



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

3° TRIMESTRE 2021

ITAPOÃ, 2021

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ - RA-XXVIII

Período de 01/07/2021 a 30/09/2021

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

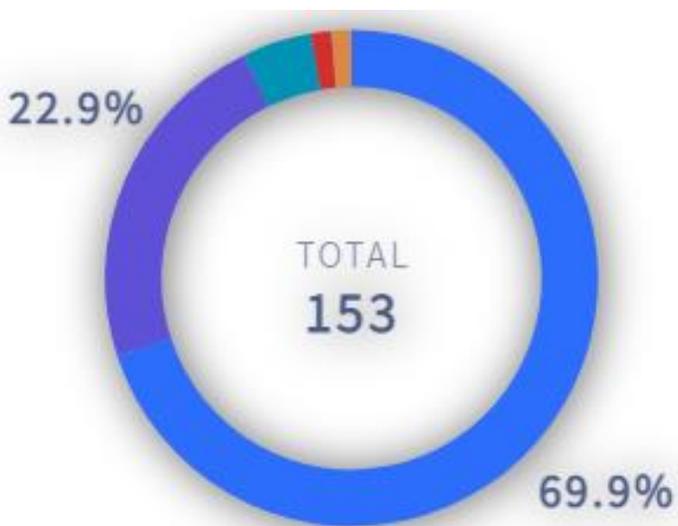
Papel das Ouvidorias Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (Reclamação, Sugestão, Elogio, Solicitação, Denúncia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

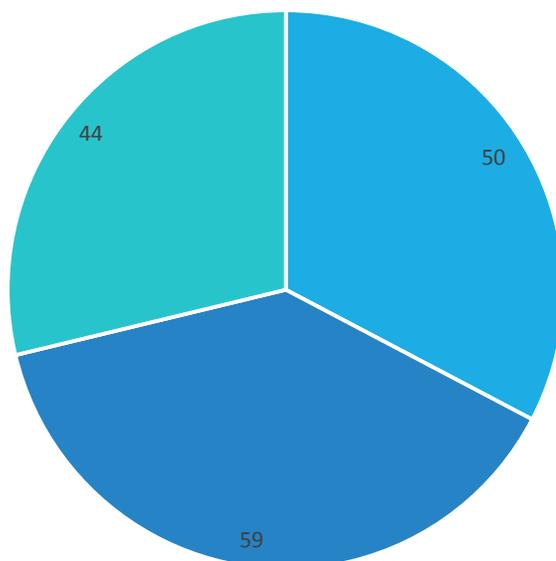
DADOS ESTATÍSTICOS

DEMANDAS



- Respondida
- Resolvida
- Resolvida após resposta complementar
- Em Análise
- Não Resolvida

