



# RELATÓRIO TRIMESTRAL



Ouvidoria Seccional da  
Administração Regional do  
Riacho Fundo II

JAN A MARÇO/2022



## 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	05
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	08
2.8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	08
2.9. PRASOS DA OUVIDORIA	09
2.10. INDICADORES	09
3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI	12
3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	12
3.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA	13
4. ACOMPANHAMENTO DO CRONOGRAMA DE AÇÕES – 2022	14



## 1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Riacho Fundo 2 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 janeiro de 2022 a 31 de março de 2022, foram extraídos do SistemaOUV-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 destas 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 NO 1º TRIMESTRE DE 2022

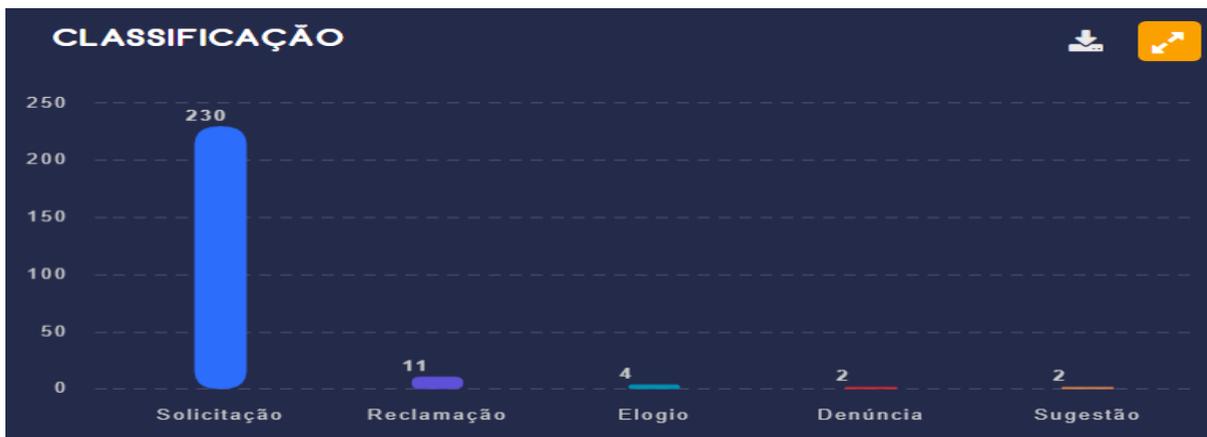
Neste parâmetro, a Administração Regional do Riacho Fundo II, no 1º trimestre de 2022, recebeu um total de 249 (duzentos e quarenta e nove) manifestações registrada nesta unidade.





## 2.2. TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO

O quadro demonstrativo abaixo apresenta a quantidade de demandas quanto à classificação, é possível observar que as manifestações recebidas foram classificadas como: 230 solicitações, 11 Reclamações, 04 Elogios, 02 Denúncias e 02 Sugestões que foram recebidas pela Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Riacho Fundo II no 1º trimestre de 2022.



## 2.3 FORMAS DE ENTRADA

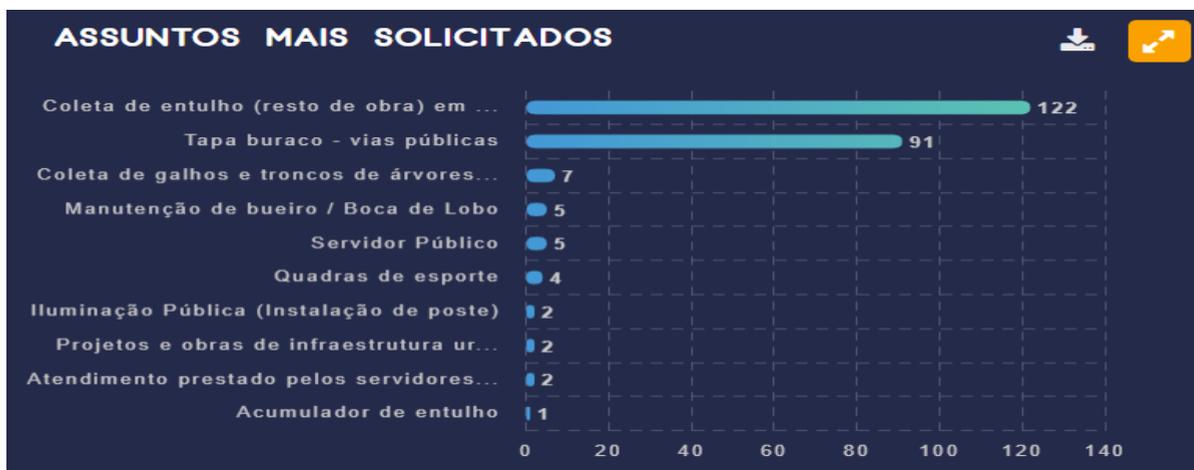
Elencamos, a seguir, a forma de entrada das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, onde pela internet o registro é feito diretamente no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, pelo telefone o registro é através da Central de Atendimento do GDF – 162, e o atendimento presencial é registrado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





