



RELATÓRIO TRIMESTRAL



Administração Regional do
Riacho Fundo II – RA-RFII
Ouidoria Seccional

JAN A MARÇO/2023



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	03
2. ANÁLISE DE DADOS DAS DEMANDAS	04
2.1. TOTAL DE DEMANDAS NO TRIMESTRE	04
2.2. TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO	04
2.3. FORMA DE ENTRADA	05
2.4. ASSUNTOS DEMANDADOS	06
2.5. SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS	06
2.6. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	07
2.7. PERSPECTIVA DO CIDADÃO	07
2.8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	08
2.9. PRASOS DA OUVIDORIA	08
3. INDICADORES	09
4. MEDIDAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO	11
5. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI	11
5.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	12
5.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA	13
6. ACOMPANHAMENTO DO CRONOGRAMA DE AÇÕES – 2022	14
7. RECOMENDAÇÕES	15



1 **INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria do Riacho Fundo II possui subordinação hierárquica direta ao Gabinete da Administração Regional do Riacho Fundo II, e operacionalmente está sob a coordenação e supervisão da Ouvidoria-Geral do Governo do Distrito Federal.

A Ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a Administração Regional, contribuindo de maneira específica para o processo de humanização e melhoria dos serviços prestados. Atua como espaço de cidadania, intermediando o acesso aos serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão.

A Ouvidoria trabalha na perspectiva da participação social procurando a melhoria dos serviços e esse trabalho tem mais condições de atingir seus objetivos se a Ouvidoria estiver próxima do cidadão e da gestão do serviço.

Este relatório tem por finalidade informar através da análise de dados, os assuntos mais frequentes registrados nos sistemas informatizados de Ouvidoria, e quantitativo de demandas recebidas por esta unidade.

Dessa forma, a Ouvidoria trabalha na perspectiva da participação social procurando a melhoria dos serviços e tem mais condições de atingir seus objetivos se a Ouvidoria estiver próxima do cidadão e da gestão do serviço.



2 ANÁLISE DE DADOS DAS DEMANDAS

Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre 01 de JANERIO de 2023 a 31 de MARÇO de 2023, foram extraídos do Sistema OUV-DF, Painel OUVDF e Sistema e-SIC.

As manifestações são classificadas, no geral, como: Elogio, Informação, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Denúncia. As demandas formalizadas pelo cidadão são recebidas inicialmente pelo Controle de Qualidade ou pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, unidades estas que fazem a triagem das demandas e as direcionam aos órgãos responsáveis, onde são analisadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes, de acordo com a natureza dos serviços, respeitando o preconizado pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 regulamentados pela Instrução Normativa nº 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF.

2.1. TOTAL DE DEMANDAS

Neste parâmetro, a Administração Regional do Riacho Fundo II, no 1º trimestre de 2023, recebeu um total de 118 (cento e dezoito) manifestações registradas nesta unidade.



2.2. TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO

O quadro abaixo demonstra a quantidade de demandas quanto à classificação, e é possível observar que as manifestações recebidas foram classificadas como: 74 solicitações, 39

