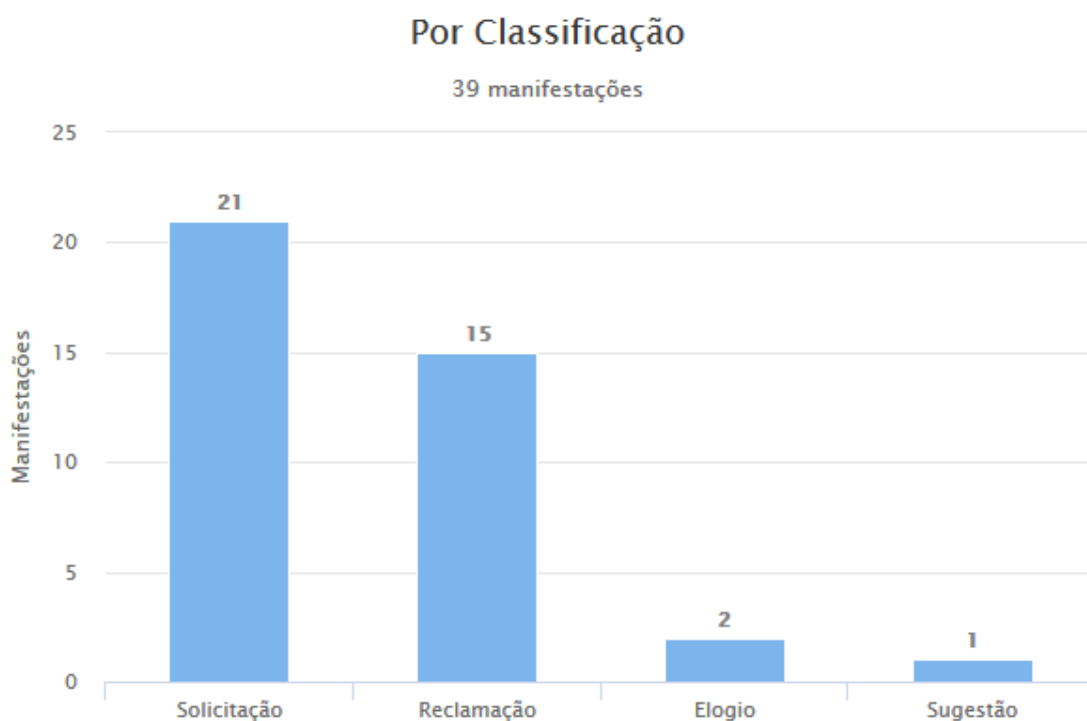


OUVIDORIA

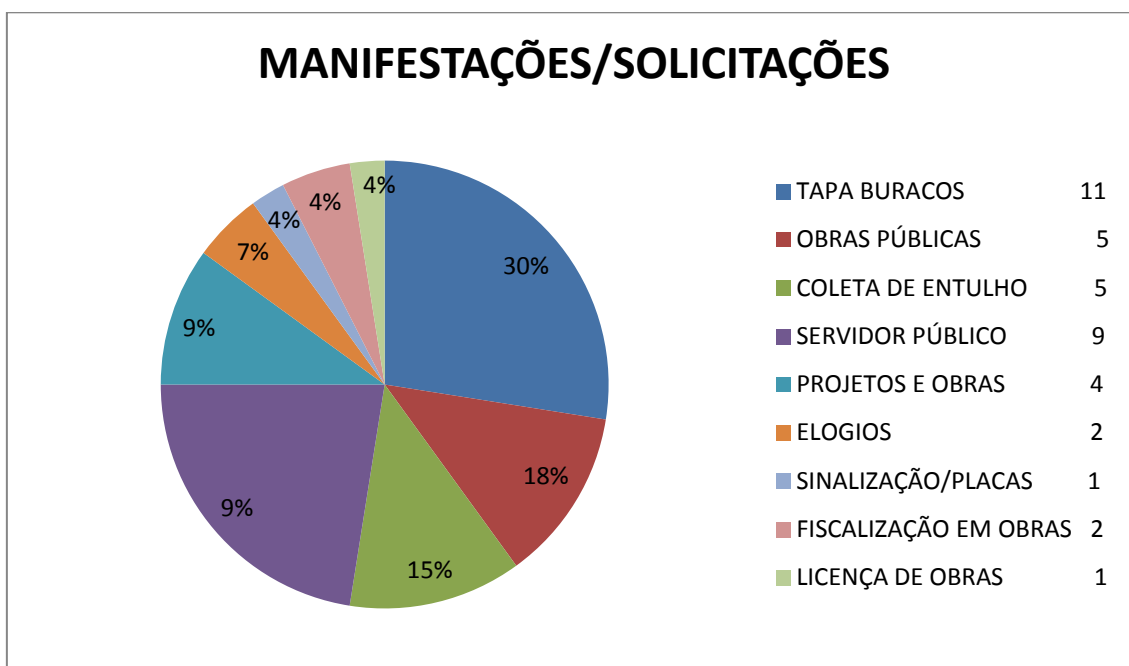
ADMINISTRAÇÃO DO RIACHO FUNDO II

RELATÓRIO DE ATIVIDADES ABRIL A JUNHO DE 2019

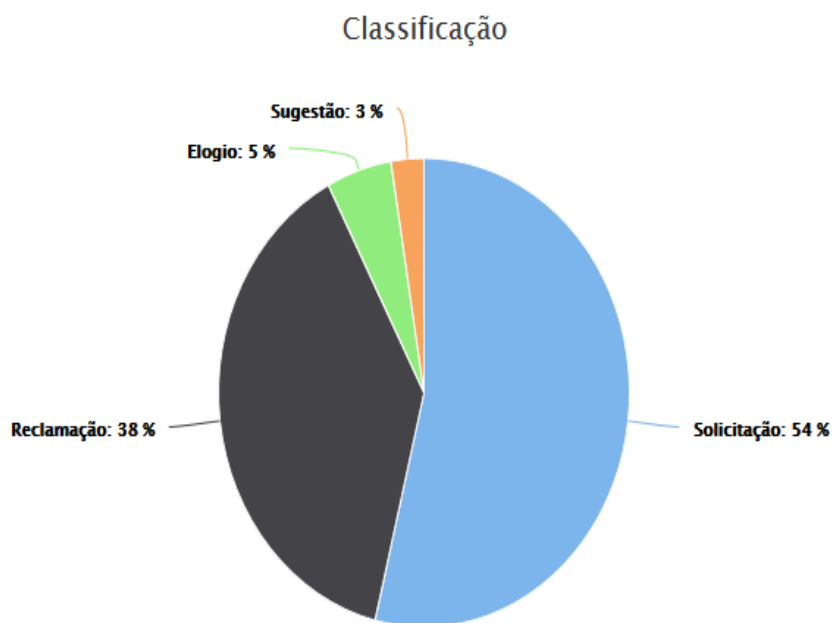
Neste segundo trimestre de 2019 foi realizado um total de 39 manifestações classificadas em: 21 solicitações, 15 reclamações, 02 elogios e 01 sugestão.



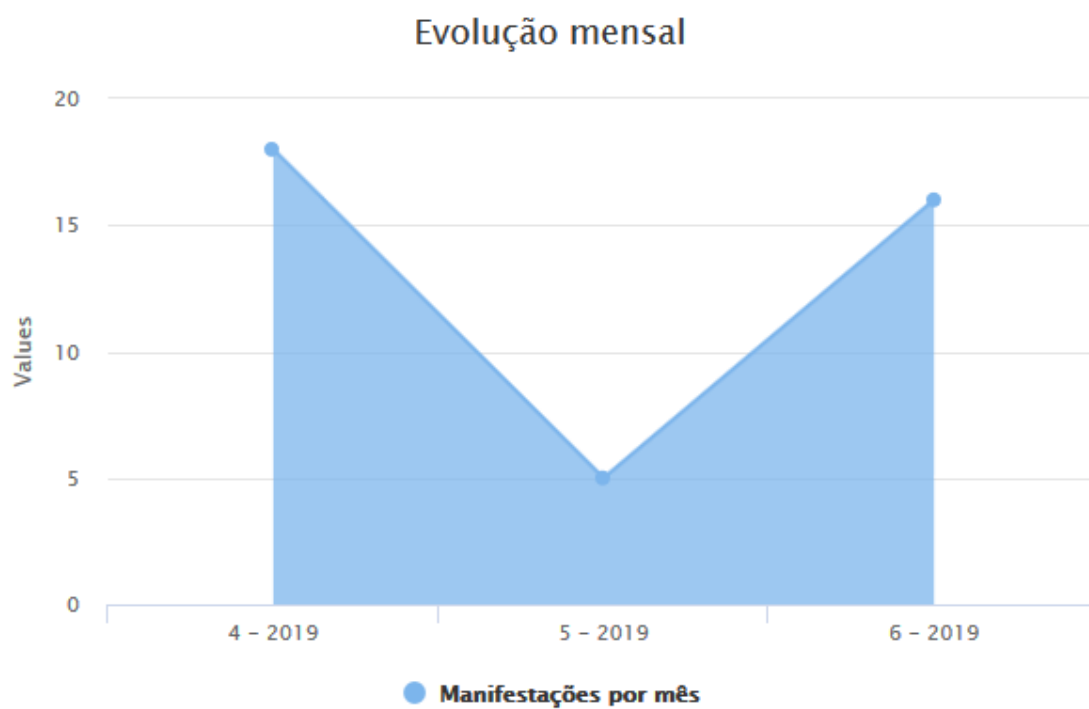
Abaixo temos as 39 manifestações classificadas por assunto: foram 11 manifestações de Tapa Buracos, 05 em relação a Obras Públicas, 09 relacionadas a Servidores Públicos e 05 sobre Coleta de Entulho, 04 manifestações sobre Projetos e Obras na Cidade, 02 foram elogios, 01 sobre questões relacionadas a Quebra-molas, 02 solicitações de instalação de Placas de Sinalização, 02 sobre Fiscalização em Obras e 01 manifestação sobre Licença de Obras.



