



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO RIACHO FUNDO 2 – RA/RFII



Governador do Distrito Federal
Ibaneis Rocha

Controlador Geral do Distrito Federal
Paulo Wanderson M. Martins

Ouvidora Geral do Distrito Federal
Cecília Souza Fonseca

Administradora Regional do Riacho Fundo II
Ana Maria da Silva

Ouvidor Seccional do Riacho Fundo II
Laudete Pereira Rodrigues

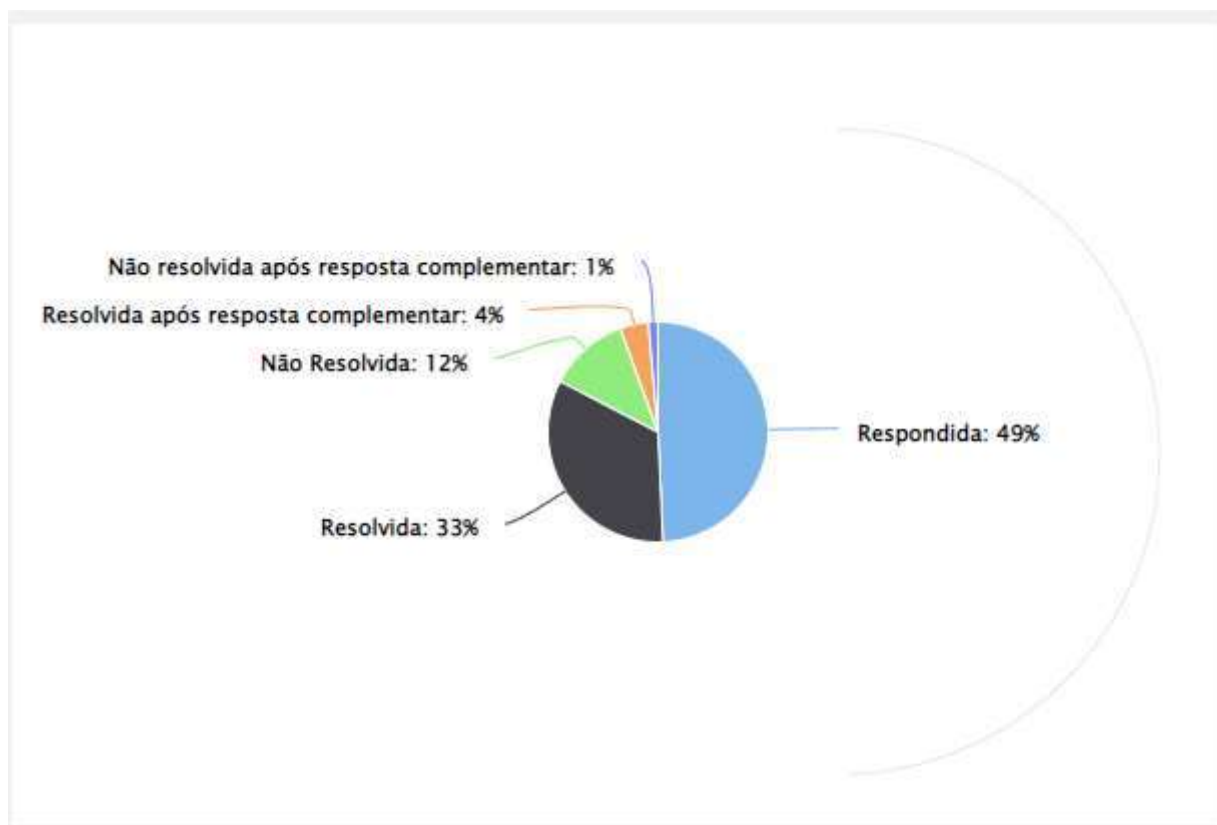


RELATÓRIO ANALÍTICO OUVIDORIA RA-RFII/2021

O presente relatório tem por objetivo demonstrar à equipe de gestão os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional no Exercício de 2021.

DEMANDAS DA OUVIDORIA

O gráfico demonstra que demandas Respondidas e Resolvidas somam um percentual de $(49\% + 33\% + 4\% = 86\%)$ oitenta e dois por cento no exercício de 2021.



