



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

3° TRIMESTRE 2020

ITAPOÃ, 2020

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ - RA-XXVIII

Período de 01/07/2020 a 30/09/2020

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

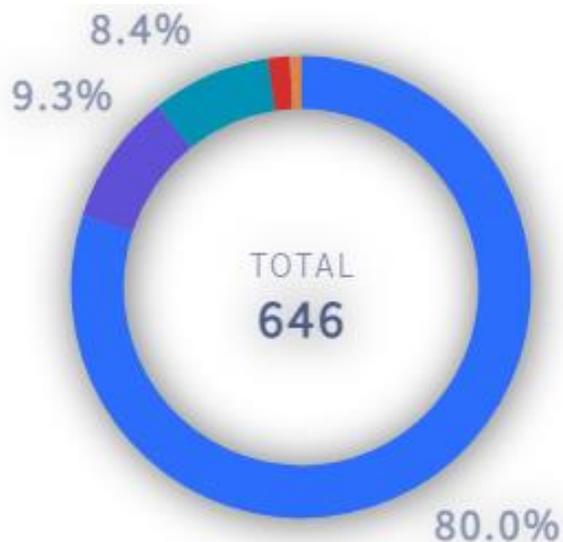
Papel das Ouvidorias Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (Reclamação, Sugestão, Elogio, Solicitação, Denúncia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

