

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO RIACHO FUNDO - RA XVII

RELATÓRIO DE COMPARATIVO 2018 X 2019

No ano de 2019 tivemos um crescimento expressivo quanto ao numero de manifestações, pois em 2018 foram apenas 63 (sessenta e três) manifestações ao total e em 2019 foram 312 (trezentos e doze) manifestações. Interessante comentar que houve um aumento de expressivo em elogios, o que demonstra que a gestão tem feito melhorias e atendido aos anseios da comunidade.

Imagem 1 - Manifestações por classificação 2018

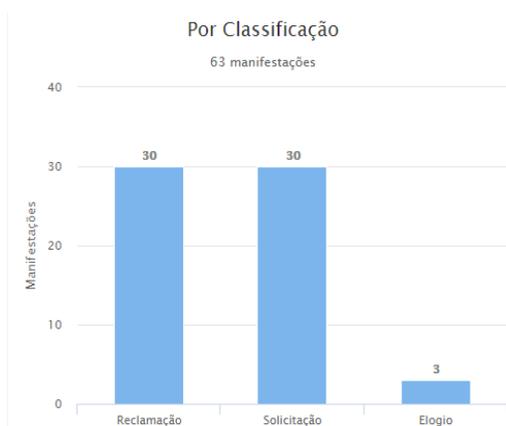
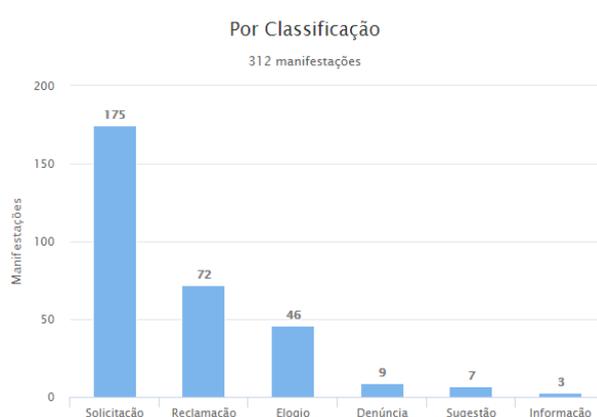


Imagem 2 - Manifestações por classificação 2019



No tocando a solução das demandas, em 2019 tivemos um aumento de “resolvidas”, pois em 2018 foram apenas 10% (dez por cento) enquanto 2019 tivemos 31% (trinta e um) e mais 1% (um por cento) resolvida após complementar. As “não resolvidas” tiveram uma queda significativa, pois em 2018 foi de 10% (dez por cento) e 2019 apenas 4% (quatro por cento).

Imagem 3 – Visão Geral 2018

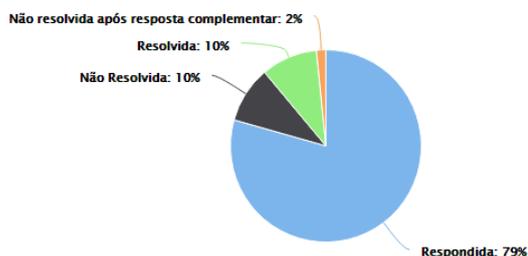
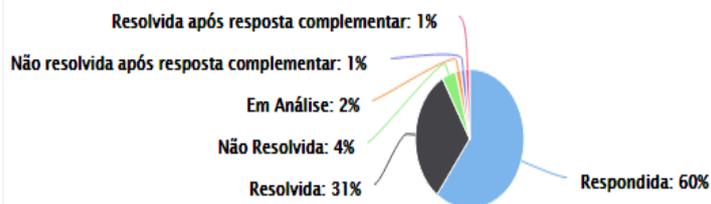


Imagem 4 – Visão Geral 2019



Quanto o índice de resolatividade, houve um aumento muito expressivo, pois em 2018 foi de 46% (quarenta e nove por cento) e em 2019 finalizamos com 86% (oitenta e seis por cento), o que demonstra um trabalho eficaz e um aumento de 87% (oitenta e sete por cento).

