



RELATÓRIO ANUAL – 2024



Administração Regional do Riacho Fundo II Ouvidoria Seccional



CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>

Ligue 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública.

Atendimento presencial

Atendimento presencial na Administração Regional do Riacho Fundo II. Horário de atendimento: Segunda-Feira à Sexta-Feira, das 08h às 12h e das 14h às 18h.

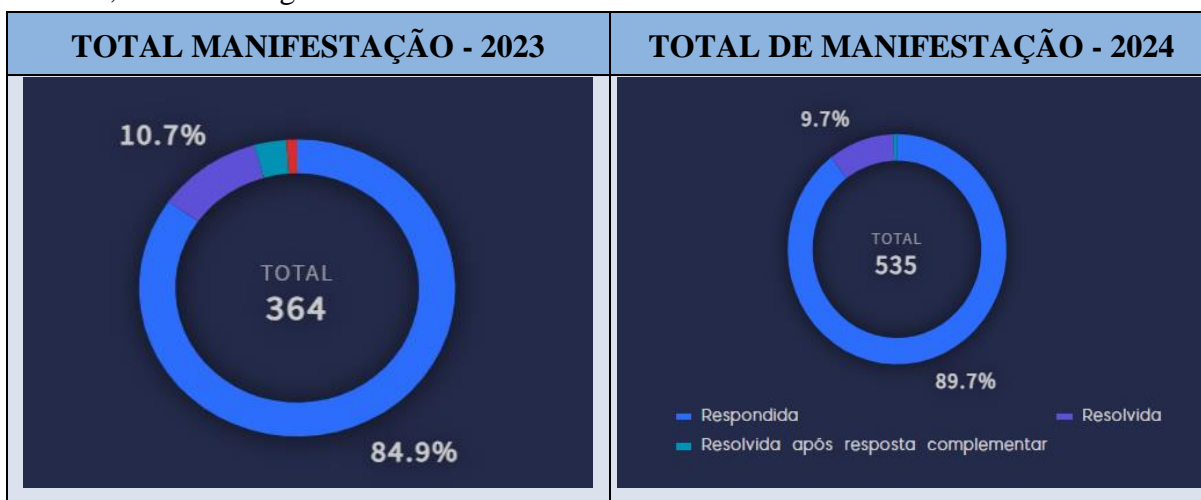


Dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria

Período: JANEIRO/2024 a DEZEMBRO/2024

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

Neste parâmetro, a Administração Regional do Riacho Fundo II, no Exercício de 2024, recebeu um total de 535 (quinhentos e trinta e cinco) manifestações registradas nesta unidade, conforme o gráfico abaixo.



TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO

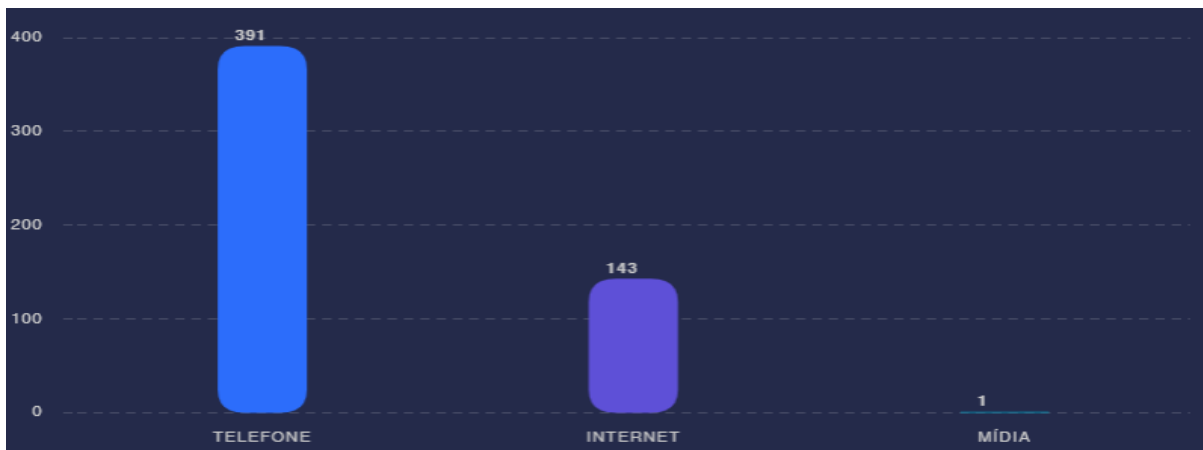
No quadro abaixo, é possível observar que as manifestações recebidas, pela Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Riacho Fundo II, no Exercício de 2024, foram classificadas como: Reclamações - 311 (trezentas e onze), Solicitações - 214 (duzentas e quatorze), Elogios - 5 (cinco), Denúncias - 3 (três) e Pedidos de Informação - 2 (dois).





