



ADMINISTRAÇÃO RIACHO FUNDO I - RA XVII

RELATÓRIO 2º TRIMESTRE - 01/04/2020 A 30/06/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson M. Martins

Administradora Regional: Ana Lúcia Melo

Ouvidor Geral: José dos Reis

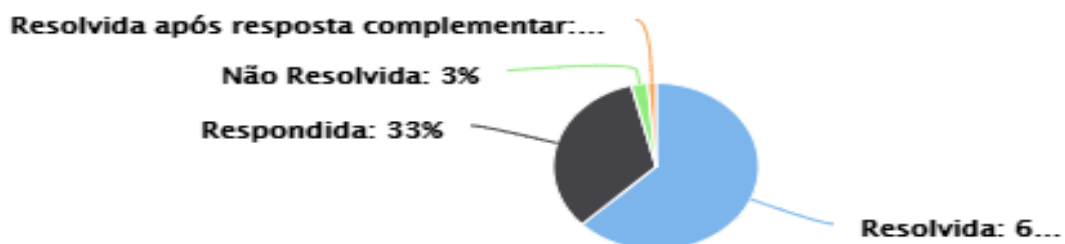
Ouvidor Regional: Juscimari Pinheiro de Carvalho

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 01/04/2020 a 30/06/2020.

DEMANDAS DA OUVIDORIA

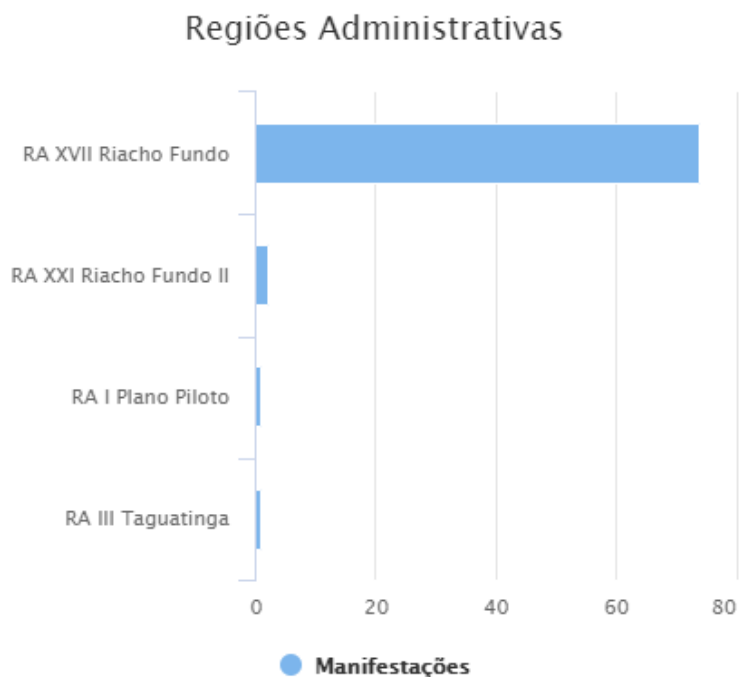
Observamos que a maioria das demandas foram respondidas e resolvidas, com um pequeno percentual não resolvida, apenas 3% (três por cento).

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.

