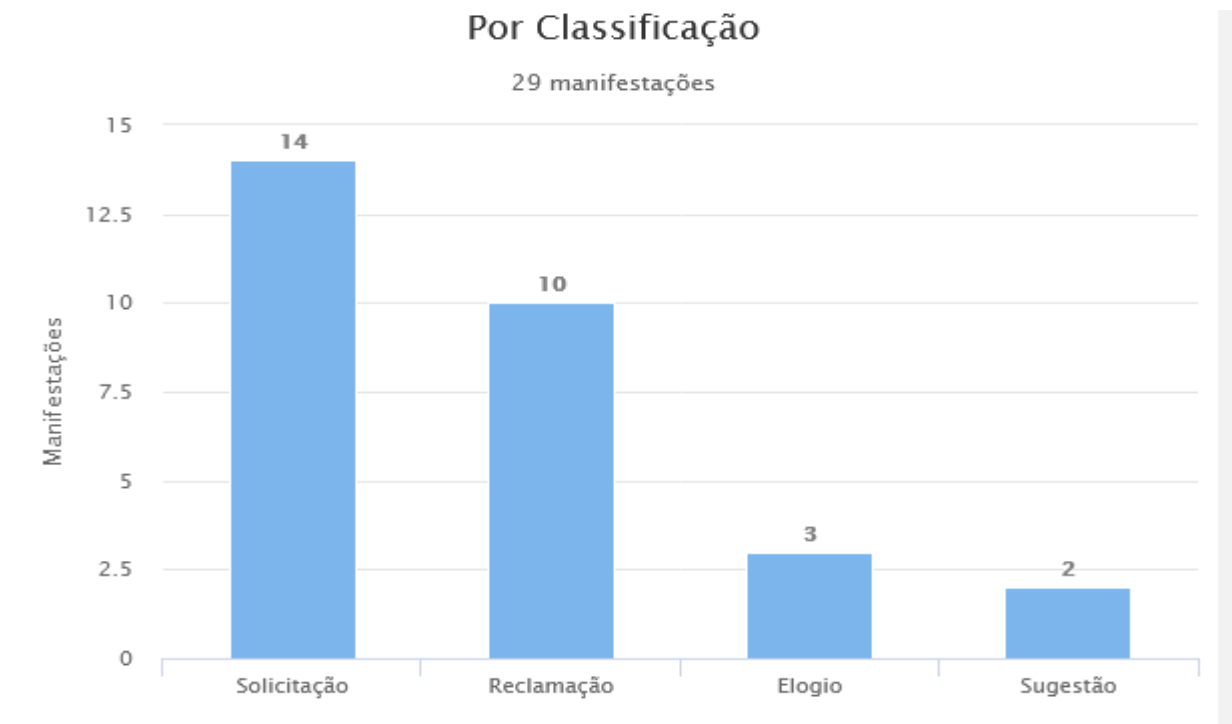


1. Por Classificação

No Trimestre

Neste segundo trimestre de 2021 conforme Gráfico abaixo foram realizados um total de 29 manifestações classificadas da seguinte forma:

- ✓ 14 – Solicitações;
- ✓ 10 - Reclamações;
- ✓ 3 – Elogios e
- ✓ 2 - Sugestões



Visão Geral



2. Evolução Mensal

No Trimestre

Na evolução mensal tivemos:

- ✓ Abril: 4 manifestações;
- ✓ Maio: 5 manifestações e
- ✓ Junho: 6 manifestações.



Visão Geral



Destaca-se que as Manifestações de Ouvidoria mais demandadas nesta Administração Regional são as Reclamações e as Solicitações que na sua grande maioria são tratadas no

