

RELATÓRIO ANALÍTICO OUVIDORIA ANUAL 2022

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 01/01/2022 a 15/12/2022.

DEMANDAS DA OUVIDORIA

Observamos que em 2022 a maioria das demandas foram respondidas e resolvidas, comum pequeno percentual de não resolvidas, apenas 1,3% (um vírgula três 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 2022 conseguimos alcançar um percentual grande de classificação.

Em comparação ao ano de 2021, tivemos uma queda na quantidade de demandas, conforme consta nas imagens abaixo, sendo que no ano de 2022 houveram 620 (seiscentos e vinte) demandas, enquanto em 2021 houveram 738 (setecentos e trinta e oito) manifestações.

2022:

SITUAÇÃO



2021:

SITUAÇÃO



Fonte: Painel OUV-DF

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

Durante o ano de 2022, verifica-se o registro de 620 (seiscentos e vinte) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional. Enquanto que no ano de 2021 tivemos o registro de 738 (setecentos e trinta e oito) demandas, vejamos:

2022

EVOLUÇÃO MENSAL



Fonte: Painel OUV-DF

Do total de 620 (seiscentos e vinte) manifestações recebidas por esta ouvidoria no ano de 2022, observamos 66 (sessenta e seis) em janeiro, 71 (setenta e um) em fevereiro, 91 (noventa e um) em março, 59 (cinquenta e nove) em abril, 50 (cinquenta) em maio, 46 (quarenta e seis) em junho, 57 (cinquenta e sete) em julho, 57 (cinquenta e sete) em agosto, 36 (trinta e seis) em setembro, 26 (vinte e seis) em outubro, 46 (quarenta e seis) em novembro e 15 (quinze) em dezembro.

2021

EVOLUÇÃO MENSAL



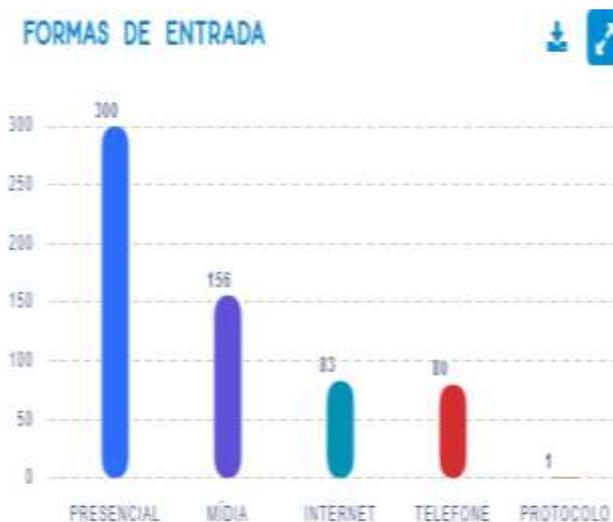
Fonte: Painel OUV-DF

Já em relação ao ano de 2021, do total de 738 (setecentos e trinta e oito) manifestações recebidas por esta ouvidoria, observamos 37 (trinta e sete) em janeiro, 59 (cinquenta e nove) em fevereiro, 63 (sessenta e três) em março, 83 (oitenta e três) em abril, 56 (cinquenta e seis) em maio, 55 (cinquenta e cinco) em junho, 49 (quarenta e nove) em julho, 97 (noventa e sete) em agosto, 72 (setenta e dois) em setembro, 45 (quarenta e cinco) em outubro, 53 (cinquenta e três) em novembro e 69 (sessenta e nove) em dezembro.

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

Em uma análise sobre os canais de entrada das manifestações, nota-se que o atendimento presencial é o mais procurado pela sociedade, vejamos os números:

2022



Fonte: Painel OUV-DF

No ano de 2022 do total de manifestações por canais de entrada permaneceu em sua maioria o atendimento presencial, sendo 300 (trezentos) presenciais, 156 (cento e cinquenta e seis) por mídia, 83 (oitenta e três) pela internet, 80 (oitenta) por telefone e 1 (um) por protocolo.

Uma diferença notada é que o segundo canal em 2021 foi telefone enquanto em 2022 foi mídia.

