



# OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE GESTÃO**

---

**4° TRIMESTRE 2020**

**ITAPOÃ, 2020**

# **ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ - RA-XXVIII**

---

Período de 01/10/2020 a 31/12/2020

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

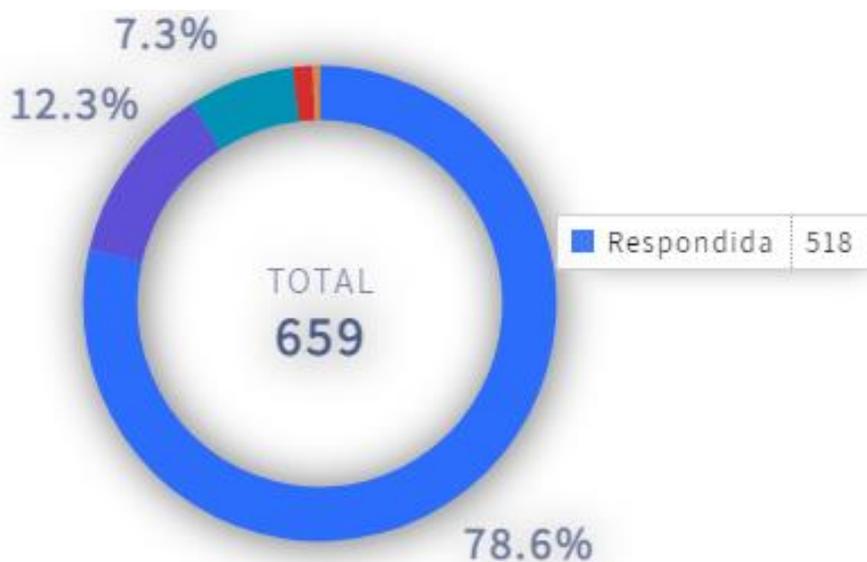
Papel das Ouvidorias Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (Reclamação, Sugestão, Elogio, Solicitação, Denúncia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



