



ADMINISTRAÇÃO RIACHO FUNDO - RA XVII

RELATÓRIO 1º TRIMESTRE - 01/01/2020 A 31/03/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson M. Martins

Ouvidor Geral: José dos Reis

Administradora Regional: Ana Lúcia Melo

Ouvidora Seccional: Juscimari P. de Carvalho

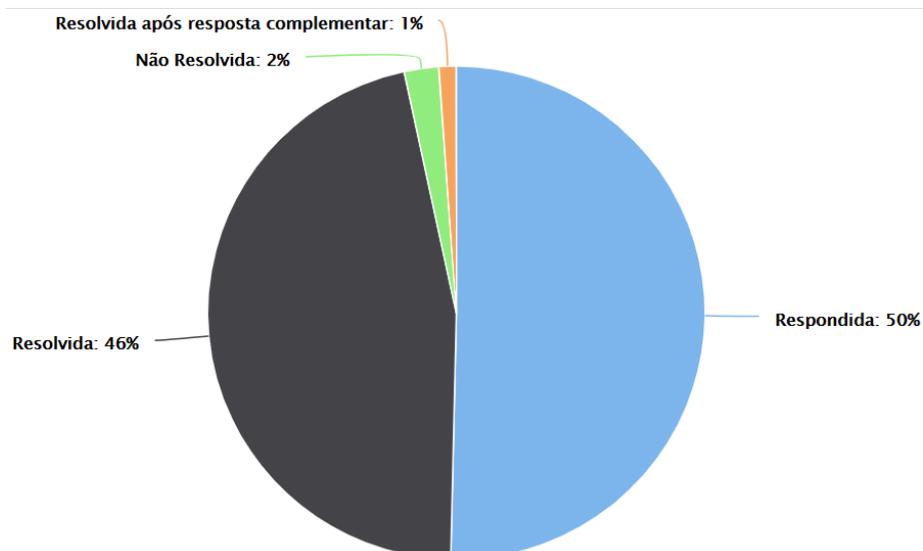
Equipe: Rayane Borba da S. Lúcio

O presente relatório tem por objetivo demonstrar à equipe de gestão os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional e que são de competência da Administração Regional do Riacho Fundo I, no período compreendido entre 01/01/2020 a 31/03/2020.

DEMANDAS DA OUVIDORIA

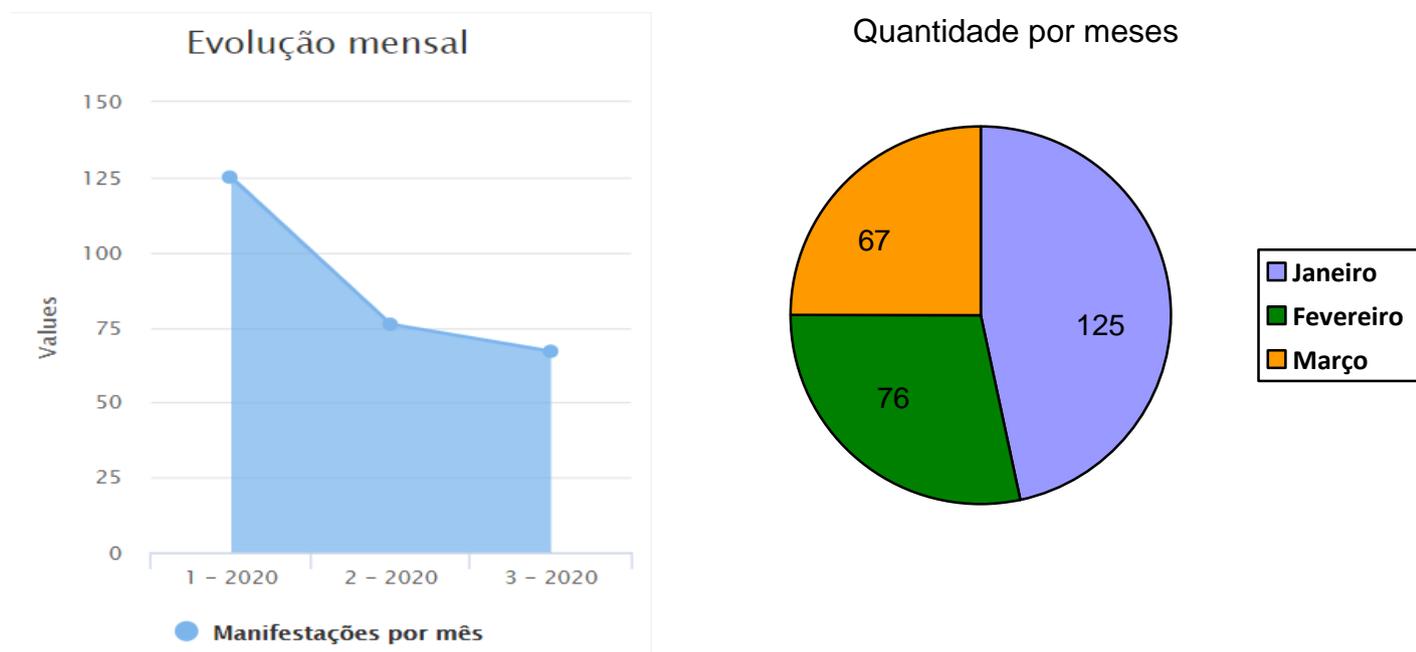
Observamos que a maioria das demandas foram respondidas e resolvidas, com um pequeno percentual não resolvida, apenas 2% (dois por cento).