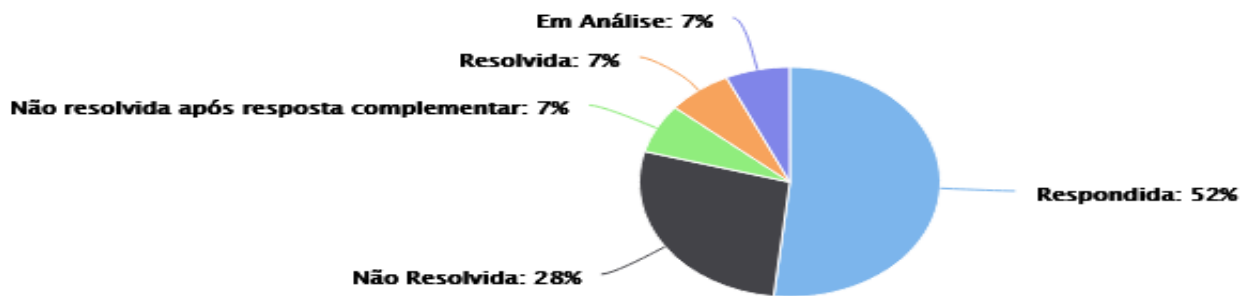
âmbito da Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção que conta com o apoio dos colaboradores terceirizados da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso – FUNAP/DF com ênfase para os serviços de Tapa-buracos e Remoção de entulhos, conforme fotografias abaixo:

Serviços de Remoção de entulhos



Serviços de tapa-buracos





Destas 29 (vinte e nove) manifestações de ouvidoria, temos na visão geral do trimestre um total de:

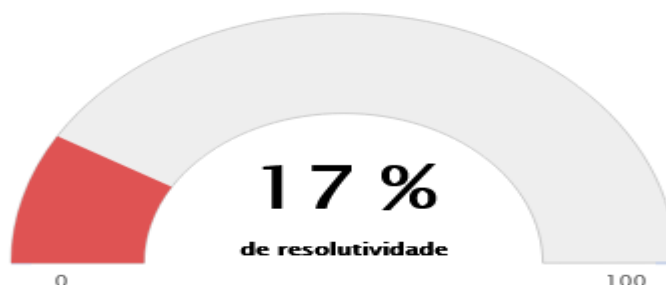
- ✓ 52% de Manifestações respondidas;
- ✓ 7% de Manifestações Resolvidas;
- ✓ 28% de Manifestações não resolvidas;
- ✓ 7 de Manifestações em análise e
- ✓ 7% de Manifestações resolvida após resposta complementar

3. Resolutividade

No Trimestre

O índice de Resolutividade no segundo trimestre foi de 17%.

Resolutividade



Visão Geral

Em uma Visão Geral o índice de Resolutividade até o momento é de 90%, conforme gráfico abaixo;

