

RELATÓRIO 1º 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**



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.

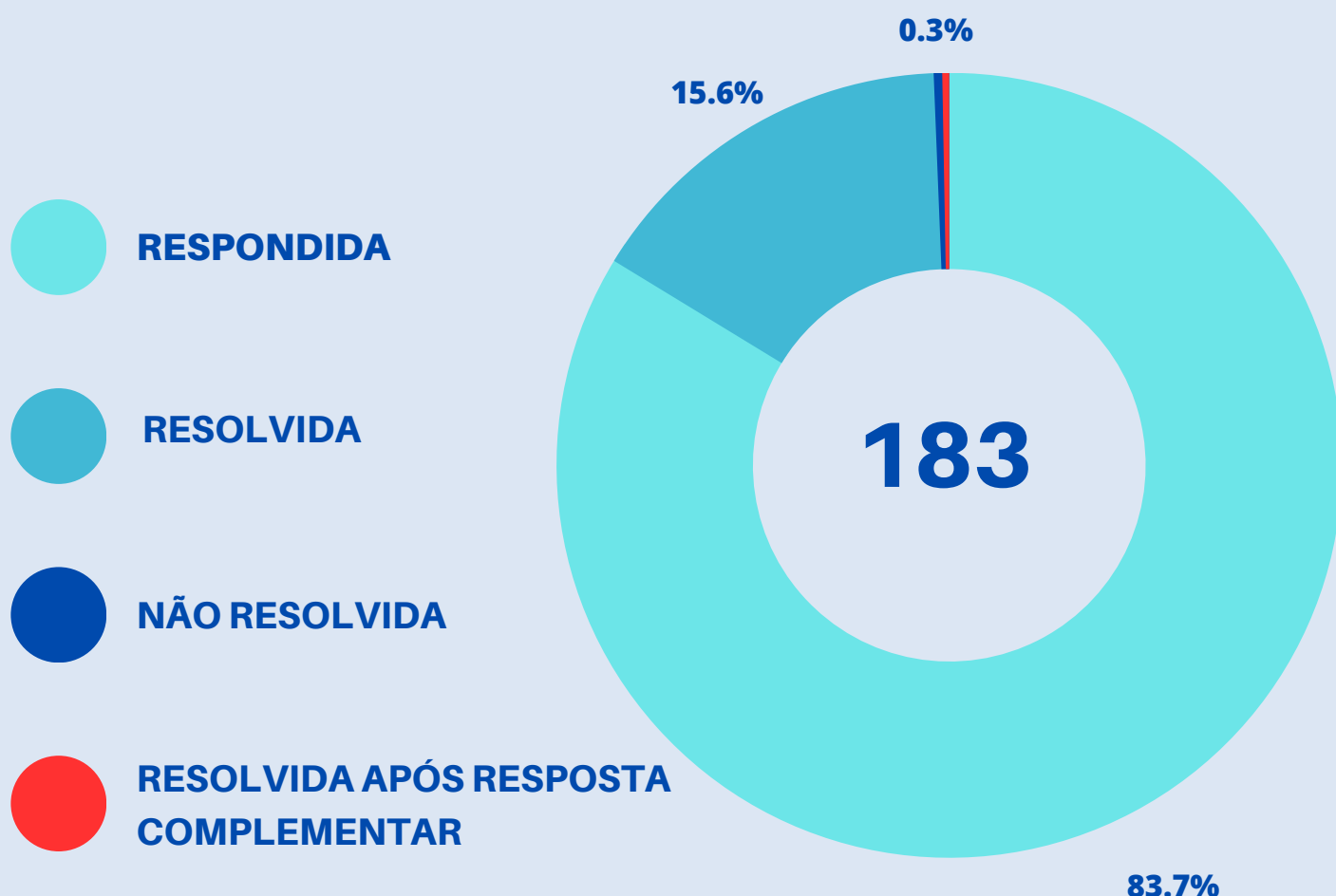
Neste contexto, de mediadora e responsável pelo monitoramento da produtividade das demandas, apresentamos o Relatório do 1º trimestre de 2023, com os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional para análise e implementação de sugestões, visando melhor cumprimento das metas organizacionais desta Administração Regional do Riacho Fundo I.

