



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

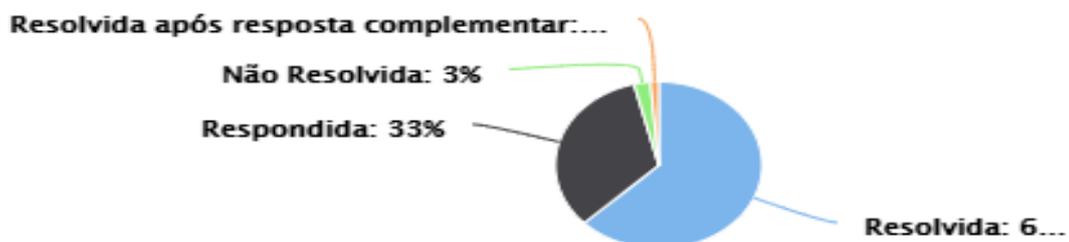
Ouvidor Regional: Juscimari Pinheiro de Carvalho

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

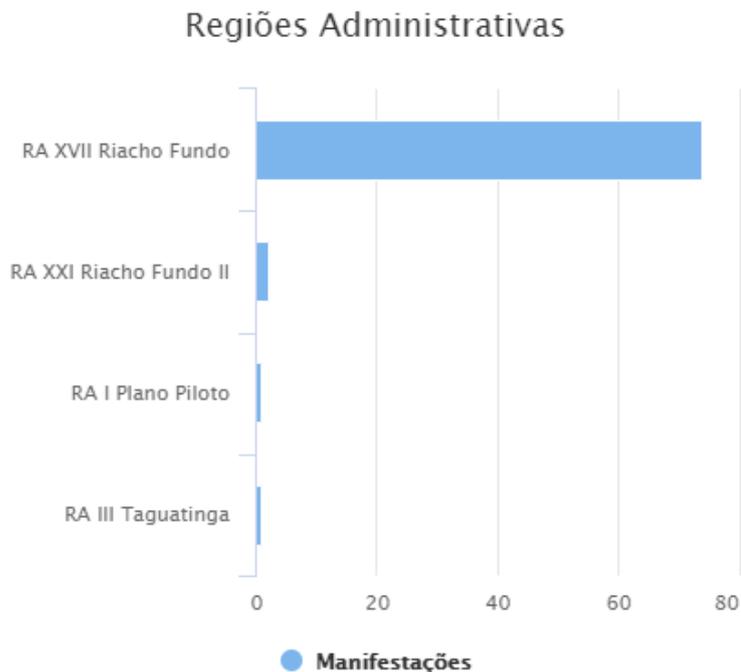
Observamos que a maioria das demandas foram respondidas e resolvidas, com um pequeno percentual não resolvida, apenas 3% (três por cento).

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.

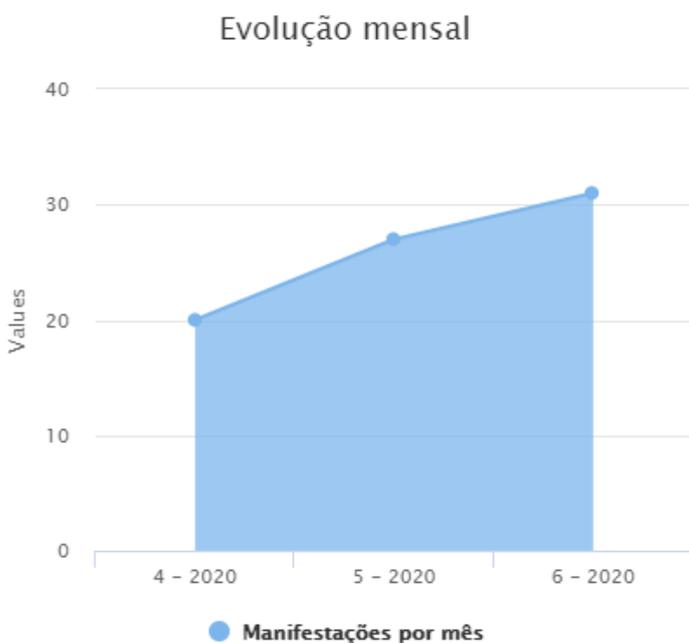


1) Total de manifestações recebidas pela ouvidoria e quantitativo mensal desses registros.

