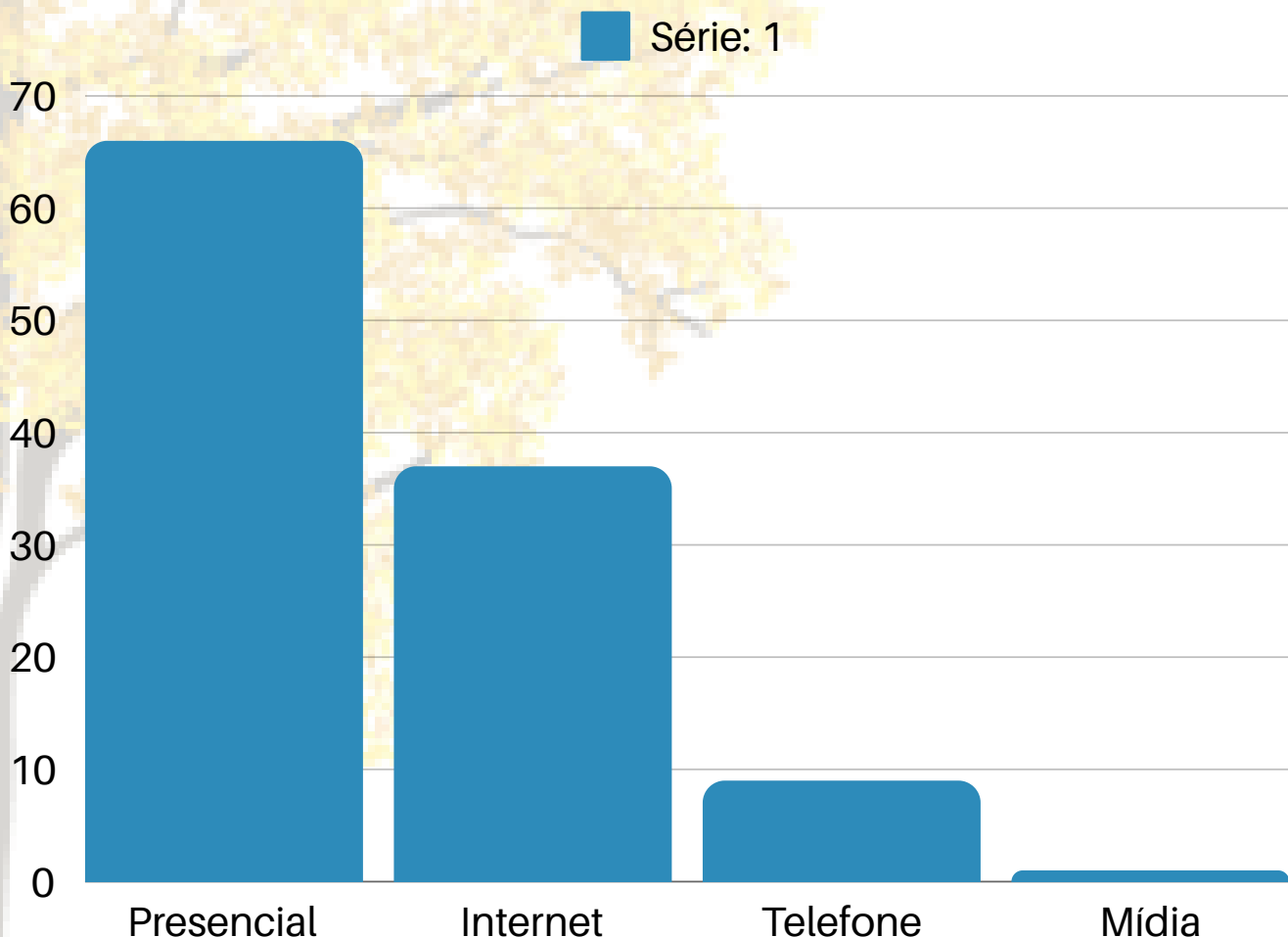
2. Total de manifestações recebidas pela ouvidoria e quantitativo mensal desses registros.

No período de Julho/2024 a Setembro/2024, foram realizados 113 registros dentro da Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo I, conforme dados:



Julho - 58
Agosto - 25
Setembro - 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 Trimestre de 2024, 2º Trimestre e 3º Trimestre de 2024.

