



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO
CONSOLIDADO DE 2020
ITAPOÃ, 2020

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ - RA-XXVIII

Período de 01/01/2020 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

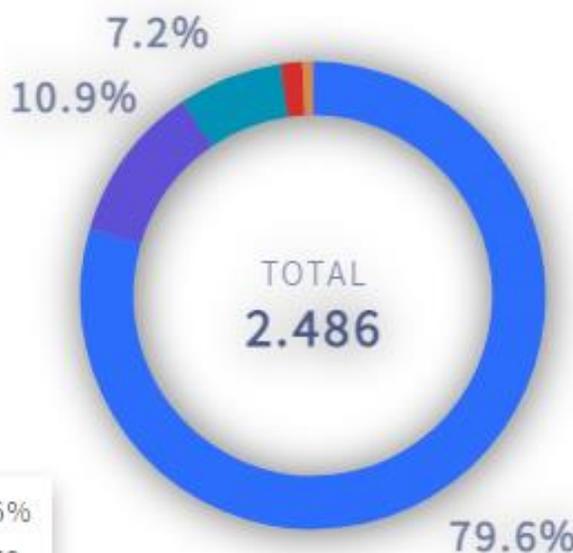
Papel das Ouvidorias Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (Reclamação, Sugestão, Elogio, Solicitação, Denúncia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



