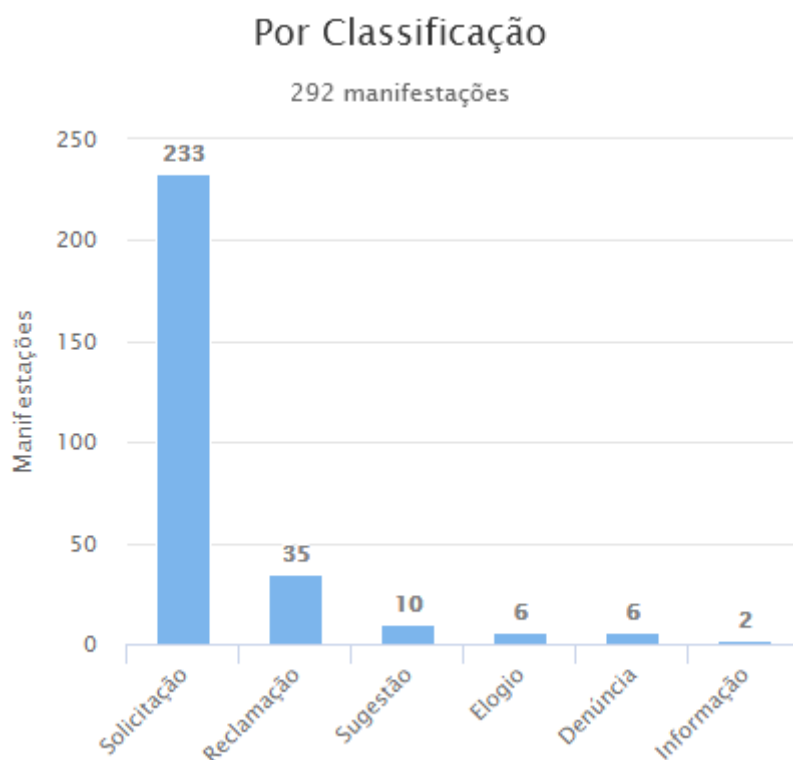


## OUVIDORIA

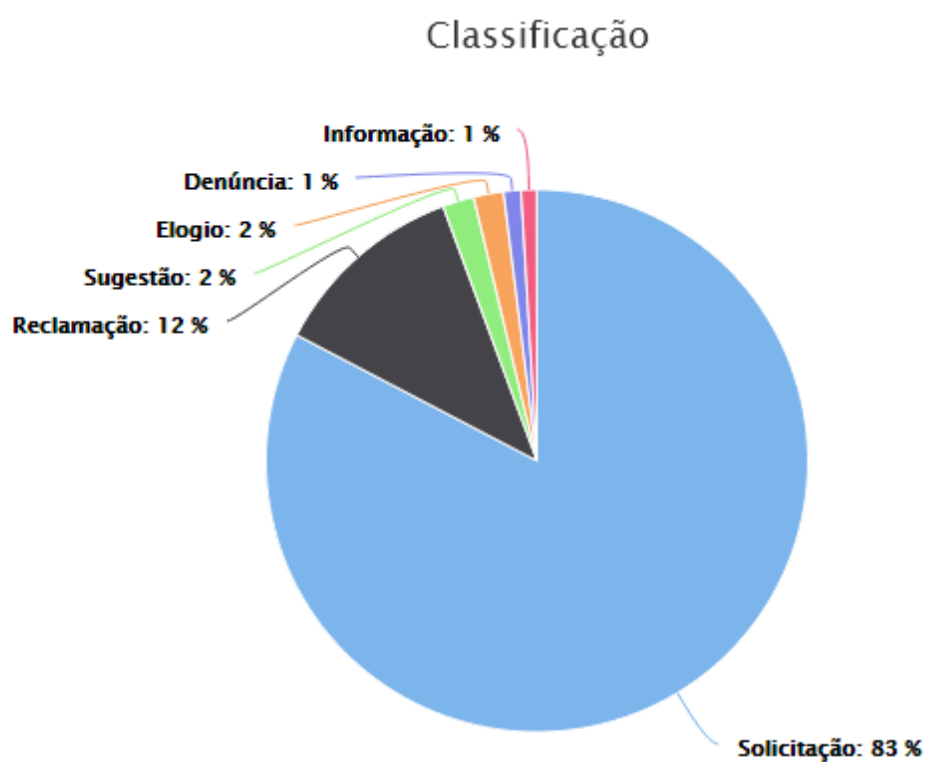
### ADMINISTRAÇÃO DO RIACHO FUNDO II

#### RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO ANO DE 2020

Neste ano de 2020 foi realizado um total de 605 manifestações classificadas em: 233 solicitações, 35 reclamações, 06 elogios, 10 sugestões, 02 informações e 06 denúncias.



