



ADMINISTRAÇÃO RIACHO FUNDO I - RA XVII

RELATÓRIO ANUAL - 01/01/2019 A 31/12/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemário Araújo

Administradora Regional: Ana Lúcia Melo

Ouvidor Geral: José dos Reis

Ouvidor Regional: Juscimari Pinheiro de Carvalho

Equipe da Ouvidoria: Rayane Borba – estagiaria

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 01/01/2019 a 31/12/2019.

DEMANDAS DA OUVIDORIA

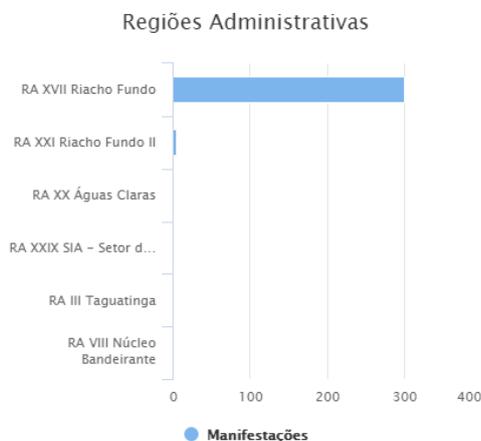
Observamos que a maioria das demandas foram respondidas e resolvidas, com um pequeno percentual não resolvida, apenas 4% (quatro por cento).

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 301 (trezentos e um) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional.

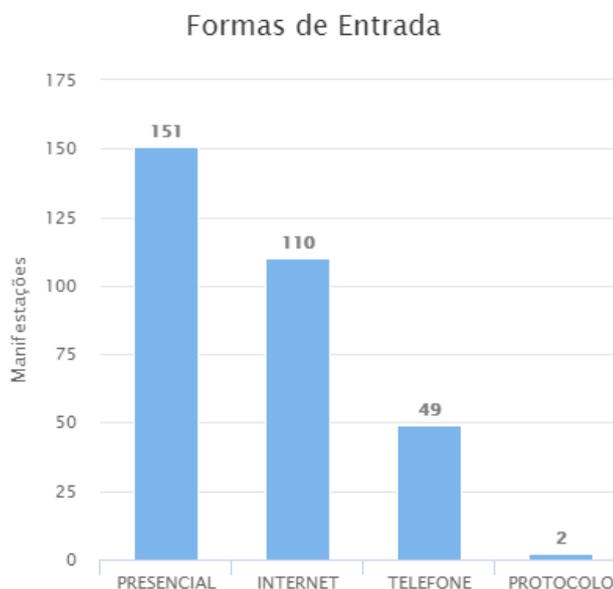


Do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria, de 301 (trezentos e uma), observamos que 05 (cinco) em janeiro, 16 (dezesesseis) em fevereiro, 31 (trinta) em março, 14 (catorze) em abril, 11 (onze) em maio, 04 (quatro) em junho, 12 (doze) em julho, 23 (vinte e três) em agosto, 19 (dezenove) em setembro, 36 (trinta e seis) em outubro, 61 (sessenta e uma) em novembro e 80 (oitenta) em Dezembro. Houve um aumento significativo das manifestações em dezembro, comparando o mês de outubro e novembro.



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

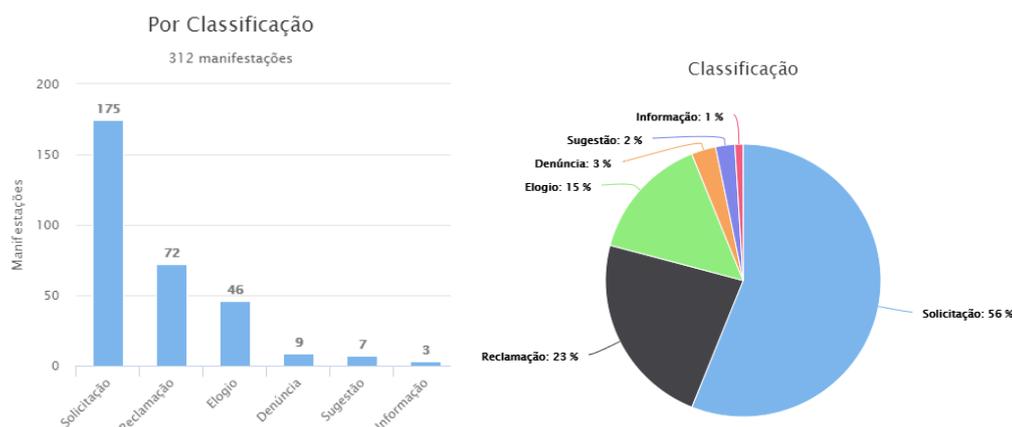
O total de manifestações por canais de entrada foi de: 151 (cento e cinquenta e um) presenciais, 110 (cento e dez) internet, 49 (quarenta e nove) por telefone e 2 (dois) protocolos. Grande aumento no presencial.



