



# RELATÓRIO ANUAL – 2022

## SIMPLIFICADO



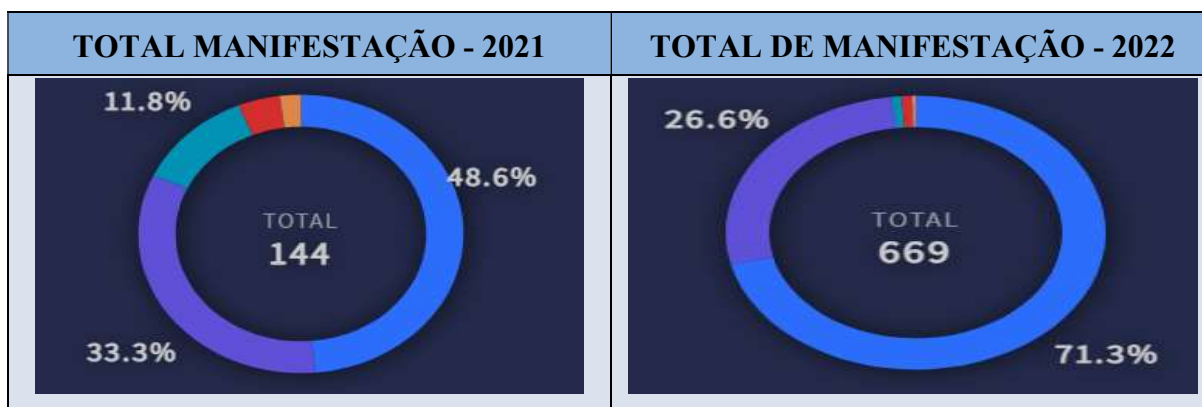
Administração Regional do  
Riacho Fundo II  
Ouidoria Seccional



Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre JANEIRO de 2022 a DEZEMBRO de 2022.

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

Neste parâmetro, a Administração Regional do Riacho Fundo II, no Exercício de 2022, recebeu um total de 669 (seiscentos e sessenta e nove) manifestações registradas nesta unidade.



### TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO

O quadro abaixo demonstra a quantidade de demandas quanto à classificação, é possível observar que as manifestações recebidas foram classificadas como: 602 (seiscentas e duas) solicitações, 50 (cinquenta) Reclamações e 09 (nove) Elogios, 05 (cinco) Sugestões, 02 (duas) Denúncias e 01 (uma) Informação, pela Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Riacho Fundo II no Exercício de 2022.





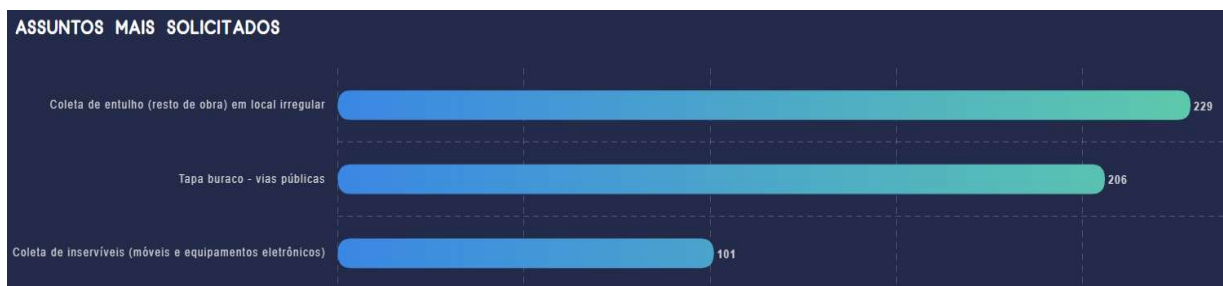
## FORMAS DE ENTRADA

Elencamos, a seguir, a forma de entrada das manifestações recebidas por esta Ouvidoria no Exercício de 2022, onde foram recebidas 547 (quinhentas e quarenta e sete) por meio do Sistema de Internet, 120 (cento e vinte) por meio da Central de Atendimento do GDF – 162, 01 (uma) por meio de Mídia, e 01 (uma) Presencial.



## 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 03 (três) tipos de manifestações mais apresentadas no Exercício de 2022:

1. Coleta de entulhos: 229 (duzentos e vinte e nove) manifestações;
2. Tapa Buracos: 206 (duzentos e seis) manifestações;
3. Coleta de Inservíveis: 101 (cento e uma) manifestações.




## ÍNDICES

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




INDICADOR	ANO 2021	ANO 2022
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	73%	96%

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




INDICADOR	ANO 2021	ANO 2022
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	89%	97%

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



INDICADOR	ANO 2021	ANO 2022
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	90%	97%

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 2021	ANO 2022
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	90%	98%



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

→

INDICADOR	ANO 2021	ANO 2022
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	91%	98%

6. **ÍNDICE DE SATISFAÇÃO A RESPOSTA:** Este indicador mede o percentual de satisfação com a resposta encaminhada no ouvidoria do DF:

→

INDICADOR	ANO 2021	ANO 2022
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	87%	94%

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 2021	ANO 2022
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO	96%	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 2021	ANO 2022
ÍNDICE CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DACARTA DE SERVIÇOS	87%	99%



### ACOMPANHAMENTO DO CRONOGRAMA DE AÇÕES - 2022

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 Gabinete da RA-RFII no sentido apresentar previamente o Relatório de Gestão com o fim de avançar na melhoria das ações de Ouvidoria	Ação Trimestral	Apresentação do Relatório 4º Trimestre 2022
Realizar reuniões com setoriais da RA-RFII afim de facilitar e otimizar o trâmite das demandas apresentadas pela Ouvidoria	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 2022
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 legislação Acesso a 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 um pós-acompanhamento das manifestações respondidas.	Ação Contínua	Realização de contato telefônico com o cidadão após atendimento/execução da manifestação



## DAS RECOMENDAÇÕES

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

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”.

Suspensa devido o período eleitoral, em atendimento a Instrução Normativa Nº. 04 da SECOM.

II. “Que sejam, instaladas placas educativas quanto ao descarte correto de entulhos e inservíveis, orientando os canais de comunicação”.

Suspensa devido o período eleitoral, em atendimento a Instrução Normativa Nº. 04 da SECOM.

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

Instalação de placas “PROIBIDO JOGAR LIXO E ENTULHO”, em áreas públicas.

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

No mês de dezembro de 2022, juntamente com a parceria com a empresa NOVACAP, vêm realizando força tarefa a fim de mitigar o aparecimento de buracos na malha viária do Riacho Fundo 2.



Celina Leão  
Governadora em Exercício do Distrito Federal

Daniel Alves Lima  
Controlador-Geral do Distrito Federal

Cecília Souza Fonseca  
Ouvidora Geral do Distrito Federal

ANA MARIA DA SILVA  
Administradora Regional do Riacho Fundo II

MÔNICA ALMEIDA DE CARVALHO  
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 09h às 11:30h e 14h às 17:00h.  
Telefone: 9 9345.3095  
E-mail: [ouvidoriariachofundo2@ouvidoriariachofundo2.df.gov.br](mailto:ouvidoriariachofundo2@ouvidoriariachofundo2.df.gov.br)