



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

2º TRIMESTRE 2021

ITAPOÃ, 2021

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ - RA-XXVIII

Período de 01/04/2021 a 30/06/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

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

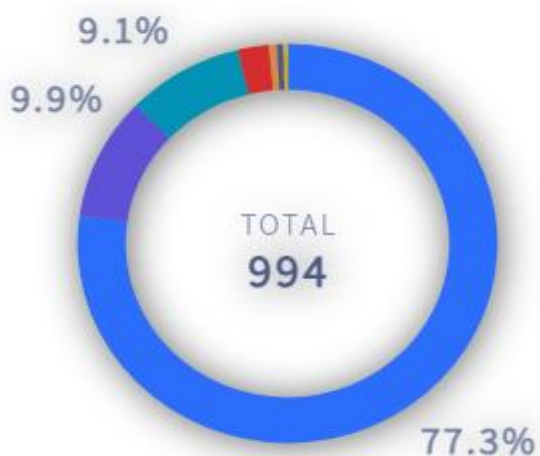
Papel das Ouvidorias Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (Reclamação, Sugestão, Elogio, Solicitação, Denúncia 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.

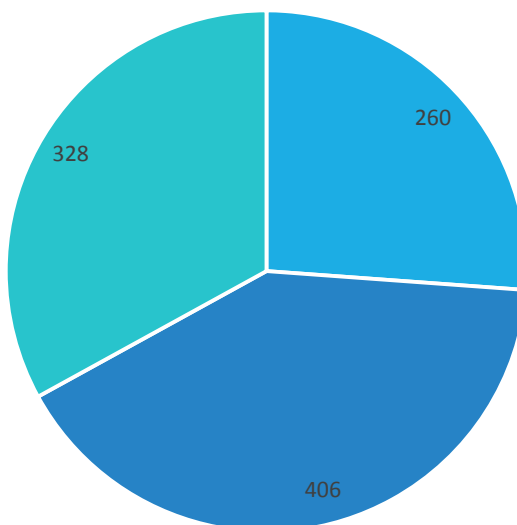
DADOS ESTATÍSTICOS

DEMANDAS



- Respondida
- Resolvida
- Vencida
- Não resolvida após resposta complementar
- Não Resolvida
- Em Análise
- Resolvida após resposta complementar
- Recebida