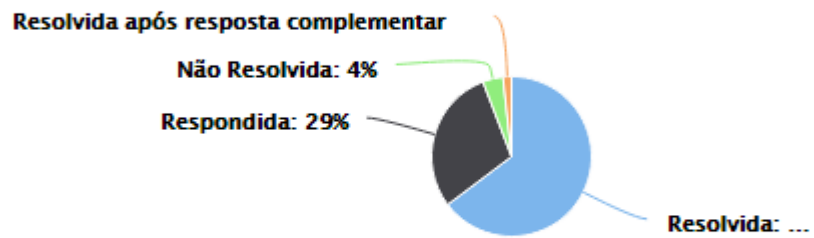
Podemos conferir também a porcentagem de classificação das manifestações em 2020 que foram: 83% de solicitações, 12% de reclamações, 2% de elogio, 1% de informação, 2% de sugestões e 1% de denúncia.



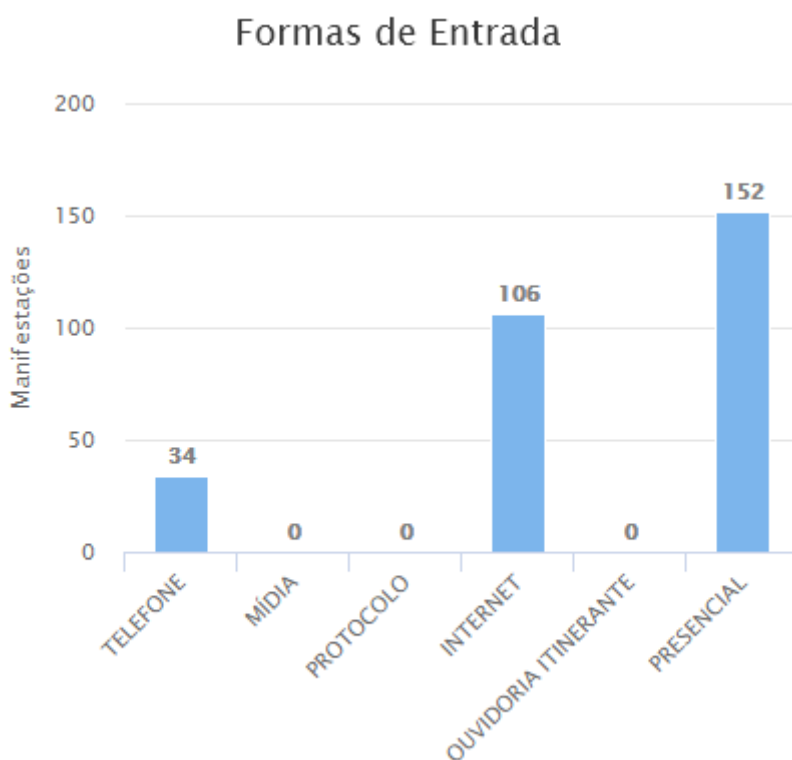
Na evolução mensal do ano de 2020, tivemos em janeiro 93 manifestações, fevereiro 86, março 05, abril 09, maio 10, junho 10, julho 10, agosto 14, setembro 12, outubro 11, novembro 09 e dezembro 23 manifestações.



Destas 233 manifestações, temos na visão geral anual um total de 29% de manifestações respondidas, 65% resolvidas, 4% não resolvidas e 2% resolvida após resposta complementar.