## 2.4 ASSUNTOS 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.

## 2.5 SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

Elencamos, a seguir, a situação das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria Seccional no 1º trimestre de 2022, 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 56,6% das demandas foram avaliadas como

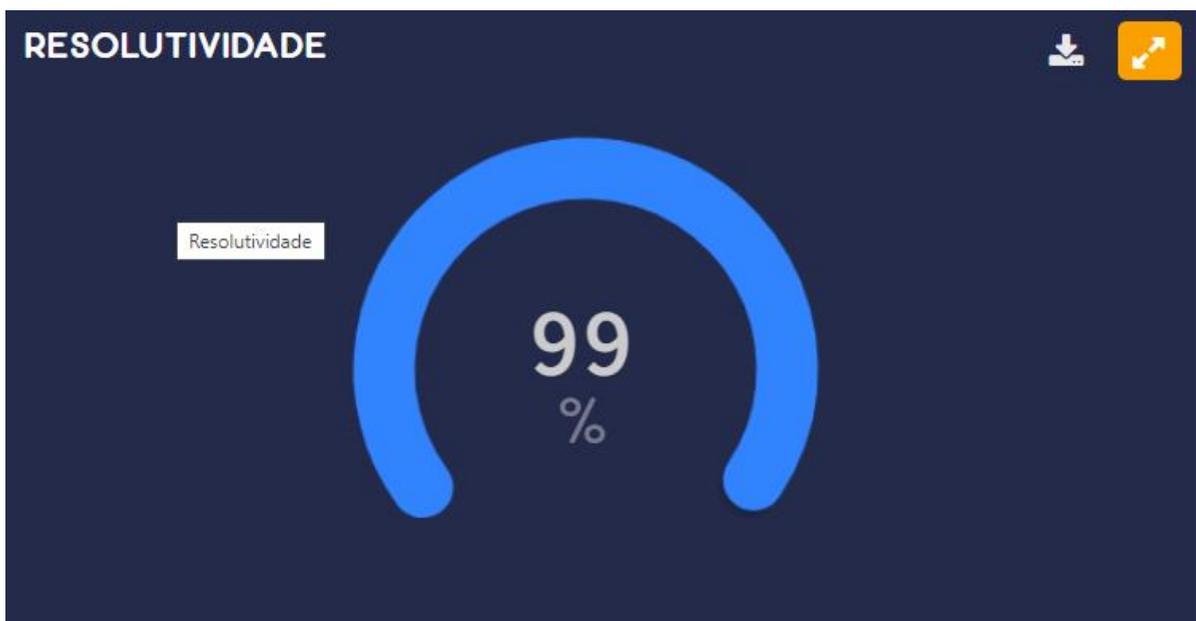


Respondidas; 42.2% das manifestações foram avaliadas como Resolvidas; 01 (uma) manifestação avaliada como Não Resolvida e 02 (duas) manifestações avaliadas como Resolvidas após resposta complementar.

Observação: Quanto a Manifestação avaliada como NÃO RESOLVIDA que se trata de Manutenção/Reforma de quadra de esportes, informa-se que a Administração Regional do Riacho Fundo II já solicitou e aguarda a liberação de disponibilidade orçamentária para a execução da Obra.