MANIFESTAÇÕES POR MÊS

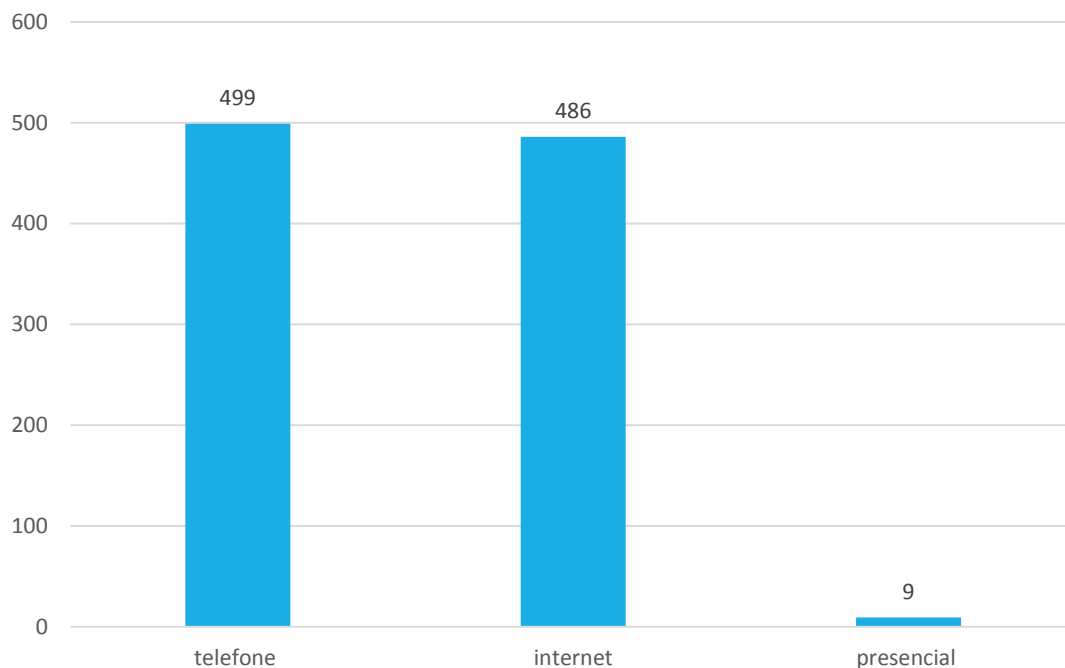


Total de demandas: 3

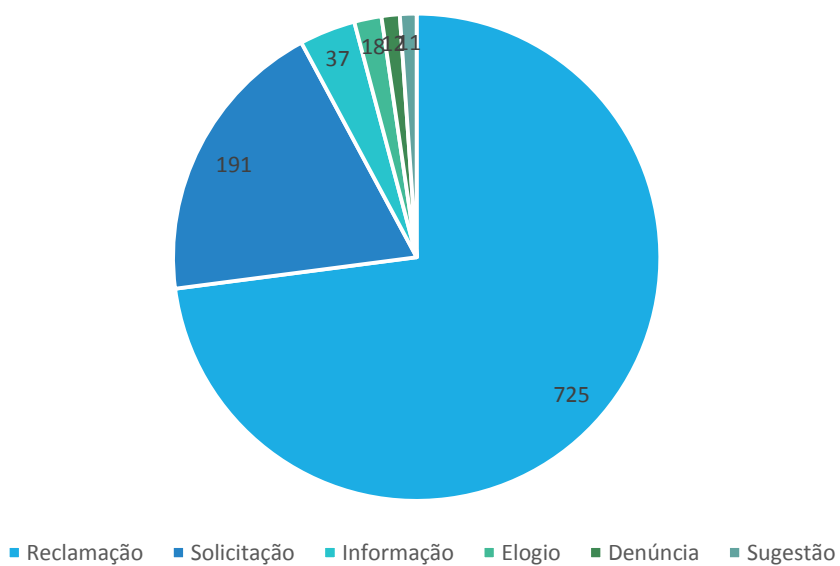
■ abr/21 ■ mai/21 ■ jun/21

DADOS ESTATÍSTICOS

FORMA DE ENTRADA (2º trimestre/2021)