2021



Fonte: Painel OUV-DF

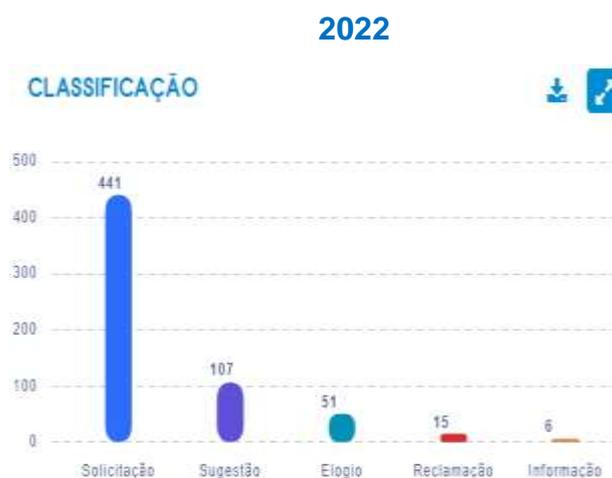
Por fim, vale ressaltar que em relação ano de 2021, temos que 235 (duzentos e trinta e cinco) foram presenciais, 234 (duzentos e trinta e quatro) por telefone, 169 (cento e sessenta e nove) pela internet e 100 (cem) por mídia.

O canal de telefone foi muito utilizado ainda em decorrência da pandemia.

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

Do total das manifestações recebidas em **2022**, observa-se que tivemos, em sua maioria, solicitações, vejamos os números:

- ✓ SOLICITAÇÃO (441) representando 71,1% (setenta e um vírgula um por cento);
- ✓ SUGESTÃO (107) representando 17,3% (dezesete vírgula três por cento);
- ✓ ELOGIO (51) representando 8,2% (oito vírgula e dois por cento);
- ✓ RECLAMAÇÃO (15) representando 2,4% (dois vírgula e quatro por cento);
- ✓ INFORMAÇÃO (6) representando 1,0% (um por cento).



Fonte: Painel OUV-DF

Já em relação ao ano de **2021** tivemos um número maior de manifestações, mas como em 2022, em sua maioria foram 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).



Fonte: Painel OUV-DF

4) Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria

No ano de 2022 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 6,9 (seis vírgula nove) dias. Ressaltamos aqui que a ausência de uma demanda se dá pelo fato de a mesma ter sido respondida após o dia 15/12/2022, não constando portanto, neste relatório.

2022



Fonte: Painel OUV-DF

Enquanto que no ano de 2021, tivemos a seguinte situação de 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.

2021



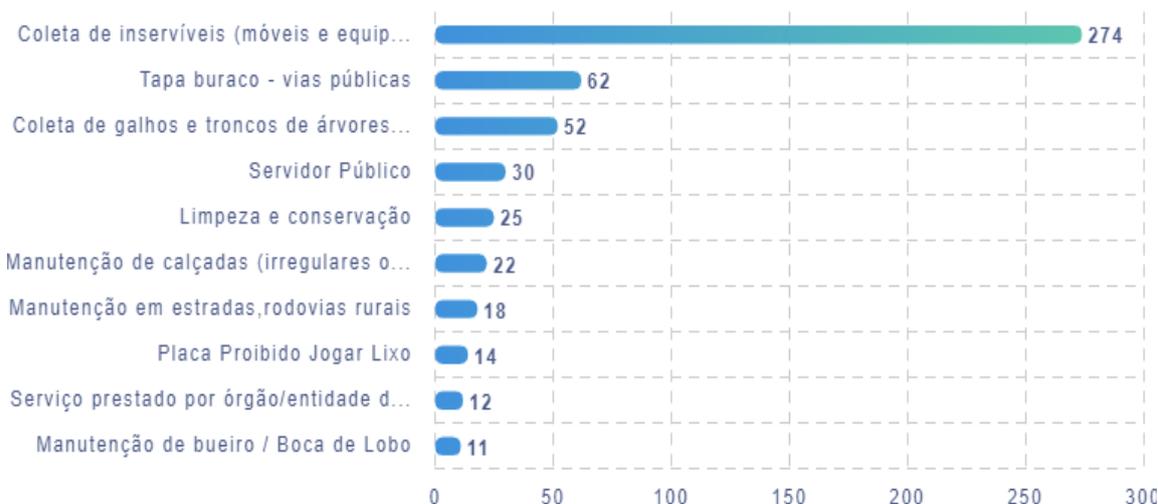
Fonte: Painel OUV-DF

5) Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados:

