



ADMINISTRAÇÃO RIACHO FUNDO I - RA XVII

RELATÓRIO 4º TRIMESTRE - 01/10/2019 A 31/12/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemário Araújo

Administradora Regional: Ana Lúcia Melo

Ouvidor Geral: José dos Reis

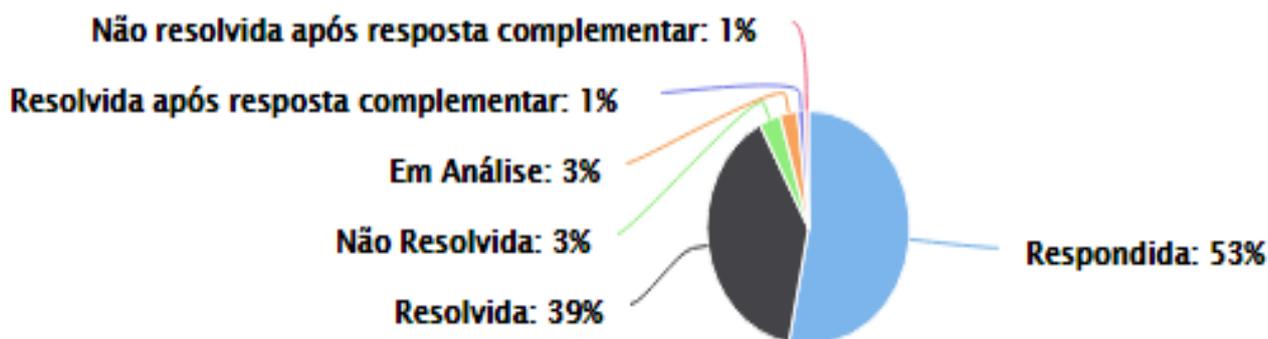
Ouvidor Regional: Juscimari Pinheiro de Carvalho

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 01/10/2019 a 31/12/2019.

DEMANDAS DA OUVIDORIA

Observamos que a maioria das demandas foram respondidas e resolvidas, com um pequeno percentual não resolvida, apenas 3% (três 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 177 (Cento e setenta e quatro) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional.

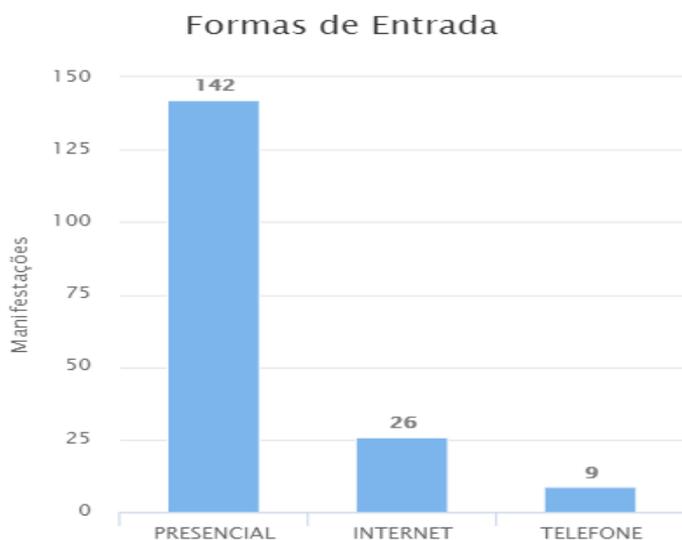


Do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria, de 177 (cento e setenta e quatro), observamos que 36 (trinta e seis) em outubro, 61 (sessenta e um) em novembro e 80 (oitenta) em Dezembro. Houve um aumento significativo das manifestações em dezembro, comparando o mês de outubro e novembro.



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

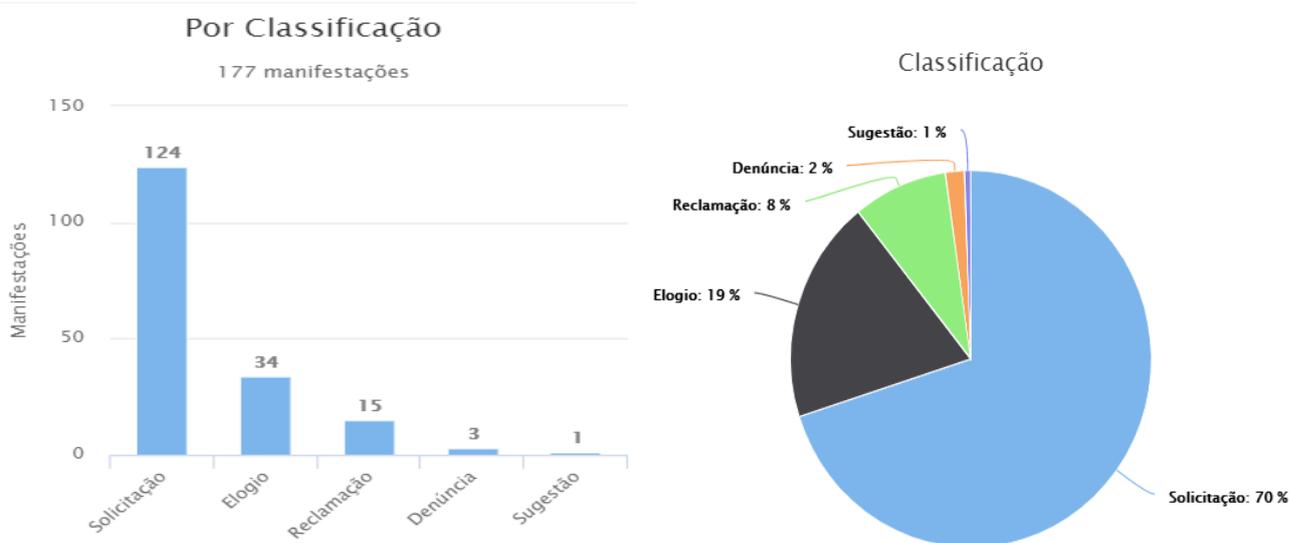
O total de manifestações por canais de entrada foi de: 142 (cento e quarenta e duas) presenciais, 26 (vinte e seis) internet e 9 (nove) por telefone. Grande aumento no presencial.