FORMAS DE ENTRADA

Elencamos, a seguir, a forma de entrada das manifestações recebidas por esta Ouvidoria no Exercício de 2024: via Telefone 162 - 391 (trezentas e noventa e uma) manifestações; via internet - 143 (cento e quarenta e três) manifestações; e por meio de Mídia Digital - 1 (uma) manifestação.

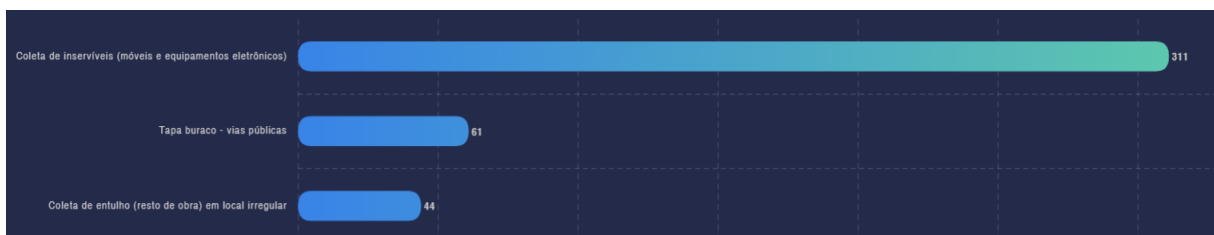


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

A extração de dados quantitativos, visando o mapeamento das demandas, tornou-se necessária para facilitar a interpretação das informações no processo de tomada de decisão.

As demandas extraídas do sistema Painel Ouv, durante o período supracitado, foram elencadas pelo ranking dos 10 (dez) assuntos mais demandados. Por oportuno, observa-se 3 (três) tipos de manifestações mais apresentadas, nesta Ouvidoria, no Exercício de 2024:

1. Coleta de Inservíveis: 311 (trezentos e onze) manifestações;
2. Tapa Buracos: 61 (sessenta e uma) manifestações;
3. Coleta de Entulho: 44 (quarenta e quatro) manifestações.





ÍNDICES

1. **ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE**: Este indicador mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão:



INDICADOR	ANO 2023	ANO 2024
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	78%	100%

2. **ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA**: Este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria do DF:



INDICADOR	ANO 2023	ANO 2024
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	100%	100%

3. **ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO**: Este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria do DF:



INDICADOR	ANO 2023	ANO 2024
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	97%	100%

4. **ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO**: Este indicador mede o percentual de satisfação com o atendimento no serviço de ouvidoria do DF:



INDICADOR	ANO 2023	ANO 2024
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	100%	100%



5. **ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA:** Este indicador mede o percentual de satisfação com o sistema de ouvidoria do DF:

INDICADOR	ANO 2023	ANO 2024
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	100%	100%

6. **ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA:** Este indicador mede o percentual de satisfação com a resposta encaminhada na ouvidoria do DF:

INDICADOR	ANO 2023	ANO 2024
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	100%	100%

7. **ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA:** Este indicador mede o percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro do prazo legal de até 20 dias, conforme a Lei nº 4.896/2012:

INDICADOR	ANO 2023	ANO 2024
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO	99%	99%

8. **ÍNDICE CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS:** Este indicador mede o percentual de clareza das informações constantes na carta de serviços do órgão.