Aqui cumpre esclarecer que grande parte da população tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida, o que dificulta e deixa o maior percentual como respondida.

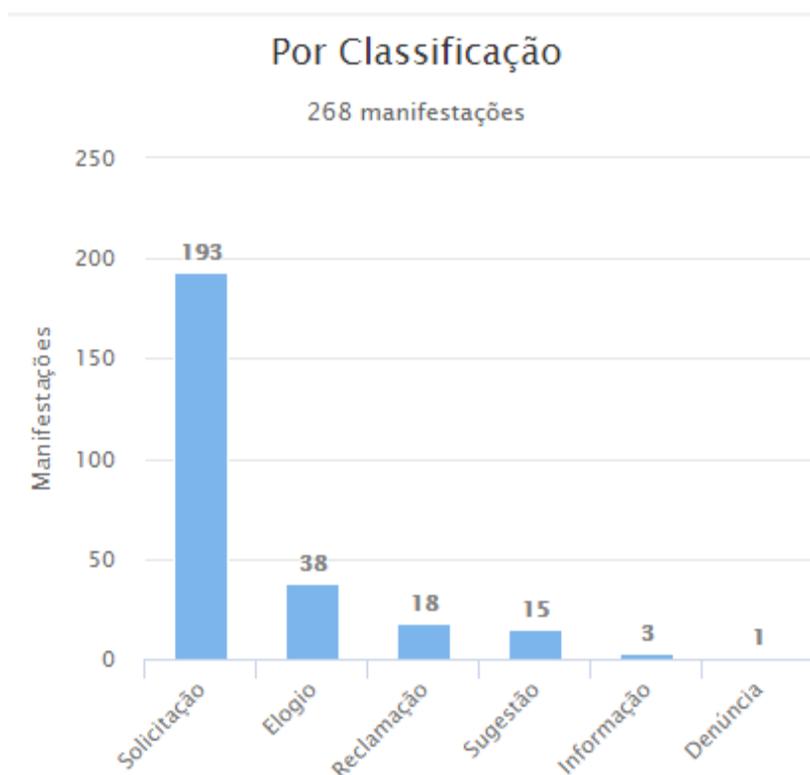


1) Total de manifestações recebidas pela ouvidoria e quantitativo mensal desses registros.

Verifica-se o registro de 268 (duzentos e sessenta e oito) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional.