Fonte: Painel OUV-DF



ÍNDICES DA OUVIDORA - EXERCÍCIO 2021

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

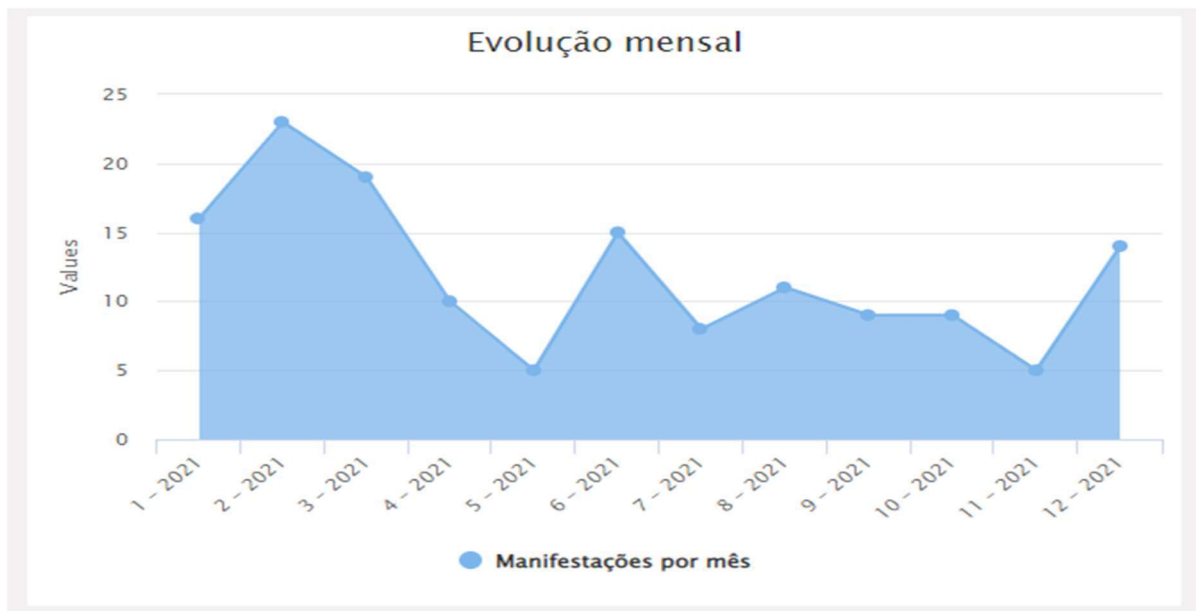
Durante o exercício de 2021, verifica-se o registro de 144 (cento e quarenta e quatro) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional.



Fonte: Painel OUV-DF

Ainda, das manifestação apresentadas, também observa-se um total de 94 (noventa e quatro) SOLICITAÇÕES; 34 (trinta e quatro) RECLAMAÇÕES, 08 (oito) ELOGIOS, 07 (sete) SUGESTÃO e 01 (UM) INFORMAÇÃO.

2 – O gráfico abaixo demonstra a evolução mensal de Manifestações junto à ouvidoria seccional.