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

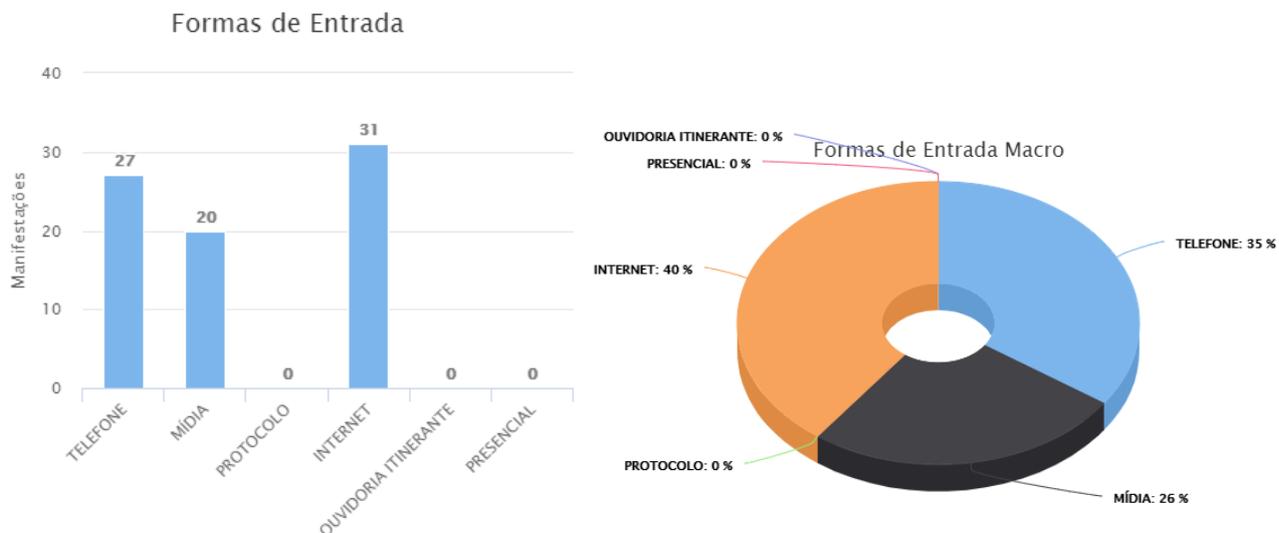


Do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria, de 78 (setenta e oito), observamos que 20 (vinte) em abril, 27 (vinte e sete) em maio e 31 (trinta e um) em junho. Houve um aumento significativo das manifestações em junho, comparando o mês de abril e maio.



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

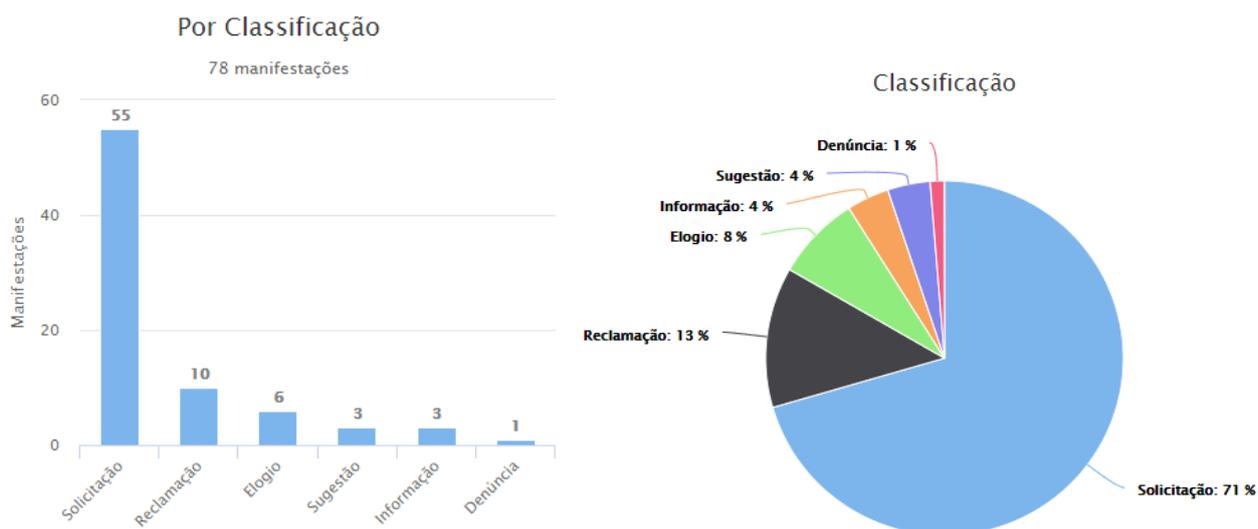
O total de manifestações por canais de entrada foi de: 31 (trinta e um) equivalente a 40% (quarenta por cento) pela internet, 27 (vinte e sete) equivalente a 35% (trinta e cinco por cento) pelo telefone e 20 (vinte) equivalente a 26% (vinte e seis por cento) por mídia.



