

## ADMINISTRAÇÃO RIACHO FUNDO I - RA XVII

### RELATÓRIO 2º TRIMESTRE - 01/04/2019 A 30/06/2019



Governador: Ibaneis Rocha

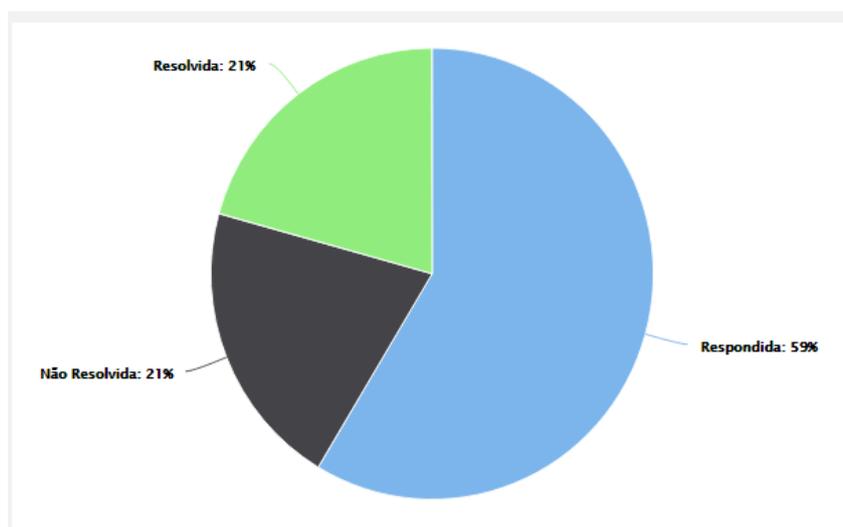
Controlador-Geral: Aldemário Araújo

Administradora Regional: Ana Lúcia Melo

Ouvidor Geral: José dos Reis

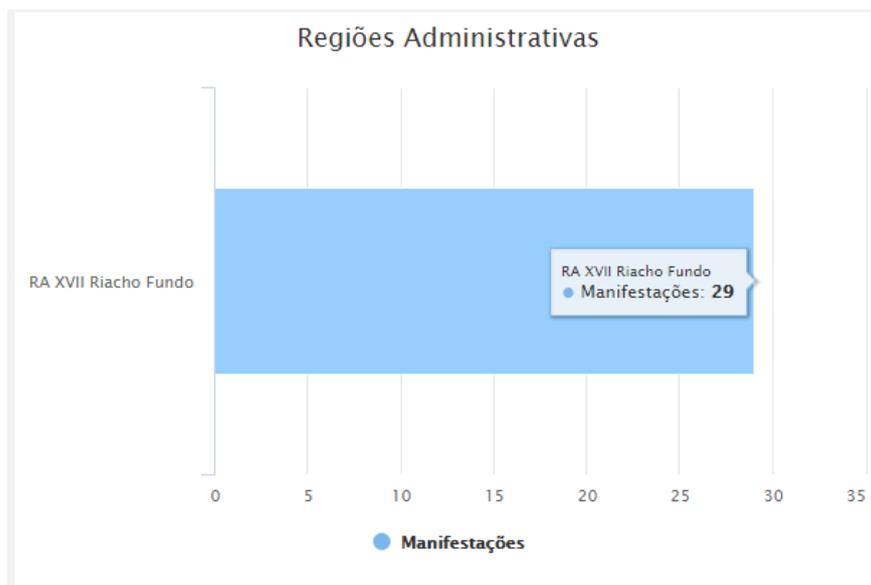
### DEMANDAS DA OUVIDORIA

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

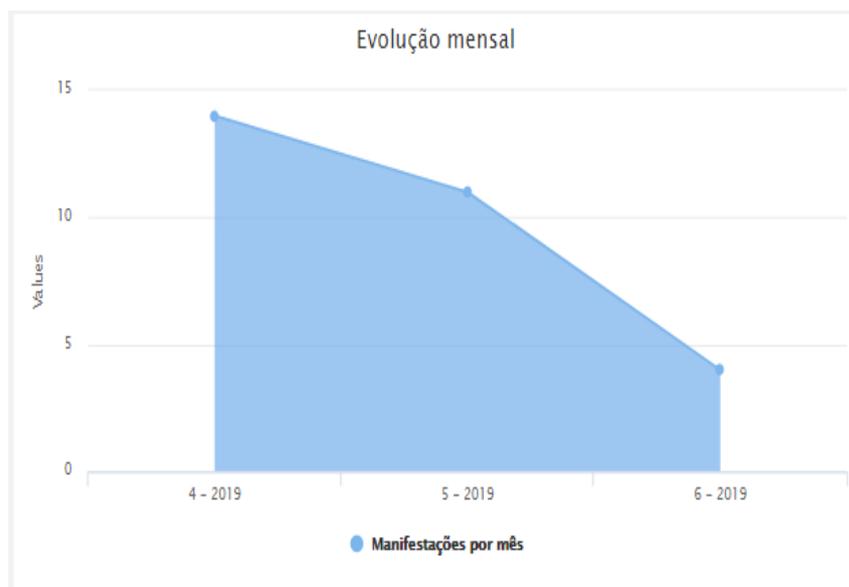


# 1) Total de manifestações recebidas pela ouvidoria e quantitativo mensal desses registros.

