



RELATÓRIO ANUAL – 2022



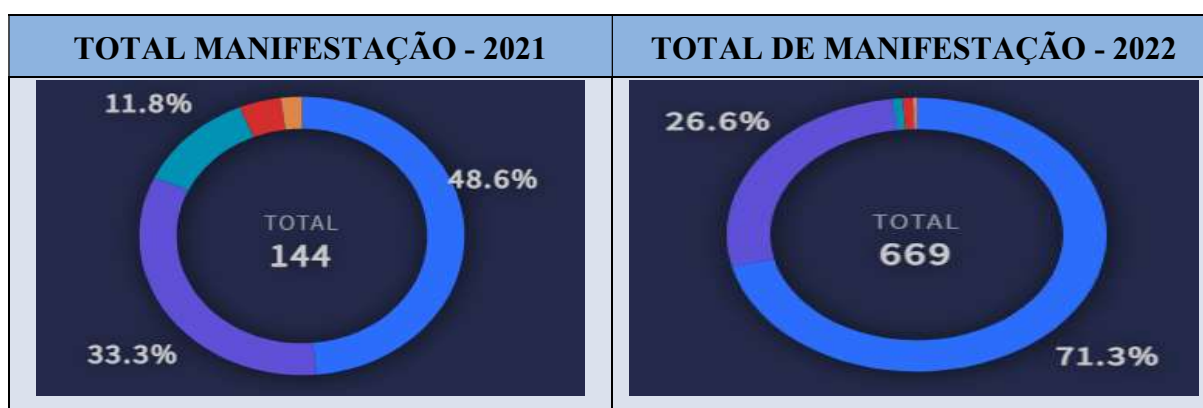
Administração Regional do Riacho Fundo II



O presente relatório tem por objetivo demonstrar os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto à Administração Regional do Riacho Fundo 2, no período compreendido entre 01/01/2022 a 31/12/2022.

DAS MANIFESTAÇÕES

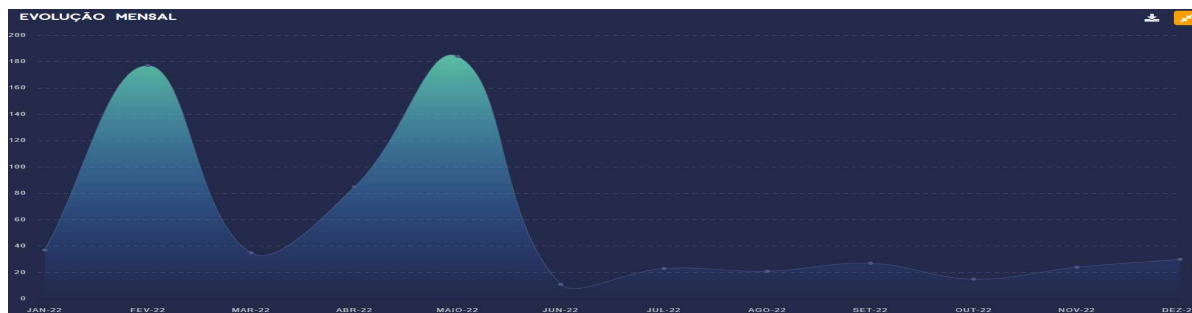
Em comparação ao exercício de 2021, a Administração Regional do Riacho Fundo 2 teve um aumento considerável na quantidade de demandas conforme consta no quadro abaixo, sendo que no ano de 2021 houveram 144 (cento e quarenta e quatro) manifestações, enquanto no exercício de 2022 houveram 669 (seiscentose sessenta e nove) manifestações.



1. Total de manifestação recebidas pela ouvidoria e quantitativo mensal no exercício de 2022.

Durante o ano de 2022, verifica-se o registro de 669 (seiscentos e sessenta e nove) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional.

Do total das 669 (seiscentos e vinte) manifestações recebidas por esta ouvidoria no exercício de 2022, observamos 37 (trinta e sete) recebidas em janeiro, 177 (cento e setenta e sete) em fevereiro, 35 (trinta e cinco) em março, 85 (oitenta e cinco) em abril, 184 (cento e oitenta e quatro) em maio, 11 (onze) em junho, 23 (vinte e três) em julho, 21 (vinte e um) em agosto, 27 (vinte e sete) em setembro, 15 (quinze) em outubro, 24 (vinte e quatro) em novembro, 30 (trinta) em dezembro