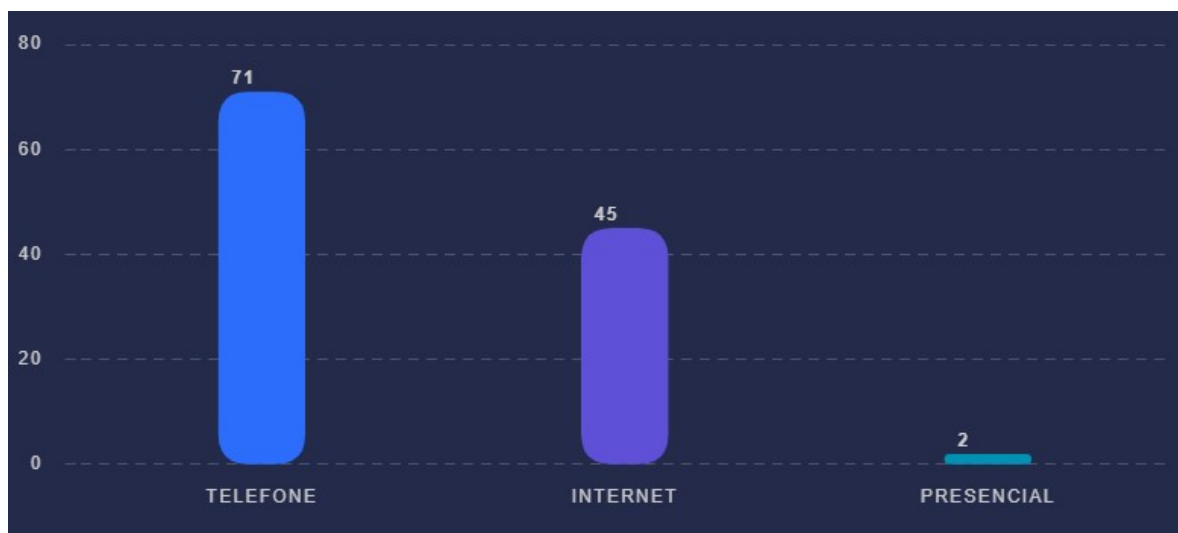


Reclamações 03 Sugestão e 02 Elogios que foram recebidas pela Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Riacho Fundo II no 1º trimestre de 2023.



2.3 FORMAS DE ENTRADA

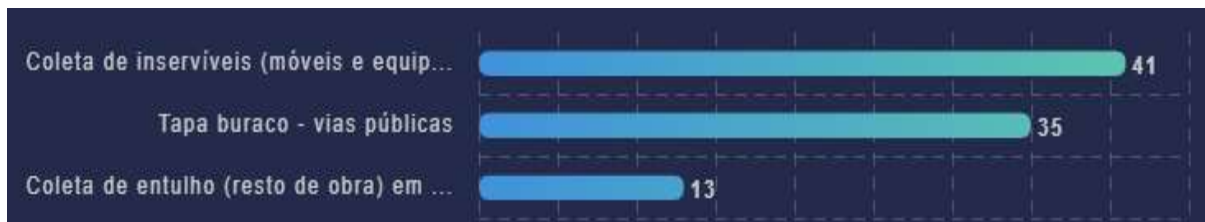
Elencamos, a seguir, a forma de entrada das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, onde pela internet o registro é feito diretamente no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – PARTICIPA.DF.GOV.BR, por telefone o registro é através da Central de Atendimento do GDF – 162, e o atendimento presencial é registrado nesta Ouvidoria e demais ouvidorias dos órgãos do GDF.





2.4 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:

1. Coleta de inservíveis com o total de: 41 (quarenta e um) manifestações no trimestre;
2. Tapa buracos com o total de: 35 (trinta e cinco) manifestações no trimestre; e
3. Coleta de entulhos com o total de: 13 (treze) manifestações no trimestre.

2.5. SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

Elencamos, a seguir, a situação das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria Seccional no 1º trimestre de 2023, conforme a seguir:



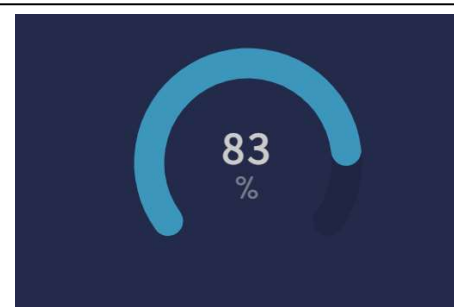
O cidadão tem a opção de avaliar como Resolvida ou Não Resolvida com relação à entrega do serviço, assim constata-se que:



- ✓ 100 manifestações avaliadas como Respondidas;
- ✓ 12 manifestações avaliadas como Resolvidas;
- ✓ 03 manifestação avaliada como Não Resolvida;
- ✓ 03 manifestação avaliada como Resolvidas após resposta complementar;