## 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 99% (noventa e nove por cento) no 1º trimestre de 2022.



## 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.

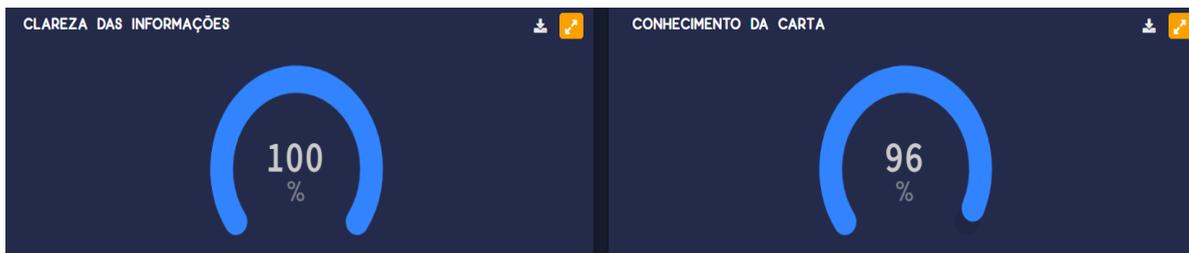


Ainda, o cidadão poderá responder ao questionário com algumas perguntas, dentre elas temos o “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, “Índice de Recomendação”, “Satisfação com o Atendimento”, “Satisfação com o Sistema” e “Satisfação com a Resposta”.

## 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-los 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 DE OUVIDORIA

Neste parâmetro, costata-se um percentual de 99.2% das manifestação respondidas dentro do prazo estabelecido e 02 (duas) manifestações respondidas fora do prazo estabelecido.

O prazo médio das resposta ficou em torno de 6 dias para o atendimento.



## 2.10 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 Annual 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 do ano de 2022, e o resultado alcançado pela Administração Regional de Riacho Fundo II no referido período.

1. 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:



<b>INDICADOR</b>	<b>META 2022</b>	<b>1º TRIMESTRE 2022</b>
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADES	85%	99%

2. 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:



<b>INDICADOR</b>	<b>META 2022</b>	<b>1º TRIMESTRE 2022</b>
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	90%	99%

3. 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:



<b>INDICADOR</b>	<b>META 2022</b>	<b>1º TRIMESTRE 2022</b>
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	91%	99%

4. 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:



<b>INDICADOR</b>	<b>META 2022</b>	<b>1º TRIMESTRE 2022</b>
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO	93%	99,2%

5. 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 de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF quando se tratar de solicitações de serviços aos órgãos e entidades do DF.



<b>INDICADOR</b>	<b>META 2022</b>	<b>1º TRIMESTRE 2022</b>
ÍNDICE CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	96%	100%



### 3 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.

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.

#### 3.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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.

**e-SIC**  
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Olá LAUDETE PEREIRA RODRIGUES - quinta-feira 12/05/2022 SAIR X

Registrar Pedido | Consultar Pedido | Consultar Recurso | SIC | Serviçores | Dados Cadastrais | Relatórios | Home

Bem vindo ao e-SIC

Você pode navegar no sistema clicando na barra de menu acima ou nos ícones abaixo.  
Antes de fazer uma solicitação de informação, acesse o link Manual do Usuário na barra de rodapé. Neste link, você aprenderá a fazer corretamente sua solicitação.

**Registrar Pedido**  
Registre um Pedido de Informação.

**Consultar Pedido**  
Consulte os Pedidos de Informações.

**Consultar Recurso**  
Consulte os Recursos de Pedidos

**Gerenciar SIC**  
Gerencie os Serviços de Informação ao Cidadão - SIC's.

**Dados Cadastrais**  
Detalhe e altere seus dados cadastrais.

Acesso a Informação | Manual do Usuário | Primeiro Acesso | Sobre o Sistema

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 2022 a Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Riacho Fundo II, recebeu 01 (um) pedido de Acesso à Informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

### 3.2 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.





#### 4. ACOMPANHAMENTO DO CRONOGRAMA DE AÇÕES - 2022

<b>ATIVIDADE</b>	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>AÇÃO</b>
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 1º 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 1º 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 com o cidadão após atendimento/execução da manifestação



Administração Regional do Riacho Fundo II – RA-RFII

**RAFAEL RODRIGUES MAZARRO**

Administrador da Administração Regional do Riacho Fundo II

**STANLEY FERREIRA HWANG BOAVENTURA**

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.

Segunda à Sexta-feira de 8h às 12h e 14h às 18h.

Telefone: 9 9345.3095

E-mail: [ouvidoriariachofundo2@ouvidoriariachofundo2.df.gov.br](mailto:ouvidoriariachofundo2@ouvidoriariachofundo2.df.gov.br)