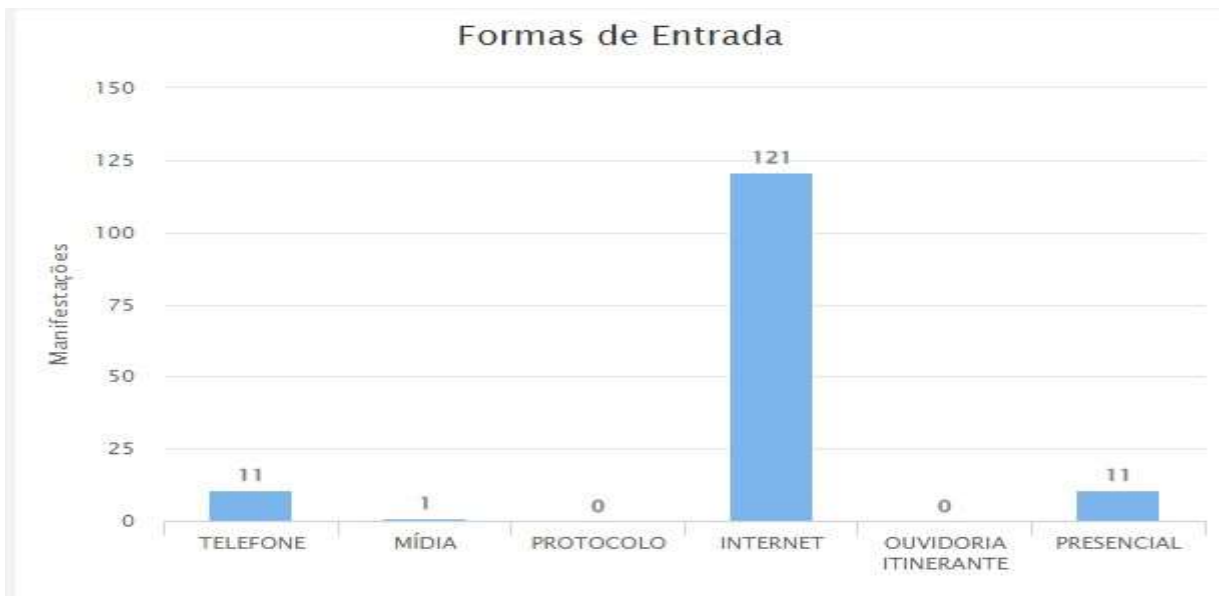


Fonte: Painel OUV-DF

Do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria, de 144 (cento e quarenta e quatro), observamos a entrada de 16 (dezesesseis) no mês de janeiro, 23 (vinte e três) no mês de fevereiro, 19 (dezenove) no mês de março, 10 (dez) no mês de abril, 05 (cinco) no mês de maio, 15 (quinze) no mês de junho, 08 (oito) no mês de julho, 11 (onze) no mês de agosto, 09 (nove) no mês de setembro, 09 (nove) no mês de outubro, 05 (cinco) no mês de novembro e 14 (quatorze) no mês de dezembro.

3 - Total de manifestações por canais de entrada

Do total de manifestações apresentadas, o canal por INTERNET permanece como maioria com 121 (cento e vinte e um), por TELEFONE 11 (onze), por MÍDIA 01 (um) e PRESENCIAL 11 (onze).



Fonte: Painel OUV-DF

4 - Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria

Observa-se um índice de 97% (noventa e sete por cento) de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria. .



Fonte: Painel OUV-DF



5 - Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados

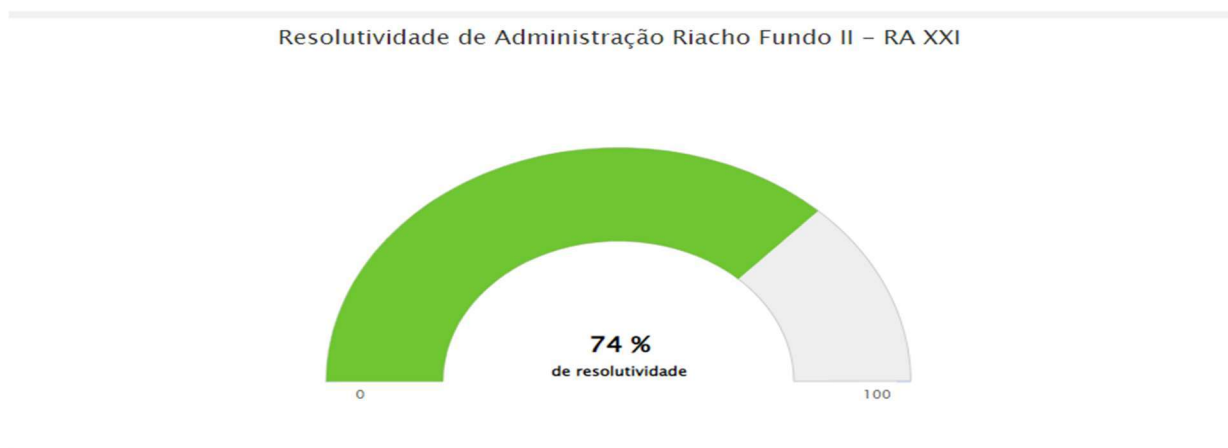
Os assuntos demandados: tapa buracos (52), coleta de entulhos (26), recolhimento de inservíveis (08), quadras de esporte (05), servidor público (04), projetos e obras de infraestrutura (04), ponto de encontro comunitário (03), quebra molas (03), boca de lobo ou bueiro ou caixa (03).



