

ADMINISTRAÇÃO RIACHO FUNDO I - RA XVII

RELATÓRIO 1º TRIMESTRE - 01/01/2019 A 31/03/2019



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemário Araújo

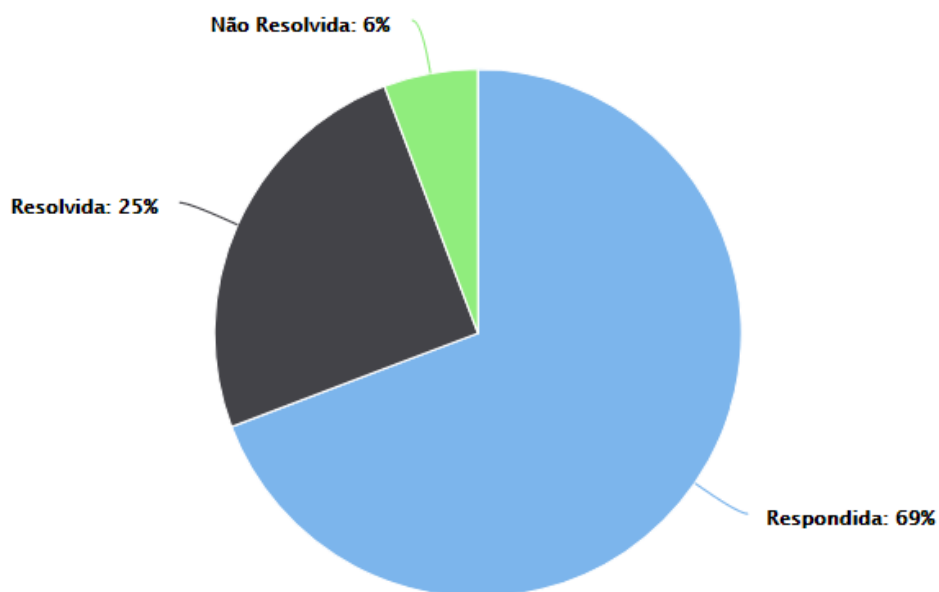
Administradora Regional: Ana Lúcia Melo

Ouvidor Geral: José dos Reis

Ouvidor Regional: Paulo Ribeiro da Silva Nery

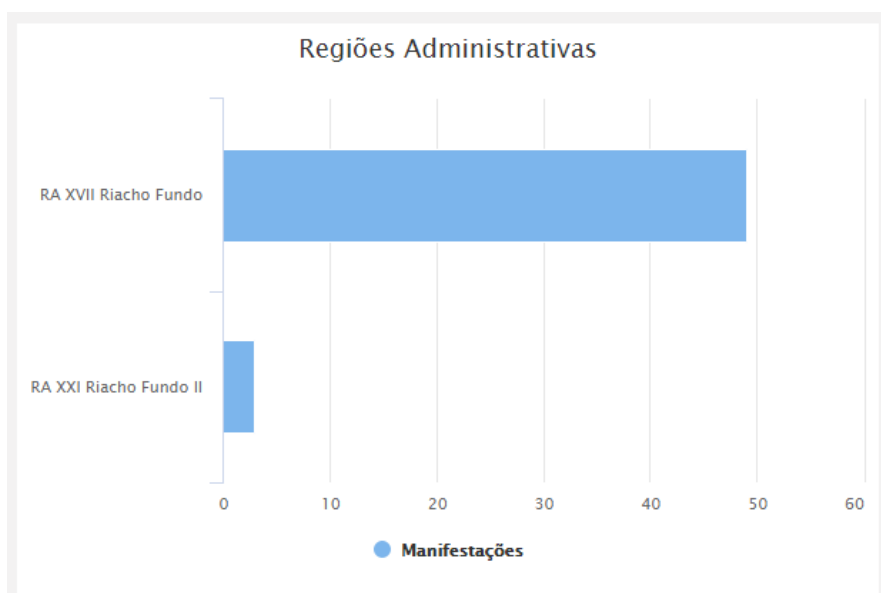
DEMANDAS DA OUVIDORIA

Observamos que a maioria das demandas foram resolvidas e respondidas, com bom índice de resolução.



1) Total de manifestações recebidas pela ouvidoria e quantitativo mensal desses registros.

Verifica-se o registro de 52 (cinquenta e duas) manifestações recebidas pela unidade ouvidoria.