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

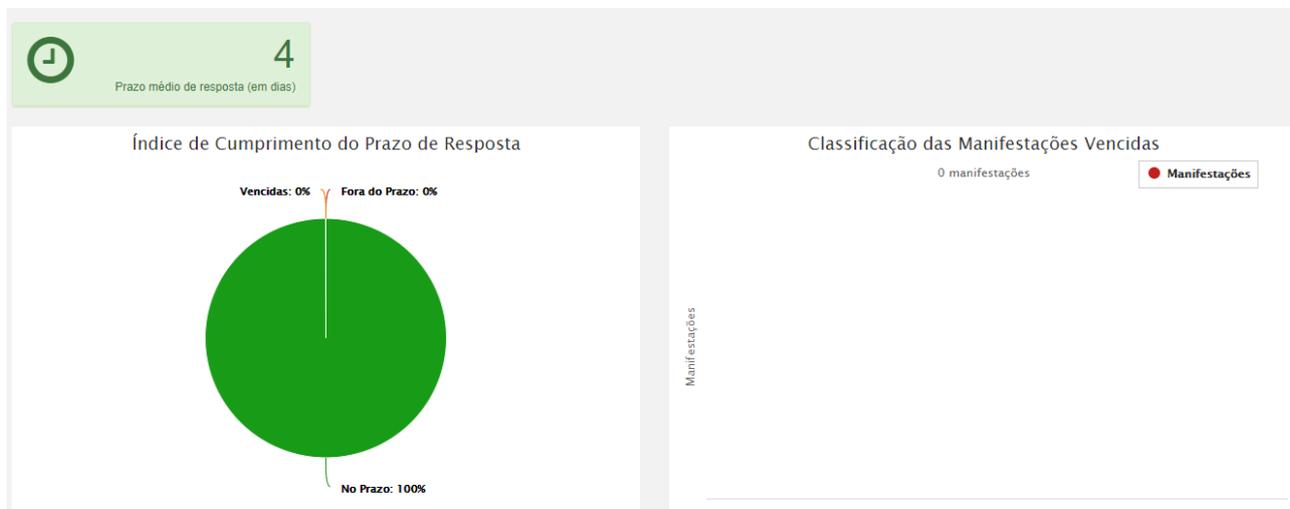
Do total de 78 (setenta e oito) manifestações, observa-se detalhadamente que tivemos, em sua maioria, solicitações. Vejamos os números:

- ✓ 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
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

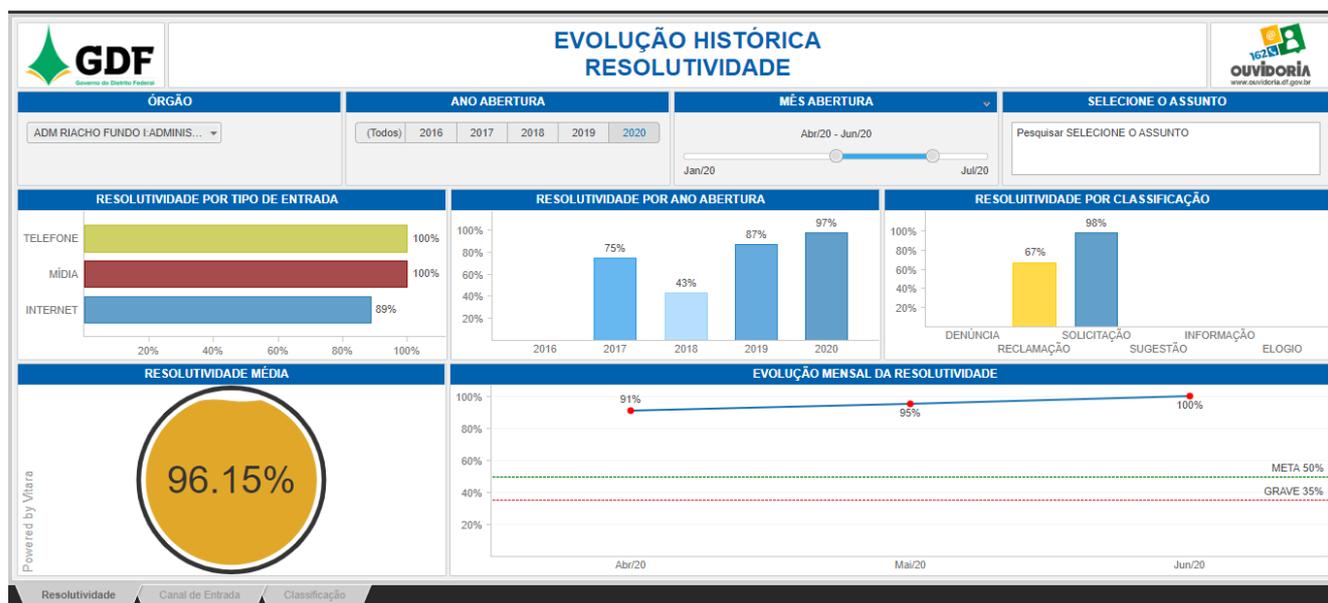
Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
	0014800008202053	Administração Regional do Riacho Fundo	-	08/05/2020	01/06/2020	Respondido

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)