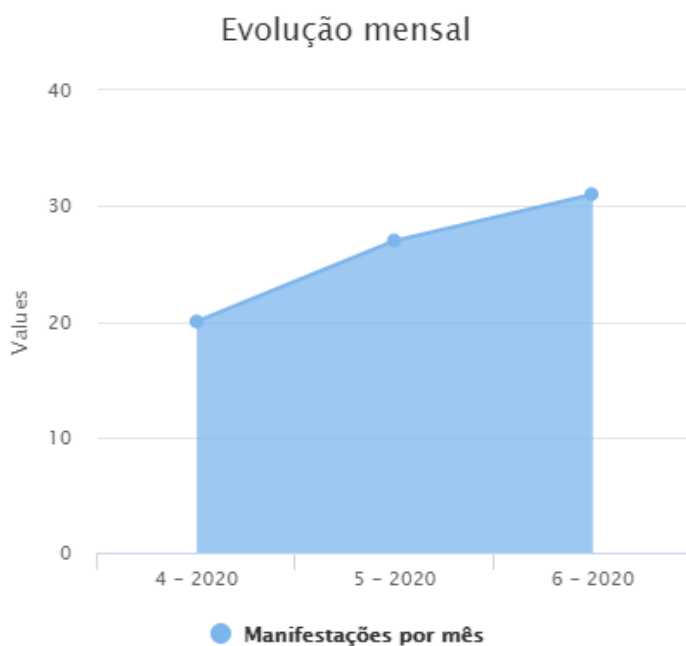


1) Total de manifestações recebidas pela ouvidoria e quantitativo mensal desses registros.

Verifica-se o registro de 78 (setenta e oito) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional.

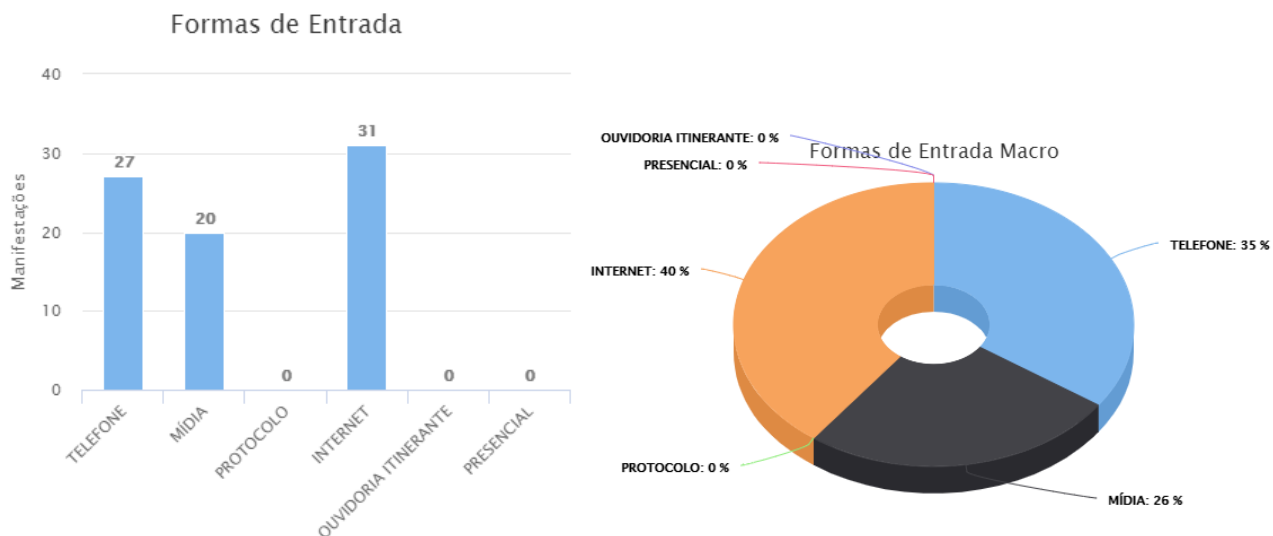


Do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria, de 78 (setenta e oito), observamos que 20 (vinte) em abril, 27 (vinte e sete) em maio e 31 (trinta e um) em junho. Houve um aumento significativo das manifestações em junho, comparando o mês de abril e maio.



