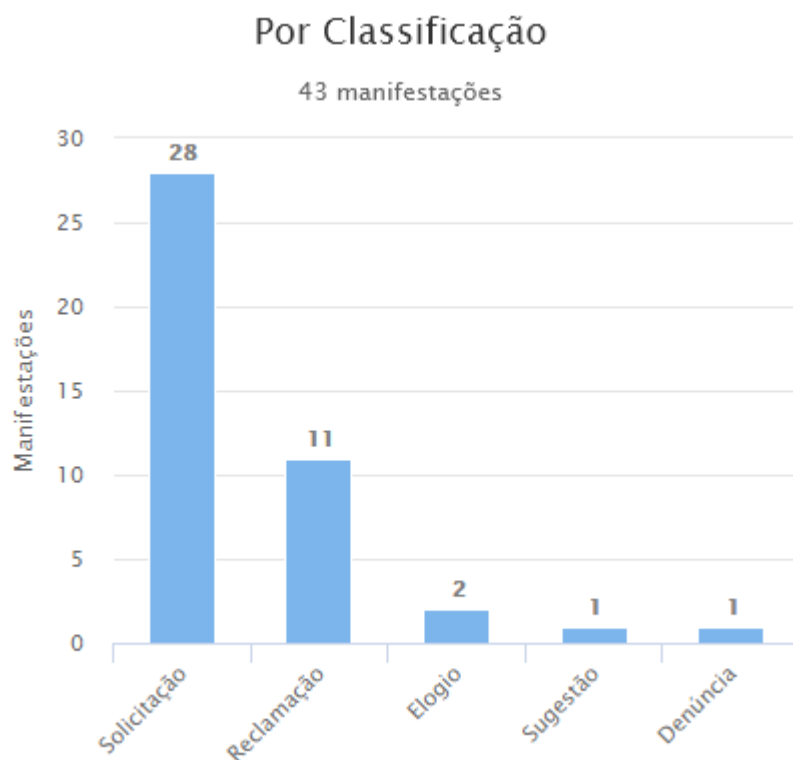


OUVIDORIA

ADMINISTRAÇÃO DO RIACHO FUNDO II

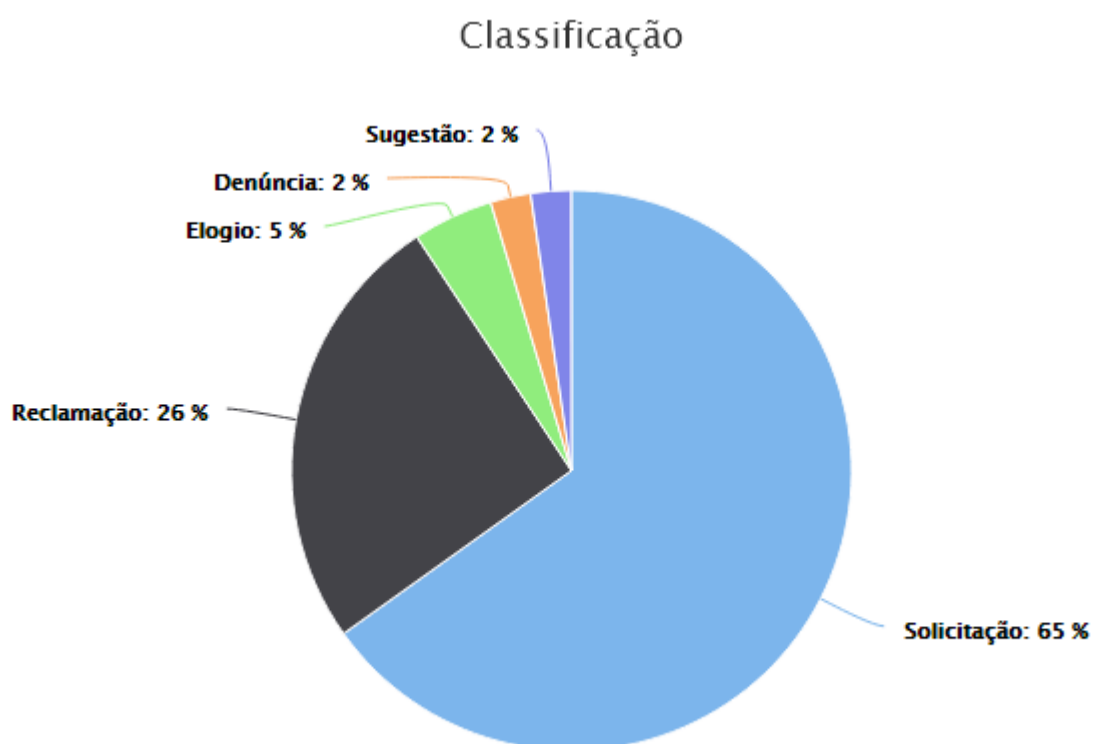
RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2020

Neste quarto trimestre de 2020 foram realizados um total de 43 manifestações classificadas em: 28 solicitações, 11 reclamações, 01 sugestões, 01 elogio e 01 denúncias.

