



ADMINISTRAÇÃO RIACHO FUNDO I - RA XVII

RELATÓRIO 3º TRIMESTRE - 01/07/2020 A 30/09/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson M. Martins

Administradora Regional: Ana Lúcia Melo

Ouvidor Geral: José dos Reis

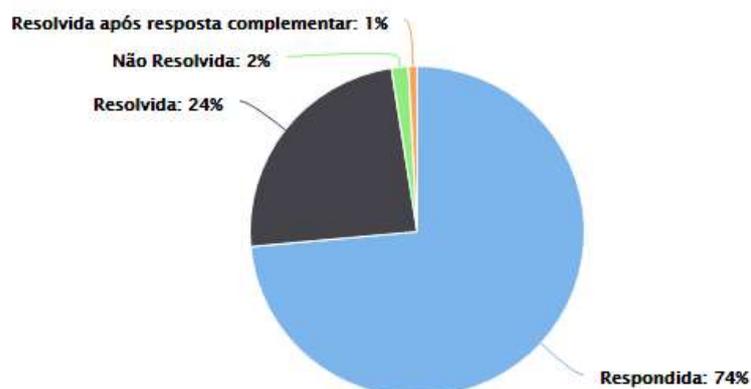
Ouvidor Regional: Juscimari Pinheiro de Carvalho

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 01/07/2020 a 30/09/2020.

DEMANDAS DA OUVIDORIA

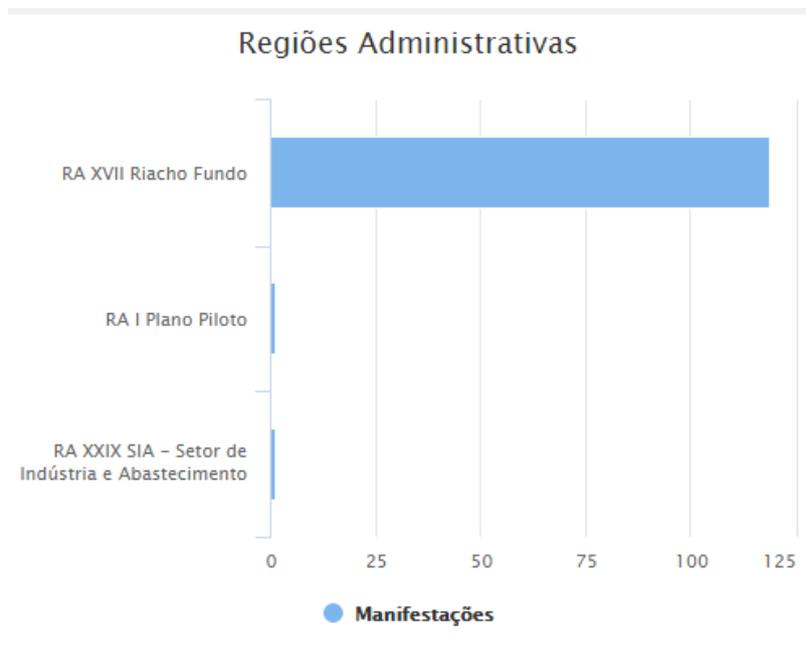
Observamos que a maioria das demandas foram respondidas e resolvidas, com um pequeno percentual não resolvida, apenas 2% (dois por cento).

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.

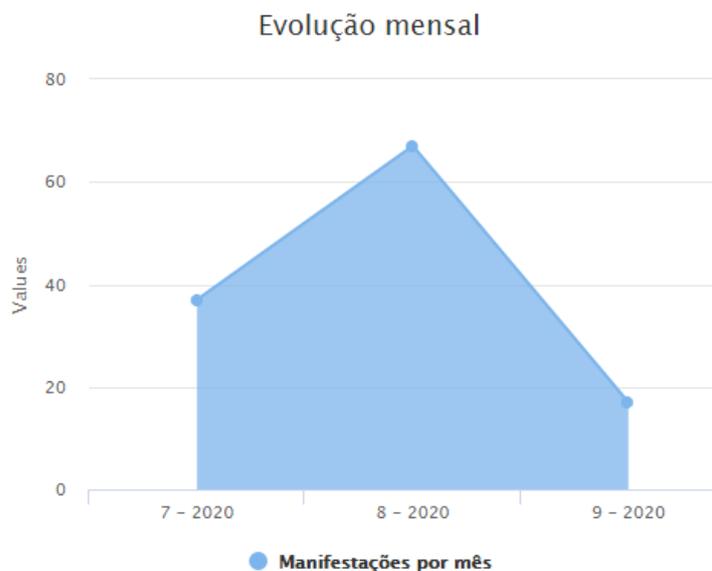


1) Total de manifestações recebidas pela ouvidoria e quantitativo mensal desses registros.

Verifica-se o registro de 119 (Cento e dezenove) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional.