Fonte: Painel OUV-DF

6 – índice de resolutividade

O índice de resolutividade no exercício de 2021 fora de 97% (noventa e sete por cento), este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão.



Fonte: Painel OUV-DF



7 - Índice de satisfação com o do serviço da ouvidoria

O índice de satisfação com o serviço da ouvidira no exercício de 2021 fora de 90% (noventa por cento), este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão.

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Fonte: Painel OUV-DF

8 - Índice de satisfação com a resposta

O índice de satisfação do cidadão com a resposta encaminhada pela ouvidoria no exercício de 2021 fora de 88% (oitenta e oito por cento).

Satisfação com a Resposta



Fonte: Painel OUV-DF



9 - Total de manifestação recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão

Pelo Serviço de Informação ao Cidadão (E-Sic) no exercício de 2021, foram recebidas um total de 06 (seis) solicitações de informações..



Bem vindo ao e-SIC

Fonte: e-sic

10 - Rank desempenho “resolutividade” de todos os órgãos

A Administração Regional do Riacho Fundo 2/RA-RFII, alcançou o 26º lugar no rank de todos os órgãos do Governo do Distrito Federal.

Posição	Órgão	Resolutividade	Ord. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	RA-RTI RA XVII	97%	737	100%	98%	96%	97%	98%	92%
2º	RA-ERP RA XXVII	92%	553	99%	95%	94%	94%	96%	91%
3º	RA-PW RA XXXI	94%	224	97%	94%	94%	96%	88%	88%
4º	RA-CAND RA XOO	90%	248	100%	96%	98%	96%	96%	90%
5º	RA-SM RA XII	92%	860	97%	94%	90%	92%	98%	83%
6º	PREVIDF	92%	100	100%	96%	96%	96%	96%	92%
7º	EMATER	89%	8	100%	88%	88%	87%	88%	81%
8º	RA-BRAZ RA IV	88%	888	86%	97%	94%	94%	97%	91%
9º	RA-CRUZ RA XI	88%	493	82%	96%	92%	95%	96%	80%
10º	SELP	87%	318	100%	97%	96%	97%	97%	91%
11º	RA-TAG RA III	86%	1401	100%	92%	87%	89%	92%	81%
12º	SEDOV	86%	28	100%	91%	90%	93%	91%	80%
13º	RA-REC RA XVI	83%	189	76%	95%	88%	85%	92%	67%
14º	RA-ABND RA XXXIII	81%	364	98%	96%	94%	95%	100%	87%
15º	CODEPLAN	80%	14	100%	78%	67%	60%	100%	60%
16º	RA-VAZJ RA XXXII	80%	8	100%	75%	67%	75%	100%	25%
17º	TCB	79%	44	100%	75%	78%	78%	88%	47%
18º	SEAPE	78%	487	100%	91%	86%	89%	94%	70%
19º	RA-JB RA XXVIII	77%	230	99%	94%	91%	93%	96%	84%
20º	FIB	76%	178	100%	91%	93%	95%	89%	86%
21º	RA-SOA RA XXXI	76%	568	95%	86%	84%	88%	99%	70%
22º	RA-ME RA VIII	76%	184	89%	82%	82%	88%	82%	70%
23º	JUCOS-OF	76%	283	100%	79%	76%	78%	83%	66%
24º	SEJUV	76%	36	100%	80%	80%	100%	100%	60%
25º	RA-VP RA XXXO	75%	224	100%	94%	86%	81%	97%	81%
26º	RA-RF2 RA XXX	74%	144	97%	91%	90%	91%	93%	88%

Fonte: Painel OUV-DF



11 - Índice de transparência ativa



A Administração Regional do Riacho Fundo 2/RA-RFII recebeu a premiação do Índice de Transparência Ativa, referente ao exercício de 2021.