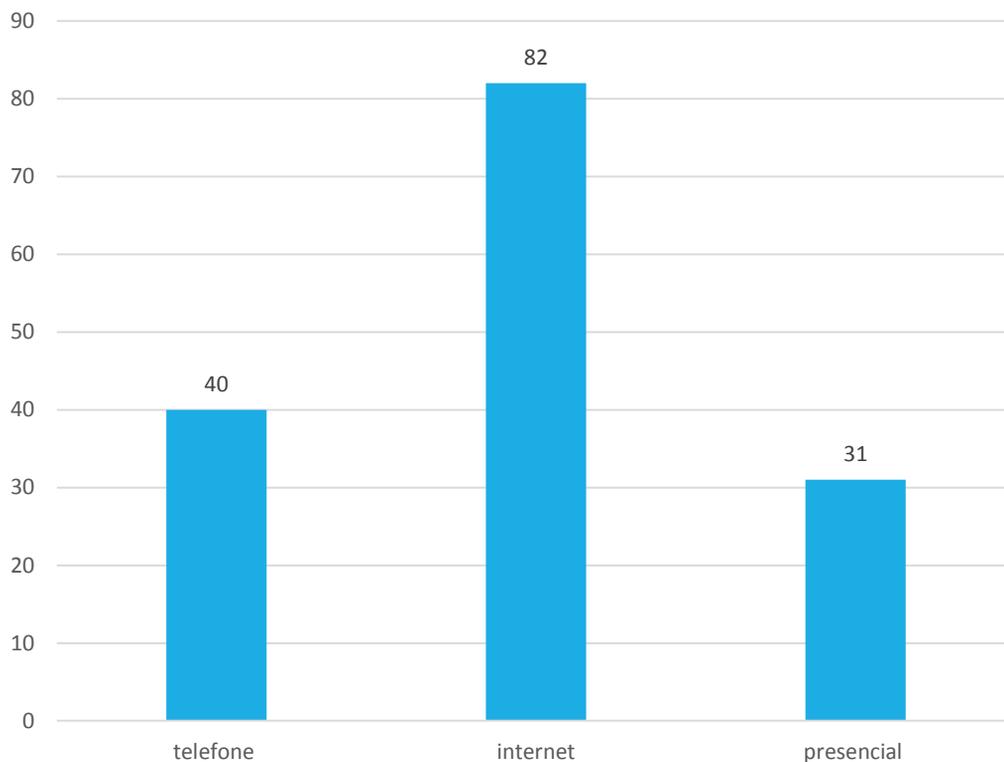
MANIFESTAÇÕES POR MÊS



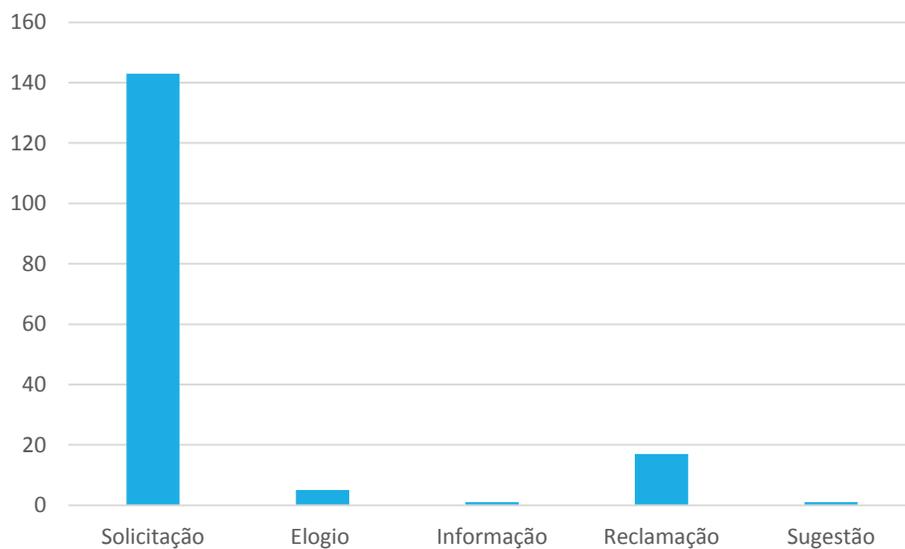
- jul/21
- ago/21
- set/21

DADOS ESTATÍSTICOS

FORMAS DE ENTRADA

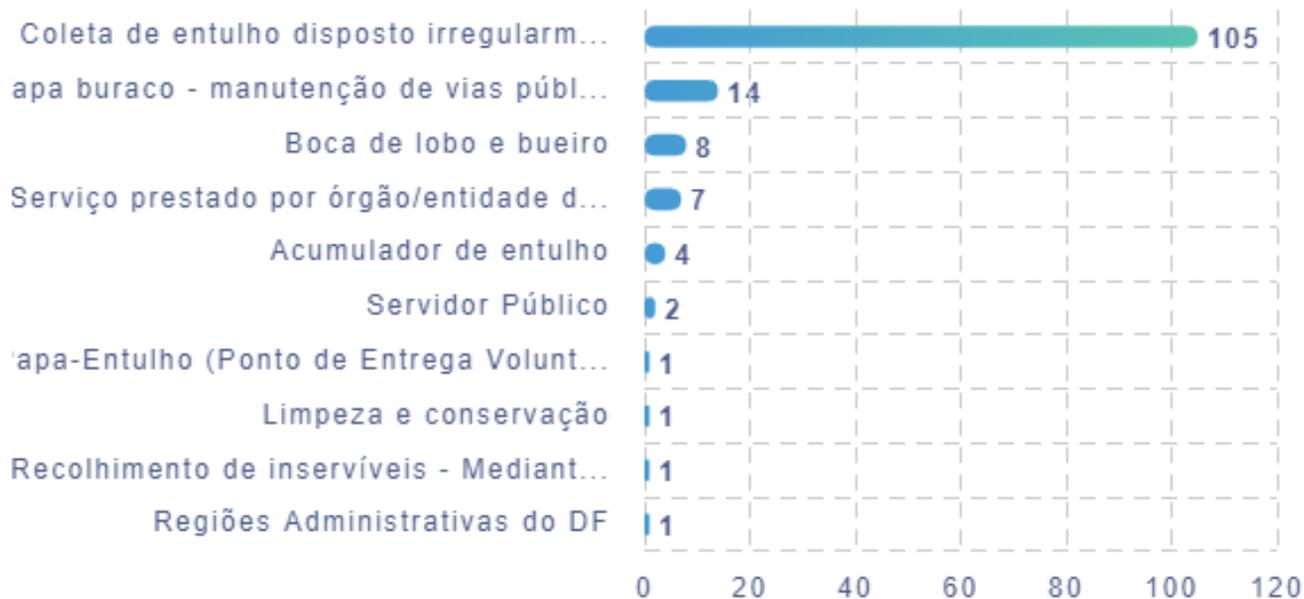


CLASSIFICAÇÃO



DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

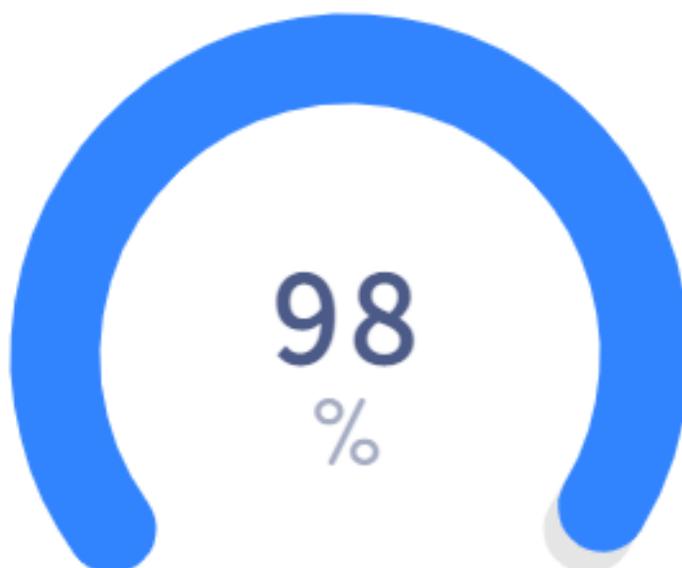


DADOS ESTATÍSTICOS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