INDICADOR	ANO 2023	ANO 2024
ÍNDICE CLAREZA	87%	100%



ACOMPANHAMENTO DO CRONOGRAMA DE AÇÕES - 2024

ATIVIDADE	PERÍODO	AÇÃO
Aprimorar o atendimento pessoal das demandas de Ouvidoria.	Ação Contínua	Participação nos cursos de capacitação
Aumentar a celeridade das unidades internas quanto às demandas recebidas	Ação Contínua	Diálogos setoriais de acordo com as demandas solicitadas
Aprimorar a comunicação com o cidadão de maneira a melhor apresentar o processo de resolução da manifestação	Ação Contínua	Participação nos cursos de capacitação
Realizar reuniões temáticas com setorial do Gabinete da RA-RFII para apresentar previamente o Relatório de Gestão com o fim de avançar na melhoria das ações de Ouvidoria	Ação Trimestral	Apresentação do Relatório 4º Trimestre 2024
Realizar reuniões com setoriais da RA-RFII a fim de facilitar e otimizar o trâmite das demandas apresentadas pela Ouvidora	Ação Contínua	Reunião com a Diretoria de Obras
Acompanhar pesquisa de satisfação do usuário	Ação Contínua	Diariamente
Acompanhar indicadores de desempenho da Ouvidoria	Ação Contínua	Diariamente
Acompanhar indicadores de desempenho quanto à satisfação do usuário	Ação Contínua	Diariamente
Elaborar Relatórios da Ouvidoria	Ação Trimestral	Elaboração e execução do Relatório 4º Trimestre 2024
Verificar Relatórios por força de Legislação	Ação Contínua	Por trimestre, de acordo com a elaboração
Promover e executar plano de ação em conjunto com setores envolvidos	Ação Contínua	Apresentação aos setoriais das metas da Ouvidoria Seccional
Divulgação da legislação de Acesso à Informação	Ação Contínua	Executado por meio de circulares internas
Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria	Ação Contínua	Participação contínua nos cursos ofertados pela EGOV-DF.
Realizar pós-acompanhamento das manifestações respondidas.	Ação Contínua	Realização de contato telefônico com o cidadão após atendimento/execução da manifestação



DAS RECOMENDAÇÕES

Esta Ouvidoria Seccional, tendo em vista as manifestação mais demandadas, apresentadas à Autoridade Superior, propõe:

I. “Que sejam realizadas campanhas educativas sobre a necessidade de agendamento do recolhimento de entulhos/inservíveis no âmbito da poligonal do Riacho Fundo II, de maneira a mitigar o descarte de forma irregular e de maneira não adequada”.

Foram executadas no exercício de 2024 diversas campanhas de conscientização quanto ao descarte regular de inservíveis e entulhos. Ainda, a Administração Regional do Riacho Fundo II oferece à comunidade local o recolhimento gratuito de inservíveis, como móveis e utensílios residenciais que são descartados pelos moradores.

II. “Que sejam instaladas placas de “PROIBIDO JOGAR LIXO E ENTULHOS” nos espaços públicos e/ou áreas públicas”.

Foram instaladas placas “PROIBIDO JOGAR LIXO E ENTULHO”, em diversas áreas públicas.

III. “Que sejam promovidas em conjunto com os demais órgãos parceiros, “ações de tapa buraco” no âmbito poligonal do RIACHO FUNDO II. Ação essa que visa minimizar as solicitações individuais de tapa-buracos pela comunidade”.

Em parceria com a empresa NOVACAP, no exercício de 2024, foram realizadas forças-tarefas a fim de mitigar o aparecimento de buracos na malha viária, assim como foi feito recapeamento em várias vias do Riacho Fundo II.



ANA MARIA DA SILVA
Administradora Regional do Riacho Fundo II

OSNI BUENO DE FREITAS
Chefe de Gabinete da Administração Regional do Riacho Fundo II

LAURO PEREIRA RODRIGUES
Chefe da Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Riacho Fundo II

QN 7A, Conjunto 06, Lote 01/02 – Riacho Fundo II CEP: 71.780-016.
Atendimento Presencial: Segunda à Sexta-feira de 08h às 12:00h e 14h às 18:00h.
Telefone: 9 9345.3095
E-mail: ouvidoriariachofundo2@ouvidoriariachofundo2.df.gov.br