

ADMINISTRAÇÃO RIACHO FUNDO I - RA XVII
RELATÓRIO 4º TRIMESTRE - 01/10/2020 A 31/12/2020

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

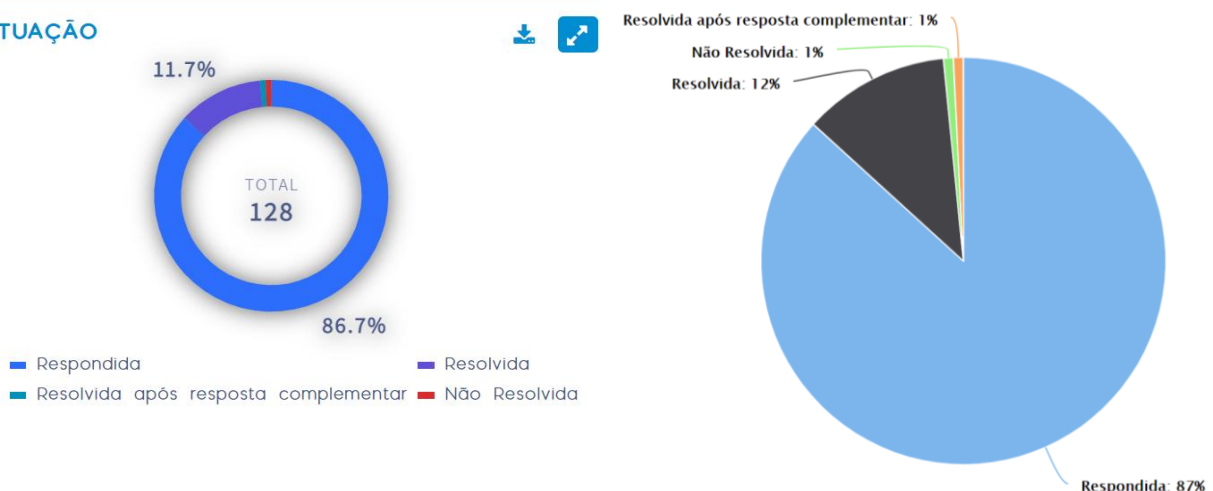
O presente relatório tem por objetivo demonstrar à equipe de gestão os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional e que são de competência da Administração Regional do Riacho Fundo I, no período compreendido entre 01/10/2020 a 31/12/2020.

DEMANDAS DA OUVIDORIA

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

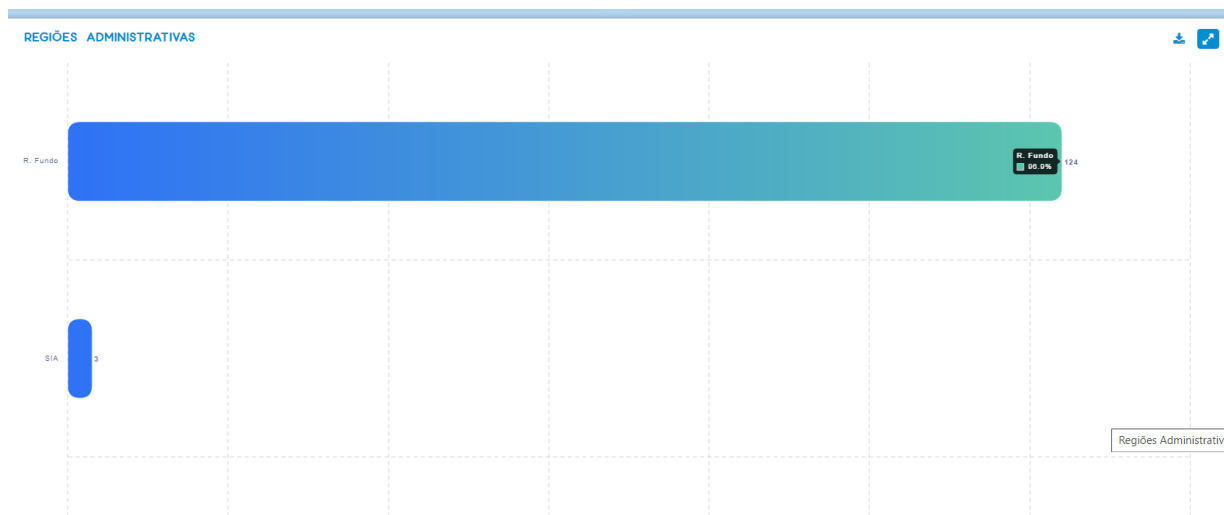
Aqui cumpre esclarecer que grande parte da população tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida, o que dificulta e deixa o maior percentual como respondida.

