



GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE RIACHO FUNDO I
OUIDORIA SECCIONAL

RELATÓRIO ANALÍTICO OUIDORIA RA – RFI ANUAL 2021

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 01/01/2021 a 31/12/2021.

DEMANDAS DA OUIDORIA

Observamos que a maioria das demandas foram respondidas e resolvidas, com um pequeno percentual de não resolvidas, apenas 0,542% (zero vírgula quarenta e dois 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 2021 conseguimos alcançar um percentual grande de classificação.

SITUAÇÃO

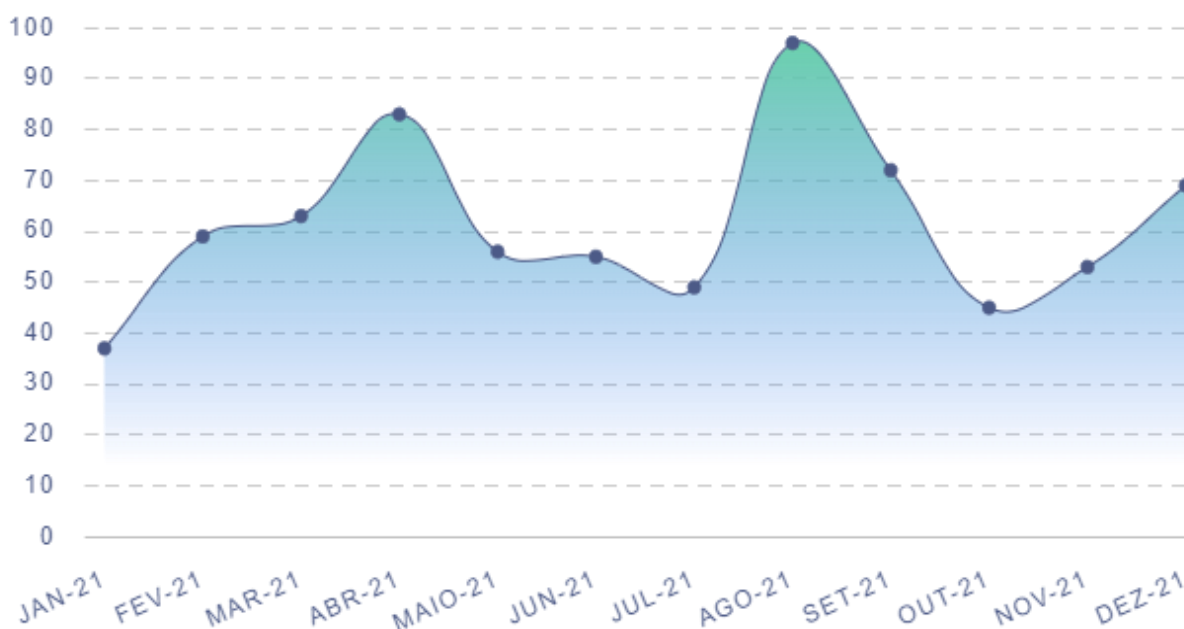


Fonte: Painel OUV-DF

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

Durante o período, verifica-se o registro de 738 (setecentos e trinta e oito) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional.

EVOLUÇÃO MENSAL



Fonte: Painel OUV-DF

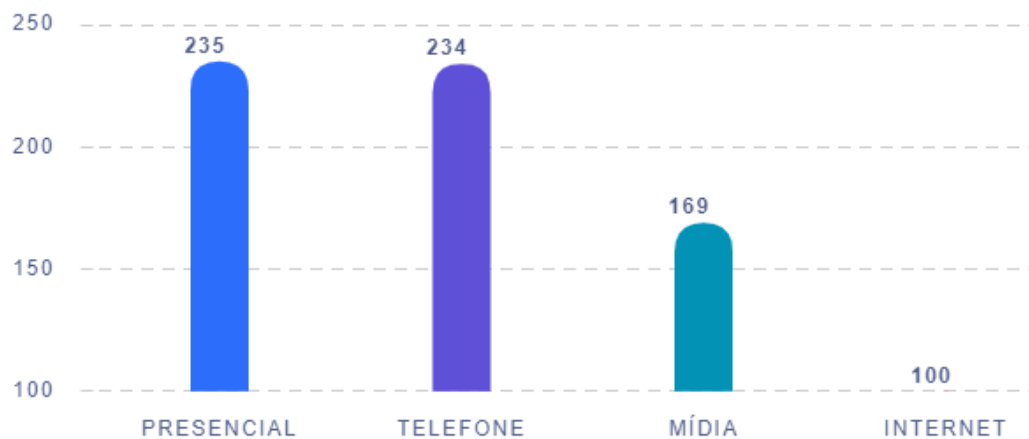
Do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria, de 738 (setecentos e trinta e oito), observamos que a quantidade de 37 (trinta e sete) no mês de janeiro, 59 (cinquenta e nove) no mês de fevereiro, 63 (sessenta e três) no mês de março, 83 (oitenta e três) no mês de abril, 56 (cinquenta e seis) no mês de maio, 55 (cinquenta e cinco) no mês de junho, 49 (quarenta e nove) no mês de julho, 97 (noventa e sete) no mês de agosto, 72 (setenta e dois) no mês de setembro, 45 (quarenta e cinco) no mês de outubro, 53 (cinquenta e três) no mês de novembro e 69 (sessenta 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 235 (duzentos e trinta e cinco) presenciais, 234 (duzentos e trinta e quatro) por telefone, 169 (cento e sessenta e nove) pela internet e 100 (cem) por mídia.