No tocante aos dois primeiros assuntos mais demandados, 2022 manteve-se igual a 2021, sendo que os 10 (dez) assuntos mais recorrentes foram:

2022

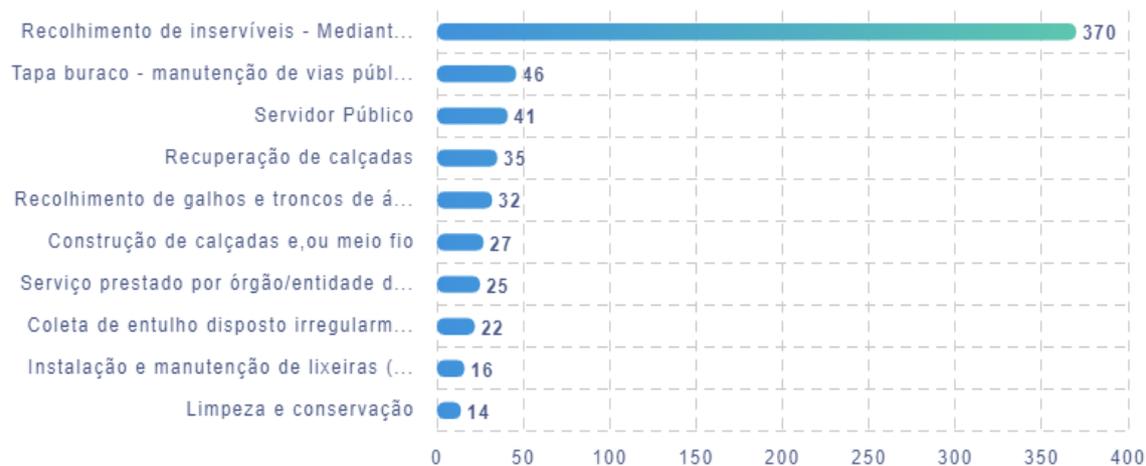
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Fonte: Painel OUV-DF

2021

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Fonte: Painel OUV-DF

Da análise dos gráficos acima, verifica-se que os serviços de “Coleta de inservíveis” e “Tapa-buraco” são as solicitações mais demandadas pela comunidade, por isso, recomenda-se maiores concentrações de esforços da equipe técnica.

6) Índice de resolutividade

Este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão, mas é relevante destacar que houve um decréscimo neste índice no ano de 2022 comparado ao ano de 2021, pois em 2021 foi de 97% (noventa e sete por cento) enquanto em 2022 foi de 94% (noventa e quatro por cento), provavelmente por termos alcançados um pouco menos de demandas registradas e também avaliadas.



Fonte: Painel OUV-DF

7) Índice de satisfação com o do serviço da ouvidoria

No tocante a satisfação com o serviço da ouvidoria, registrou-se uma queda de sete pontos percentuais no índice de satisfação com o serviço da ouvidoria no ano de 2022 comparado ao ano de 2021, pois em 2021 foi de 100% (cem por cento) e 2022 foi de 93% (noventa e três por cento).



Fonte: Painel OUV-DF

8) Outras ações de ouvidorias

Divulgação do atendimento presencial nesta RA e um trabalho de acolhimento do cidadão na Ouvidoria, visando sempre um atendimento humanizado e personalizado, fazendo com que a população se sinta vontade de buscar nossos serviços, informando o cidadão do direito de participação popular e controle social por meio da utilização do serviço de Ouvidorias do Distrito Federal; buscando conscientizar a população da importância do exercício dos direitos constitucionais, para que assim a população sinta-se parte do Governo e da Administração Pública, contribuindo para um governo mais democrático e eficiente.