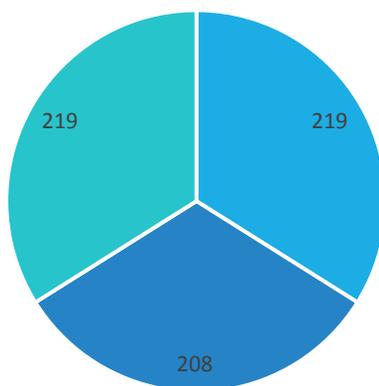
■ Resolvida

■ Não resolvida após resposta complementar

■ Não Resolvida

■ Resolvida após resposta complementar

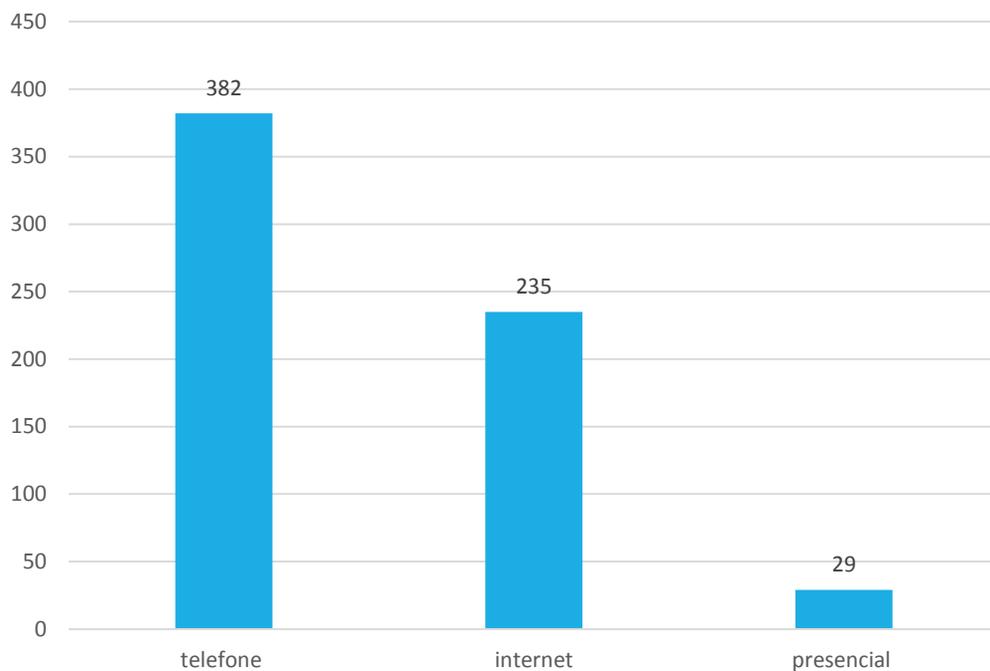
MANIFESTAÇÕES POR MÊS



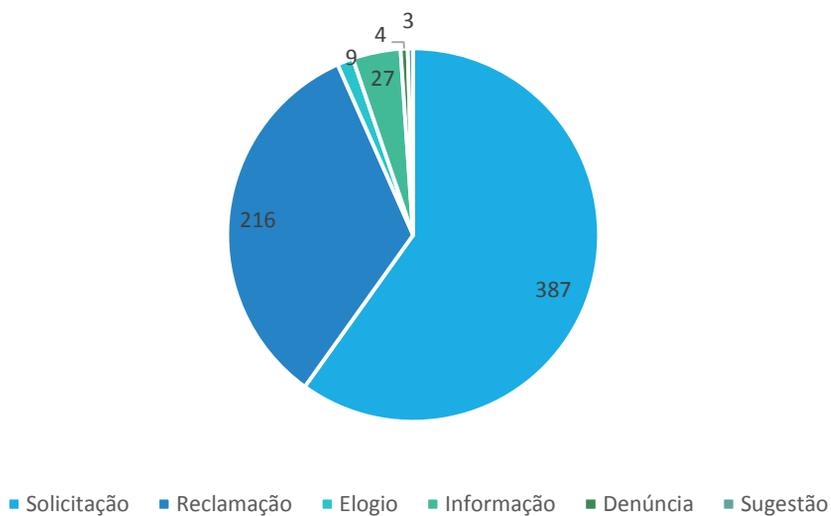
■ jul/20 ■ ago/20 ■ set/20

DADOS ESTATÍSTICOS

FORMA DE ENTRADA (3º trimestre/2020)