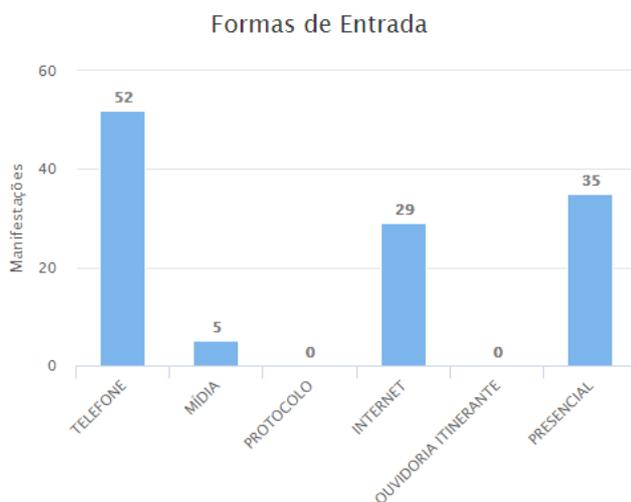


Do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria, de 119 (cento e dezenove), observamos que 37 (trinta e sete) em julho, 67 (sessenta e sete) em agosto e 17 (dezesete) em setembro. Houve um aumento significativo das manifestações em agosto comparando o mês de julho e setembro.



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

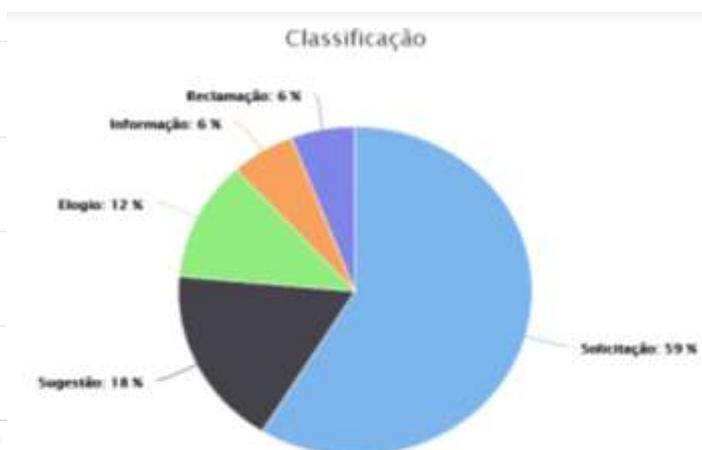
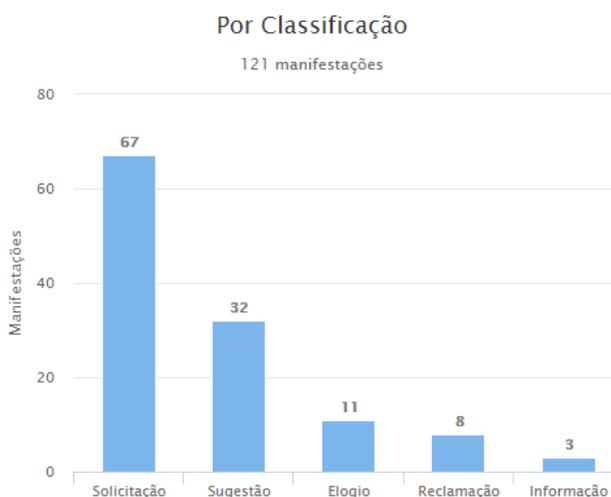
O total de manifestações por canais de entrada foi de: 52 (cinquenta e duas) por telefone, 35 (trinta e cinco) presencial, 29 (vinte e nove) pela internet e 5 (cinco) por mídia. Grande aumento por telefone.



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

Do total de 121 (cento e vinte e um) manifestações, observa-se detalhadamente que tivemos, em sua maioria, solicitações. Vejamos os números:

- ✓ SOLICITAÇÃO (67) representando 59% (cinquenta e nove por cento);
- ✓ SUGESTÃO (32) representando 18% (dezoito por cento);
- ✓ ELOGIO (11) representando 12% (doze por cento);
- ✓ RECLAMAÇÃO (8) representando 6% (seis por cento) e
- ✓ INFORMAÇÃO (3) representando 6% (seis 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 4 (quatro) dias.



5) Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados

Os assuntos mais recorrentes e demandados:

- ✓ Coleta de entulho disposto irregularmente (trinta e seis);
- ✓ Quadra de esporte (dezoito);
- ✓ Recolhimento de galhos e tronco de árvores (nove);
- ✓ Serviços prestados por órgão/entidade do Governo do DF (oito);
- ✓ Parquinho público (sete);
- ✓ Tapa buraco – manutenção de vias públicas (seis);
- ✓ Recuperação de calçadas (quatro);
- ✓ Biblioteca pública (três);
- ✓ Placa de identificação (três) e
- ✓ Entre outros.

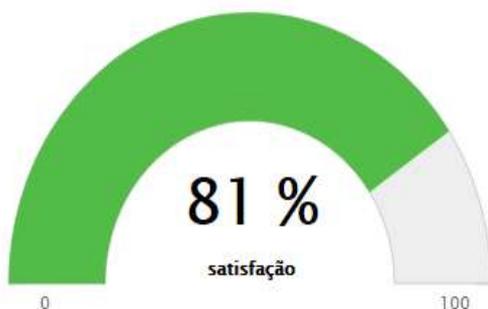


6) Índice de resolutividade



O índice de resolutividade no 3º trimestre foi de 94% (noventa e quatro 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 neste 3º trimestre foi de 81% (oitenta e um por cento).

8) 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 3º trimestre foi de apenas 01 (uma), e a situação do pedido está em tramitação.

Consultar Pedido

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:

Caso queira outra classificação, clique no título de

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
 <small>Deletar</small>	00148000009202006	Administração Regional do Riacho Fundo	-	29/09/2020	19/10/2020	Em Tramitação