Percentual | 79.6%
Quantidade | 1.979

■ Respondida

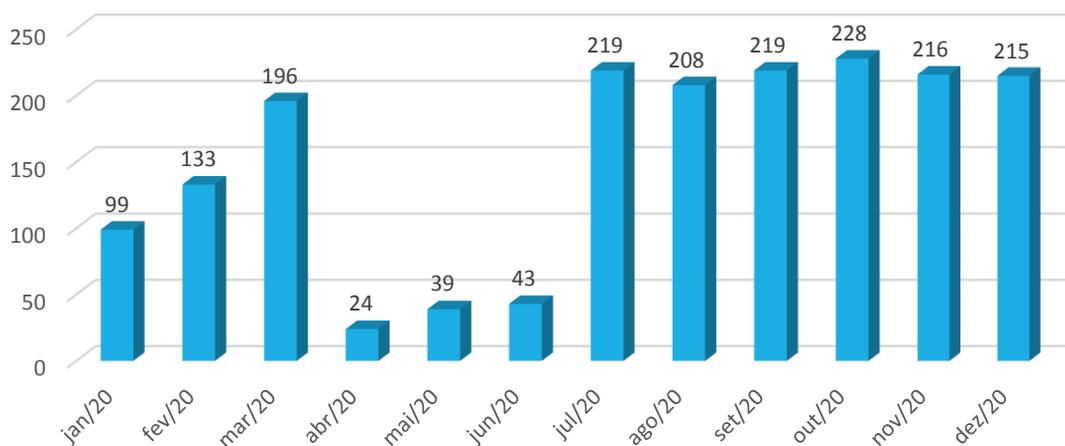
■ Resolvida

■ Não resolvida após resposta complementar

■ Respondida | 1.979

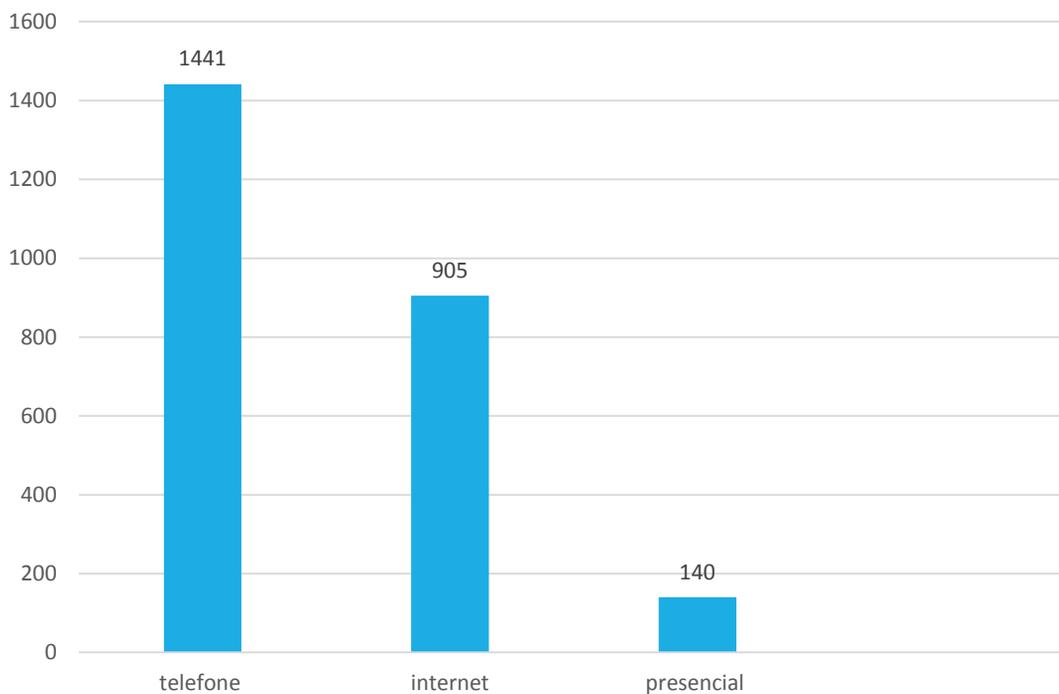
■ Resolvida após resposta complementar

MANIFESTAÇÕES POR MÊS

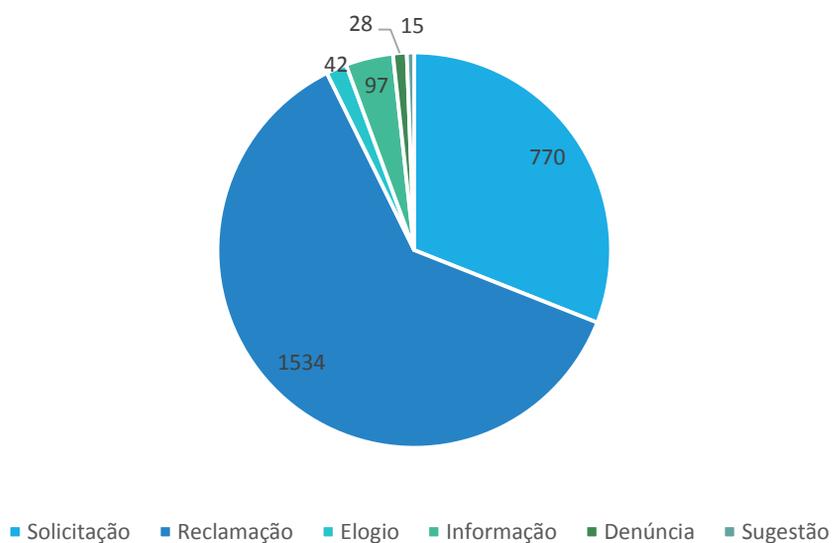


DADOS ESTATÍSTICOS

FORMA DE ENTRADA (consolidado/2020)

