

ADMINISTRAÇÃO RIACHO FUNDO I - RA XVII
RELATÓRIO 3º TRIMESTRE - 01/07/2019 A 30/09/2019



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemário Araújo

Administradora Regional: Ana Lúcia Melo

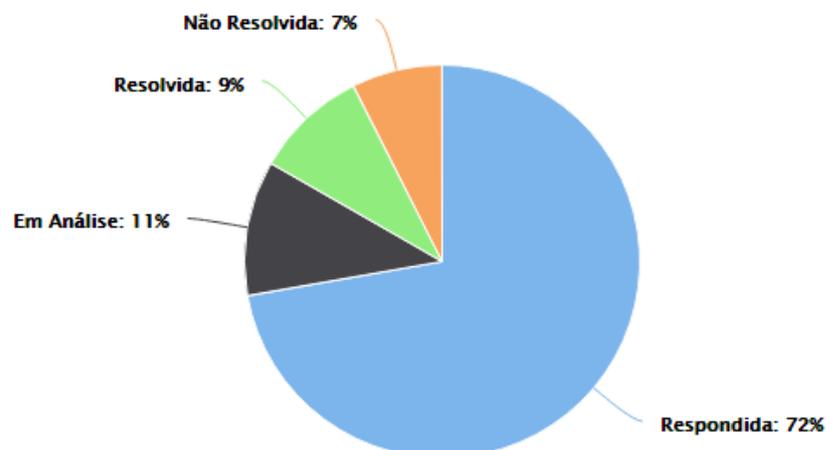
Ouvidor Geral: José dos Reis

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 01/07/2019 a 30/09/2019.

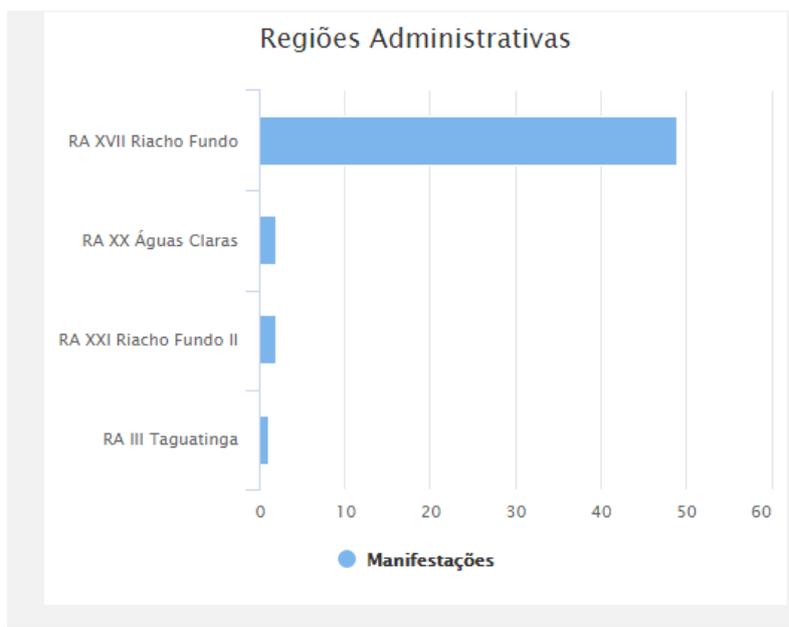
DEMANDAS DA OUVIDORIA

Observamos que a maioria das demandas foram resolvidas e respondidas.



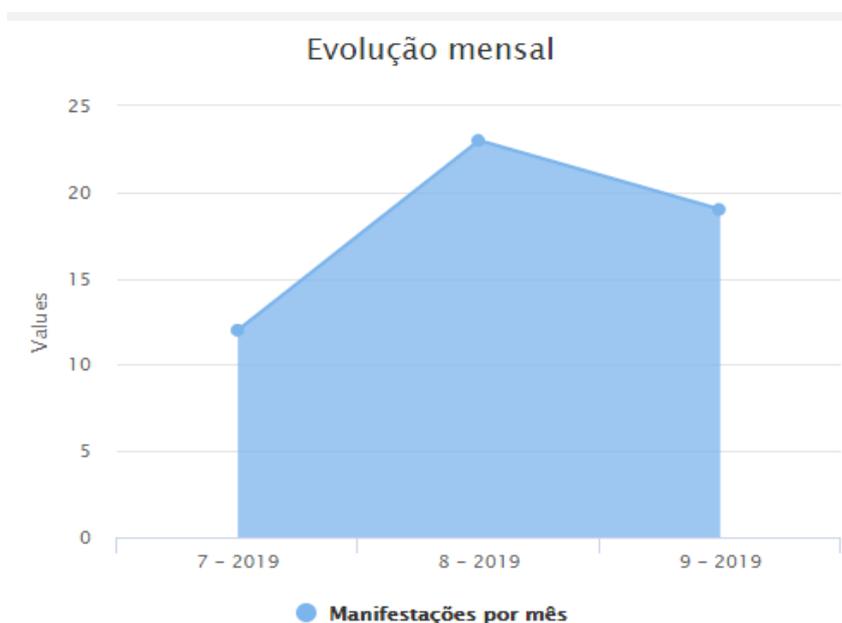
1) Total de manifestações recebidas pela ouvidoria e quantitativo mensal desses registros.

