



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

2º TRIMESTRE 2020

ITAPOÃ, 2020

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ - RA-XXVIII

Período de 01/04/2020 a 30/06/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Chefe da Ouvidoria da RA XXVIII: George Lopes

Administrador Regional: Marcus Cotrim

INTRODUÇÃO

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

Papel das Ouvidorias

Papel das Ouvidorias Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (Reclamação, Sugestão, Elogio, Solicitação, Denúncia e Informação) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-geral.

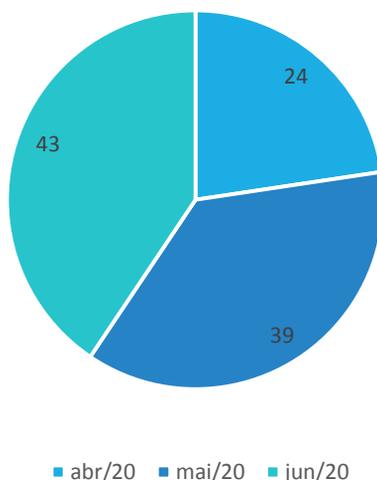
As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

DADOS ESTATÍSTICOS

DEMANDAS

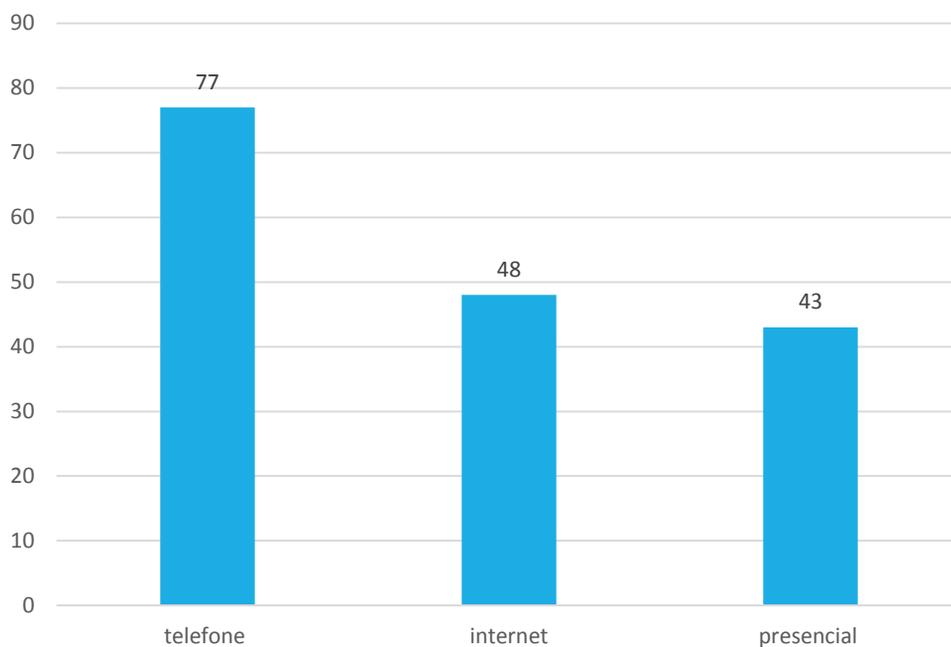


MANIFESTAÇÕES POR MÊS



DADOS ESTATÍSTICOS

FORMA DE ENTRADA (2º trimestre/2020)