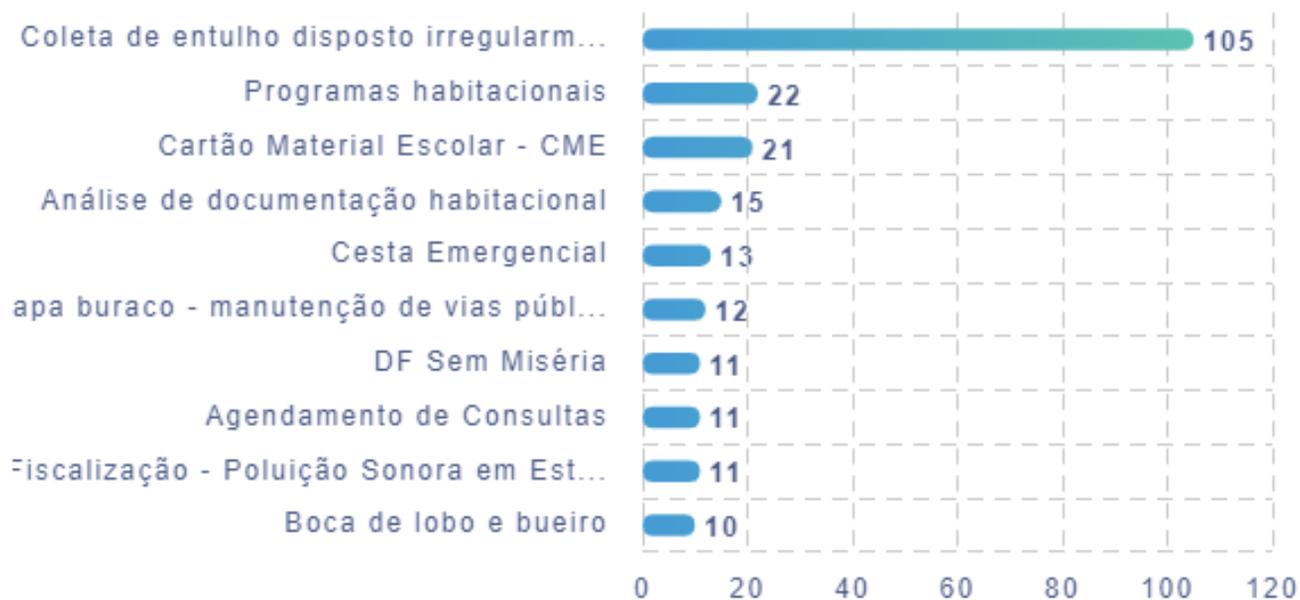


CLASSIFICAÇÃO

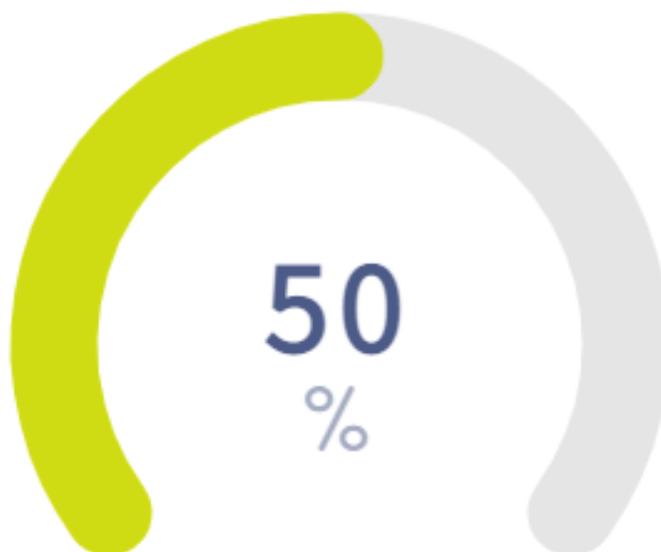


DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

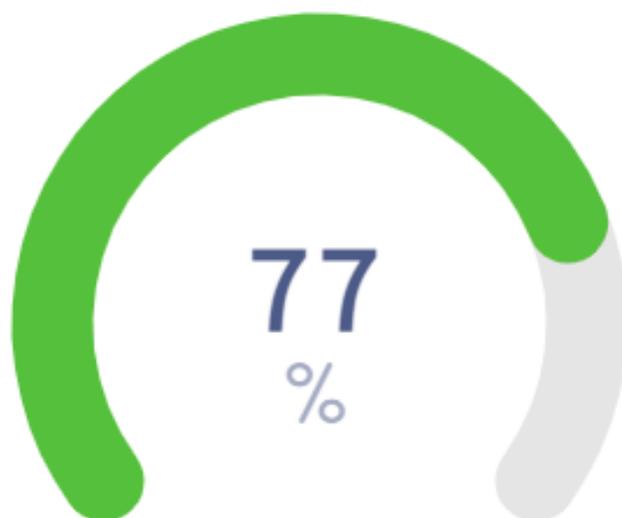


ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



DADOS ESTATÍSTICOS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

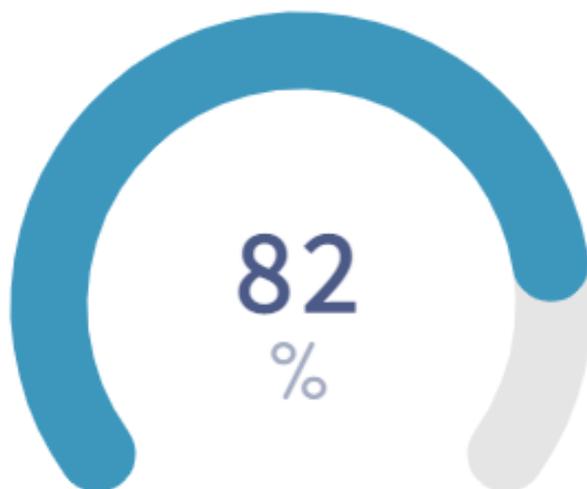


ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



DADOS ESTATÍSTICOS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



COMPARATIVO

	3° TRIMESTRE 2019	3° TRIMESTRE 2020
TOTAL DE DEMANDAS	128	646
RESOLUTIVIDADE	42%	50%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	73%	77%
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	75%	79%