Verifica-se o registro de 29 (vinte e nove) manifestações no trimestre. Nota-se uma queda no registro das, provavelmente pela falta de ouvidor local, havendo necessidade de divulgar os meios de utilização do sistema OUV-DF.

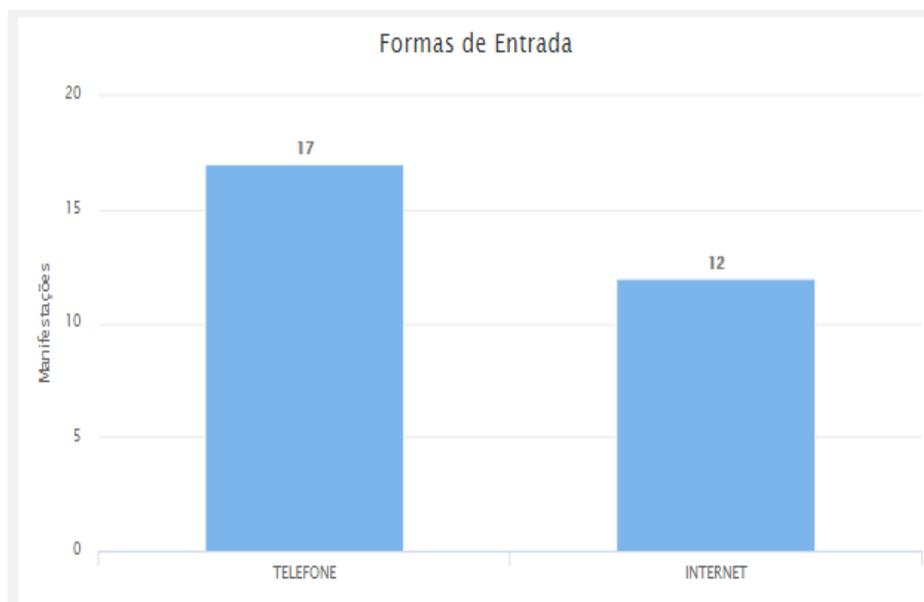


O total de manifestações recebidas pela unidade ouvidoria foi de 29 (vinte e nove); sendo 14 (quatorze) em abril, 11 (onze) em maio e 04 (quatro) em junho.



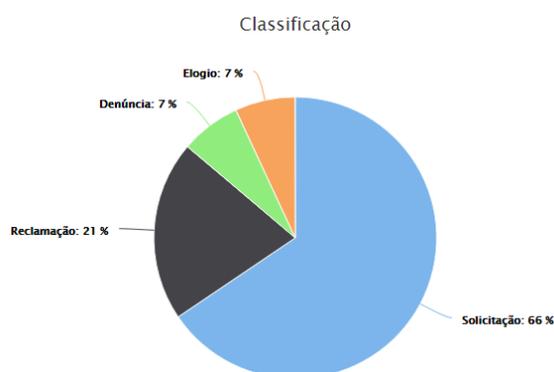
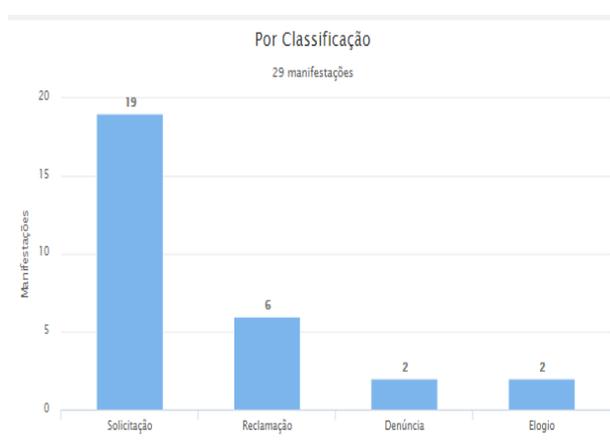
## 2) Total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema, presencialmente e outros)

O total de manifestações por canais de entrada foi de 17 (dezesete) por telefone e 12 (doze) pela internet.