2.DOS DADOS E ANALISE

DEMANDAS DA OUVIDORIA

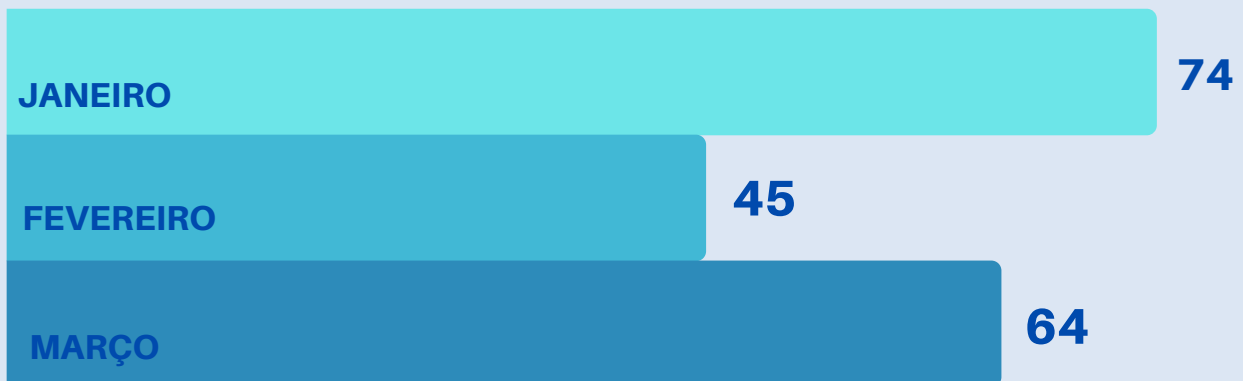
Observamos que cerca de 79,2% das demandas foram respondidas, cerca de 14,8% das demandas estão classificadas como resolvidas, apenas 3,3% das demandas estão classificadas como não resolvidas.

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.

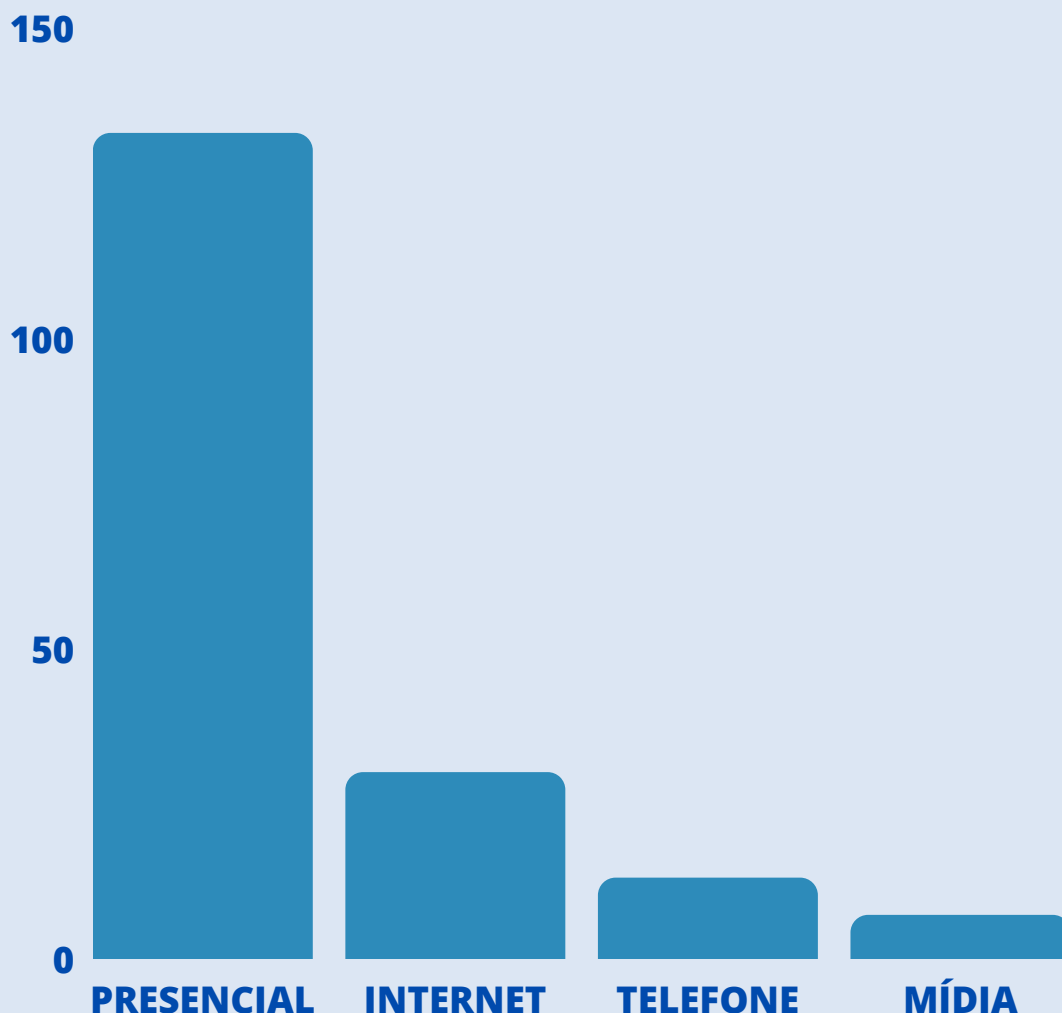


3.TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA E QUANTITATIVO MENSAL DESSES REGISTROS.

Verifica-se o registro de 183 (cento e oitenta e três) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional.