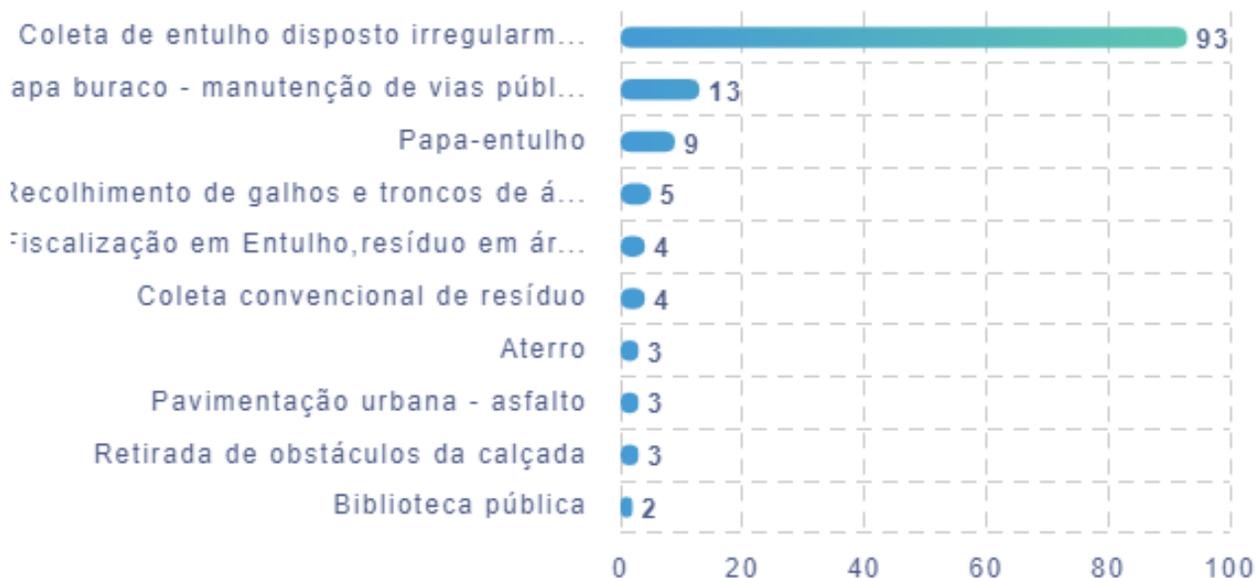


CLASSIFICAÇÃO

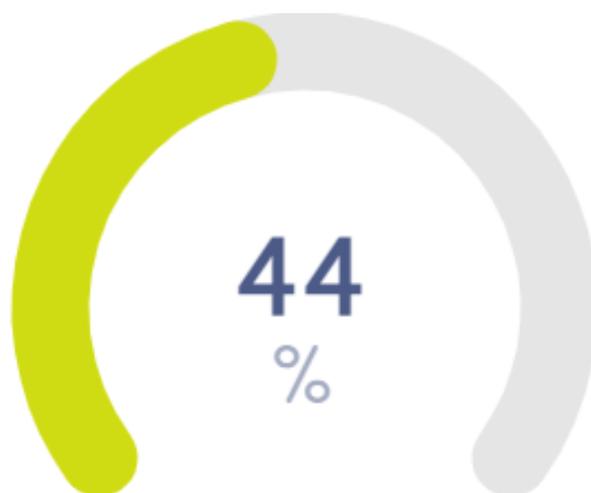


DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



DADOS ESTATÍSTICOS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

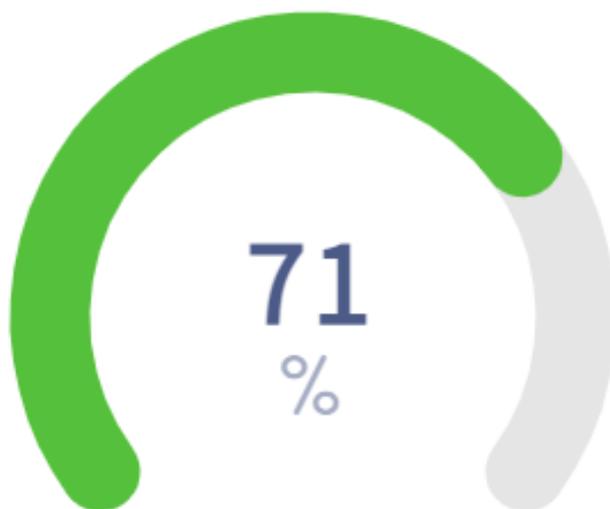


ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



DADOS ESTATÍSTICOS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



COMPARATIVO

	2° TRIMESTRE 2019	2° TRIMESTRE 2020
TOTAL DE DEMANDAS	844	168
RESOLUTIVIDADE	39%	44%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	63%	68%
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	72%	79%