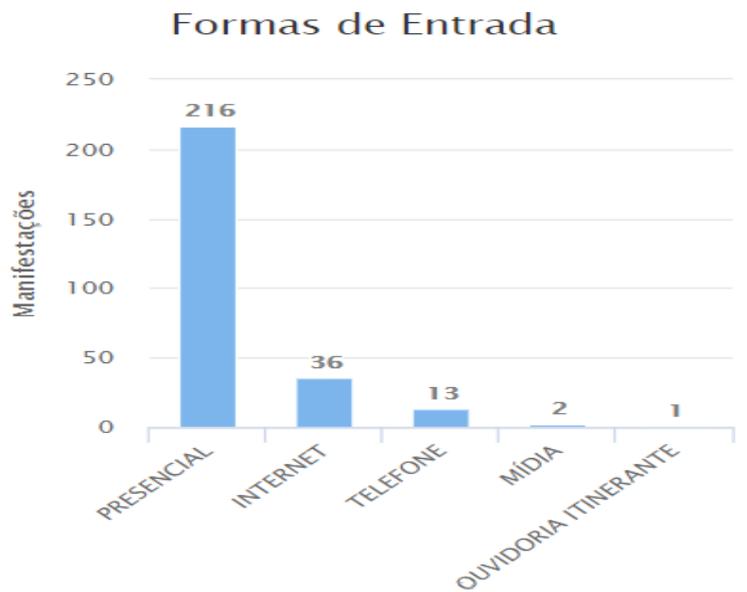


Do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria, de 268 (duzentos e sessenta e oito), observamos que 125 (cento e vinte e cinco) em janeiro, 76 (setenta e seis) em fevereiro e 67 (sessenta e sete) em março.



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

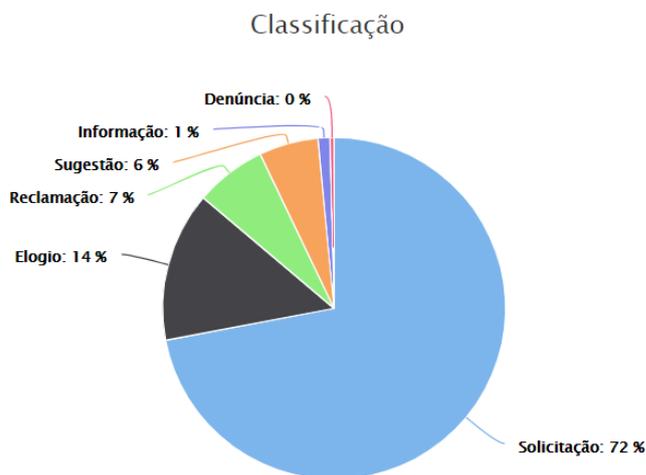
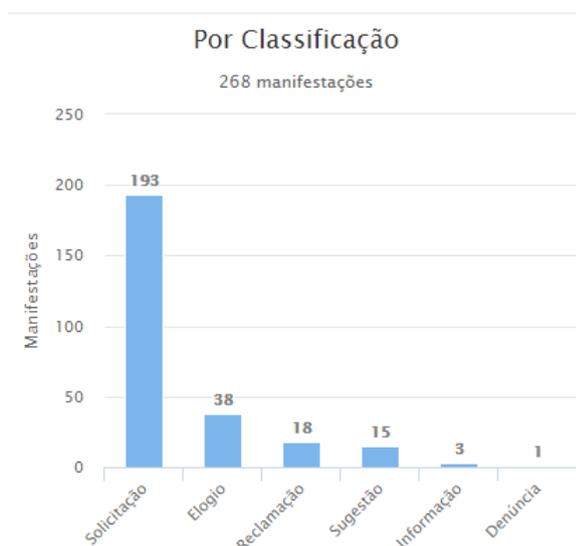
O total de manifestações por canais de entrada foi de: 216 (duzentos e dezesseis) presenciais, 36 (trinta e seis) internet, 13 (treze) telefone, 02 (mídia) e 01 (uma) ouvidoria itinerante.