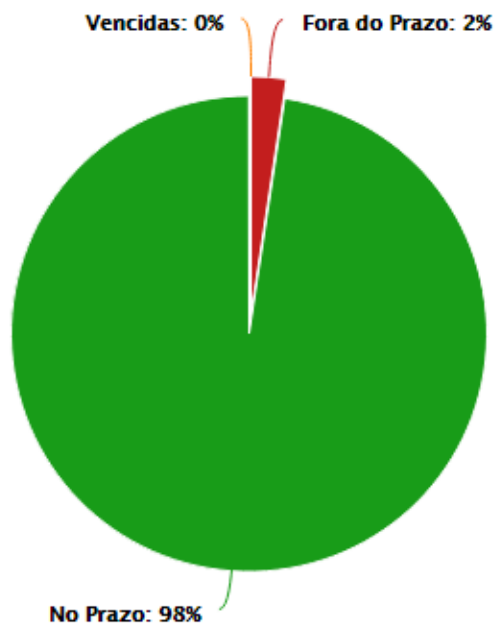
Em 2020 tivemos 106 manifestações que entraram no Sistema SIGO pela Internet, 34 pelo canal 162 e 152 entraram de forma presencial.



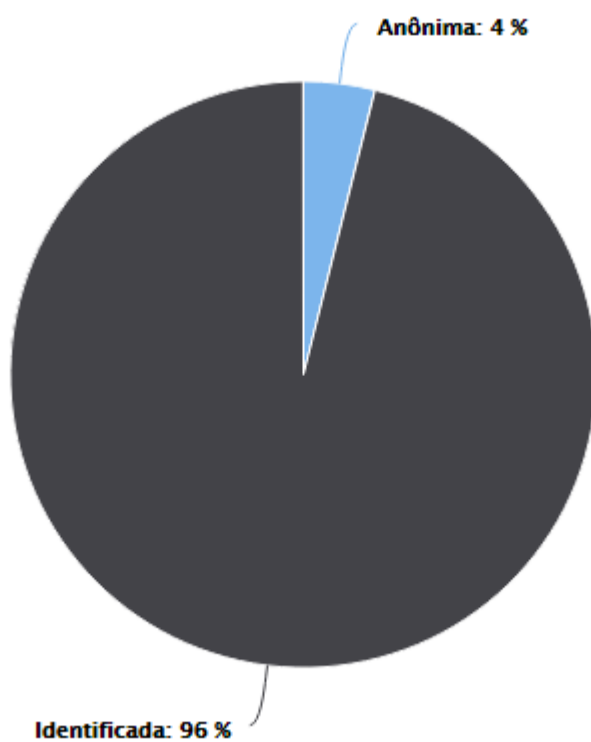
No índice de cumprimento do prazo de resposta vale ressaltar que esta Administração Regional ficou sem Ouvidor entre o mês de julho até a data de 26/08/2020. Neste ano de 2020 tivemos 98% das manifestações

respondidas dentro do prazo e 2% das manifestações respondidas fora do prazo.

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Das 605 manifestações 96% foram identificadas e apenas 4% foram anônimas.



O índice de Resolutividade no ano de 2020 foi de 94%.

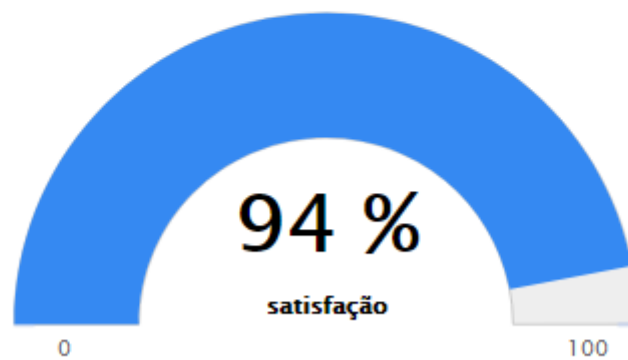
## Índice de Resolutividade





O índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria foi de 94% de satisfação.

### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



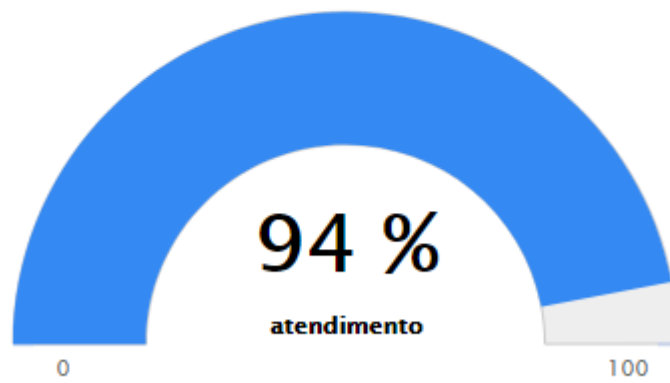
96% recomendam o serviço da Ouvidoria.