FORMAS DE ENTRADA



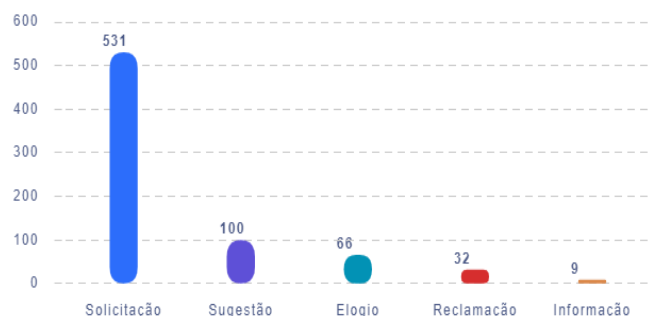
Fonte: Painel OUV-DF

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 (531) representando 72% (setenta e dois por cento);
- ✓ ELOGIO (66) representando 8,9% (oitenta e nove por cento);
- ✓ SUGESTÃO (100) representando 13,6% (treze vírgula e seis por cento);
- ✓ RECLAMAÇÃO (32) representando 4,3% (quatro vírgula e três por cento);
- ✓ INFORMAÇÃO (9) representando 1,2% (um vírgula dois por cento).

CLASSIFICAÇÃO



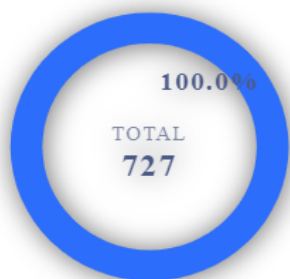
Fonte: Painel OUV-DF



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



5.1

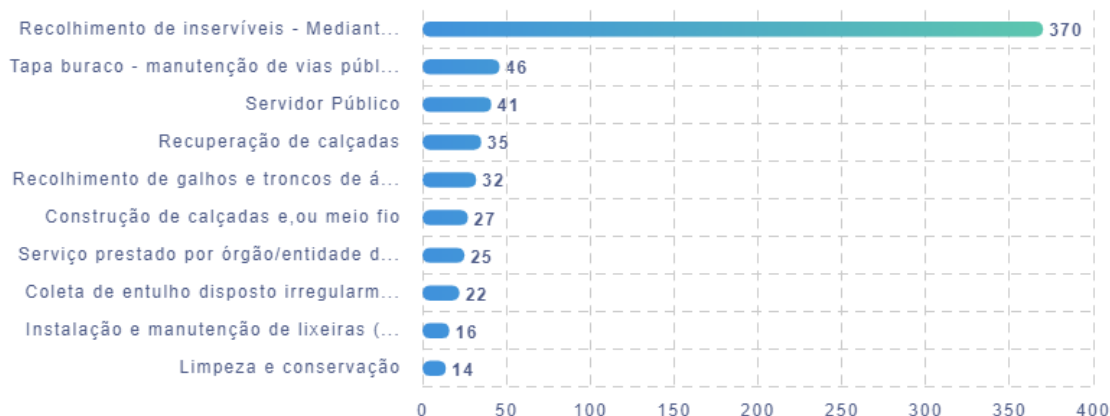
DIAS

Fonte: Painel OUV-DF

5) Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados

Os assuntos mais recorrentes e demandados: 1) Recolhimento de inservíveis (400), 2) Tapa buraco (46); 3) Servidor Público (41), 4) Recuperação de calçadas (35), 5) Recolhimento de Galhos e Troncos (32), 6) Construção de Calçada e ou meio fio (27), 7) Serviço prestado por órgão/entidade do governo (25), 8) Coleta de entulho disposto irregularmente (22), 9) Instalação e manutenção de lixeiras (16) e Limpeza e conservação (14).

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS





Fonte: Painel OUV-DF

6) Índice de resolutividade

RESOLUTIVIDADE



Fonte: Painel OUV-DF

O índice de resolutividade no ano de 2021 foi de 97% (noventa e sete 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 resolutividade de satisfação com o serviço da ouvidoria no ano de 2021 foi de 100%.

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. Visando sempre um atendimento humanizado e



personalizado, para que assim a população sinta-se parte do Governo e da Administração Pública.

Administração Regional do Riacho Fundo I 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 2021, não recebemos pedidos de informação.

