



RELATÓRIO TRIMESTRAL SIMPLIFICADO



Administração Regional do
Riacho Fundo II
Ouvidoria Seccional

OUT A DEZ/2022



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

As manifestações são classificadas, no geral, como: Elogio, Informação, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Denúncia.

TOTAL DE DEMANDAS NO 4º TRIMESTRE DE 2022

Neste parâmetro, a Administração Regional do Riacho Fundo II, no 4º trimestre de 2022, recebeu um total de 69 (sessenta e nove) manifestações registradas nesta unidade.



TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO

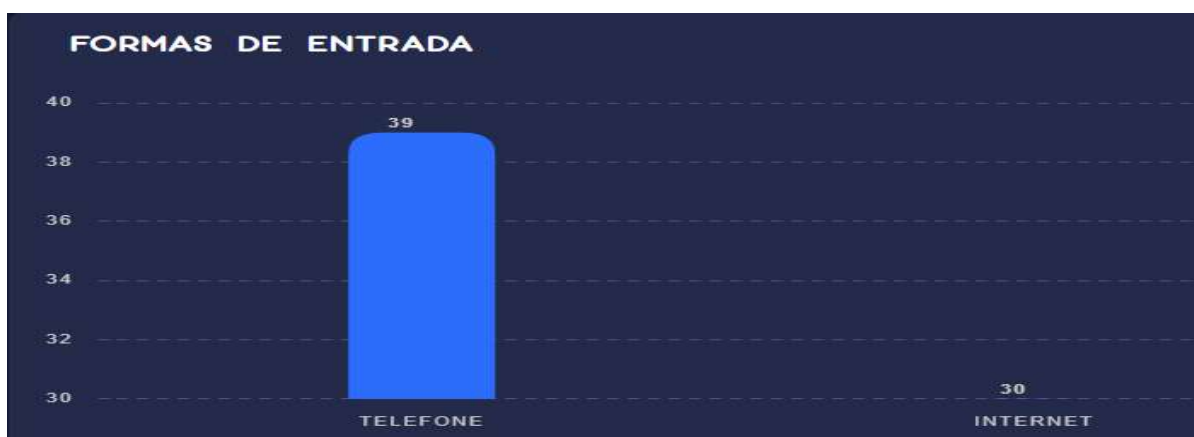
O quadro abaixo demonstra a quantidade de demandas quanto à classificação, é possível observar que as manifestações recebidas foram classificadas como: 52 (cinquenta e duas) solicitações, 16 (dezesesseis) Reclamações e 01 (um) Elogio, pela Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Riacho Fundo II no 4º trimestre de 2022.





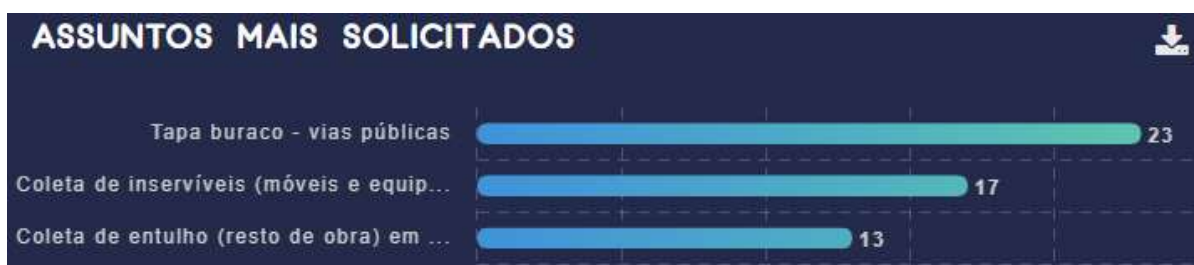
FORMAS DE ENTRADA

Elencamos, a seguir, a forma de entrada das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, onde foram recebidas 39 (trinta e nove) por meio do telefone da Central de Atendimento do GDF – 162 e 30 (trinta) por meio do Sistema de Internet.



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 observase 03 (três) tipos de manifestações mais apresentadas:

1. Tapa Buracos com o total de: 23 (vinte e três) manifestações no trimestre;
2. Coleta de Inservíveis com total : 17 (dezesete) manifestações no trimestre; e
3. Coleta de entulhos com o total de: 13 (treze) manifestações no trimestre.



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se sua demanda foi “Resolvida” ou “Não Resolvida”





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 NOVACAP, vêm realizando força tarefa a fim de mitigar o aparecimento de buracos na malha viária do Riacho Fundo 2.



ANA MARIA DA SILVA
Administradora da Administração 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