

RELATÓRIO
4º TRIMESTRE
2022



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administradora: Ana Lúcia Melo

Ouvidora: Juscimari Pinheiro Carvalho

RELATÓRIO 4º TRIMESTRE 2022

1 de out. de 2022 - 31 de dez. de 2

Este relatório apresenta os resultados das atividades realizadas pela Ouvidoria da Administração do Riacho Fundo no 4º Trimestre do ano de 2022. Para atender as diretrizes, entender os dados da ouvidoria e utilizá-los como instrumentos de gestão.

3º TRIMESTRE 2022

150

4º TRIMESTRE 2022

105

Em comparação ao 3º trimestre tivemos uma queda na quantidade de demandas. Sendo que no 4º trimestre tivemos 105 (cento e cinco) demandas.

Situação Atual

Respondida

80

Resolvida

14

Não Resolvida

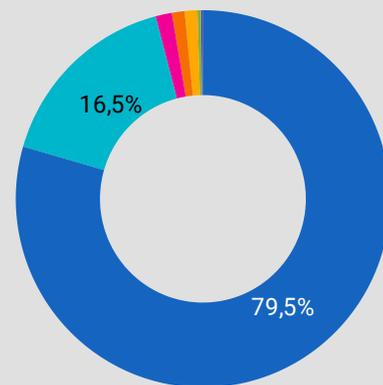
0

Em Análise

2

Resolvida após resposta complementar

0



Solicitação



97

Sugestão



2

Reclamação



4

Elogio



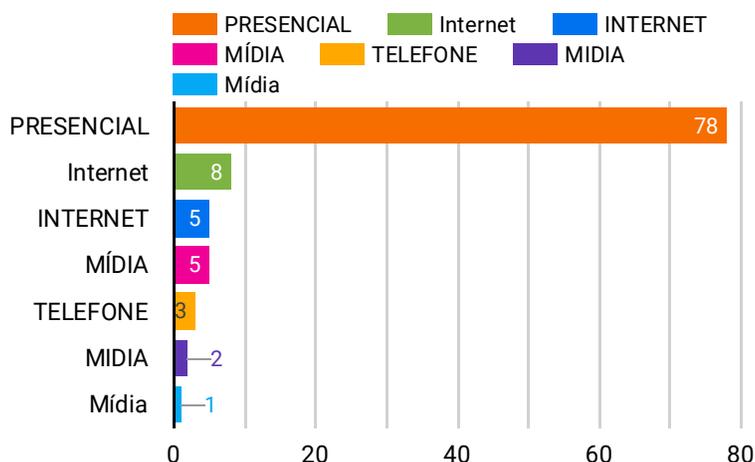
2

Informação