2.6 ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

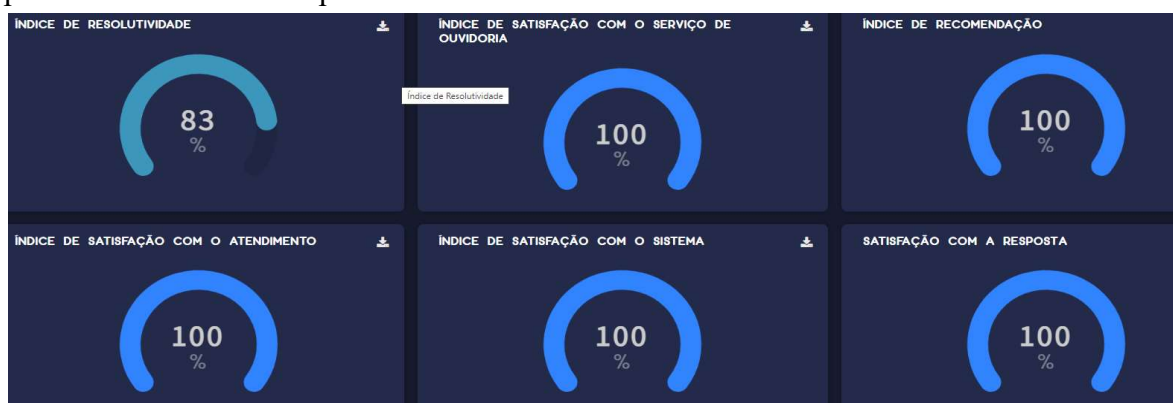
Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode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



Assim, constata-se que a resolutividade da Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Riacho Fundo II ficou em 83% (oitenta e três por cento) no 1º trimestre de 2023.

2.7. PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Abaixo o quadro demonstrativo com o nível de satisfação do cidadão usuário dos serviços de ouvidoria, obtido através da Pesquisa de Satisfação que é apresentada ao cidadão após o recebimento da resposta de cada demanda.

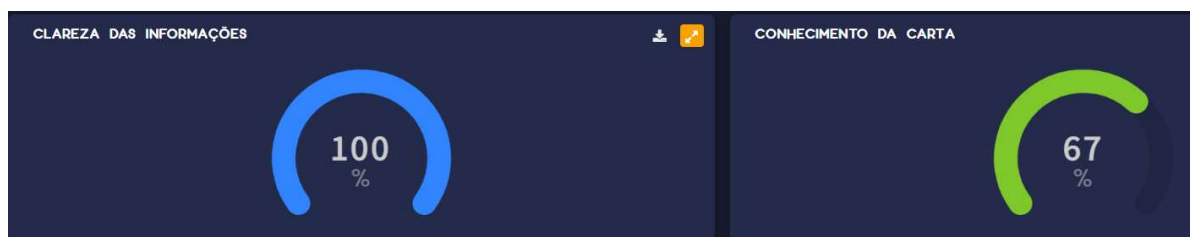


Ainda, o cidadão poderá responder ao questionário com algumas perguntas, dentre elas temos o “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, “Índice de Recomendação”, “Satisfação com o Atendimento”, “Satisfação com o Sistema” e “Satisfação com a Resposta”.



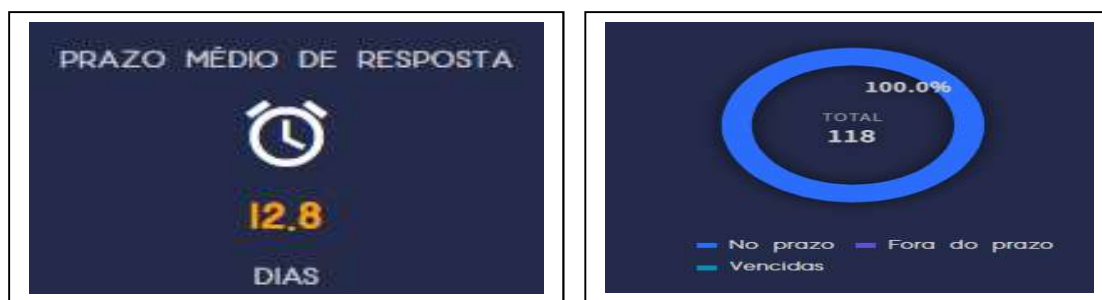
2.8 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