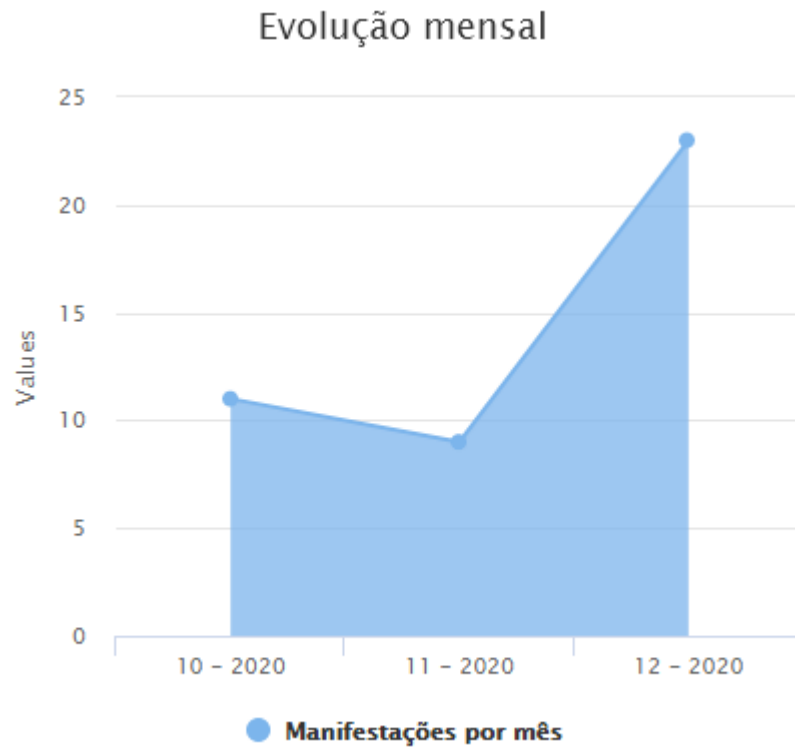


Podemos conferir também a porcentagem de classificação das manifestações que foram: 65% de solicitações, 26% de reclamações, 2% de sugestões e 5% de elogio e 2% de denúncia.

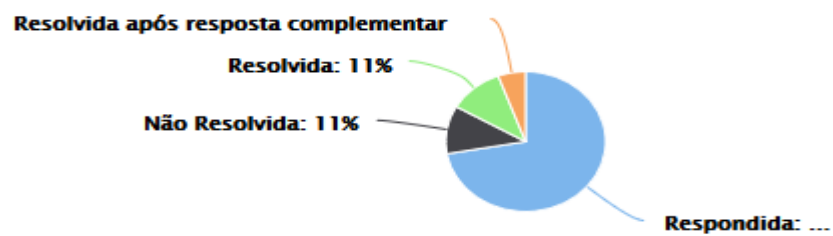
Por Classificação



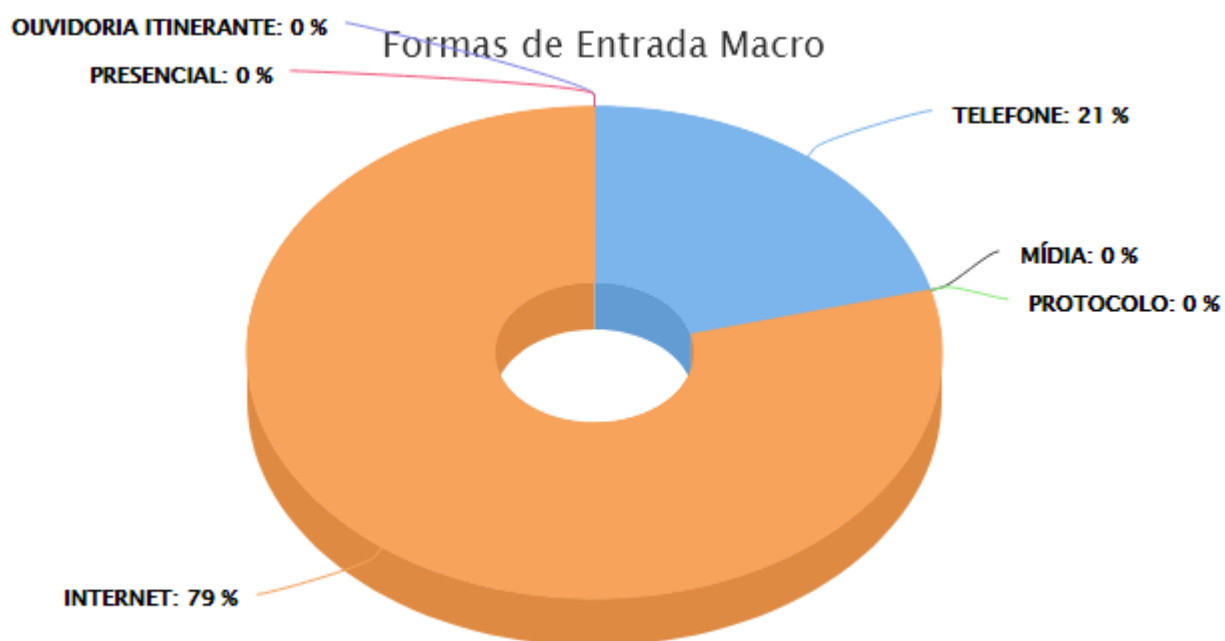
Na evolução mensal tivemos em outubro 11 manifestações, novembro 09 e em dezembro 23 manifestações.