SITUAÇÃO

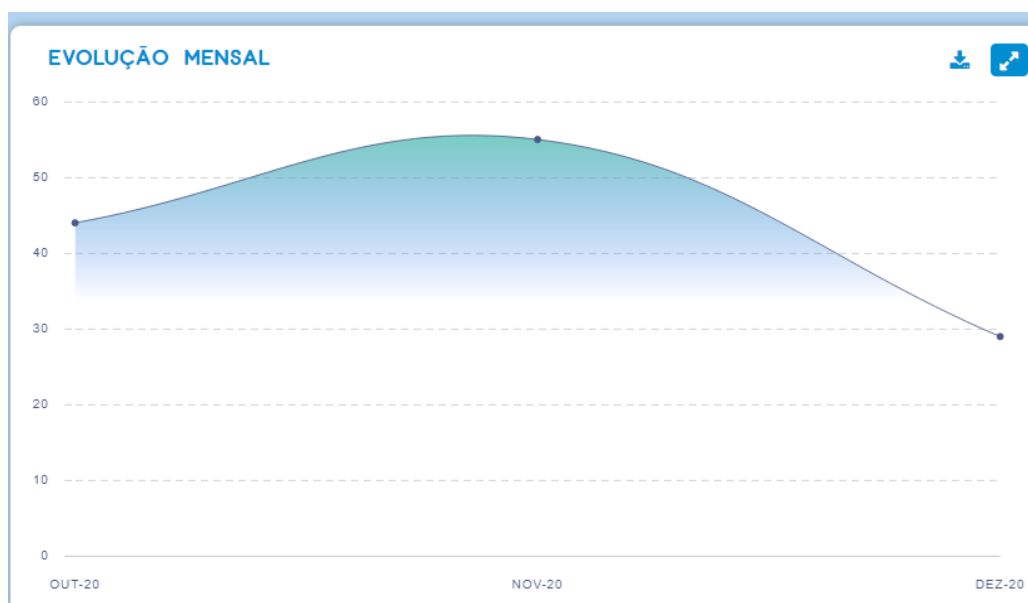


1) Total de manifestações recebidas pela ouvidoria e quantitativo mensal desses registros.

Verifica-se o registro de 124 (cento e vinte e quatro) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional no trimestre apresentado.



Do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria, de 124 (cento e vinte e quatro), observamos que 44 (quarenta e quatro) em outubro, 55 (cinquenta e cinco) em novembro e 29 (vinte e nove) em dezembro.

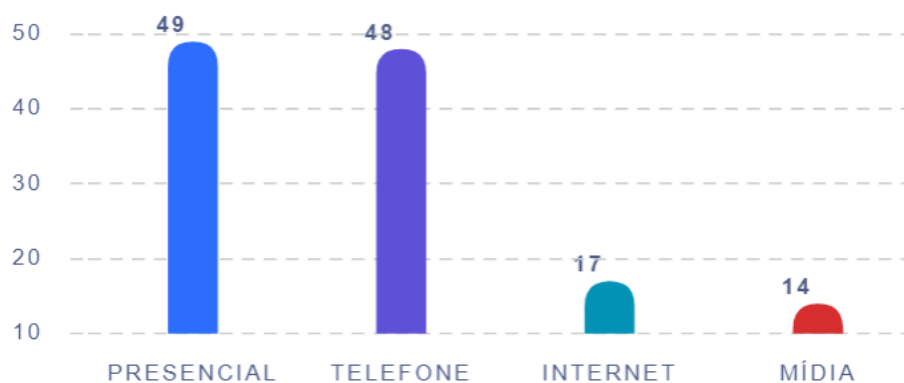


2) Total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema, presencialmente e outros)