O Decreto 36.419, de 25 de março de 2015, instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito do Distrito Federal. A Carta de Serviços Digital disponibiliza as informações sobre os serviços num formato mais ágil, permitindo a busca dessas informações através de sites de buscas, e com a possibilidade de requisitá-las via formulários, agendamentos eletrônicos ou utilizando sistemas informatizados.



A Carta de Serviços ao Cidadão se encontra publicada no sítio desta Administração, na sua versão digital e online. O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação que é apresentada ao mesmo, após o recebimento da resposta de cada demanda, avaliou a Carta de Serviços desta Administração, com relação à taxa de “CLAREZA DAS INFORMAÇÕES” e “CONHECIMENTO DA CARTA”, conforme quadro demonstrativo abaixo:

2.9. PRAZOS DA OUVIDORA



Neste parâmetro, costata-se um percentual de 100% das manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido no 1º trimestre de 2023. O prazo médio das resposta ficou em torno de 12 (doze) dias para o atendimento.



3. INDICADORES

O Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria reúne ações e projetos voltados para a melhoria do desempenho nas ouvidorias seccionais, de forma que os indicadores e metas destes instrumentos sejam alcançados.

A Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro de 2020, dispõe que deve ser publicado até 31 de janeiro de cada ano, o Relatório Anual consolidado, apontando comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

Assim, apresentamos a seguir os indicadores e metas escalonadas para todo o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF para o 1º trimestre de 2023, e o resultado alcançado pela Administração Regional de Riacho Fundo II no referido período.

1. **ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE**: Este indicador mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão, referindo-se ao desempenho do órgão, por meio da avaliação sobre a situação das manifestações como “resolvidas” ou “não resolvidas” nas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio do sistema OUV-DF:



INDICADOR	META 2023	1º TRIMESTRE 2023
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	96%	83%

2. **ÍNDICE DE SATISFAÇÃO**: Este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria do DF, por meio de uma avaliação dos principais processos de trabalho das ouvidorias, o atendimento, o sistema e a resposta fornecida, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:



INDICADOR	META 2023	1º TRIMESTRE 2023
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	97%	100%



3. **ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO**: Este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria do DF, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

INDICADOR	META 2023	1º TRIMESTRE 2023
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	97%	100%

4. **ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO**: 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	META 2023	1º TRIMESTRE 2023
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO	99 %	100%

5. **ÍNDICE CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS**: Este indicador mede o percentual de clareza das informações constantes na carta de serviços da Secretaria, a partir da avaliação da carta de serviços disponível na própria carta, conforme o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação – GMEI, e da pesquisa desatisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF quando se tratar de solicitações de serviços aos órgãos e entidades do DF.

INDICADOR	META 2023	1º TRIMESTRE 2023
ÍNDICE CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	99 %	100%



4. MEDIDAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NA MITIGAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS

1. Atendimento personalizado “telefônico” imediato e por aplicativo de mensagens “WhatsApp” institucional, facilitando e aproximando a relação do cidadão com a Administração Pública.
2. Agendamento de atendimento presencial por meio “telefônico” imediato e por aplicativo de mensagens “WhatsApp” institucional.
3. Reuniões setoriais a fim de disseminar aos demais servidores desta Administração a necessidade e importância do atendimento humanizado de maneira a melhor compreender a necessidade do cidadão que procura a Administração Pública na resolução de suas demandas.
4. Reunião com a Diretoria de Obras a fim de alcançar a melhor resolução nas demandas apresentadas pela comunidade, assim como o atendimento aos prazos estabelecidos.
5. Reuniões com o Gabinete da Administração Regional com a apresentação das demandas reincidentes apresentadas e busca de soluções a fim de mitigar a constância destas manifestações.