The screenshot shows the e-SIC interface with the following elements:

- Header: e-SIC Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão. Greeting: Olá Juscimari Pinheiro de Carvalho - segunda-feira 10/01/2022 SAIR. Navigation: Registrar Pedido, Consultar Pedido, Consultar Recurso, SIC, Servidores, Dados Cadastrais, Relatórios, Home.
- Section: Consultar Pedido
- Form fields:
 - Órgão Superior: Administração Regional do Riacho Fundo
 - Protocolo: [Empty]
 - Órgão Superior/Vinculado: [Empty]
 - Data de Abertura: 01/01/2021 a 31/12/2021
 - Prazo de Atendimento: [Empty] a [Empty] Prazo Expirado
 - Nome do Solicitante: [Empty]
 - Radio buttons: Todos (selected), Pessoa Física, Pessoa Jurídica
 - Origem da Solicitação: Todos
 - Situação: Todos
 - Status da Situação: [Empty]
 - Texto no Pedido: [Empty]
 - Texto na Resposta: [Empty]
- Buttons: Limpar, Consultar
- Message: Nenhum registro encontrado

10) Rank desempenho de todos os órgãos em 2021

A Administração Regional do Riacho Fundo alcançou o 1º lugar no rank de todos os órgãos do Governo do Distrito Federal.



PAINEL Ouvidoria
DISTRITO FEDERAL

ANO: 01/01/2021 a 31/12/2021
CLASSIFICAÇÃO: DE, RE, SO, BU, IN, EL
ASSUNTO: SELECIONE O ASSUNTO
FORMA DE ENTRADA: SELECIONE A FORMA DE ENTRADA

TODOS OS ÓRGÃOS | **SECRETARIAS** | ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS | ENTIDADES | HOSPITAIS SES | HOSPITAIS IGES

Reúne informações interativas e em tempo real quanto aos indicadores de avaliações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF ranqueado pelos órgãos e entidades que o compõe... [+ Leia mais](#)

TODOS OS ÓRGÃOS

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	RA-RFI IRA XVIII	97%	738	100%	98%	96%	97%	98%	92%
2º	RA-IPAP IRA XXVIII	96%	553	99%	96%	95%	96%	98%	93%
3º	RA-CAND IRA XXI	94%	248	100%	97%	96%	96%	97%	94%
4º	RA-SAM IRA XIII	94%	1160	97%	94%	90%	92%	95%	84%
5º	IPREV/DF	92%	100	100%	96%	95%	96%	96%	92%
6º	RA-PW IRA XXIV	92%	224	97%	95%	84%	95%	68%	89%
7º	RA-BRAZ IRA IV	90%	885	87%	97%	94%	94%	97%	91%
8º	EMATER	89%	111	100%	87%	84%	86%	87%	80%
9º	RA-CRUZ IRA XII	88%	493	82%	96%	92%	95%	96%	85%
10º	SELDF	88%	313	100%	97%	95%	97%	97%	92%
11º	RA-TAG IRA III	88%	1401	100%	92%	88%	90%	93%	82%
12º	RA-ARNO IRA XXXIII	83%	354	98%	95%	94%	95%	100%	87%

11) Rank desempenho - Administrações Regionais em 2021

A Administração Regional do Riacho Fundo alcançou o 1º lugar no rank de todas as Administrações Regionais.

PAINEL Ouvidoria
DISTRITO FEDERAL

ANO: 01/01/2021 a 31/12/2021
CLASSIFICAÇÃO: DE, RE, SO, BU, IN, EL
ASSUNTO: SELECIONE O ASSUNTO
FORMA DE ENTRADA: SELECIONE A FORMA DE ENTRADA

TODOS OS ÓRGÃOS | SECRETARIAS | **ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS** | ENTIDADES | HOSPITAIS SES | HOSPITAIS IGES

Reúne informações interativas e em tempo real quanto aos indicadores de avaliações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF ranqueado pelos órgãos e entidades que o compõe... [+ Leia mais](#)

ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	RA-RFI IRA XVIII	97%	738	100%	98%	96%	97%	98%	92%
2º	RA-IPAP IRA XXVIII	96%	553	99%	96%	95%	96%	98%	93%
3º	RA-CAND IRA XXI	94%	248	100%	97%	96%	96%	97%	94%
4º	RA-SAM IRA XIII	94%	1160	97%	94%	90%	92%	95%	84%
5º	RA-PW IRA XXIV	92%	224	97%	95%	84%	95%	68%	89%
6º	RA-BRAZ IRA IV	90%	885	87%	97%	94%	94%	97%	91%
7º	RA-CRUZ IRA XII	88%	493	82%	96%	92%	95%	96%	85%
8º	RA-TAG IRA III	88%	1401	100%	92%	88%	90%	93%	82%
9º	RA-ARNO IRA XXXIII	83%	354	98%	95%	94%	95%	100%	87%
10º	RA-REC IRA XVI	83%	169	77%	95%	81%	85%	92%	65%
11º	RA-VARJ IRA XXIII	80%	11	100%	75%	67%	75%	100%	25%
12º	RA-SCIA IRA XXVI	80%	565	96%	88%	88%	92%	90%	80%
13º	RA-JB IRA XXVIII	78%	229	99%	94%	91%	92%	96%	84%



12) Índice de transparência ativa

A Administração Regional do Riacho Fundo recebeu o prêmio do Índice de Transparência Ativa por atingir 100%.