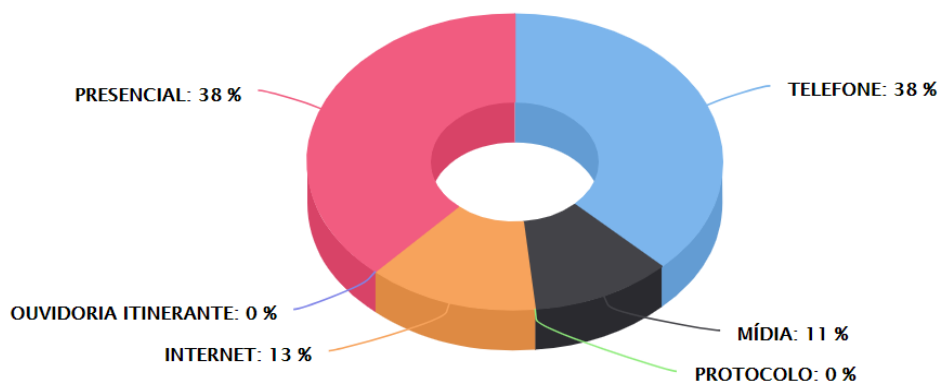
Observamos que o número de atendimento presencial foi semelhante ao número de atendimento por telefone, sendo que o total de manifestações por canais de entrada foi da seguinte forma:

- ✓ 49 (quarenta e nove) presencial representando 38% (trinta e oito por cento);
- ✓ 48 (quarenta e oito) por telefone representando 38% (trinta e oito por cento);
- ✓ 17 (dezesete) pela internet representando 13% (treze por cento) e
- ✓ 14 (quatorze) por mídia representando 11% (onze por cento).