Assim, a Ouvidoria visando atender o objetivo principal que é a aproximação do cidadão com a Administração Pública, vem buscando estabelecer, juntamente com os demais setoriais desta Administração Regional, a humanização do atendimento ao cidadão e conseqüentemente a melhor resolutividade das manifestações apresentadas.

5. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal de 1988. No Distrito Federal, esse direito é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, elaborada nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, e regulamentada pelos Decretos Distritais nº 34.276/2013 e nº 35.382/2014.

Medidas adotadas pela Administração na mitigação das manifestações apresentadas. A partir da publicação da LAI, o acesso à informação pública é a regra e o sigilo, a exceção, que deve ser fundamentado e definido de forma clara e objetiva, ou seja, a cultura agora passa a ser a de acesso e não mais de sigilo.



5.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMACÃO

Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal devem disponibilizar o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que são unidades físicas para registro dos pedidos de acesso. No Distrito Federal, os SICs funcionam nas Ouvidorias dos órgãos e entidades.



Ao receber o pedido de acesso à informação, havendo a possibilidade, os órgãos devem disponibilizar as informações de forma imediata. Caso não haja, a informação deve ser disponibilizada no prazo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias. Os pedidos não precisam ser justificados, apenas conter a identificação do requerente e a especificação da informação solicitada. O serviço de busca e fornecimento das informações é gratuito, salvo cópias de documentos.

O cidadão ainda pode recorrer a três instâncias em caso de insatisfação com a resposta recebida: à autoridade superior à que proferiu a decisão (primeira instância); à autoridade máxima do órgão (segunda instância); e à Controladoria - Geral do Distrito Federal (CGDF), como última instância recursal.

Nesse 1º trimestre de 2023 a Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Riacho Fundo II, recebeu 27 (VINTE E SETE) pedidos de Acesso à Informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).



5.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Transparência Ativa refere-se às informações de interesse coletivo ou geral que os órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal devem divulgar em seus sítios oficiais, independentemente de requerimento, elencadas no artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013.

Com a finalidade de apresentar de forma simplificada os itens obrigatórios a serem disponibilizados pelos órgãos e entidades em seus sítios institucionais, a Controladoria-Geral publicou a Instrução Normativa nº 2/2015- CGDF, além de disponibilizar o Guia de Transparência Ativa, com a relação das informações obrigatórias.

Em 2016, a Controladoria-Geral estabeleceu o Índice de Transparência Ativa (ITA) para avaliar o grau de cumprimento da Lei de Acesso à Informação, assim como ranquear os Órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal que se destacam na publicação das informações de transparência ativa, em atendimento à referida Lei.





6. ACOMPANHAMENTO DO CRONOGRAMA DE AÇÕES - 2023

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 3º 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 3º 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 continua 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



7. RECOMENDACÕES

Esta Ouvidoria Seccional, após análise das manifestações apresentadas no 1º trimestre de 2023, propõe à Autoridade Superior, tendo em vista as manifestações mais demandadas: Coleta de inservíveis com o total de 41 (quarenta e um) manifestações; Tapa buracos com o total de 35 (trinta e cinco) manifestações e Coleta de entulhos com o total de 13 (treze) manifestações, propõe a Vossa Senhoria:

- 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;
- II. Que sejam, instaladas placas educativas quanto ao descarte correto de entulhos e inservíveis, orientando os canais de comunicação;
- III. Que sejam, instaladas placas de “PROIBIDO JOGAR LIXO E ENTULHOS” nos espaços públicos e/ou áreas públicas; e
- IV. Que sejam promovidas em conjunto com os demais órgãos parceiros, “ações de tapa buraco” no âmbito poligonal do RIACHO FUNDO II, ações essas que visam minimizar as solicitações individuais tapa buracos pela comunidade.



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO RIACHO FUNDO II – RA-RFII

ANA MARIA DA SILVA

Administradora da Administração 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