Resolutividade

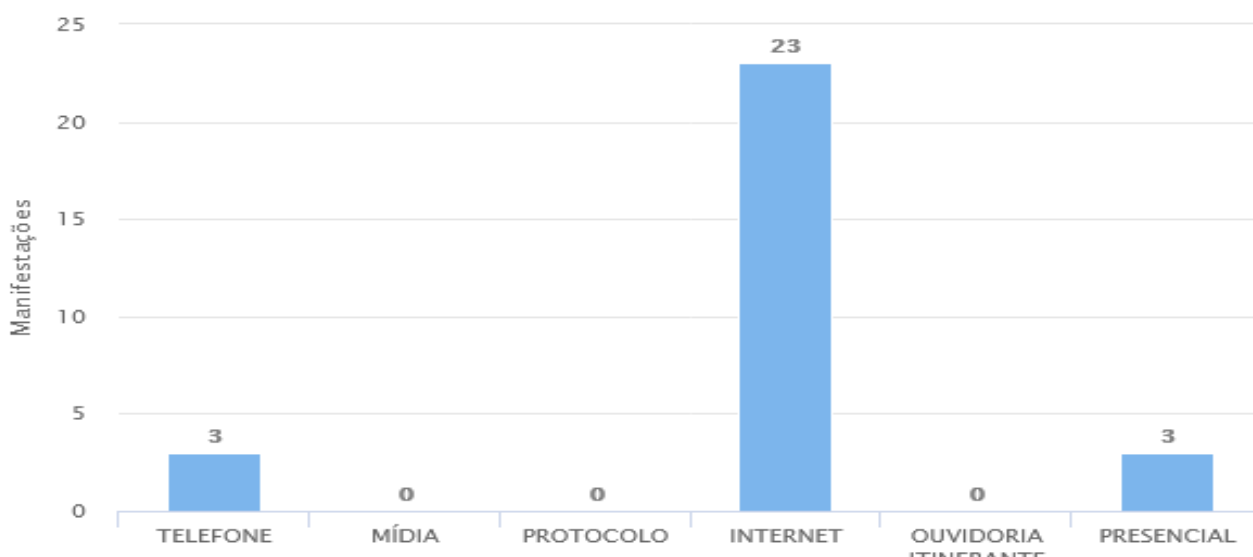


4. Formas de Entrada:

No Trimestre

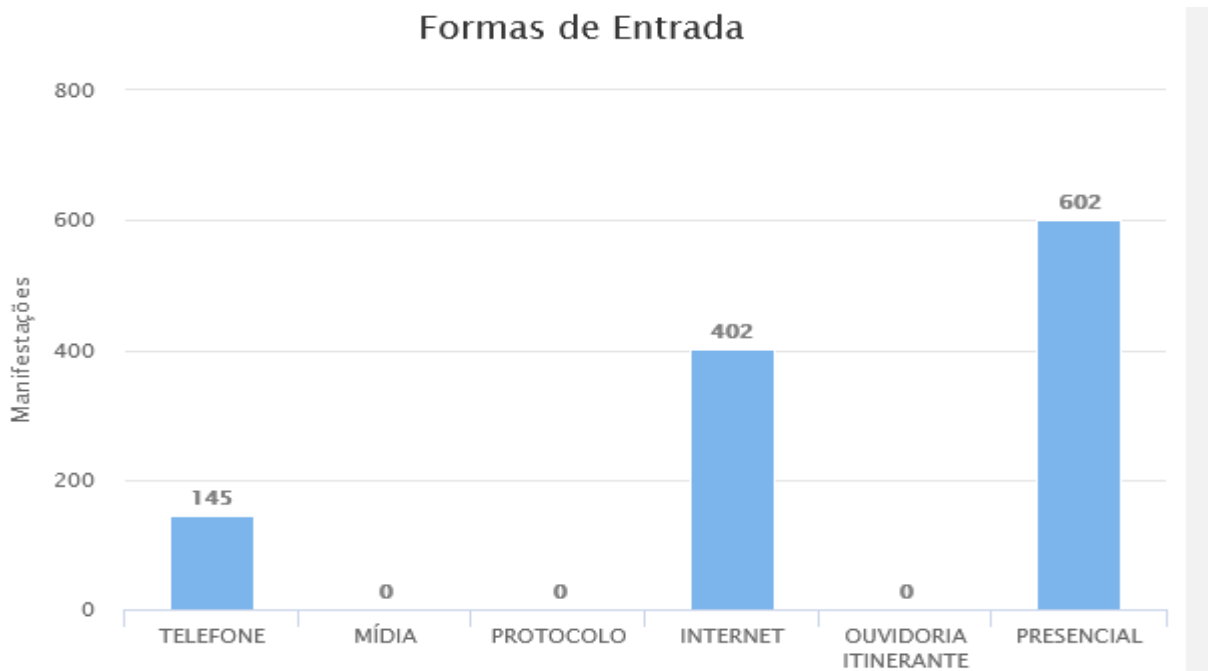
- ✓ 23 Manifestações de ouvidoria que entraram no Sistema SIGO pela Internet (OUV-DF)
- ✓ 03 Manifestações de ouvidoria de forma presencial e
- ✓ 03 pelo Canal 162.

Formas de Entrada



Visão Geral

Formas de Entrada



Em uma Visão Geral temos:

- ✓ 402 Manifestações de ouvidoria que entraram no Sistema SIGO pela Internet (OUV-DF)
- ✓ 602 Manifestações de ouvidoria de forma presencial e
- ✓ 145 pelo Canal 162.

5. Manifestações no Sistema e-Sic



Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão:

No período entre Abril e Junho de 2021 foram solicitados 03 (três) pedidos de informação sendo devidamente RESPONDIDO dentro do prazo.

Brasília-DF, 07 de Julho de 2021.

Aluizio Castro Coelho
Ouvidor