## Índice de Recomendação



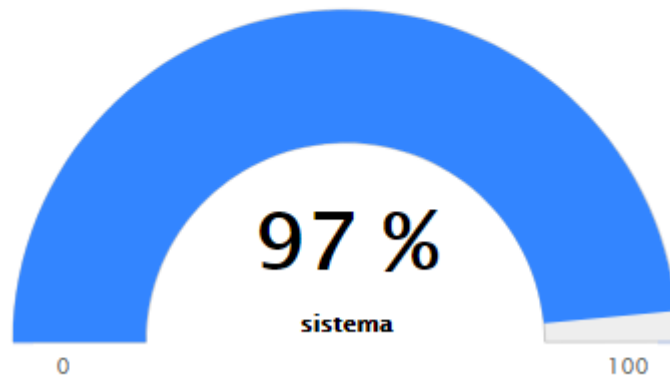
94% dos manifestantes estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria.

## Satisfação com o Atendimento



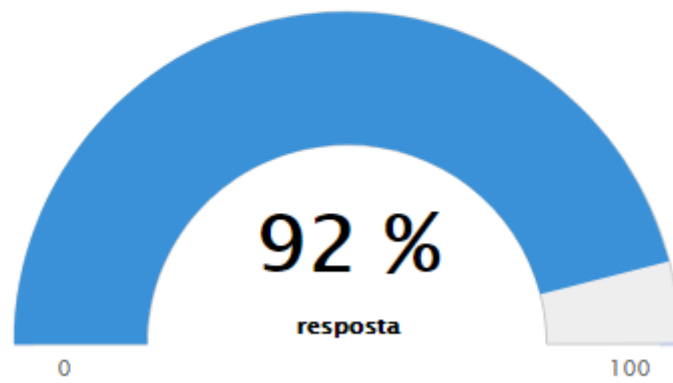
Em relação ao Sistema da Ouvidoria 97% estão satisfeitos.

## Satisfação com o Sistema



A satisfação com a resposta dada por esta Ouvidoria, 92% dos manifestantes estão satisfeitos.

## Satisfação com a Resposta



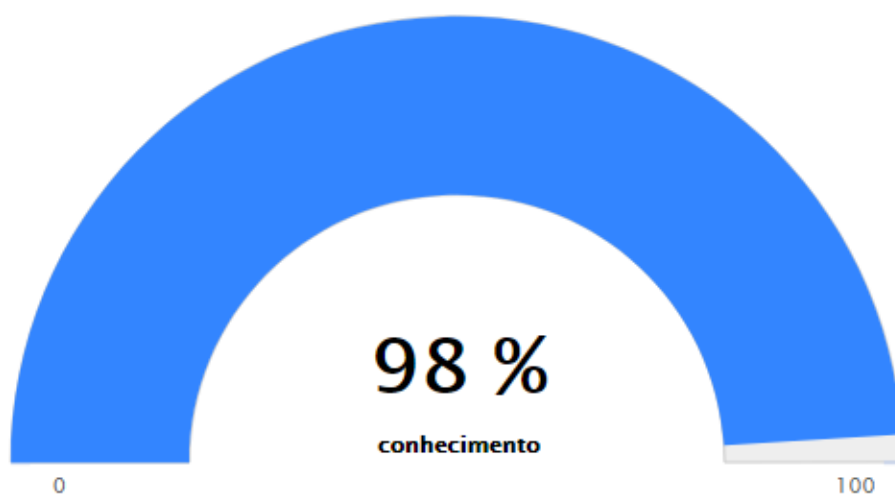
Em relação às informações contidas na Carta de Serviços temos 100% na clareza das informações.

## Clareza das Informações



98% dos nossos manifestantes dizem conhecer a Carta de Serviços.

### Conhecimento da Carta



### **Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão:**

No ano de 2020 foram solicitados 04 (QUATRO) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Brasília, 25 de janeiro de 2021.

MARCUS VINÍCIUS GONÇALVES DE ASSIS

Ouvidor