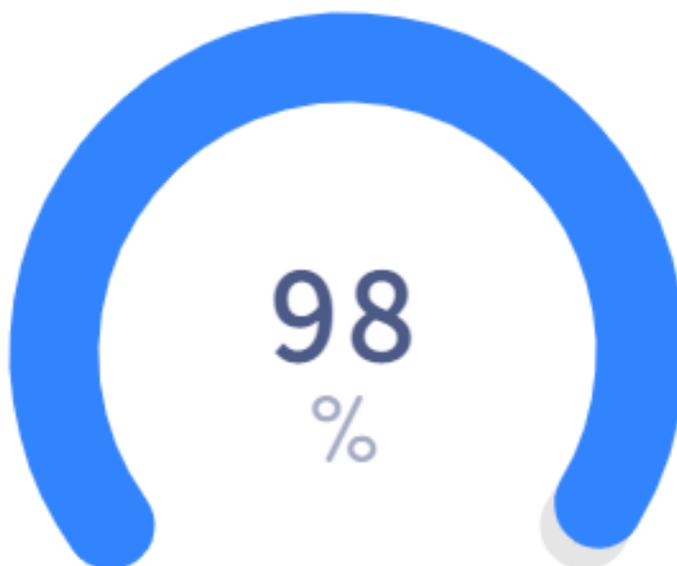


ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



DADOS ESTATÍSTICOS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



COMPARATIVO

	3° TRIMESTRE 2020	3° TRIMESTRE 2021
TOTAL DE DEMANDAS	646	153
RESOLUTIVIDADE	50%	96%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	68%	96%
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	79%	98%