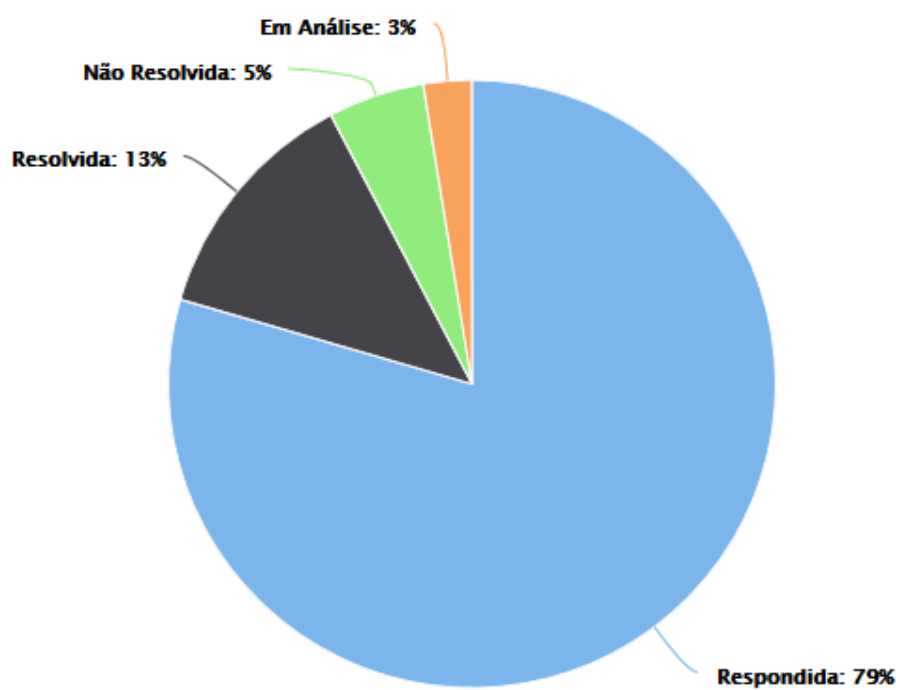
Podemos conferir também a porcentagem de classificação das manifestações que foram: 54% de solicitações, 38% de reclamações, 5% de elogio e 3% de sugestões.