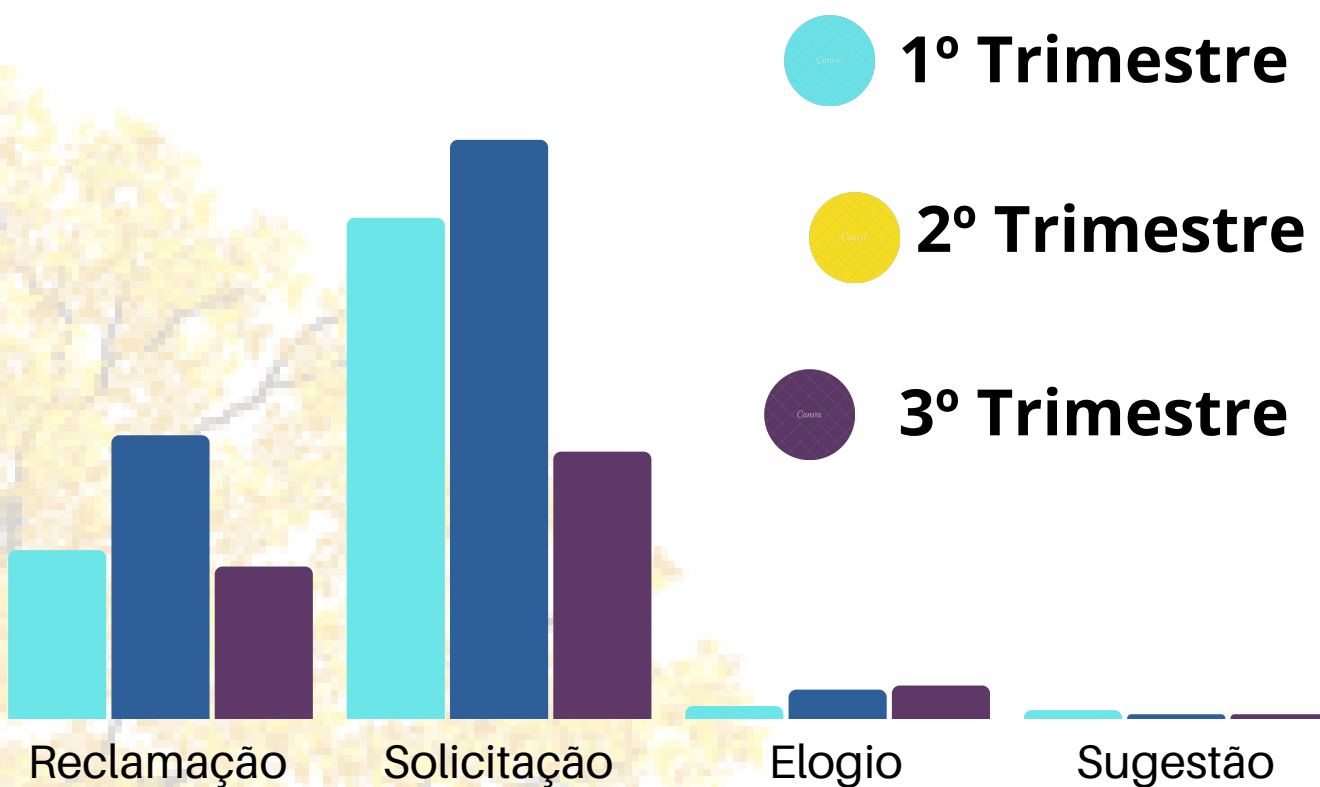
200

150

100

50

0



Observação: Com o lançamento do Portal Cidadão 24hs, várias solicitações passaram a ser feitas pelo canal, diminuindo consideravelmente os pedidos pela ouvidoria.

