



## GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE RIACHO FUNDO

### OUIDORIA SECCIONAL

#### RELATÓRIO ANALÍTICO OUIDORIA RA – RFI ANUAL 2020

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, no período compreendido entre 01/01/2020 a 31/12/2020.

#### DEMANDAS DA OUIDORIA

Observamos que a maioria das demandas foram respondidas e resolvidas, com um pequeno percentual de não resolvidas, apenas 1% (um por cento).

Aqui cumpre esclarecer que grande parte da população ainda tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida, o que dificulta e deixa o maior percentual como respondida; mas o ano de 2020 conseguimos alcançar um percentual grande de classificação.



Fonte: Painel OUV-DF



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

Durante o período, verifica-se o registro de 595 (quinhentos e noventa e cinco) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional.

#### EVOLUÇÃO MENSAL



Fonte: Painel OUV-DF

Do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria, de 595 (quinhentas e noventa e cinco), observamos que a quantidade de 125 (cento e vinte e cinco) no mês de janeiro, 76 (setenta e seis) no mês de fevereiro, 67 (sessenta e sete) no mês de março, 20 (vinte) no mês de abril, 27 (vinte e sete) no mês de maio, 31 (trinta e um) no mês de junho, 37 (trinta e sete) no mês de julho, 67 (sessenta e sete) no mês de agosto, 17 (dezessete) no mês de setembro, 44 (quarenta e quatro) no mês de outubro, 55 (cinquenta e cinco) no mês de novembro e 29 (vinte e nove) no mês de dezembro.



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

O total de manifestações por canais de entrada permaneceu em sua maioria o atendimento presencial, sendo 300 (trezentos) presenciais, 140 (cento e quarenta) por telefone, 113 (cento e treze) pela internet, 41 (quarenta e um) por mídia e 1 (uma) por ouvidoria itinerante.

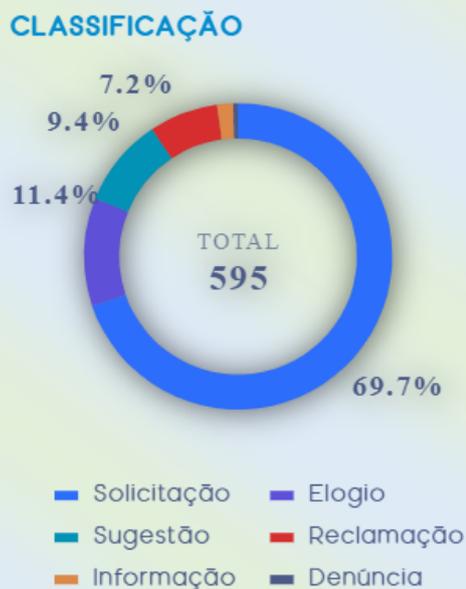


Fonte: Painel OUV-DF

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

Do total das manifestações, observa-se que tivemos, em sua maioria, solicitações, vejamos os números:

- ✓ SOLICITAÇÃO (415) representando 69% (sessenta e nove por cento);
- ✓ ELOGIO (68) representando 11% (onze por cento);
- ✓ SUGESTÃO (56) representando 9% (nove por cento);
- ✓ RECLAMAÇÃO (43) representando 7% (sete por cento);
- ✓ INFORMAÇÃO (10) representando 1% (um por cento) e
- ✓ DENÚNCIA (3) representando 0,5% (zero virgula cinco 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. Nota-se que o prazo médio de resposta é de apenas 5 (cinco) dias.

##### ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



■ No prazo 
 ■ Fora do prazo  
■ Vencidas

##### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



4.6

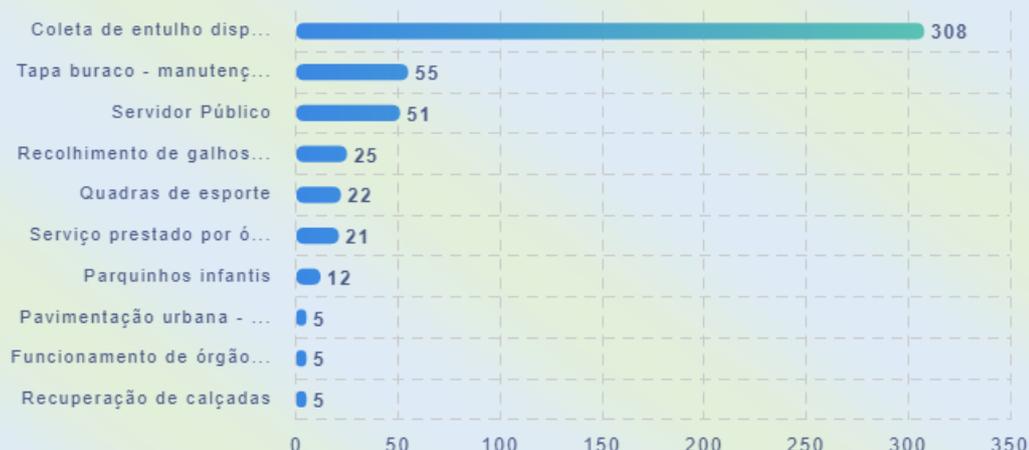
DIAS

Fonte: Painel OUV-DF

#### 5) Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados

Os assuntos mais recorrentes e demandados: 1) Coleta de entulho disposto irregularmente (trezentos e oito); 2) Tapa buraco – manutenção de vias públicas (cinquenta e cinco); 3) Servidor público (cinquenta e um); 4) Recolhimento de galhos e trocos de árvores (vinte e cinco); 5) Quadras de esportes (vinte e dois); 6) Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF (vinte e um); 7) Parquinho infantis (doze); 8) Pavimentação urbana – asfalto (cinco); 9) Funcionamento de órgão público (cinco) e 10) Recuperação de calçadas (cinco).

##### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Fonte: Painel OUV-DF



## 6) Índice de resolutividade

### ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



Fonte: Painel OUV-DF

O índice de resolutividade no ano de 2020 foi de 98% (noventa e oito por cento); este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão.

## 7) Índice de satisfação com o do serviço da ouvidoria

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



Fonte: Painel OUV-DF

O índice de satisfação com o serviço da ouvidoria do ano de 2020 foi de 94% (noventa e quatro 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 vontade de buscar nossos serviços, pois estamos sempre informando o cidadão dos direitos que possuem ao utilizar o sistema de Ouvidorias do Distrito Federal; fazendo com que a população exerça o direito de participação popular e controle social.

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



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

Pelo Serviço de Informação ao Cidadão (E-Sic) no ano de 2020, recebemos um total 08 (oito) manifestações, tendo sido todas respondidas, segundo a situação do pedido que está como RESPONDIDA.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
<a href="#">Detalhar</a>	0014800002202086	Administração Regional do Riacho Fundo	-	18/01/2020	10/02/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00148000003202021	Administração Regional do Riacho Fundo II	-	20/01/2020	24/02/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	0014800004202075	Administração Regional do Riacho Fundo	-	11/02/2020	03/03/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00148000005202010	Administração Regional do Riacho Fundo	-	11/02/2020	03/03/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	0014800008202053	Administração Regional do Riacho Fundo	-	08/05/2020	01/06/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00148000009202006	Administração Regional do Riacho Fundo	-	29/09/2020	19/10/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00148000010202022	Administração Regional do Riacho Fundo	-	01/10/2020	21/10/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00148000012202011	Administração Regional do Riacho Fundo	-	08/10/2020	03/11/2020	Respondido

### 10) Rank desempenho de todos os órgãos em 2020

A Administração Regional do Riacho Fundo alcançou o 4º lugar no rank de todos os órgãos do Governo do Distrito Federal.

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	FUNAP	100%	23	96%	75%	83%	75%	100%	75%
2º	SMDF	100%	22	95%	100%	100%	100%	100%	100%
3º	Adm Candangolândia	98%	293	100%	91%	91%	91%	91%	90%
4º	Adm Riacho Fundo I	98%	595	100%	95%	94%	95%	95%	92%
5º	Adm Santa Maria	95%	792	97%	96%	95%	95%	98%	93%
6º	Adm Riacho Fundo II	94%	292	98%	96%	94%	94%	97%	92%
7º	Adm Taguatinga	94%	1921	100%	96%	94%	95%	97%	90%
8º	Adm Jardim Botânico	92%	251	74%	92%	90%	89%	97%	83%
9º	Adm SIA	91%	51	88%	86%	81%	86%	71%	86%
10º	Vice Governadoria	89%	81	47%	100%	98%	100%	100%	94%
11º	Adm Itapoá	87%	489	93%	91%	85%	84%	91%	80%
12º	Adm Braziliândia	87%	830	66%	94%	93%	94%	97%	87%



## 11) Rank desempenho - Administrações Regionais em 2020

A Administração Regional do Riacho Fundo alcançou o 2º lugar no rank de todas as Administrações Regionais.

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	Adm Candangolândia	98%	293	100%	91%	91%	91%	91%	90%
2º	Adm Riacho Fundo I	98%	595	100%	95%	94%	95%	95%	92%
3º	Adm Santa Maria	95%	792	97%	96%	95%	95%	98%	93%
4º	Adm Riacho Fundo II	94%	292	98%	96%	94%	94%	97%	92%
5º	Adm Taguatinga	94%	1921	100%	96%	94%	95%	97%	90%
6º	Adm Jardim Botânico	92%	251	74%	92%	90%	89%	97%	83%
7º	Adm SIA	91%	51	88%	86%	81%	86%	71%	86%
8º	Adm Itapoá	87%	489	93%	91%	85%	84%	91%	80%
9º	Adm Brazlândia	87%	830	66%	94%	93%	94%	97%	87%
10º	Adm Sudoeste/Octog	86%	507	94%	100%	98%	98%	100%	96%
11º	Adm Gama	81%	951	97%	93%	90%	91%	96%	82%
12º	Adm Cruzeiro	81%	440	70%	84%	86%	88%	90%	79%

## 12) Índice de transparência ativa

A Administração Regional do Riacho Fundo recebeu, pela primeira vez, o prêmio do Índice de Transparência Ativa por atingir 100%. No ano de 2020, tivemos a 5ª edição do Prêmio ITA (Índice de Transparência Ativa), que tem por objetivo estimular a publicação ativa de informações de interesse público.



Fonte: Instagram CGDF