FORMAS DE ENTRADA



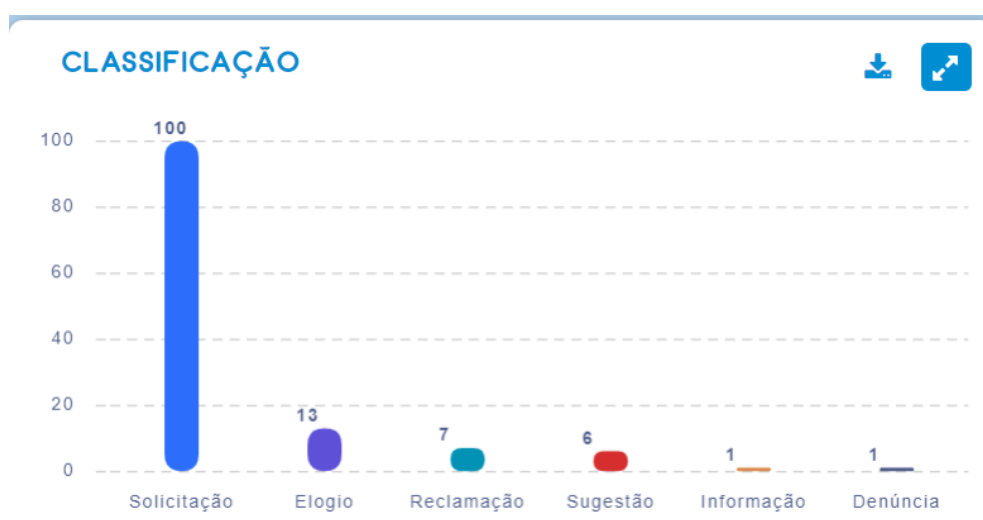
Formas de Entrada Macro



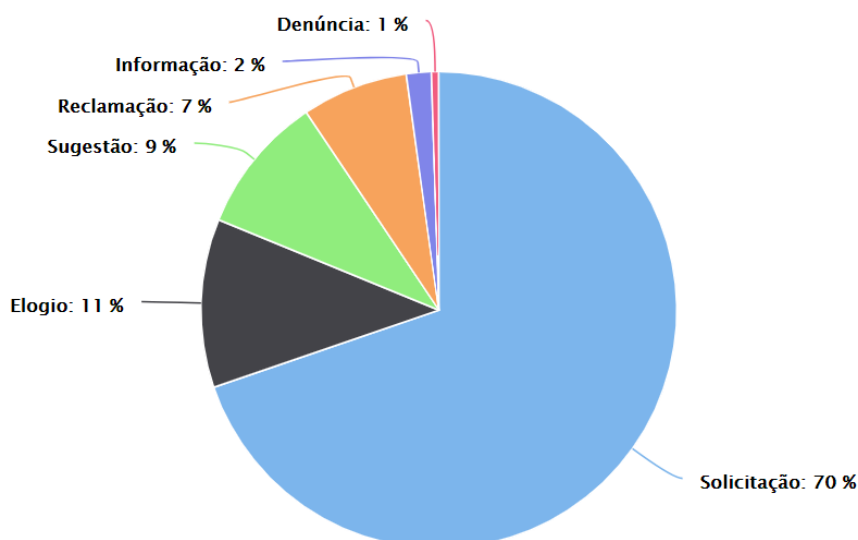
3) Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão)

Do total de 1241 (cento e vinte e quatro) manifestações, observa-se detalhadamente que tivemos, em sua maioria, solicitações. Vejamos os números:

- ✓ SOLICITAÇÃO (100) representando 70% (setenta por cento);
- ✓ ELOGIO (13) representando 11% (onze por cento);
- ✓ RECLAMAÇÃO (7) representando 7% (sete por cento);
- ✓ SUGESTÃO (6) representando 9% (nove por cento);
- ✓ INFORMAÇÃO (1) representando 2% (dois por cento) e
- ✓ DENÚNCIA (1) representando 1% (um por cento).



Classificação



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.

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



4.3

DIAS

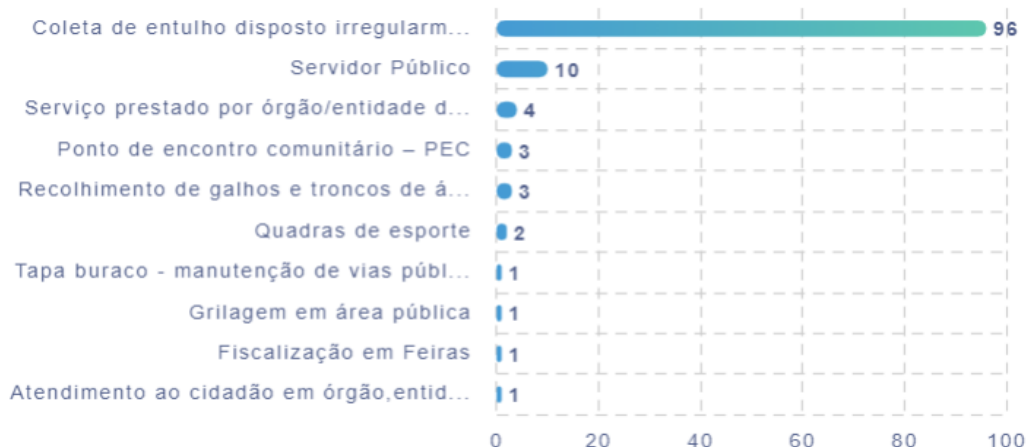
A evolução do prazo médio de resposta foi significativa; sendo que em outubro foi de 4.4; em novembro 4.8 e dezembro de 3.1.

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



5) Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



6) Pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação é realizada pelo cidadão. Nesta Administração, após trabalho de conscientização do cidadão da importância desta pesquisa para aprimoramento dos serviços prestados, conseguimos atingir índices excelentes.



7) 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 em tramitação.

Data de Abertura: 01/10/2020 a 31/12/2020

Prazo de Atendimento: a Prazo Expirado

Nome do Solicitante:

Todos Pessoa Física Pessoa Jurídica

Origem da Solicitação: Todos

Situação: Todos

Status da Situação:

Texto no Pedido:

Texto na Resposta:

Caso queira outra classificação, clique no título da coluna correspondente

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
Detalhar	00148000010202022	Administração Regional do Riacho Fundo	-	01/10/2020	21/10/2020	Respondido	Moisés marinho alves
Detalhar	00148000012202011	Administração Regional do Riacho Fundo	-	08/10/2020	03/11/2020	Respondido	Roberlei José Resende Belinati