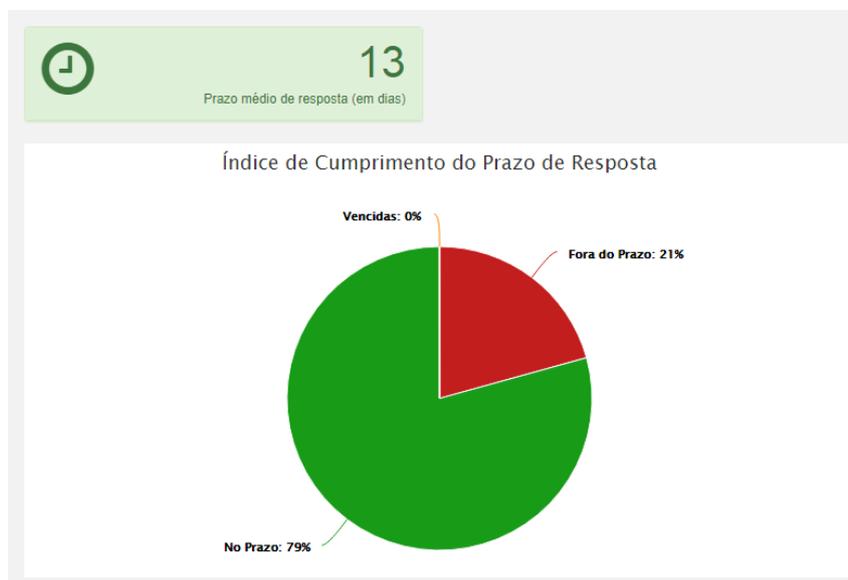
## 3) Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão)

Do total de 29 (vinte e nove) manifestações, observa-se que a maioria foi SOLICITAÇÃO (19) representando 66% (sessenta e seis por cento), seguida de RECLAMAÇÃO (6) representando 21% (vinte e um por cento), DENÚNCIA (2) representando 7% (sete por cento) e ELOGIO (2) representando 7% (sete por cento).



#### 4) Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria

Observa-se um índice de 79% (setenta e nove por cento) atendidas dentro do prazo de resposta da ouvidoria; nenhuma vencida e 21% (vinte e um 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 (dez);
- ✓ Servidor Público (cinco);
- ✓ Operação tapa-buraco em estradas/rodovias (dois);
- ✓ Coleta de entulho disposto irregularmente (dois);
- ✓ Agendamento em serviços públicos (um);
- ✓ Planta de imóveis, localizado na jurisdição da Região Administrativa (um);
- ✓ Licença de obra (um);
- ✓ Pista de skate (um);
- ✓ Serviço prestado por órgãos/ entidades do Governo do DF (um);
- ✓ Funcionamento de órgão público (um).

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

Tapa buraco – manutenção de vias públicas	Servidor Público				Operação tapa buraco em estradas, rodovias		Coleta de entulho disposto irregularmente		Agendamento em Serviços Públicos	
	Planta de imóvel localizado na jurisdição da Região Administrativa	Licença de Obras	Pista de skate	Serviço prestado por órgão/entidade pública	Funcionamento de órgão público	Construção de calçadas e/ou meio fio	Praças e jardins	Servidor Terceirizado do Serviço Público do DF	Veículo abandonado	

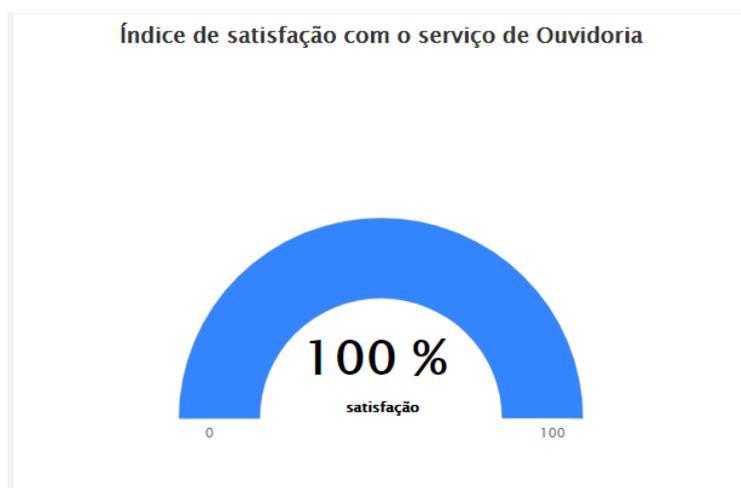
## 6) Índice de resolutividade



O índice de resolutividade no 2º trimestre foi de 50% (cinquenta 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 primeiro semestre foi de 100% (cem 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**



Não houve manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão neste 2º trimestre.

Órgão Superior

Protocolo

Órgão Superior/Vinculado

Data de Abertura  a

Prazo de Atendimento  a   Prazo Expirado

Nome do Solicitante

Todos  Pessoa Física  Pessoa Jurídica

Origem da Solicitação:

Situação

Status da Situação

Texto no Pedido

Texto na Resposta

**x** Nenhum registro encontrado