Verifica-se o registro de 54 (cinquenta e quatro) manifestações recebidas pela unidade ouvidoria.



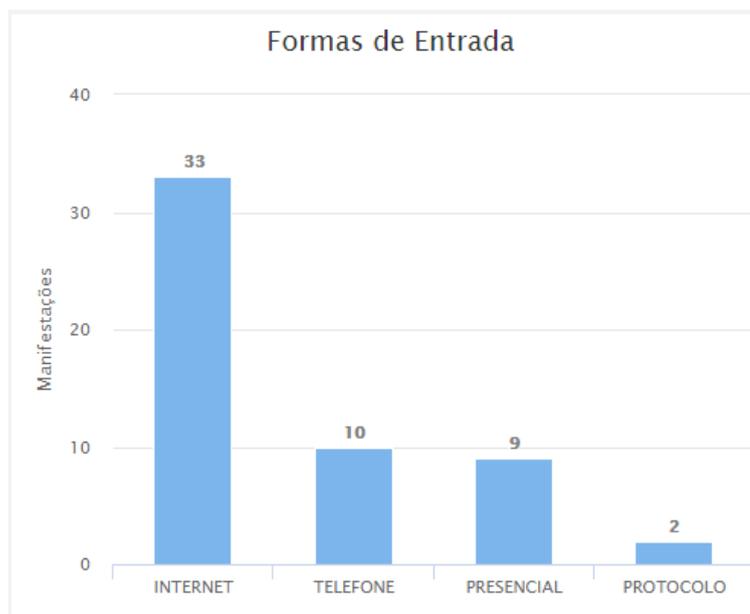
O total de manifestações recebidas pela unidade ouvidoria foi de 54 (cinquenta e quatro); sendo 12 (doze) em julho, 23 (vinte e três) em agosto e 19 (dezenove) em setembro.

Houve um aumento significativo das manifestações em agosto, comparando o mês de julho e setembro.



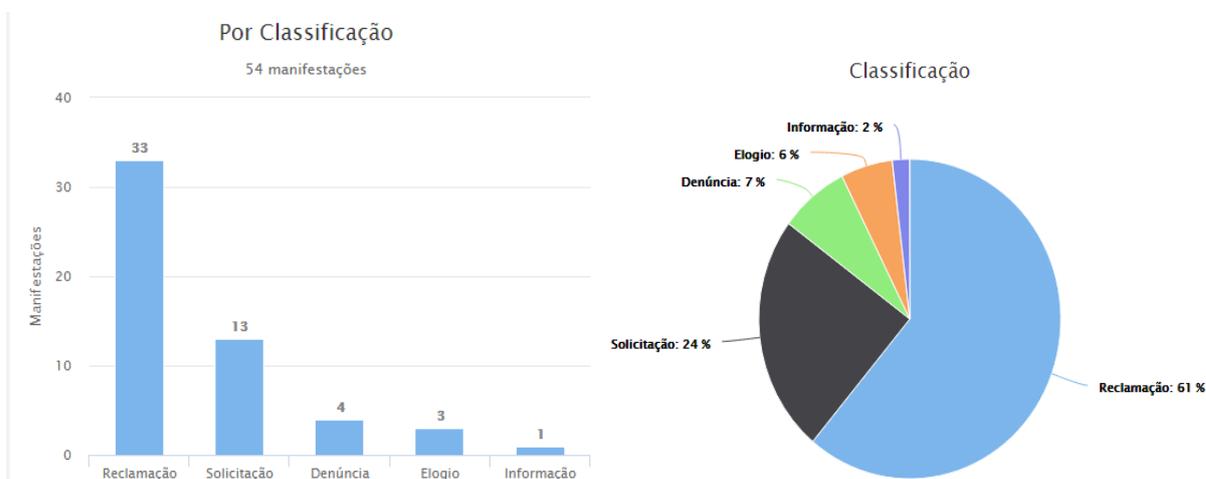
2) Total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema, presencialmente e outros)

O total de manifestações por canais de entrada foi de 33 (trinta e três) pela internet, 10 (dez) por telefone, 09 (nove) presencial e 02 (dois) protocolo.