A 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 2022 foram recebidos 8 (oito) pedidos de informação, alguns destes não competiam a esta RA e foram tramitados ao órgão detentor da informação, enquanto que no ano de 2021 não recebemos pedidos de informação, conforme constam nas imagens abaixo.

2022



Aplic	Processo	Órgão Solicitante	Órgão Responsável	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
	01-48300002022003	Administração Regional do Riacho Fundo I	-	20/11/2022	21/12/2022	Respondido
	01-48300002022004	Administração Regional do Riacho Fundo I	-	22/03/2022	11/04/2022	Respondido
	01-48300002022005	Administração Regional do Riacho Fundo I	-	24/07/2022	24/07/2022	Respondido
	01-48300002022007	Administração Regional do Riacho Fundo I	-	02/06/2022	28/06/2022	Respondido
	01-48300002022008	Administração Regional do Riacho Fundo I	-	12/10/2022	07/11/2022	Respondido
	01-48300002022009	Administração Regional do Riacho Fundo I	-	02/11/2022	02/11/2022	Respondido
	01-48300002022010	Administração Regional do Riacho Fundo I	-	04/08/2022	27/08/2022	Respondido
	01-48300002022011	Administração Regional do Riacho Fundo I	-	20/06/2022	19/10/2022	Respondido

2021

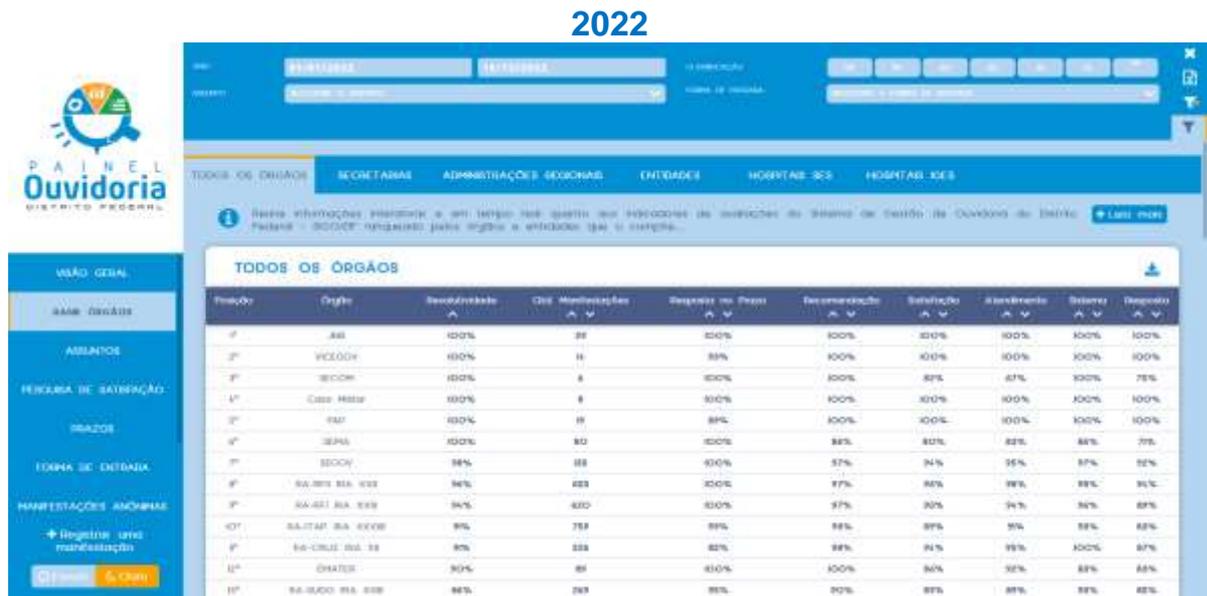


Fonte: E-sic DF

10) Rank desempenho de todos os órgãos em 2022

A Administração Regional do Riacho Fundo no ano de 2022 ficou em 9º lugar no Rank de todos os órgãos do Governo do Distrito Federal.