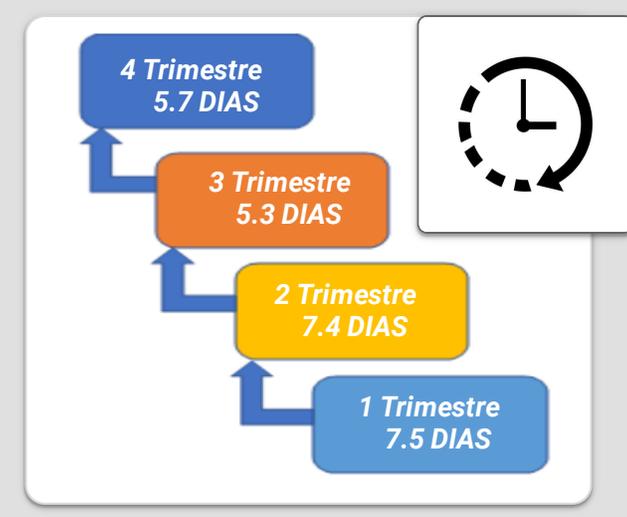


0

Tipo de Entrada



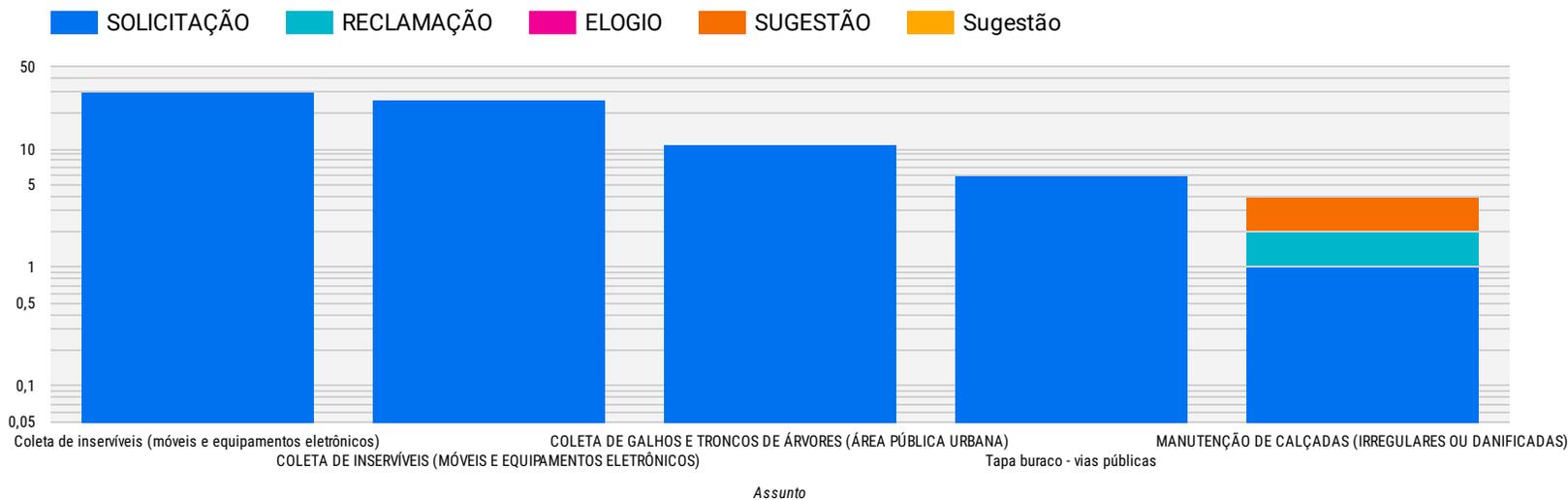
Prazo de resposta



Como em trimestres anteriores, o 4º Trimestre do ano de 2022 observa-se um índice de 100% (cem por cento) de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria.

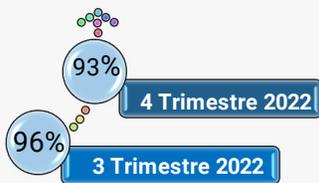
Na tipologias das manifestações recebidas, observa-se que tivemos, em sua maioria, solicitações, igual nos trimestres anteriores. Observa-se que o canal mais utilizado neste trimestre foi o presencial, onde contam 78 (setenta e oito) demandas.

Assuntos mais demandados



A coleta de inservíveis ocupa o 1º lugar entre os 5 assuntos mais demandados, mantendo-se igual durante todo o ano. análise dos gráficos acima, verifica-se que os serviços de “Coleta de inservíveis” e “Tapa-buraco” são as solicitações mais demandadas pela comunidade, por isso, recomenda-se maiores concentrações de esforços da equipe técnica.