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

Do total de 312 (trezentos e doze) manifestações, observa-se detalhadamente que tivemos, em sua maioria, solicitações. Vejamos os números:

- ✓ SOLICITAÇÃO (175) representando 56% (cinquenta e seis por cento);
- ✓ RECLAMAÇÃO (56) representando 23% (vinte e três por cento);
- ✓ ELOGIO (46) representando 15% (quinze por cento);
- ✓ DENÚNCIA (9) representando 3% (três por cento);
- ✓ SUGESTÃO (7) representando 2% (dois por cento) e
- ✓ INFORMAÇÃO (3) representando 1% (um por cento).



4) Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria

Observa-se um índice de 93% (noventa e três por cento) de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria. E apenas 7% (sete por cento) tiveram resposta fora do prazo. Nota-se que o prazo médio de resposta é de apenas 8 (oito) dias.



5) Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados

Os assuntos mais recorrentes e demandados:

- ✓ Coleta de entulho disposto irregularmente (oitenta e três);
- ✓ Tapa buraco – manutenção de vias públicas (cinquenta e seis);
- ✓ Biblioteca Pública (dezenove);
- ✓ Serviços prestados por órgão/entidade do Governo do DF (doze);
- ✓ Construção de calçadas e, ou meio fio (quatro);
- ✓ Recuperação de calçadas e ou meio fio (nove);
- ✓ Funcionamento de órgão público (sete);
- ✓ Projetos e obras de infraestrutura urbana (seis)
- ✓ Recolhimento de galhos e troncos de árvores (seis);
- ✓ Recuperação de calçadas (cinco) e
- ✓ Servidor terceirizado do serviço público do DF (cinco).

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

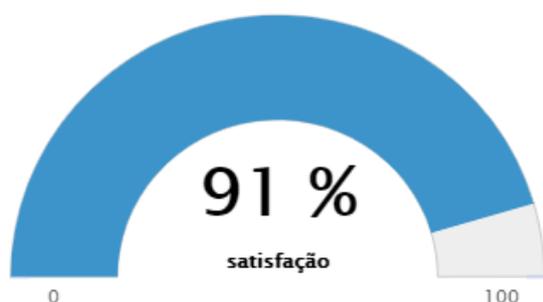
Coleta de entulho disposto irregularmente	Tapa buraco – manutenção de vias públicas				Servidor Público				Biblioteca pública						
	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Construção de calçadas e, ou meio fio		Funcionamento de órgão público		Projetos e obras de infraestrutura urbana		Recolhimento de galhos e troncos de árvores		Recuperação de calçadas		Servidor Terceirizado do Serviço Público do DF		Bibliotecas públicas	
		Manutenção em estradas, rodovias		Pavimentação urbana – asfalto		Evento esportivo cultural e de lazer		Boca de lobo e bueiro		Parquinhos infantis		Estacionamento Público		Carta de Habite-se	
Pista de skate		Veículo abandonado		Improbidade Administrativa		Invasão de Área Pública		Segurança pública				Equipamento de Segurança			

6) Índice de resolatividade



O índice de resolatividade no ano de 2019 foi de 87% (oitenta e sete por cento); 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 no ano de 2019 foi de 91% (noventa e um por cento).

8) Outras ações de ouvidorias

Divulgação do atendimento presencial nesta RA e um trabalho de acolhimento do cidadão na Ouvidoria, fazendo com que a população se sinta a vontade de buscar nossos serviços, pois estamos sempre informando o cidadão dos direitos que os mesmos possuem ao utilizar o sistema de Ouvidorias do Distrito Federal.

Administração Regional do Riacho Fundo 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 no ano de 2019 foi de apenas 12 (doze), e a situação do pedido está como RESPONDIDA.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
Q Detalhar	0014800001201906	Administração Regional do Riacho Fundo	-	04/01/2019	28/01/2019	Respondido
Q Detalhar	0014800002201942	Administração Regional do Riacho Fundo	-	28/02/2019	20/03/2019	Respondido
Q Detalhar	0014800003201997	Administração Regional do Riacho Fundo	-	11/03/2019	01/04/2019	Respondido
Q Detalhar	0014800004201931	Administração Regional do Riacho Fundo	-	22/03/2019	15/04/2019	Respondido
Q Detalhar	0014800005201986	Administração Regional do Riacho Fundo	-	25/03/2019	15/04/2019	Respondido
Q Detalhar	0014800006201921	Administração Regional do Riacho Fundo	-	19/07/2019	12/08/2019	Respondido
Q Detalhar	0014800007201975	Administração Regional do Riacho Fundo	-	22/07/2019	12/08/2019	Respondido
Q Detalhar	0014800008201910	Administração Regional do Riacho Fundo	-	27/07/2019	19/08/2019	Respondido
Q Detalhar	0014800009201964	Administração Regional do Riacho Fundo	-	20/08/2019	10/09/2019	Respondido
Q Detalhar	0014800010201999	Administração Regional do Riacho Fundo	-	23/10/2019	12/11/2019	Respondido
Q Detalhar	0014800011201933	Administração Regional do Riacho Fundo	-	08/11/2019	02/12/2019	Respondido
Q Detalhar	00361000159201943	Administração Regional do Riacho Fundo	-	18/09/2019	14/10/2019	Respondido