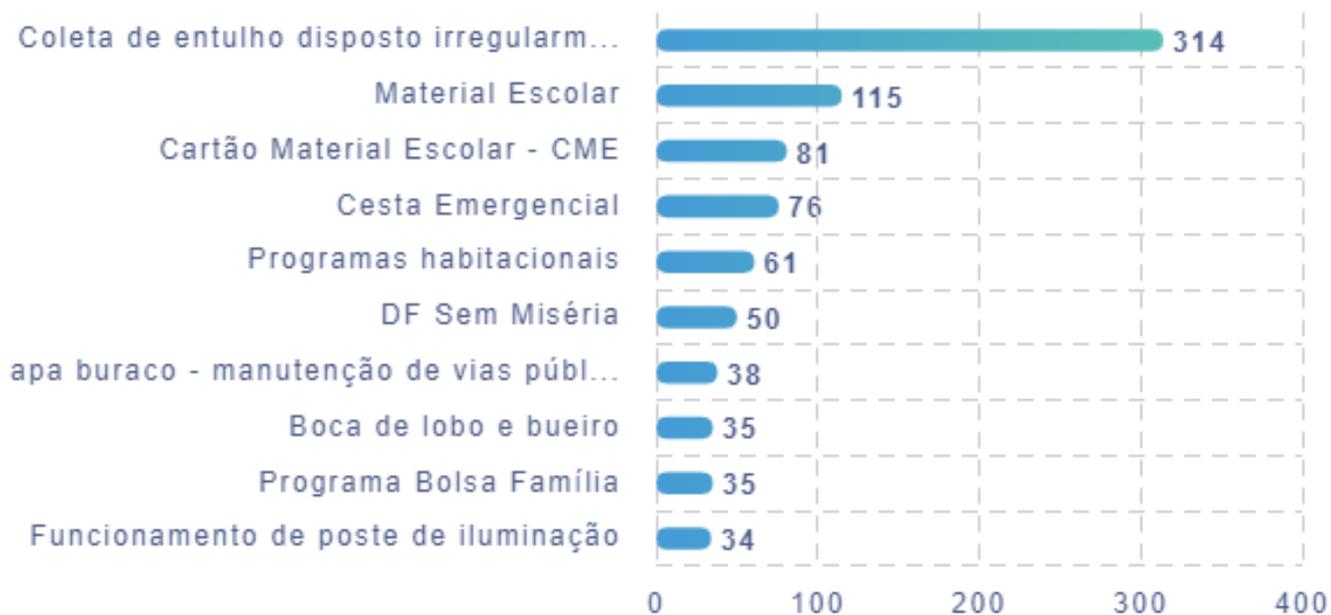


CLASSIFICAÇÃO

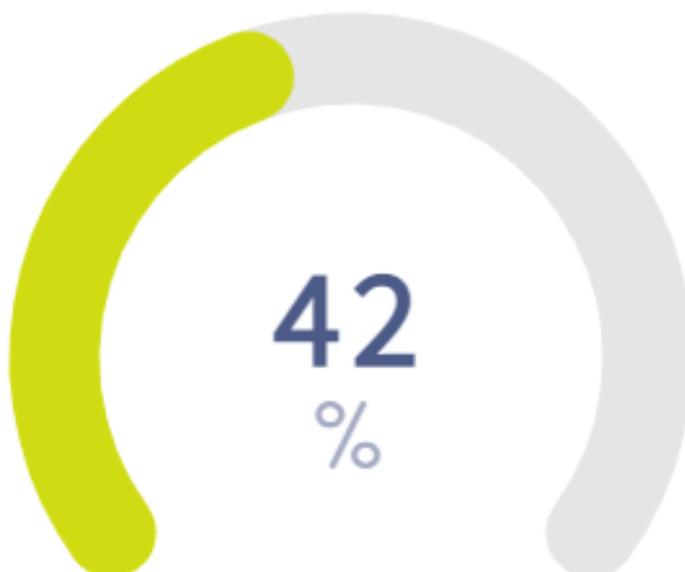


DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

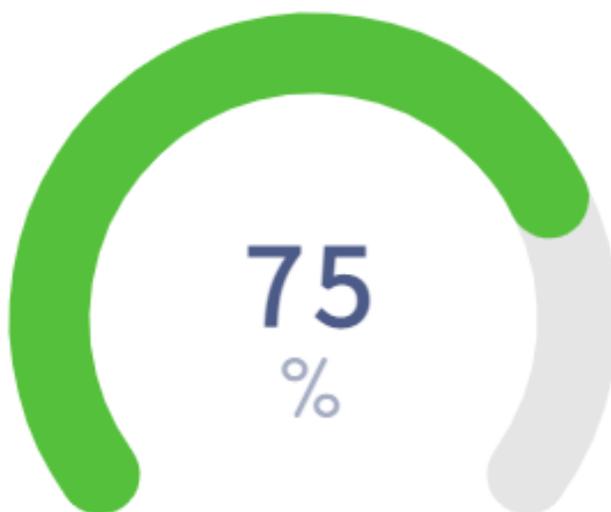


DADOS ESTATÍSTICOS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

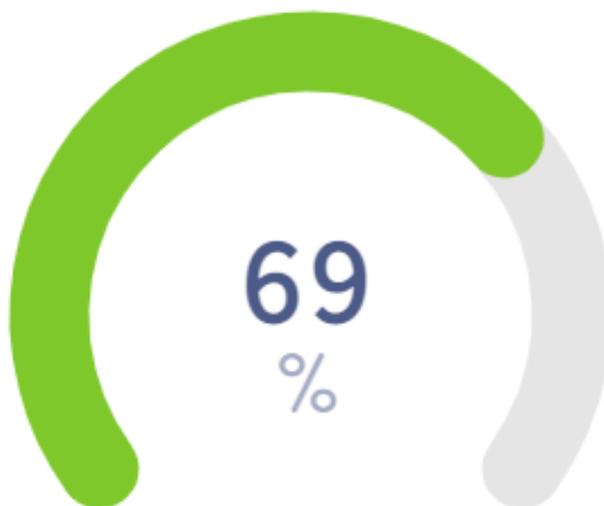


ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



DADOS ESTATÍSTICOS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



COMPARATIVO

	CONSOLIDADO 2019	CONSOLIDADO 2020
TOTAL DE DEMANDAS	2.586	2.486
RESOLUTIVIDADE	42%	43%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	68%	70%
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	75%	77%