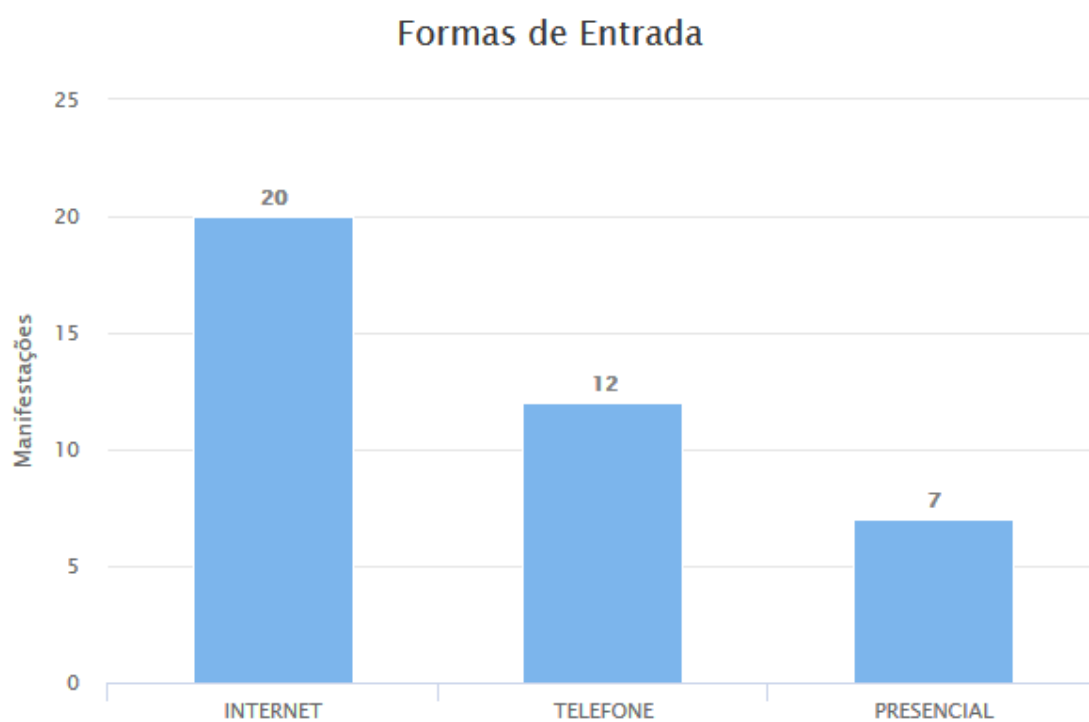
Na evolução mensal tivemos em abril 18 manifestações, maio 05 e em junho 16 manifestações.



Destas 39 manifestações, temos na visão geral do trimestre um total de 79% de manifestações respondidas, 13% resolvidas, 5% não resolvidas e 3% em análise.

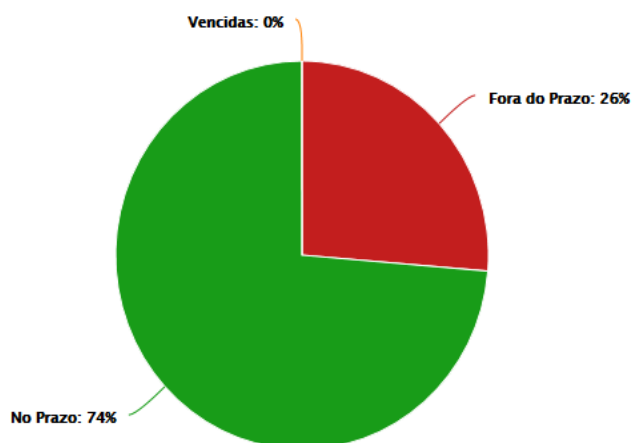


Tivemos 20 manifestações que entraram no Sistema SIGO pela Internet, 12 pelo canal 162 e 07 entraram de forma presencial.