■ Respondida

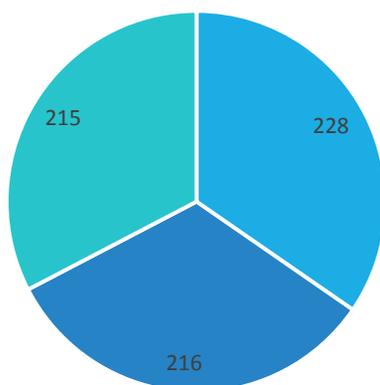
■ Resolvida

■ Não resolvida após resposta complementar

■ Não Resolvida

■ Resolvida após resposta complementar

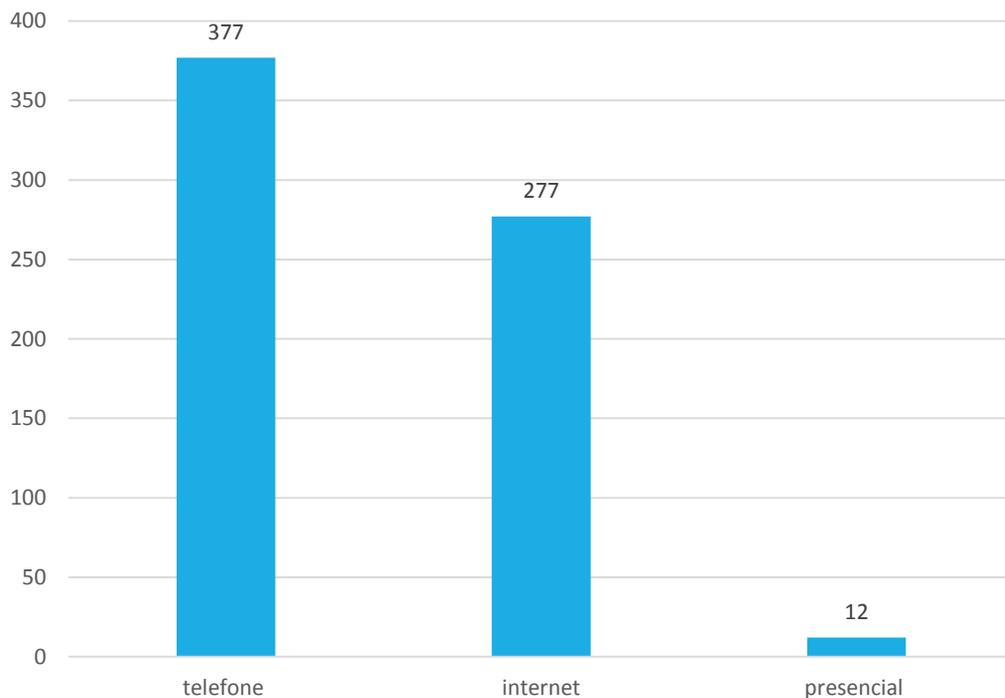
## MANIFESTAÇÕES POR MÊS



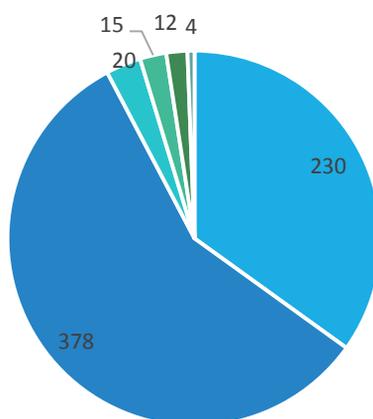
■ out/20 ■ nov/20 ■ dez/20

# DADOS ESTATÍSTICOS

## FORMA DE ENTRADA (4º trimestre/2020)



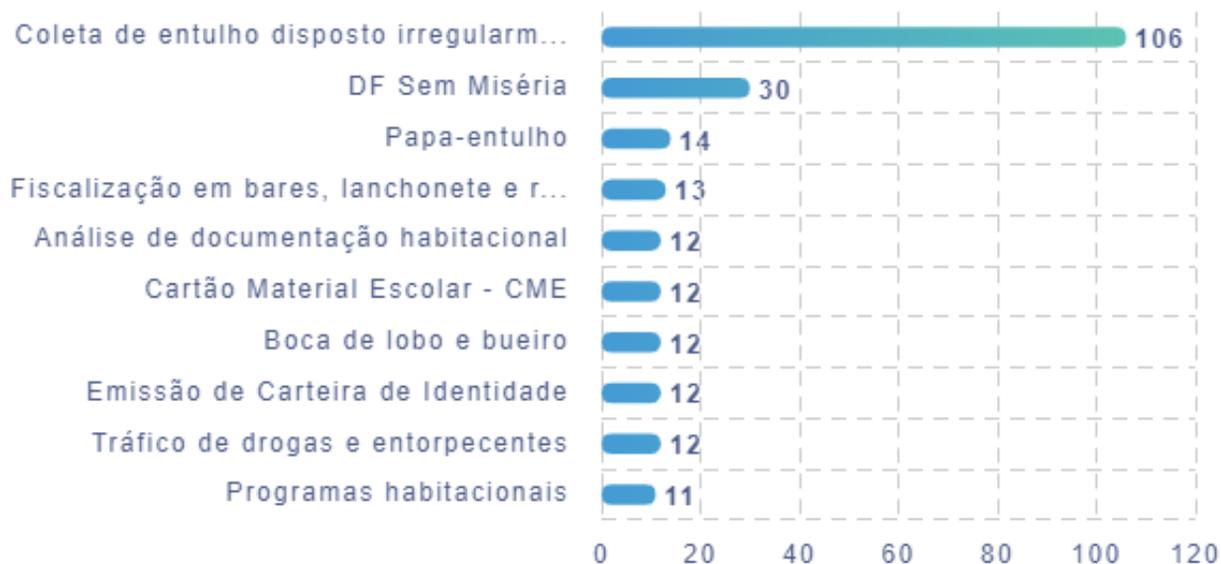
## CLASSIFICAÇÃO



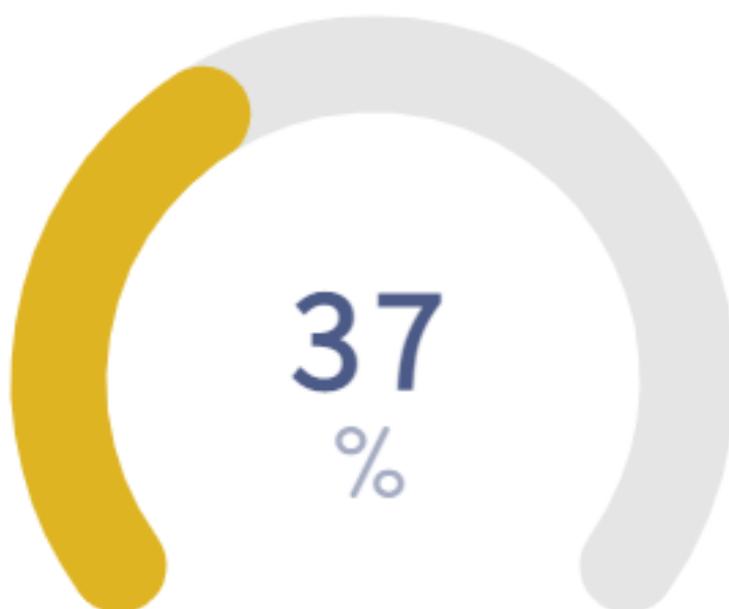
■ Solicitação ■ Reclamação ■ Elogio ■ Informação ■ Denúncia ■ Sugestão