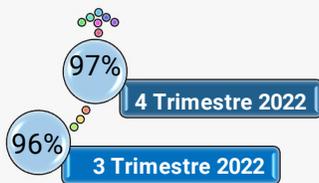
Satisfação com a resposta



Satisfação com o atendimento



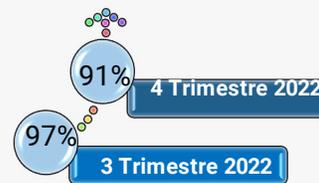
Satisfação com os serviços de ouvidoria



Índice de Recomendação



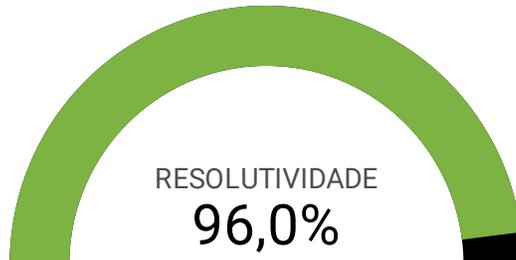
Satisfação com o sistema



RESOLUTIVIDADE 4º TRIMESTRE



RESOLUTIVIDADE 3º TRIMESTRE



Serviço de Informações ao Cidadão - SIC



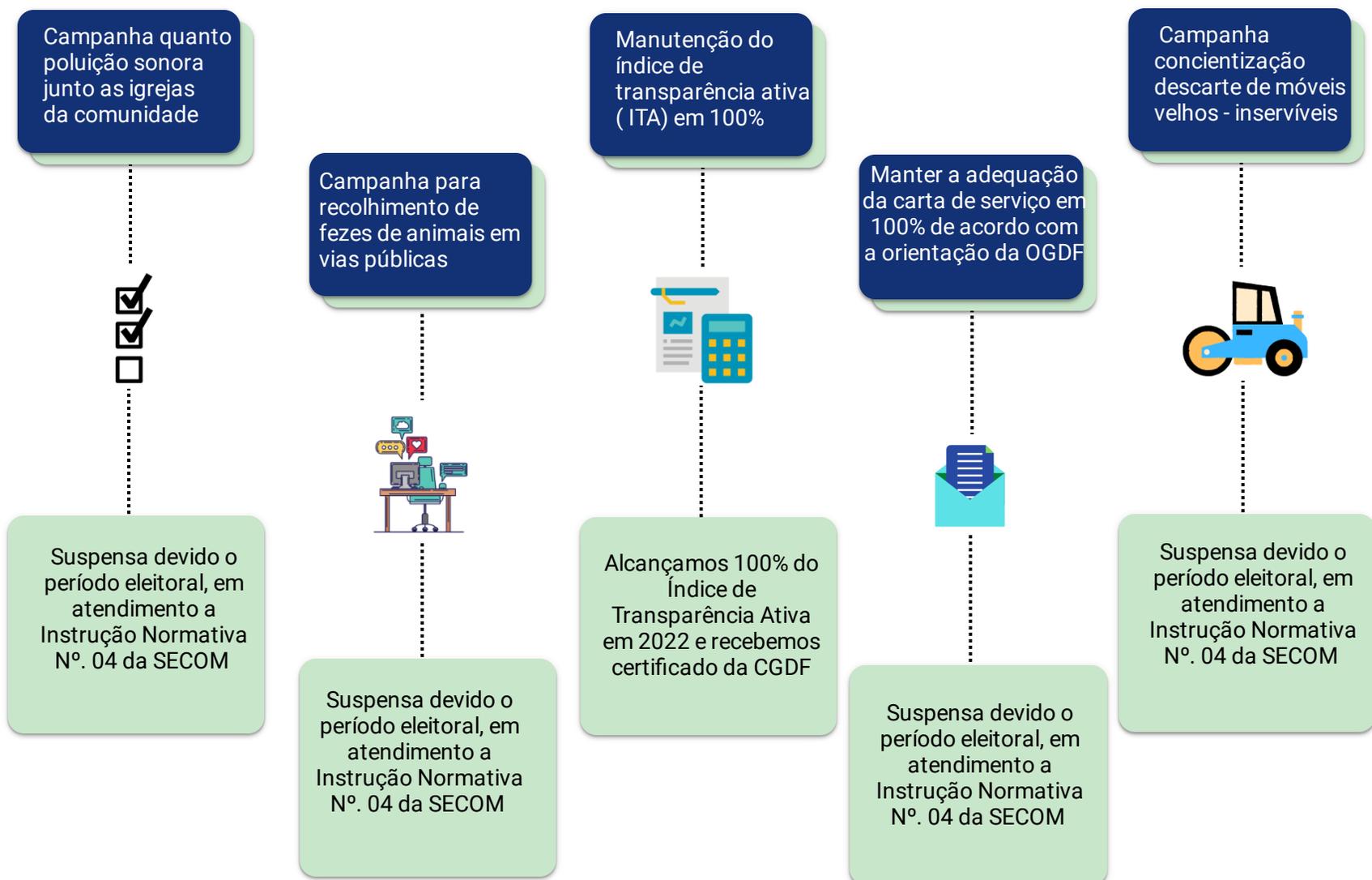
E-SIC/ 4 TRI

29

Os índices foram positivos, mas houve um decréscimo neste índice no ano de 2022 comparado ao ano de 2021, provavelmente por termos alcançados um pouco menos de demandas registradas e também avaliadas. A intenção, a partir desses dados, é sempre melhorar os serviços e atendimento para que a atuação da Administração Pública seja, a cada dia, mais edificante aos cidadãos.

No período analisado houve 29 (vinte e nove) manifestações cadastradas no sistema e-Sic, que encontra-se com status de respondidas, entretanto competiam a outros órgãos e que foram enviadas a todo o Complexo do GDF devido a troca do sistema para o PARTICIPA-DF.

Plano de Ação



Equipe da Ouvidoria

Juscimari Pinheiro de Carvalho - Ouvidora

Luiza Santos Silva - Assessora

Júlio Cesar Santos de Melo - Analista de Políticas Públicas e Gestão Governamental