5. Indicadores

2º Trimestre

Resolutividade-76%

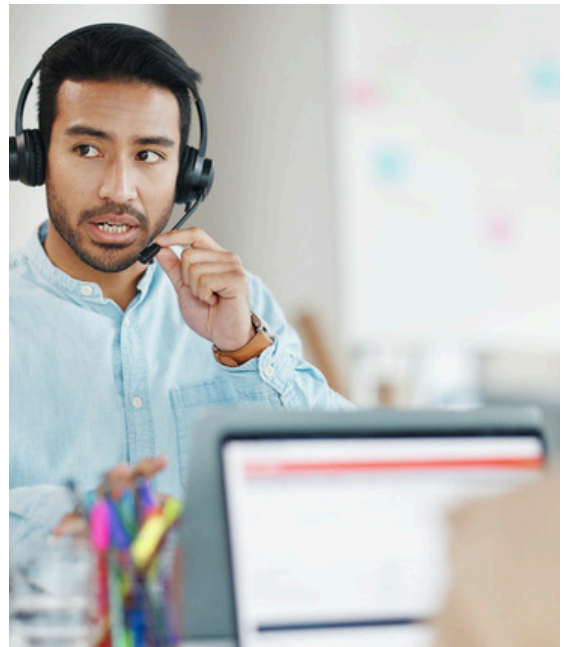
Satisfação-85%

Recomendação-85%

Satisfação com o Atendimento-85%

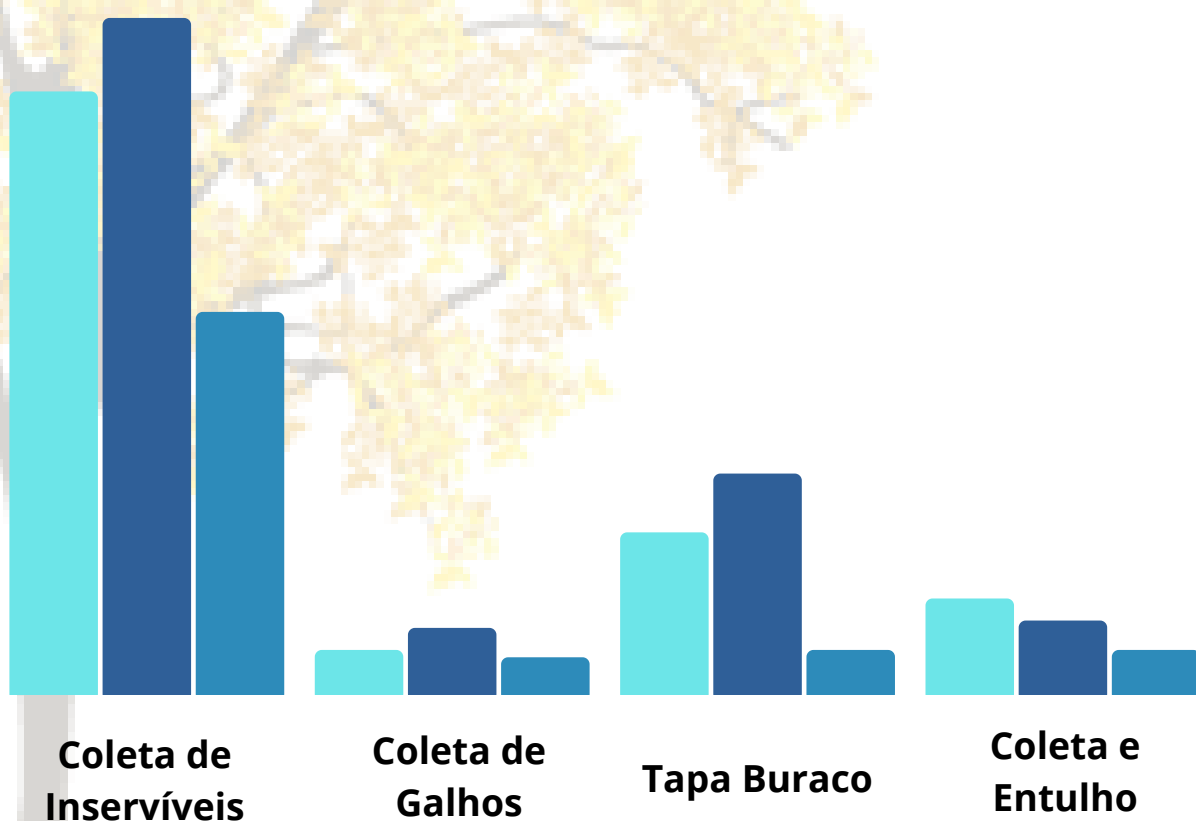
Satisfação com o Sistema-85%

Satisfação com a Resposta-85%



Com o esforço e a dedicação da nossa equipe estamos aumentando os nossos indicadores, depois da queda com a adaptação do Portal Cidadão 24hs.

6. Assuntos Solicitados



7. Registros de Serviços prestados pela Administração Regional do Riacho Fundo I no 3º Trimestre de 2024