Destas 36 manifestações, temos na visão geral do trimestre um total de 72% de manifestações respondidas, 11% resolvidas, 8% não resolvida e 3% resolvida após resposta complementar.

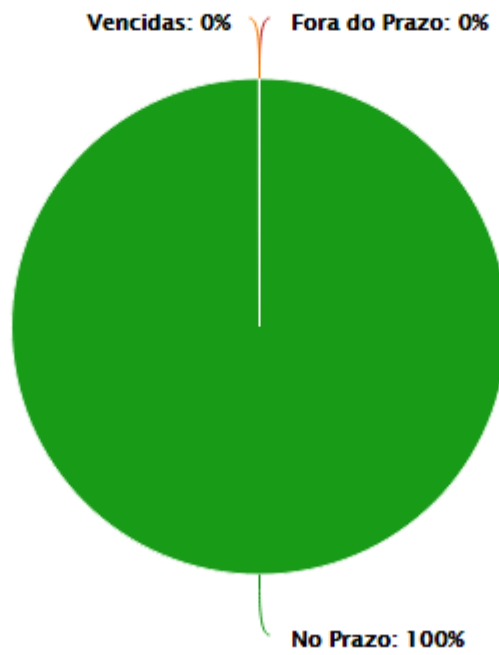


Tivemos 43 manifestações que entraram no Sistema SIGO pela Internet (OUV-DF - 34) e 09 pelo canal 162.

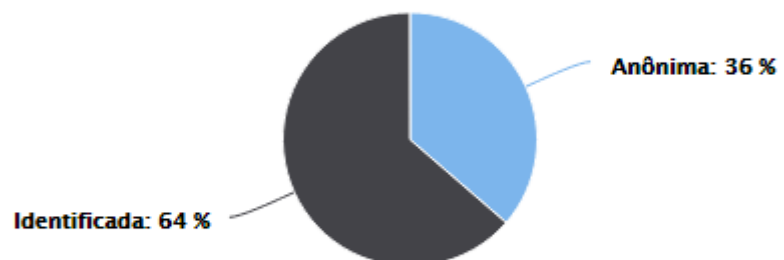


No índice de cumprimento do prazo de resposta 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

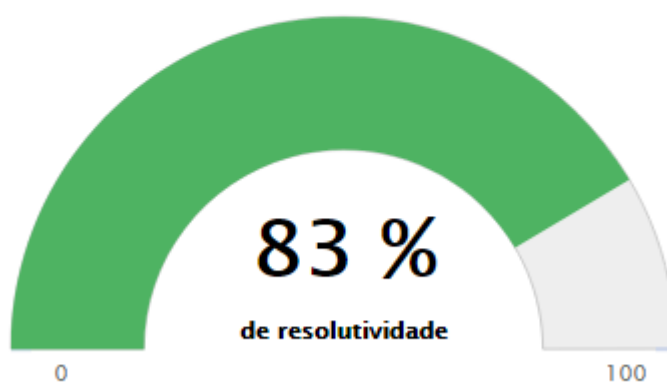


Das 43 manifestações 64% foram identificadas e 36% foram anônimas.