2022

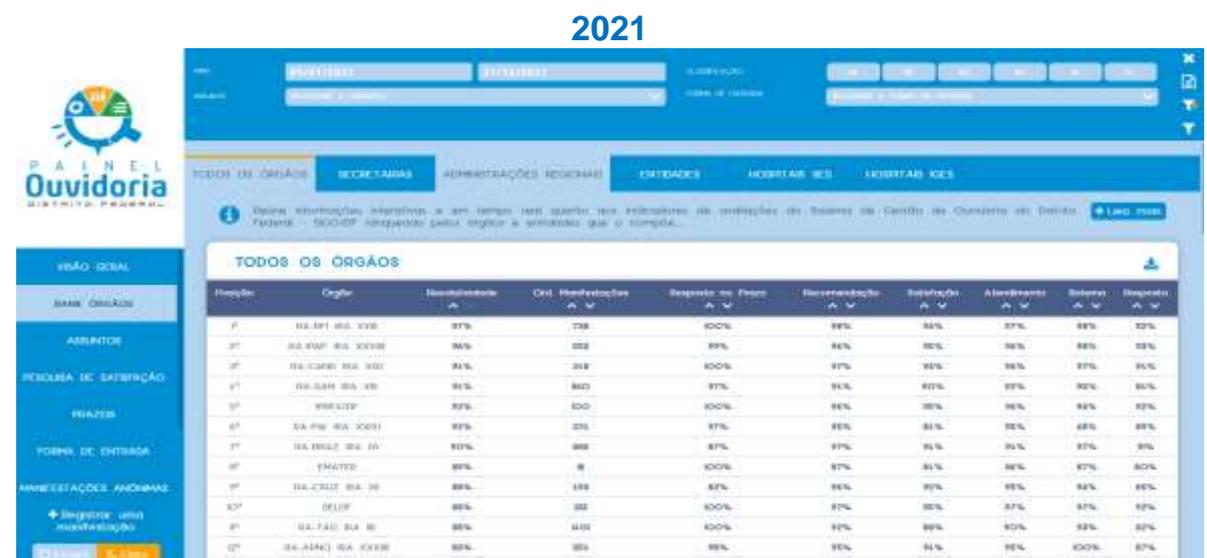


Rank	Orgão	Satisfação	Qual. Prestações	Requisito no Prazo	Recomendação	Satisfação	Abandono	Retorno	Resposta
1º	JM	100%	88	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2º	VELOCID	100%	11	88%	100%	100%	100%	100%	100%
3º	SECOM	100%	8	100%	100%	82%	87%	100%	75%
4º	Coord. Migraç	100%	8	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5º	EM	100%	19	88%	100%	100%	100%	100%	100%
6º	SEPA	100%	80	100%	88%	80%	82%	88%	75%
7º	SECOM	88%	88	100%	57%	74%	75%	87%	88%
8º	SA-REU SA- 333	86%	88	100%	87%	86%	88%	88%	88%
9º	SA-REU SA- 333	84%	100	100%	87%	80%	74%	88%	88%
10º	SA-REU SA- 333	84%	78	88%	88%	88%	84%	88%	88%
11º	SA-REU SA- 33	83%	88	88%	88%	84%	88%	100%	88%
12º	EMATEC	80%	89	100%	100%	80%	82%	88%	88%
13º	SA-REU SA- 333	80%	89	88%	70%	88%	88%	88%	88%

Fonte: Painel OUV-DF

Enquanto que no ano de 2021, a Administração Regional do Riacho Fundo alcançou o 1º lugar, conforme consta na imagem abaixo:

2021



Rank	Orgão	Satisfação	Qual. Prestações	Requisito no Prazo	Recomendação	Satisfação	Abandono	Retorno	Resposta
1º	SA-REU SA- 333	97%	73	100%	88%	84%	87%	88%	82%
2º	SA-REU SA- 333	96%	88	88%	88%	88%	88%	88%	88%
3º	SA-REU SA- 333	84%	89	100%	87%	88%	88%	87%	88%
4º	SA-REU SA- 33	84%	80	87%	88%	80%	88%	88%	88%
5º	EMATEC	83%	100	100%	88%	88%	88%	88%	88%
6º	SA-REU SA- 333	83%	88	87%	88%	84%	88%	88%	88%
7º	SA-REU SA- 33	80%	88	87%	87%	84%	88%	87%	88%
8º	EMATEC	80%	8	100%	87%	84%	88%	87%	80%
9º	SA-REU SA- 33	80%	88	87%	88%	88%	88%	88%	88%
10º	SECOM	80%	88	100%	87%	88%	87%	87%	88%
11º	SA-REU SA- 33	80%	80	100%	87%	88%	80%	88%	88%
12º	SA-REU SA- 333	80%	88	88%	88%	84%	88%	100%	87%

Fonte: Painel OUV-DF

11) Rank desempenho - Administrações Regionais em 2022

A Administração Regional do Riacho Fundo alcançou o 2º lugar no Rank de todas as Administrações Regionais.

2022

Ranking	Origem	Resultados	Ord. Manifestações	Resposta em Prazo	Recomendação	Satisfação	Acesso	Segurança	Resposta
1º	RA-RF-BA-XXX	91%	633	100%	97%	94%	96%	96%	91%
2º	RA-RF-BA-XXX	86%	620	100%	87%	89%	84%	86%	88%
3º	RA-DF-BA-XXXX	86%	759	99%	82%	88%	86%	82%	89%
4º	RA-DF-BA-XX	85%	228	85%	98%	94%	95%	100%	87%
5º	RA-RF-BA-XXX	84%	269	95%	90%	89%	89%	93%	85%
6º	RA-RF-BA-XXXX	84%	222	99%	94%	93%	84%	94%	89%
7º	RA-DF-BA-XXXX	77%	170	94%	82%	79%	88%	73%	75%
8º	RA-DF-BA-XXXX	76%	188	100%	90%	87%	88%	92%	90%
9º	RA-RF-BA-XX	75%	380	100%	85%	89%	84%	92%	79%
10º	RA-RF-BA-XX	73%	58	74%	82%	86%	89%	82%	78%
11º	RA-DF-BA-XXXX	68%	80	100%	82%	85%	84%	85%	88%
12º	RA-RF-BA-XX	68%	67	95%	84%	82%	84%	84%	79%
13º	RA-RF-BA-XXXX	65%	239	78%	89%	74%	89%	87%	84%

Fonte: Painel OUV-DF

Enquanto em 2021, esta Administração Regional do Riacho Fundo I, ficou em 1º lugar no Rank de todas as Administrações Regionais, conforme consta a imagem abaixo:

2021

Ranking	Origem	Resultados	Ord. Manifestações	Resposta em Prazo	Recomendação	Satisfação	Acesso	Segurança	Resposta
1º	RA-RF-BA-XXX	87%	738	100%	98%	95%	97%	96%	92%
2º	RA-RF-BA-XXXX	86%	333	99%	94%	95%	94%	96%	89%
3º	RA-RF-BA-XXX	84%	218	100%	97%	96%	96%	97%	94%
4º	RA-DF-BA-XX	84%	880	87%	94%	90%	92%	95%	84%
5º	RA-RF-BA-XXXX	82%	221	87%	95%	84%	88%	88%	89%
6º	RA-RF-BA-XX	80%	285	87%	97%	91%	94%	87%	86%
7º	RA-RF-BA-XX	80%	692	82%	96%	92%	95%	94%	89%
8º	RA-RF-BA-XX	80%	108	100%	92%	88%	90%	92%	82%
9º	RA-RF-BA-XXXX	80%	294	86%	95%	94%	92%	100%	87%
10º	RA-RF-BA-XX	80%	169	77%	85%	86%	85%	92%	85%
11º	RA-RF-BA-XXXX	80%	8	100%	75%	87%	70%	100%	28%
12º	RA-RF-BA-XXXX	80%	335	86%	88%	88%	92%	90%	80%
13º	RA-RF-BA-XXXX	78%	229	99%	94%	96%	92%	96%	84%

Fonte: Painel OUV-DF