Imagem 5 - Resolutividade – 2018

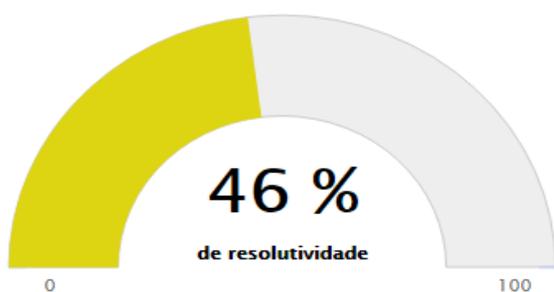


Imagem 6 - Resolutividade - 2019



Quanto o índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria e prazo médio de resposta, em 2018 o não cumprimento de prazo foi maior, com um índice de 52% (cinquenta e dois por cento) fora do prazo e um prazo médio de resposta de 30 (trinta) dias.

Em 2019 buscou-se cumprir o prazo legal e conseguimos um avanço significativo, pois o índice de cumprimento do prazo passou a ser de 93% (noventa e três por cento) dentro do prazo e o prazo médio de resposta é de apenas 8 (oito dias).

Observamos que um aumento de 93% (noventa e três por cento) de crescimento no atendimento do prazo resposta; e ainda uma diminuição no prazo médio de resposta de 30 dias para 8 dias, demonstrando maior agilidade em responder o cidadão.

Imagem 7 – Prazo de resposta 2018



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

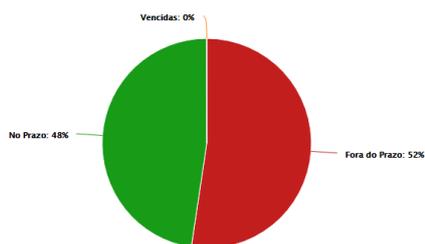


Imagem 8 - Prazo de resposta 2019



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



O índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria teve um crescimento de aproximadamente 214% (duzentos e quatorze por cento), demonstrando um melhor serviço prestado.

Imagem 9 – Satisfação com a ouvidoria 2018

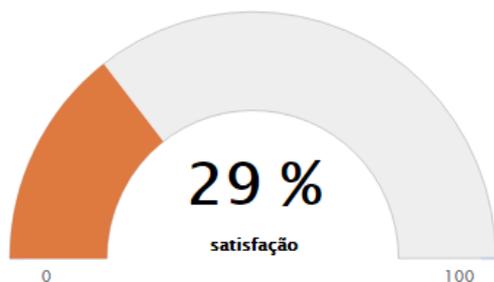
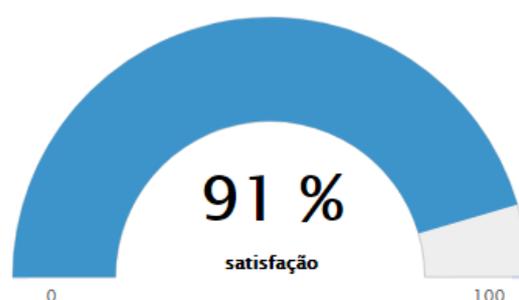


Imagem 8 - Satisfação com a ouvidoria 2019

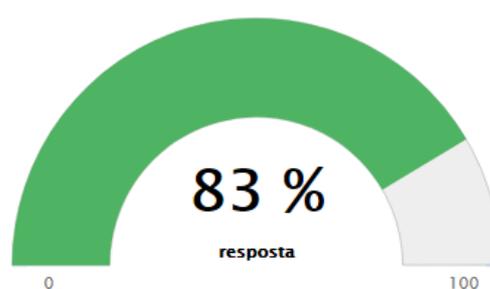


A satisfação com a resposta teve saído de 0% (zero por cento) em 2018 para 83% (oitenta e três por cento), tais números demonstram que o cidadão está satisfeito com a resposta da ouvidoria.

Imagem 9 – Satisfação com a resposta 2018



Imagem 10 - Satisfação com a resposta 2019



Observação: Todos os dados acima tem com fonte o sistema OUV-DF.

Quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão – Sic, tivemos 9 (nove) solicitações em 2018 e 12 (doze) em 2019.