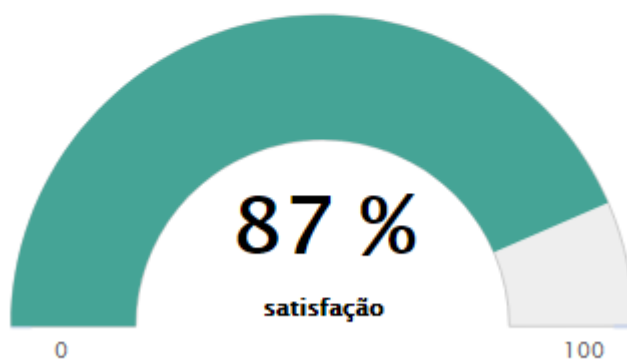
O índice de Resolutividade do segundo trimestre foi de 83%.

Resolutividade



O índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria foi de 87% de satisfação.

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



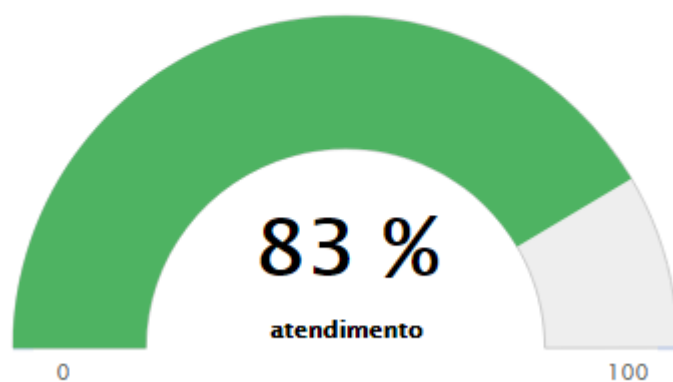
94% recomendam o serviço da Ouvidoria.

Índice de Recomendação



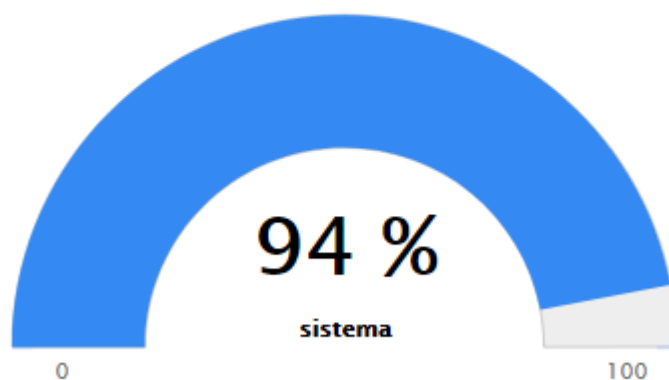
83% dos manifestantes estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria.

Satisfação com o Atendimento



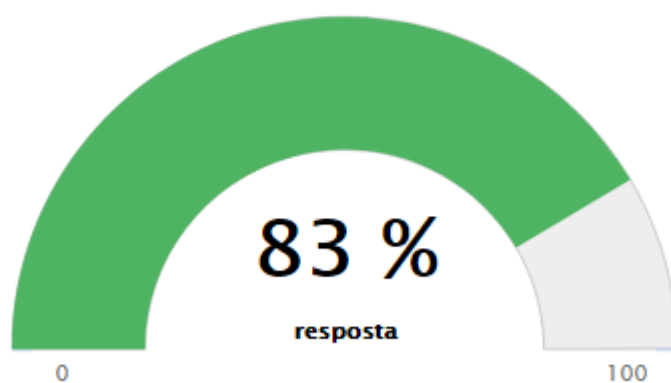
94% estão satisfeito com o Sistema de Ouvidoria.

Satisfação com o Sistema



A satisfação com a resposta dada por esta Ouvidoria, 83% dos manifestantes estão satisfeitos.

Satisfação com a Resposta



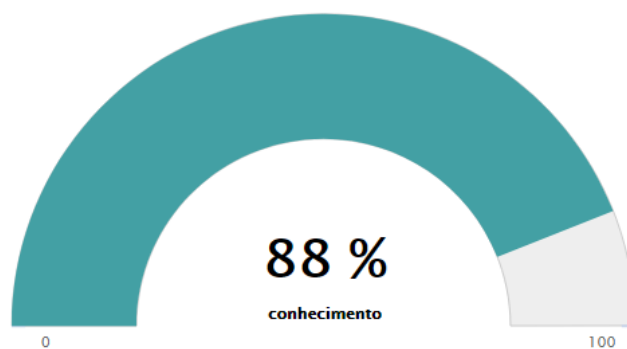
Em relação às informações contidas na Carta de Serviços temos 100% na clareza das informações.

Clareza das Informações



88% dos nossos manifestantes dizem conhecer a Carta de Serviços.

Conhecimento da Carta



Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão:

No período entre outubro e dezembro de 2021 foram solicitados 01 (UM) pedido de informação sendo devidamente RESPONDIDO dentro do prazo.

Brasília, 25 de janeiro de 2021.

Marcus Vinícius Gonçalves de Assis

Ouvidor