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

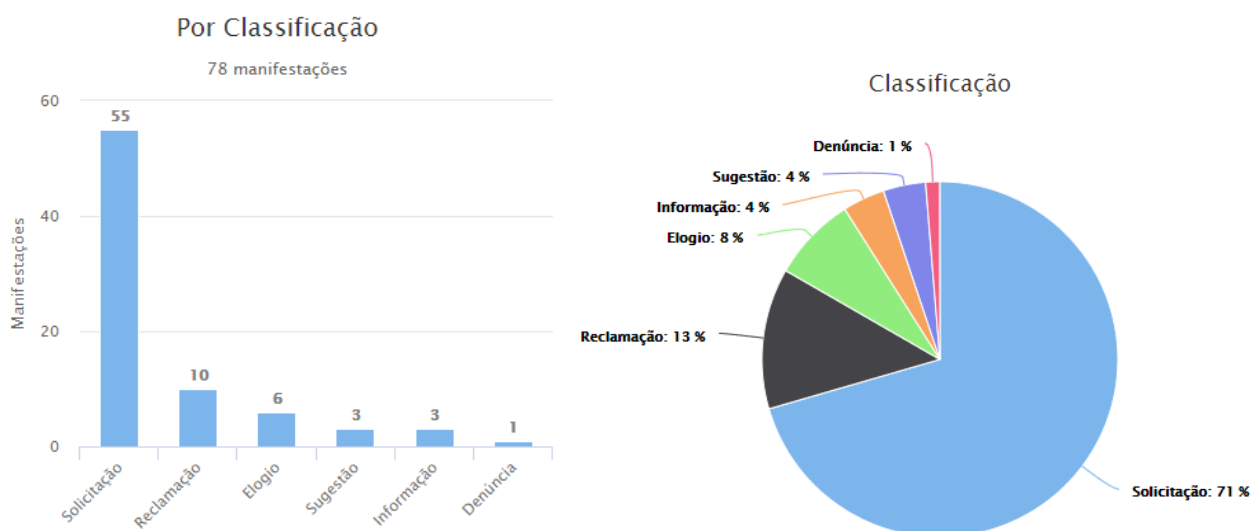
O total de manifestações por canais de entrada foi de: 31 (trinta e um) equivalente a 40% (quarenta por cento) pela internet, 27 (vinte e sete) equivalente a 35% (trinta e cinco por cento) pelo telefone e 20 (vinte) equivalente a 26% (vinte e seis por cento) por mídia.



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

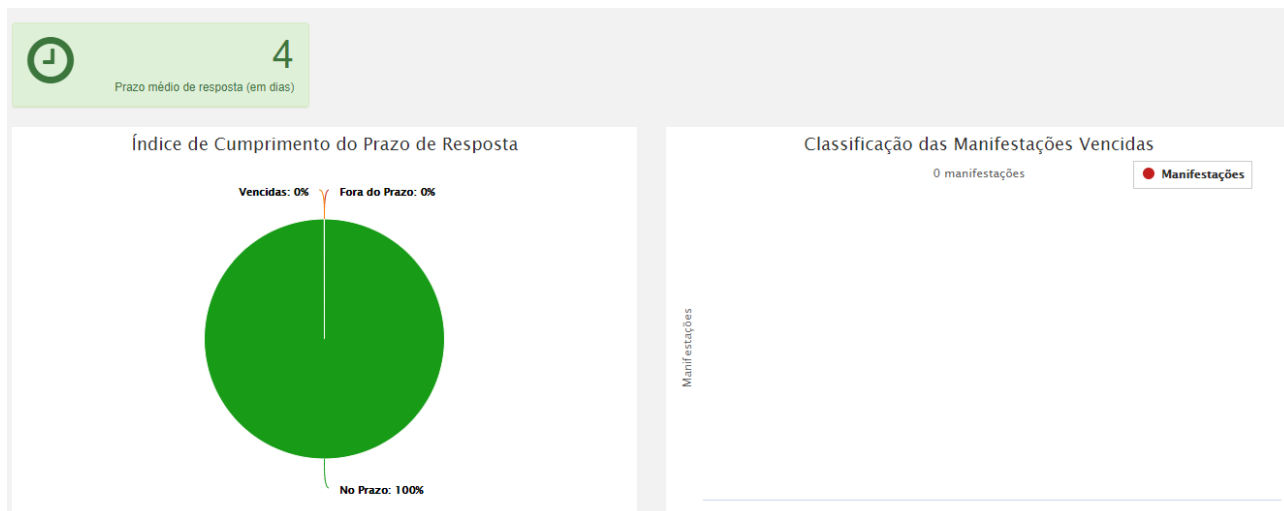
Do total de 78 (setenta e oito) manifestações, observa-se detalhadamente que tivemos, em sua maioria, solicitações. Vejamos os números:

- ✓ SOLICITAÇÃO (55) representando 71% (setenta e um por cento);
- ✓ RECLAMAÇÃO (10) representando 13% (treze por cento);
- ✓ ELOGIO (6) representando 8% (oito por cento);
- ✓ SUGESTÃO (3) representando 4% (quatro por cento);
- ✓ INFORMAÇÃO (3) representando 4% (quatro por cento);
- ✓ DENÚNCIA (1) representando 1% (um por cento).



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. E nenhuma teve resposta fora do prazo. Nota-se que o prazo médio de resposta é de apenas 4 (quatro) dias.



5) Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados

Os assuntos mais recorrentes e demandados:

- ✓ Coleta de entulho disposto irregularmente (trinta e nove);
- ✓ Tapa buraco – manutenção de vias públicas (dez);
- ✓ Serviços prestados por órgão/entidade do Governo do DF (cinco);
- ✓ Recolhimento de galhos e tronco de árvores (quatro);
- ✓ Servidor Público (quatro);
- ✓ Fiscalização de contêiner, recipiente para lixo (dois);
- ✓ Papa-entulho (dois);
- ✓ Fiscalização coronavírus (duas);
- ✓ Vaga para atendimento em unidade do CRAS (uma);
- ✓ Laudo de topografia (uma);
- ✓ Atendimento na rede de Ouvidorias do DF (uma);
- ✓ Área de proteção ambiental (uma);
- ✓ Recuperação de calçadas (uma);
- ✓ Fiscalização – degradação do solo (uma).

Coleta de entulho disposto irregularmente	Tapa buraco - manutenção de vias públicas		Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF		Recolhimento de galhos e troncos de árvores		
	Servidor Público	Fiscalização em Contêiner, recipiente para lixo	Papa-entulho		Fiscalização Coronavírus		Vagas para atendimento em unidade do CRAS
		Laudo de topografia	Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF	Área de proteção ambiental	Recuperação de calçadas	Fiscalização - Degradação do Solo	
Estacionamento Público							

6) Índice de resolatividade



O índice de resolatividade no 4º trimestre foi de 96% (noventa e seis por cento); este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão.

7) Índice de satisfação com o do serviço da ouvidoria



O índice de satisfação com o serviço da ouvidoria neste 2º trimestre foi de 99% (noventa e nove por cento).

8) 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 2º trimestre foi de apenas 01 (uma), e a situação do pedido está como RESPONDIDA.

Prazo de Atendimento: a Prazo Expirado

Nome do Solicitante:

Todos Pessoa Física Pessoa Jurídica

Origem da Solicitação:


Situação:

Status da Situação:

Texto no Pedido:

Texto na Resposta:

Caso queira outra classificação, clique no título de

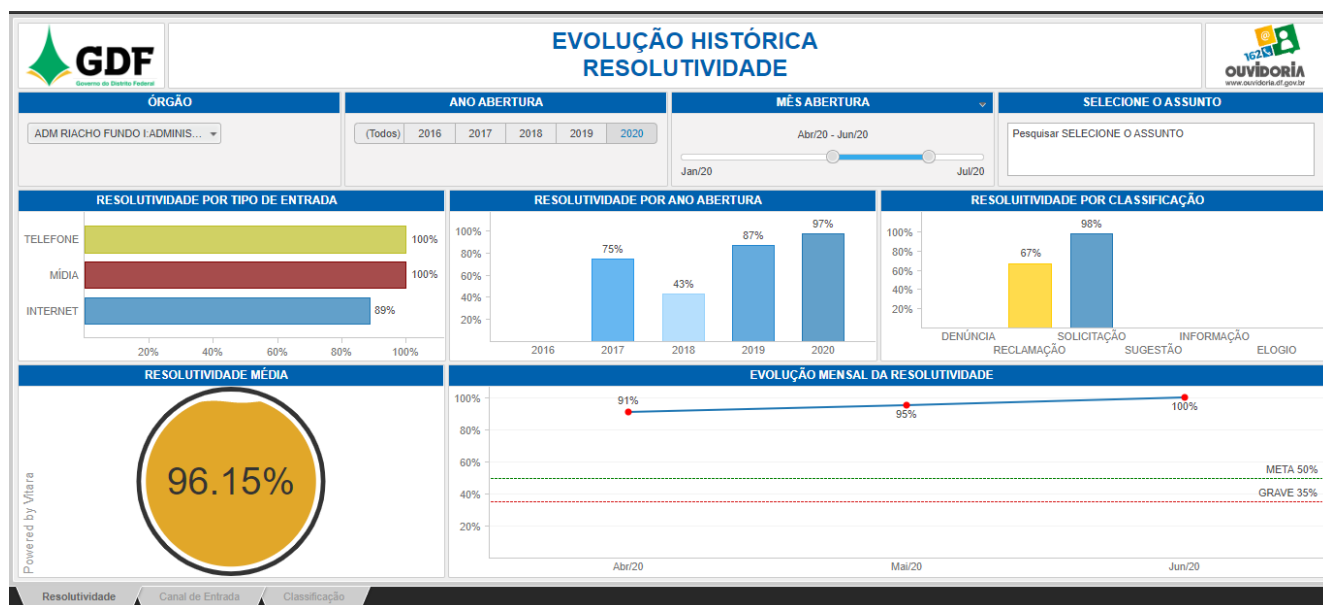
Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
	0014800008202053	Administração Regional do Riacho Fundo	-	08/05/2020	01/06/2020	Respondido

9) Rank entre as Regiões Administrativas

ANO ABERTURA		AGRUPAMENTO POR ÓRGÃOS								
(Todos)	2016	2017	2018	2019	2020	ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS				
ANO MÊS ABERTURA		ASSUNTO								
Abr/20 - Jun/20		Pesquisar ASSUNTO								
Jan/20	Jul/20									
Órgão Sigla	Índice de RESOLUTIVIDADE	Índice de RECOMENDAÇÃO	Índice de Satisfação - SERVIÇO DE OUVIDORIA	Taxa de Satisfação - ATENDIMENTO	Taxa de Satisfação - SISTEMA OUV-DF	Taxa de Satisfação - RESPOSTA	Total Manifestações Registradas	% NO PRAZO	Avali	
ADM CANDANGOLÂNDIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	61	91%		
ADM S.I.A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	10	82%		
ADM VARJÃO	100%	100%	83%	100%	100%	50%	19	101%		
ADM SANTA MARIA	99%	96%	97%	96%	96%	96%	223	94%		
ADM SUDOESTE/OCTOG	97%	100%	99%	99%	100%	99%	193	93%		
ADM BRAZLÂNDIA	97%	100%	100%	100%	100%	100%	171	39%		
ADM RIACHO FUNDO I	96%	100%	99%	100%	100%	97%	78	85%		
ADM PARANOÁ	86%	99%	96%	97%	98%	93%	294	80%		
ADM GAMA	82%	88%	87%	87%	92%	82%	231	93%		
ADM ITAPOÁ	81%	84%	79%	80%	80%	76%	113	80%		
ADM NÚCLEO BAND	80%	100%	92%	100%	100%	75%	35	58%		
ADM PLANALTINA	80%	98%	97%	97%	99%	94%	262	94%		
ADM LAGO NORTE	74%	89%	83%	83%	94%	72%	52	80%		
ADM TAQUARITINGA	73%	87%	86%	86%	87%	83%	61	86%		

Observa-se que a Administração Regional do Riacho Fundo está em sétimo lugar no rank do segundo trimestre.

10) Evolução histórica



Observa-se que a resolutividade no ano de 2017 no mesmo período teve 75% (setenta e cinco por cento), em 2018 teve 47% (quarenta e sete por cento), em 2019 teve 87% (oitenta e sete por cento) e em 2020 teve 97% (noventa e sete por cento). A média de todos esses anos é de 96% (noventa e seis por cento)