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

Do total de 268 (duzentos e sessenta e oito) manifestações, observa-se detalhadamente que tivemos, em sua maioria, solicitações. Vejamos os números:

- ✓ SOLICITAÇÃO (193) representando 72% (setenta e dois por cento);
- ✓ ELOGIO (38) representando 14% (catorze por cento);
- ✓ RECLAMAÇÃO (18) representando 7% (sete por cento);
- ✓ SUGESTÃO (15) representando 6% (seis por cento);
- ✓ INFORMAÇÃO (3) representando 1% (um por cento) e
- ✓ DENÚNCIA (1) representando 0% (zero por cento).



4) Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria

Observa-se um índice de 100% (cem por cento) de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria. O prazo médio de resposta é de 04 (quatro) dias, isso se dá devido ao compromisso de toda a equipe desta Administração em atender as demandas de Ouvidoria com prioridade.



5) Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados

Os assuntos mais recorrentes e demandados:

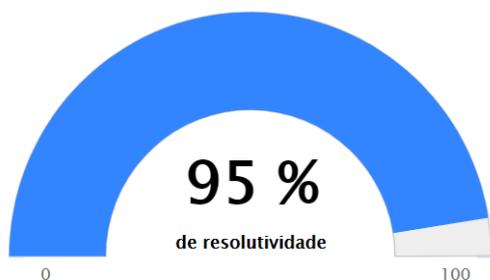
- ✓ Coleta de entulho disposto irregularmente (137);
- ✓ Tapa buraco – manutenção de vias públicas (38);
- ✓ Servidor Público (34);
- ✓ Recolhimento de galhos e tronco de árvores (09);
- ✓ Orientação para instalação de contêiner (05);
- ✓ Parquinhos infantis (04);
- ✓ Serviços prestados por órgão/entidade do Governo do DF (04);
- ✓ Instalação e manutenção de lixeiras (03);
- ✓ Placa proibido jogar lixo (03);
- ✓ Biblioteca Pública (02).

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

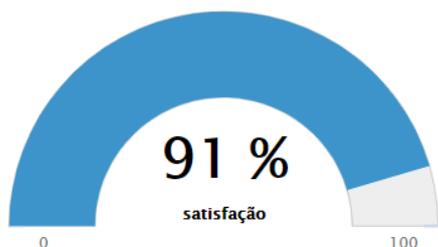
Coleta de entulho disposto irregularmente	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Servidor Público	Recolhimento de galhos e troncos de árvores		
Orientação para instalação de contêiner	Parquinhos infantis	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Instalação e manutenção de lixeiras	Placa Proibido Jogar Lixo	Biblioteca pública

6) Índice de resolatividade



O índice de resolatividade no 1º trimestre foi de 95% (noventa e cinco); este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão.

7) Índice de satisfação com o do serviço da ouvidoria



O índice de satisfação com o serviço da ouvidoria neste 1º trimestre foi de 91% (noventa e um por cento).

8) Outras ações de ouvidorias

O acolhimento do cidadão e o zelo da equipe da Ouvidoria pela boa prestação do serviço, atendendo com respeito, compromisso e ética, fazendo com que a população se sinta a vontade de buscar nossos serviços, informando o cidadão dos seus direitos e da importância de utilizar o sistema de Ouvidorias do Distrito Federal.

Administração Regional do Riacho Fundo está sempre à disposição da comunidade e conta com a colaboração de todos os servidores e em especial a equipe da Diretoria de Obras – DIROB/RA-XVII, que nos serviços externos com equipe de apoio, orienta a comunidade a registrar solicitações, através dos canais de Ouvidoria.

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 4º trimestre foi de apenas 02 (duas), e a situação do pedido está como RESPONDIDA.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
 Detalhar	0014800002202086	Administração Regional do Riacho Fundo	-	18/01/2020	10/02/2020	Respondido	Marcelo Gomes da Costa
 Detalhar	0014800004202075	Administração Regional do Riacho Fundo	-	11/02/2020	03/03/2020	Respondido	LEANDRO CASARIN DALMAS
 Detalhar	0014800005202010	Administração Regional do Riacho Fundo	-	11/02/2020	03/03/2020	Respondido	LEANDRO CASARIN DALMAS