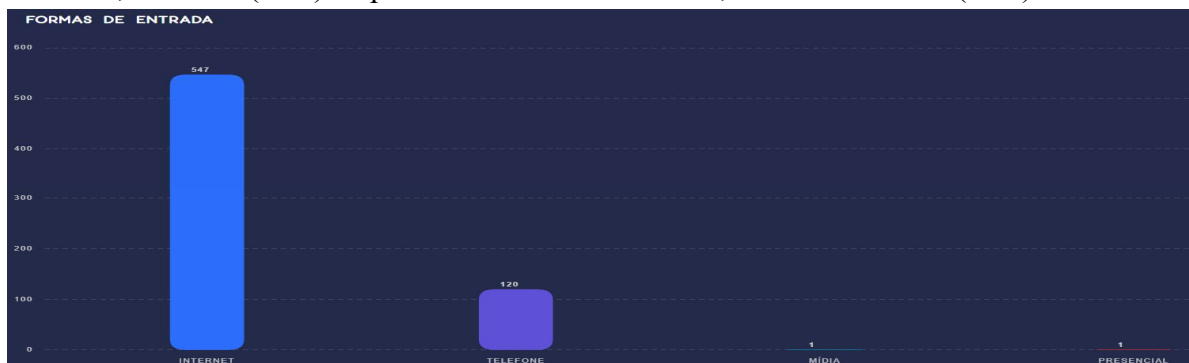
2. Total de demandas por classificação no exercício de 2022

O quadro abaixo demonstra a quantidade de demandas quanto à classificação, assim, observar-se 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.



3. Formas de entrada de manifestação no exercício de 2022.

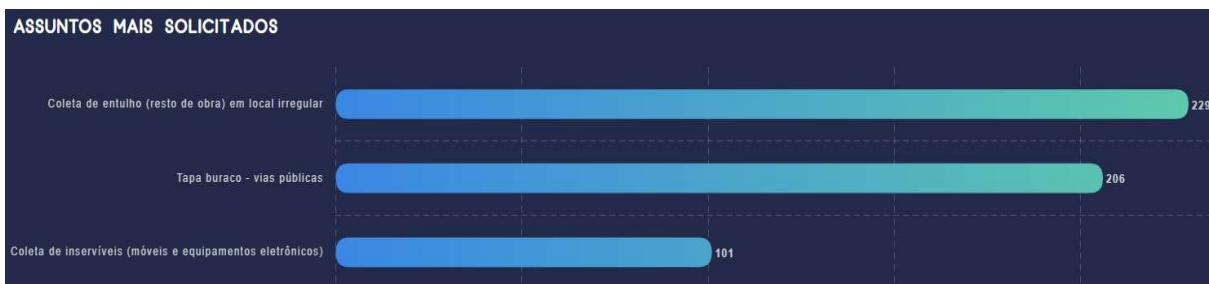
Elencamos, a seguir, a forma de entrada das manifestações recebidas por esta Ouvidoria no Exercício de 2022, onde foram recebidas 547 (quinhentas e quarenta e sete) por meio do Sistema de Internet, 120 (cento e vinte) por meio da Central de Atendimento do GDF – 162, 01 (uma) por meio de Mídia, e 01 (uma)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





4. Assuntos mais demandados no exercício de 2022

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%

TOTAL DE MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO NO EXERCÍCIO DE 2022

EXERCÍCIO 2021



EXERCÍCIO NO 2022



Pelo Serviço de Informação ao Cidadão (E-Sic) no exercício de 2021 foram recebidos 06 (seis) pedidos de informação, já no exercício de 2022 foram recebidos 12 (doze) pedidos de informação.



RANK DESEMPENHO NO EXERCÍCIO DE 2022

A Administração Regional do Riacho Fundo 2 no exercício de 2022 ficou em 8º (oitavo) lugar no Rank de todos os órgãos do Governo do Distrito Federal.

PAINEL Ouvidoria
DISTRITO FEDERAL

ANO: 01/01/2022 a 31/12/2022
ASSUNTO: SELECIONE O ASSUNTO

TODOS OS ÓRGÃOS

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações
1º	Casa Militar	100%	8
2º	VICEGOV	100%	15
3º	SECOM	100%	6
4º	SEGOV	100%	137
5º	JBB	100%	30
6º	FAP	100%	19
7º	SEMA	100%	81
8º	RA-RFII IRA XXII	96%	669

Ainda, no tocante aos órgãos (Administrações Regionais), a Administração Regional do Riacho Fundo 2 no exercício de 2022 ficou em 1º (primeiro) lugar no Rank de desempenho.

PAINEL Ouvidoria
DISTRITO FEDERAL

ANO: 01/01/2022 a 31/12/2022
ASSUNTO: SELECIONE O ASSUNTO

TODOS OS ÓRGÃOS SECRETARIAS **ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS** ENTIDADES HOSPITAIS

Reúne informações interativas e em tempo real quanto aos indicadores de avaliações de desempenho de entidades que o compõe...

ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações
1º	RA-RFII IRA XXII	96%	669



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

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 09h às 11:30h e 14h às 17:00h.
Telefone: 9 9345.3095
E-mail: ouvidoriariachofundo2@ouvidoriariachofundo2.df.gov.br