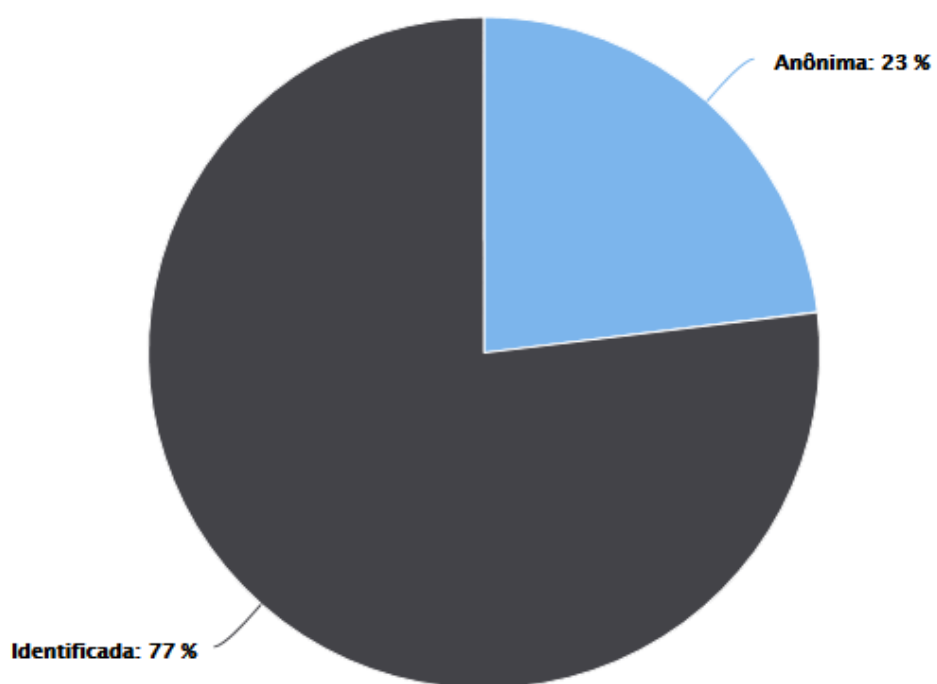


No índice de cumprimento do prazo de resposta vale ressaltar que esta Administração Regional ficou sem Ouvidor de 07/05/2019 à 27/06/2019. Neste período 26% das manifestações foram respondidas fora do prazo.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Das 39 manifestações 77% foram identificadas e 23% foram anônimas.



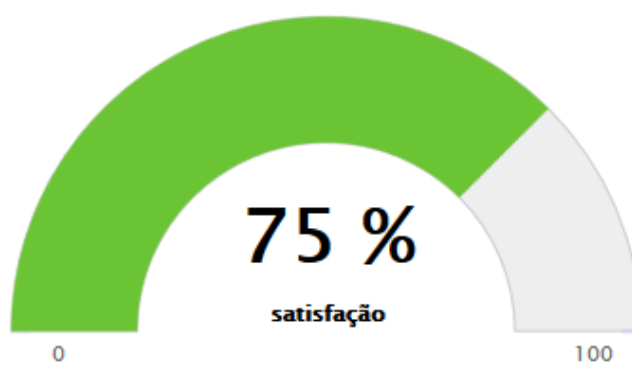
O índice de Resolutividade do primeiro trimestre foi de 62%.

Resolutividade



O índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria foi de 75% de satisfação.

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



100% recomendam o serviço da Ouvidoria.

Índice de Recomendação



100% dos manifestantes estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria.

Satisfação com o Atendimento



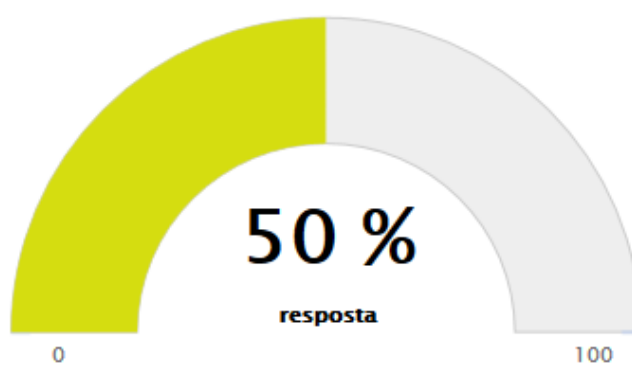
Em relação ao Sistema da Ouvidoria 100% estão satisfeitos.

Satisfação com o Sistema



A satisfação com a resposta dada por esta Ouvidoria, 50% dos manifestantes estão satisfeitos.

Satisfação com a Resposta

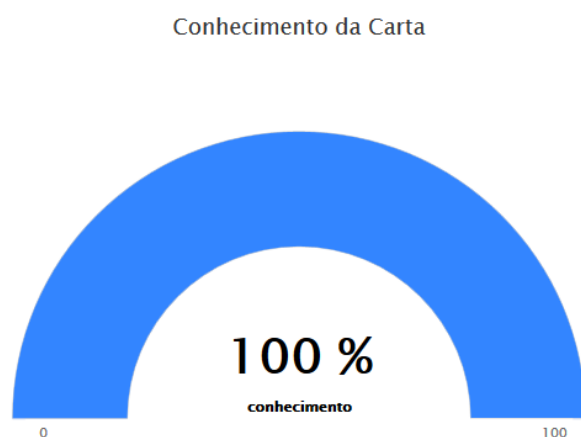


Em relação às informações contidas na Carta de Serviços temos 100% na clareza das informações.

Clareza das Informações



100% dos nossos manifestantes dizem conhecer a Carta de Serviços.



Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão:

No período de abril a junho de 2019 foram solicitados 02 (DOIS) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Brasília, 09 de julho de 2019.

Fábio Monteiro Carneiro

Ouvidor