Sic em 2018

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
	0014800001201817	Administração Regional do Riacho Fundo	-	11/01/2018	05/02/2018	Respondido
	0014800002201861	Administração Regional do Riacho Fundo	-	17/01/2018	16/02/2018	Respondido
	0014800003201814	Administração Regional do Riacho Fundo	-	11/06/2018	02/07/2018	Respondido
	0014800004201851	Administração Regional do Riacho Fundo	-	11/06/2018	02/07/2018	Respondido
	0014800005201803	Administração Regional do Riacho Fundo	-	12/06/2018	02/07/2018	Respondido
	0014800006201840	Administração Regional do Riacho Fundo	-	12/06/2018	02/07/2018	Respondido
	0014800007201894	Administração Regional do Riacho Fundo	-	25/07/2018	14/08/2018	Respondido
	0014800008201839	Administração Regional do Riacho Fundo	-	20/08/2018	10/09/2018	Respondido
	00450000145201837	Administração Regional do Riacho Fundo	-	25/05/2018	18/06/2018	Respondido

Sic em 2019

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
	0014800001201906	Administração Regional do Riacho Fundo	-	04/01/2019	28/01/2019	Respondido
	0014800002201942	Administração Regional do Riacho Fundo	-	26/02/2019	20/03/2019	Respondido
	0014900003201997	Administração Regional do Riacho Fundo	-	11/03/2019	01/04/2019	Respondido
	0014800004201931	Administração Regional do Riacho Fundo	-	22/03/2019	15/04/2019	Respondido
	0014800005201986	Administração Regional do Riacho Fundo	-	25/03/2019	15/04/2019	Respondido
	0014900006201921	Administração Regional do Riacho Fundo	-	19/07/2019	12/08/2019	Respondido
	0014800007201975	Administração Regional do Riacho Fundo	-	22/07/2019	12/08/2019	Respondido
	0014800008201910	Administração Regional do Riacho Fundo	-	27/07/2019	19/08/2019	Respondido
	0014900009201964	Administração Regional do Riacho Fundo	-	20/08/2019	19/09/2019	Respondido
	0014800010201999	Administração Regional do Riacho Fundo	-	29/10/2019	12/11/2019	Respondido
	0014800011201933	Administração Regional do Riacho Fundo	-	08/11/2019	02/12/2019	Respondido
	00361000159201943	Administração Regional do Riacho Fundo	-	18/09/2019	14/10/2019	Respondido

Agora, utilizaremos como fonte o portal dos indicadores e faremos comparação no rank de desempenho entre as Administrações Regionais; onde em 2018 ficamos em 11º lugar e em 2019 alcançamos o 6º lugar.

Rank ano de abertura 2018

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	Total Manifestações Avaliadas - Resolutividade	Amostra das Avaliações
1	ADM CANDIANGOLÂNDIA	100%	100%	50%		100%	0%	30	84%	7	23%
2	ADM VARUÃO	100%	100%	75%	75%	100%	60%	17	101%	8	47%
3	ADM BRAZILÂNDIA	93%	100%					69	33%	15	22%
4	ADM S.L.A	83%	89%	75%	75%	100%	60%	37	79%	18	49%
5	ADM SOBRADINHO	78%	95%	79%	100%	90%	57%	213	87%	68	32%
6	ADM PLANALTINA	61%	87%	64%	100%	100%	38%	239	93%	62	26%
7	ADM SÃO SEBASTIÃO	52%	93%	83%	71%	100%	83%	183	72%	50	27%
8	ADM TAGUATINGA	52%	59%	63%	92%	100%	35%	1.085	99%	404	37%
9	ADM FERCAL	50%	100%	100%	100%	100%	100%	15	72%	4	27%
10	ADM JARDIM BOTÂNICO	50%	78%	60%	100%	100%	33%	56	64%	20	36%
11	ADM RIACHO FUNDO I	46%	90%	23%	100%	100%	0%	63	73%	13	21%

Rank ano de abertura 2019

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	Total Manifestações Avaliadas - Resolutividade	Amostra das Avaliações
1	ADM VARUÃO	100%	78%	76%	100%	100%	43%	47	101%	8	17%
2	ADM CANDIANGOLÂNDIA	99%	96%	100%	100%	100%	100%	164	84%	71	43%
3	ADM RIACHO FUNDO II	97%	99%	97%	100%	100%	93%	606	92%	493	81%
4	ADM TAGUATINGA	83%	94%	91%	95%	96%	83%	1.619	99%	505	31%
5	ADM BRAZILÂNDIA	80%	100%	84%	86%	83%	83%	543	33%	77	14%
6	ADM RIACHO FUNDO I	65%	97%	90%	92%	95%	61%	317	73%	114	37%

Entendemos que com afinco buscaremos melhorar nossa Ouvidoria desta Administração Regional, fortalecendo a gestão governamental e buscando a participação popular.