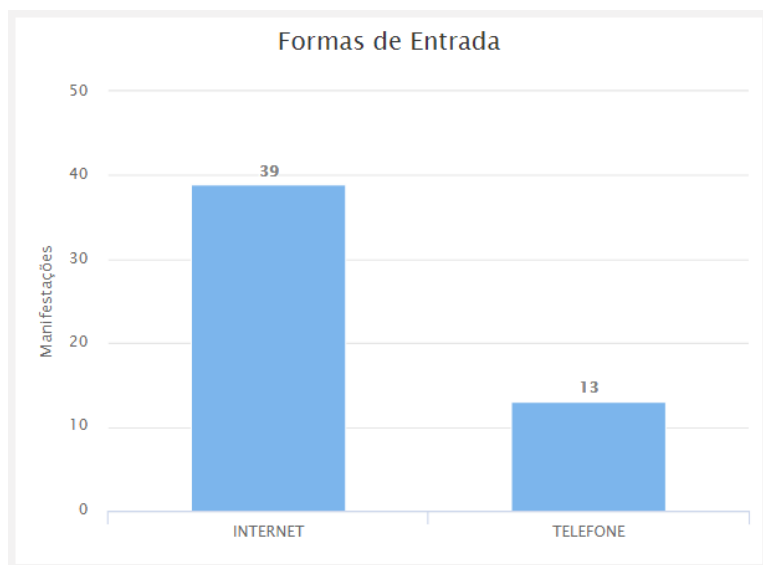
O total de manifestações recebidas pela unidade ouvidoria foi de 52 (cinquenta e duas); sendo 05 (cinco) em janeiro, 16 (dezesesseis) em fevereiro e 31 (trinta e uma) em março.

Houve um aumento significativo das manifestações, comparando o mês de janeiro e março.



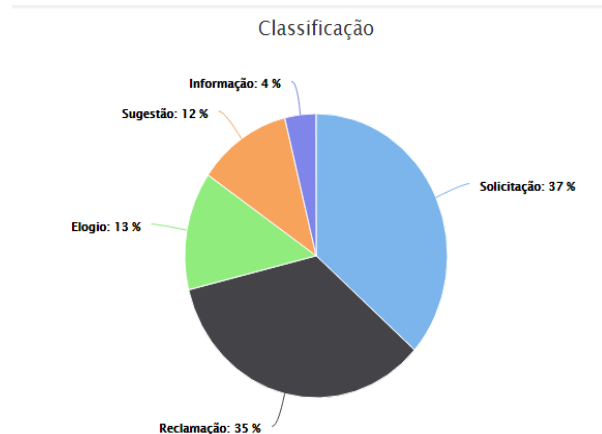
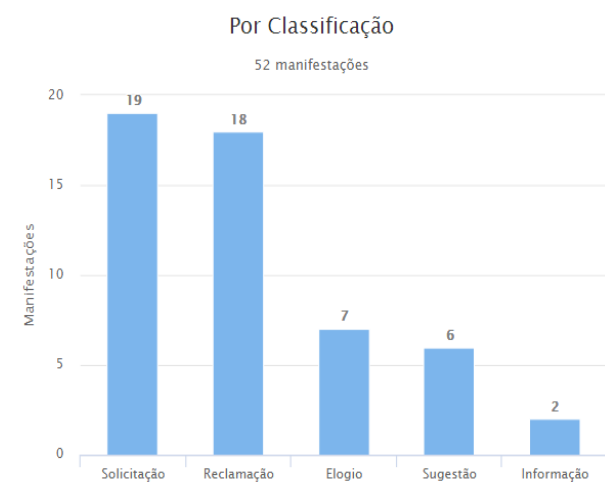
2) Total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema, presencialmente e outros)

O total de manifestações por canais de entrada foi de 39 (trinta e nove) pela internet e 13 (treze) por telefone.



3) Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão)

Do total de 52 (cinquenta e duas) manifestações, observa-se que a maioria foi SOLICITAÇÃO (19) representando 37% (trinta e sete por cento), seguida de RECLAMAÇÃO (18) representando 35% (trinta e cinco por cento), ELOGIO (7) representando 13% (treze por cento), SUGESTÃO (6) representando 12% (doze por cento) E INFORMAÇÃO (2) representando 4% (quatro por cento).



4) Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria

Observa-se um índice de 90% (noventa por cento) de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria. E apenas 10% (dez por cento) tiveram resposta fora do prazo.



5) Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados

Os assuntos mais recorrentes e demandados:

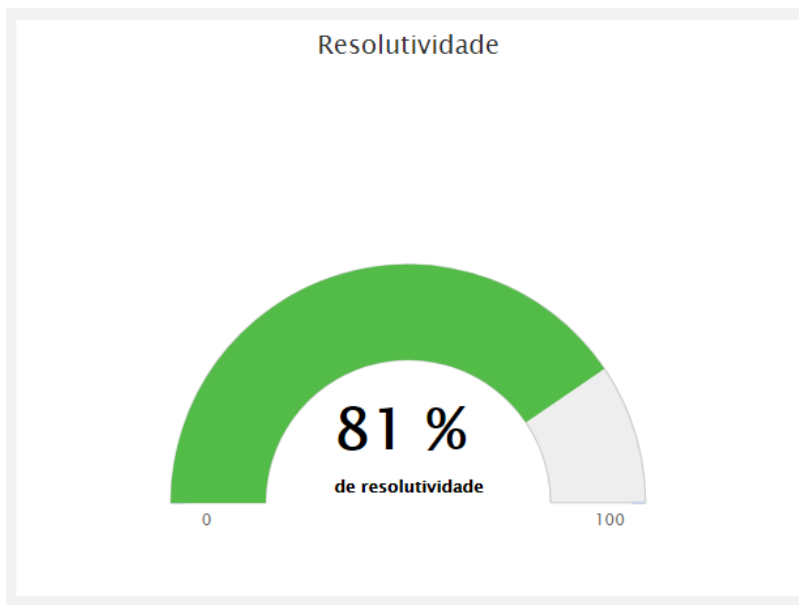
- ✓ Tapa buraco – Manutenção de vias públicas (oito);
- ✓ Projetos de obras e infraestrutura urbana (seis);
- ✓ Biblioteca pública (cinco);
- ✓ Coleta de entulho disposto irregularmente (cinco)
- ✓ Funcionamento de órgão público (quatro);
- ✓ Serviço prestado por entidade/órgão do Governo do DF (quatro);
- ✓ Servidor Público (quatro);
- ✓ Construção de calçada e/ou meio-fio (três);
- ✓ Bibliotecas públicas (duas);
- ✓ Manutenção em estradas/rodovias (duas).

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Projetos e obras de infraestrutura urbana	Biblioteca pública	Coleta de entulho disposto irregularmente	Funcionamento de órgão público	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF
	Servidor Público	Construção de calçadas e/ou meio fio	Bibliotecas públicas	Manutenção em estradas, rodovias	

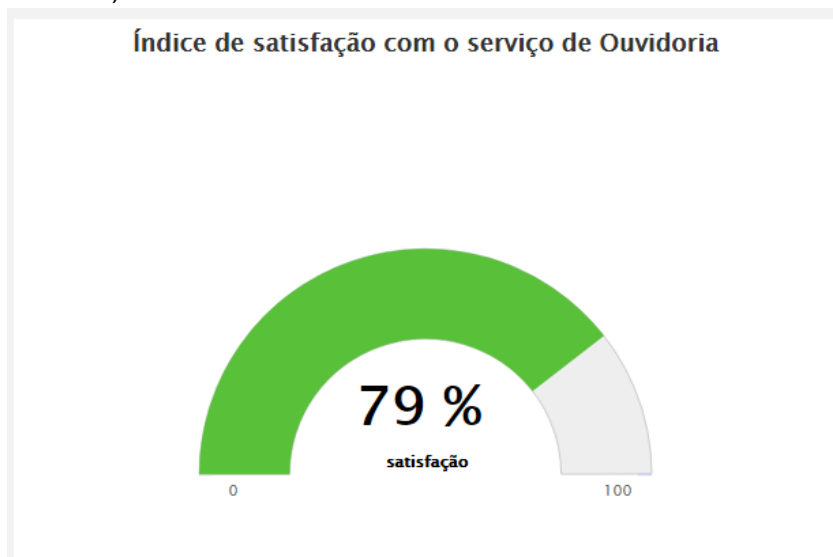
6) Índice de resolutividade



O índice de resolutividade no 1º trimestre foi de 81% (oitenta e um por cento); este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão.

7) Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria

O índice de satisfação com o serviço de ouvidoria neste 1º trimestre foi de 79% (setenta e nove por cento).



8) Outras ações de ouvidorias

Divulgação do número de Disk-administração com o aplicativo do WhatsApp: (61) 9 9125-9584, divulgado com flyers, panfletos e redes sociais.



Administração Regional do Riacho Fundo I está sempre à disposição da comunidade, buscando melhorias e soluções para nossa Cidade.

9) Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão, assim como a situação do pedido



O total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão neste 1º trimestre foi de apenas 02 (duas), e a situação do pedido está como RESPONDIDA.

Caso queira outra classificação, c

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
 Detalhar	0014800001201906	Administração Regional do Riacho Fundo	-	04/01/2019	28/01/2019	Respondido
 Detalhar	0014800002201942	Administração Regional do Riacho Fundo	-	28/02/2019	20/03/2019	Respondido