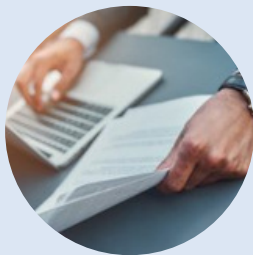


4.TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA (CENTRAL 162, SISTEMA, PRESENCIALMENTE E OUTROS)



5. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO (RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, ELOGIO, INFORMAÇÃO E SUGESTÃO)

Do total de 183 (cento e oitenta e três) manifestações, observa-se detalhadamente que tivemos, em sua maioria, solicitações, por causa da coleta de inservíveis. Vejamos os números:



SOLICITAÇÃO - 142



SUGESTÃO - 7



RECLAMAÇÃO - 28

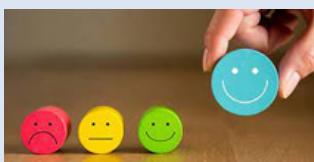


ELOGIO - 6

6.INDICADORES



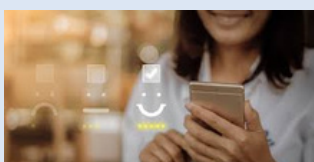
RESOLUTIVIDADE - 84%



SATISFAÇÃO - 100%



RECOMENDAÇÃO - 100%



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO - 100%

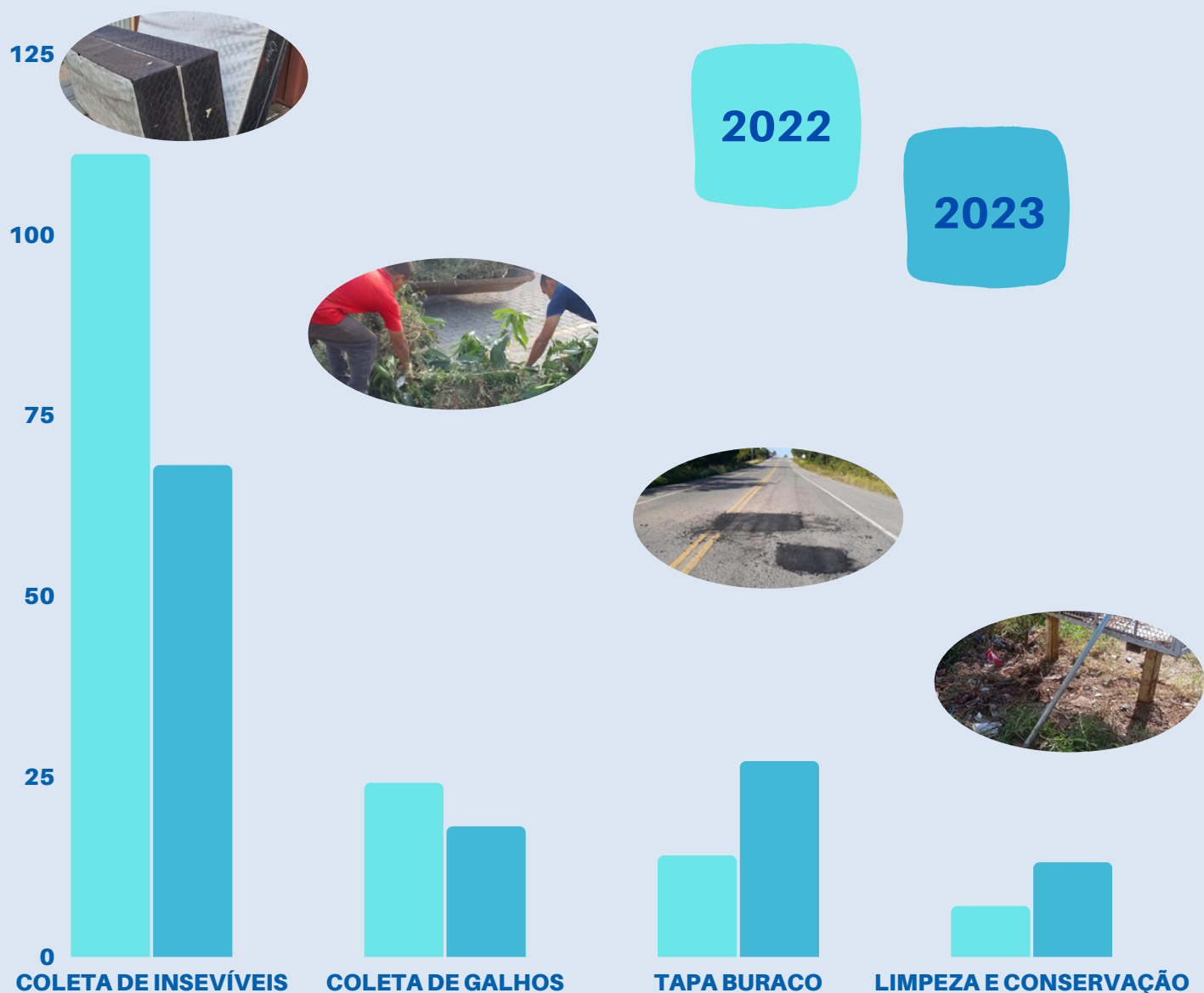


SATISFAÇÃO COM O SISTEMA - 100%



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA - 100%

7. ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



A diminuição da coleta de inservíveis no começo do ano deve-se a mudança do quadro de pessoal após as eleições e o aumento da solicitação de tapa buraco ocorreu pelo aumento significativo da chuva no mesmo período.