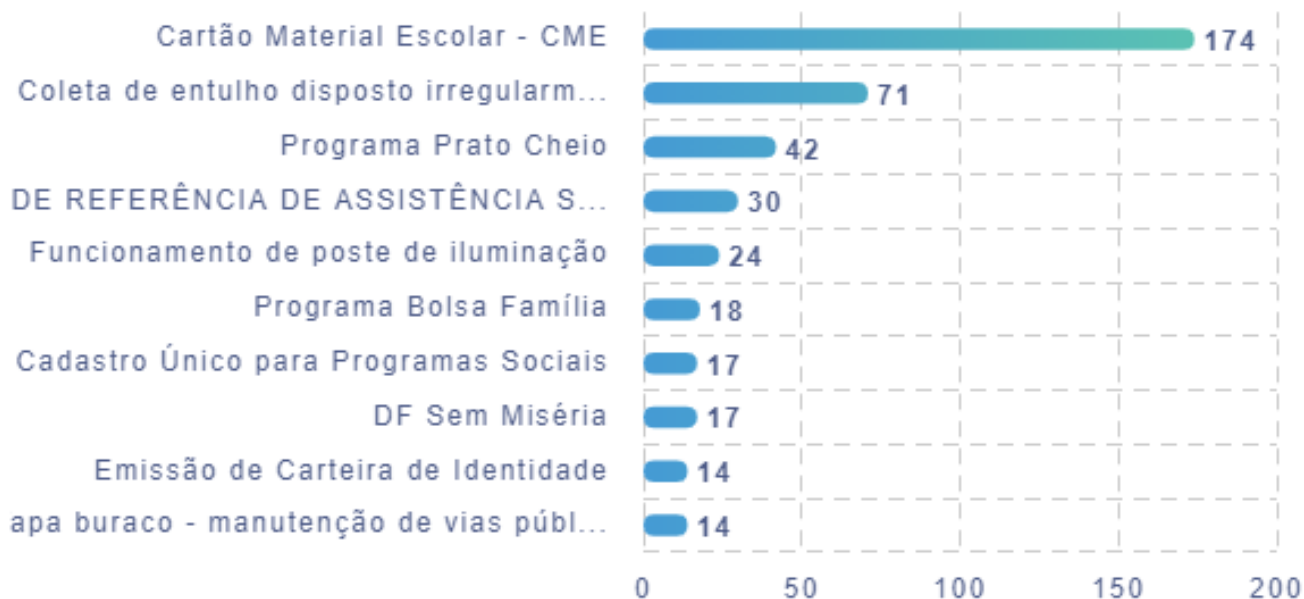


CLASSIFICAÇÃO

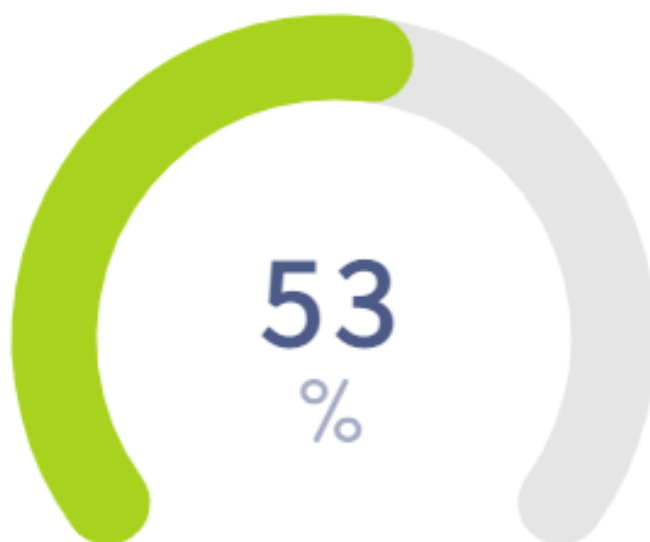


DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

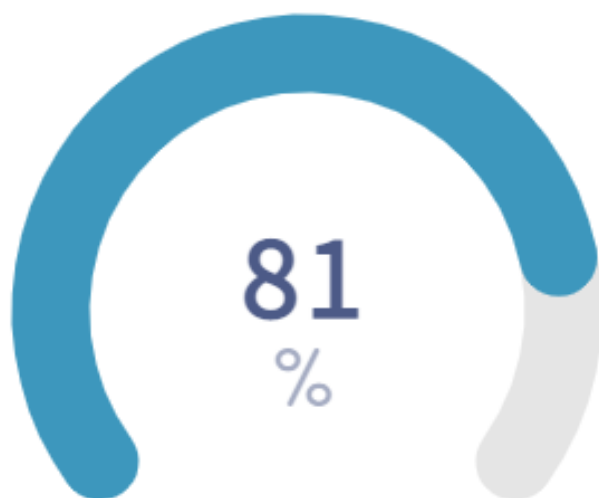


ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



DADOS ESTATÍSTICOS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

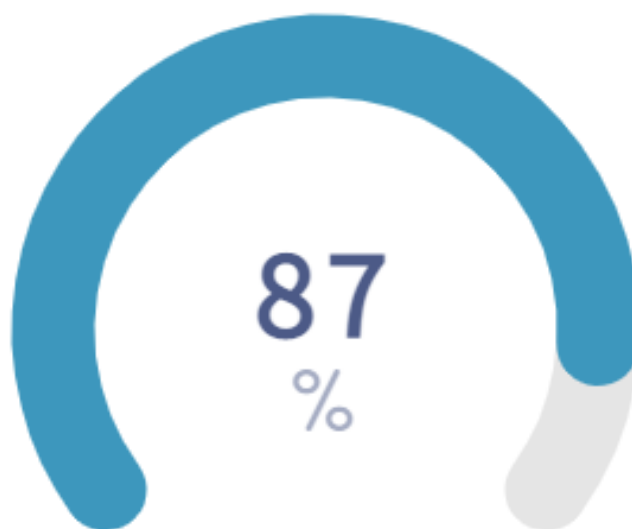


ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



DADOS ESTATÍSTICOS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



COMPARATIVO

	1° TRIMESTRE 2020	1° TRIMESTRE 2021
TOTAL DE DEMANDAS	168	994
RESOLUTIVIDADE	44%	53%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	68%	81%
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	79%	92%