# DADOS ESTATÍSTICOS

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



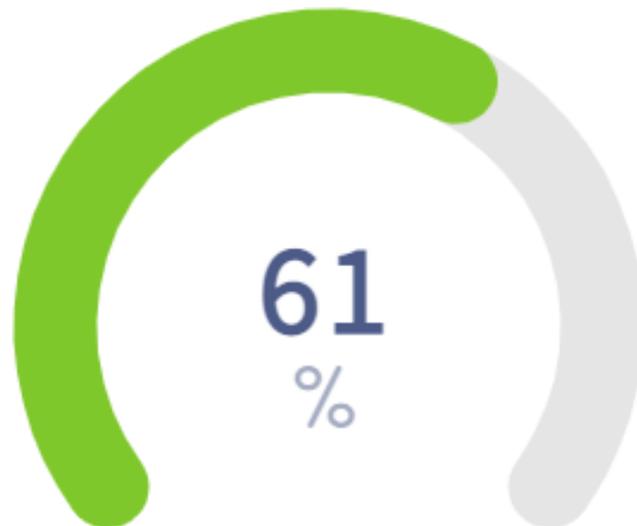
## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



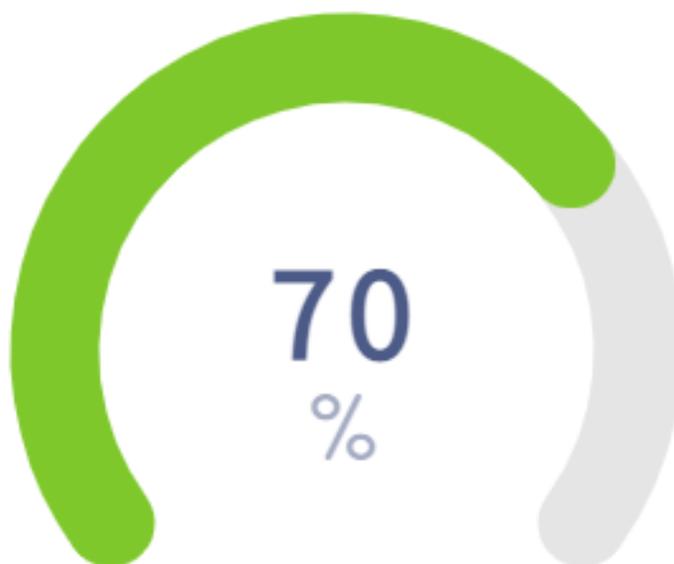
## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



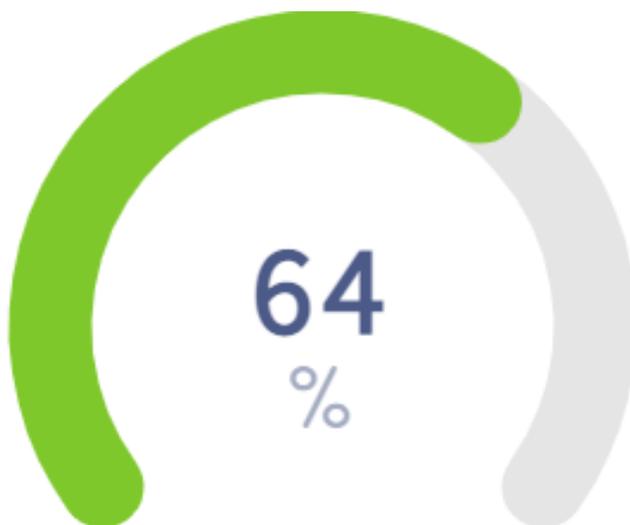
### ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



# DADOS ESTATÍSTICOS

---

## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



## COMPARATIVO

---

	4° TRIMESTRE 2019	4° TRIMESTRE 2020
TOTAL DE DEMANDAS	367	659
RESOLUTIVIDADE	42%	37%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	66%	61%
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	76%	70%