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

Do total de 177 (cento e setenta e sete) manifestações, observa-se detalhadamente que tivemos, em sua maioria, solicitações. Vejamos os números:

- ✓ SOLICITAÇÃO (124) representando 70% (setenta por cento);
- ✓ ELOGIO (34) representando 19% (dezenove por cento);
- ✓ RECLAMAÇÃO (15) representando 8% (oito por cento);
- ✓ DENÚNCIA (3) representando 2% (dois por cento) e
- ✓ SUGESTÃO (1) representando 1% (um por cento).

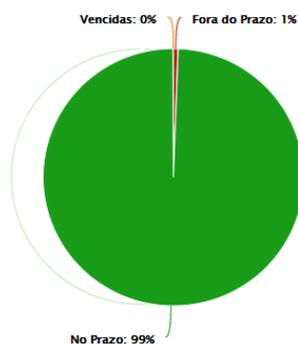


4) Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria

Observa-se um índice de 99% (noventa e nove por cento) de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria. E apenas 1% (um por cento) tiveram resposta fora do prazo. Nota-se que o prazo médio de resposta é de apenas 6 (seis) dias.



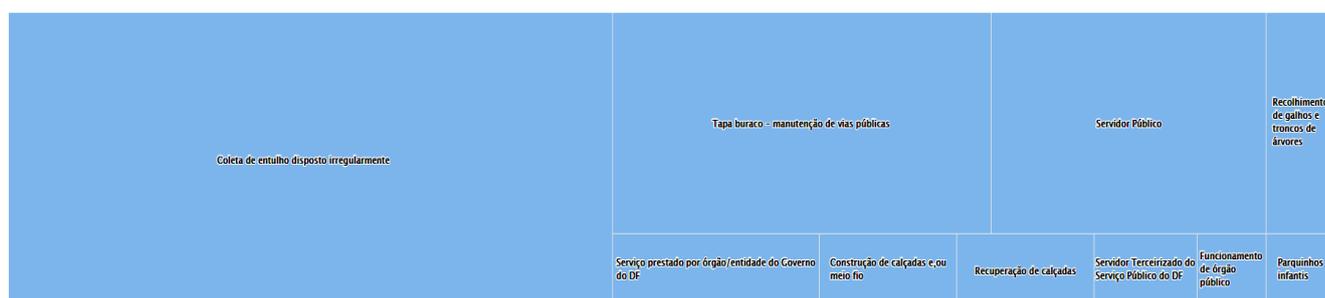
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



5) Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados

Os assuntos mais recorrentes e demandados:

- ✓ Coleta de entulho disposto irregularmente (setenta e dois);
- ✓ Tapa buraco – manutenção de vias públicas (trinta e três);
- ✓ Servidor Público (vinte e quatro);
- ✓ Recolhimento de galhos e tronco de árvores (seis);
- ✓ Serviços prestados por órgão/entidade do Governo do DF (seis);
- ✓ Construção de calçadas e, ou meio fio (quatro);
- ✓ Recuperação de calçadas (quatro);
- ✓ Servidor terceirizado do serviço público do DF (três);
- ✓ Funcionamento de órgão público (dois)
- ✓ Parquinho público (dois).



6) Índice de resolutividade



O índice de resolutividade no 4º trimestre foi de 91% (noventa e um por cento); este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão.

E representa o maior índice em todo o ano de 2019 e em todo o período de atuação da ouvidoria.

7) Índice de satisfação com o do serviço da ouvidoria



O índice de satisfação com o serviço da ouvidoria neste 4º trimestre foi de 93% (noventa e três 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 neste 4º trimestre foi de apenas 02 (duas), e a situação do pedido está como RESPONDIDA.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
 Detalhar	00148000010201999	Administração Regional do Riacho Fundo	-	23/10/2019	12/11/2019	Respondido
 Detalhar	00148000011201933	Administração Regional do Riacho Fundo	-	08/11/2019	02/12/2019	Respondido