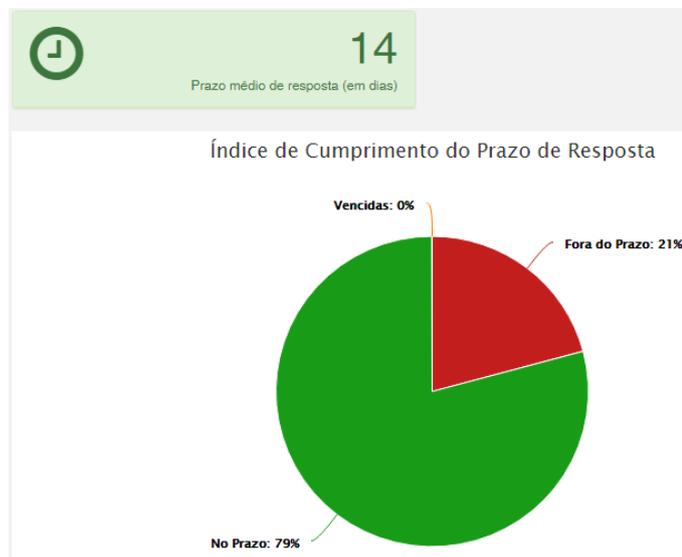
3) Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão)

Do total de 54 (cinquenta e quatro) manifestações, observa-se que a maioria foram de RECLAMAÇÃO (33) representando 61% (sessenta e um por cento), seguida de SOLICITAÇÃO (13) representando 24% (vinte e quatro por cento), DENÚNCIA (4) representando 7% (sete por cento), ELOGIO (3) representando 6% (seis por cento) E INFORMAÇÃO (1) representando 2% (dois por cento).



4) Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria

Observa-se um índice de 79% (setenta e nove por cento) de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria. E apenas 21% (vinte e um por cento) tiveram resposta fora do prazo.



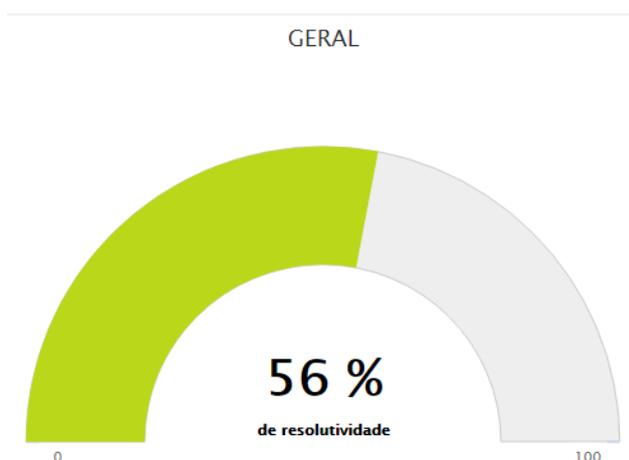
5) Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados

Os assuntos mais recorrentes e demandados:

- ✓ Biblioteca (quinze);
- ✓ Servidor (nove);
- ✓ Tapa buraco – manutenção de vias públicas (cinco);
- ✓ Coleta de entulho disposto irregularmente (quatro);
- ✓ Fiscalização de Contêiner, recipiente para lixo (dois);
- ✓ Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF (dois);
- ✓ Estacionamento Público (dois);
- ✓ Agendamento do serviço público (um);
- ✓ Outros (quatorze).



6) Índice de resolutividade



O índice de resolutividade no 3º trimestre foi de 56% (cinquenta e seis por cento); este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão.

7) Índice de recomendação do serviço da ouvidoria

O índice de recomendação do serviço da ouvidoria neste 3º trimestre foi de 100% (cem 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 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



O total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão neste 1º trimestre foi de apenas 04 (quatro), e a situação do pedido está como RESPONDIDA.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
Detalhar	00148000006201921	Administração Regional do Riacho Fundo	-	19/07/2019	12/08/2019	Respondido
Detalhar	00148000007201975	Administração Regional do Riacho Fundo	-	22/07/2019	12/08/2019	Respondido
Detalhar	00148000008201910	Administração Regional do Riacho Fundo	-	27/07/2019	19/08/2019	Respondido
Detalhar	00148000009201964	Administração Regional do Riacho Fundo	-	20/08/2019	10/09/2019	Respondido