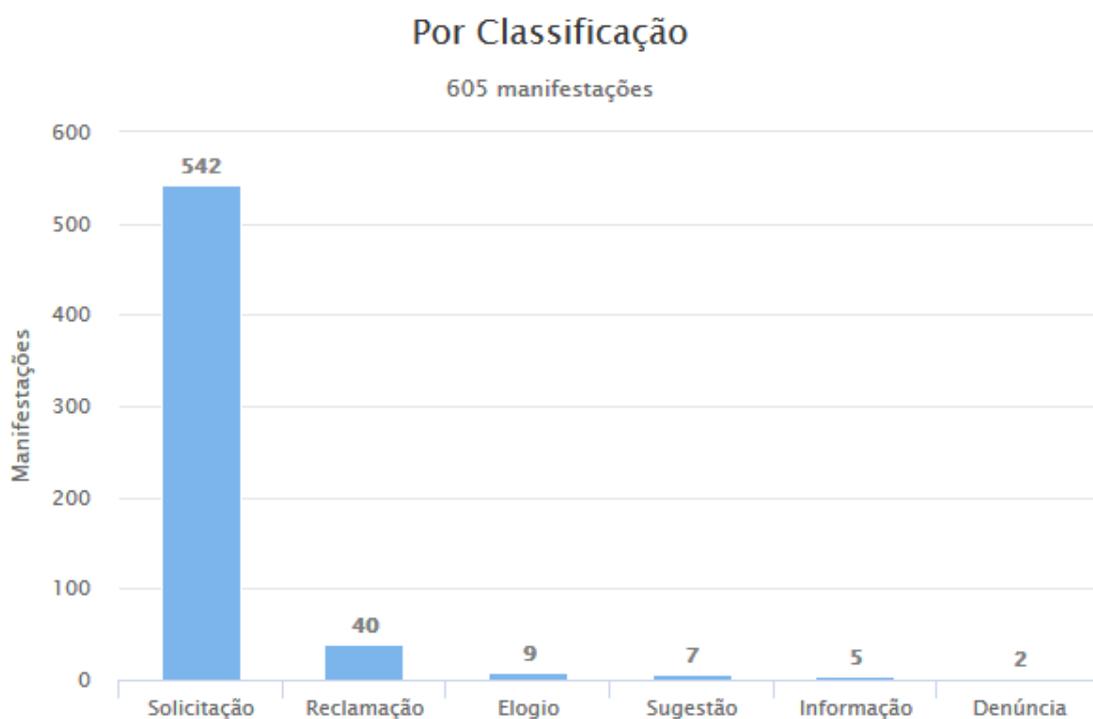


## OUVIDORIA

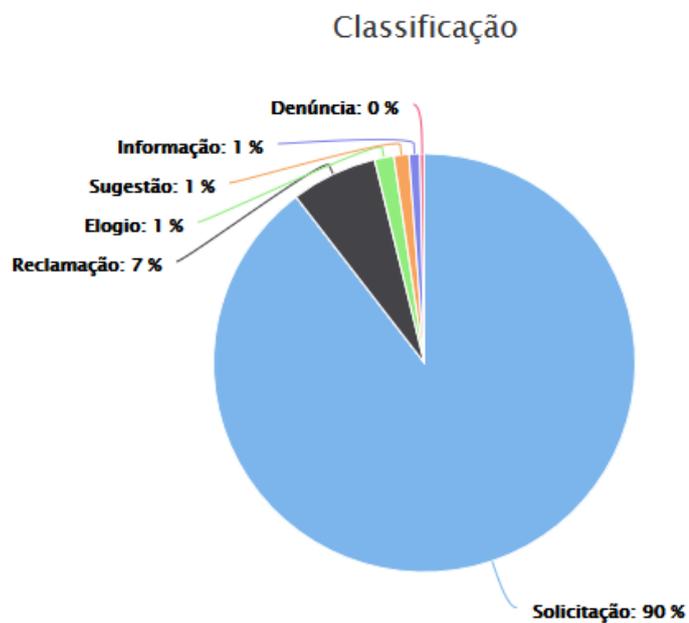
### ADMINISTRAÇÃO DO RIACHO FUNDO II

#### RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO ANO DE 2019

Neste ano de 2019 foi realizado um total de 605 manifestações classificadas em: 542 solicitações, 40 reclamações, 09 elogios, 07 sugestões, 05 informações e 02 denúncias.



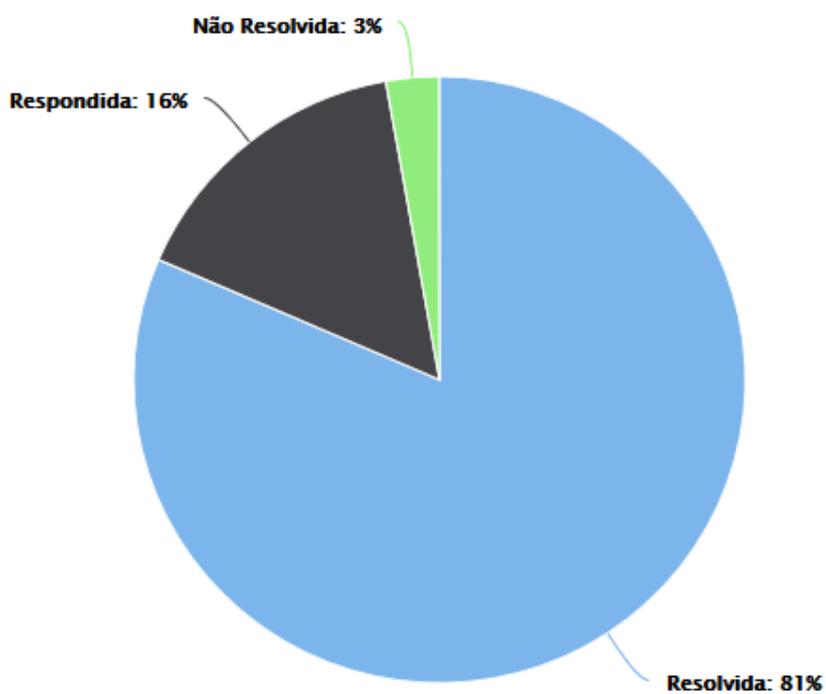
Podemos conferir também a porcentagem de classificação das manifestações em 2019 que foram: 90% de solicitações, 5% de reclamações, 2% de elogio, 1% de informação, 1% de sugestões e 1% de denúncia.



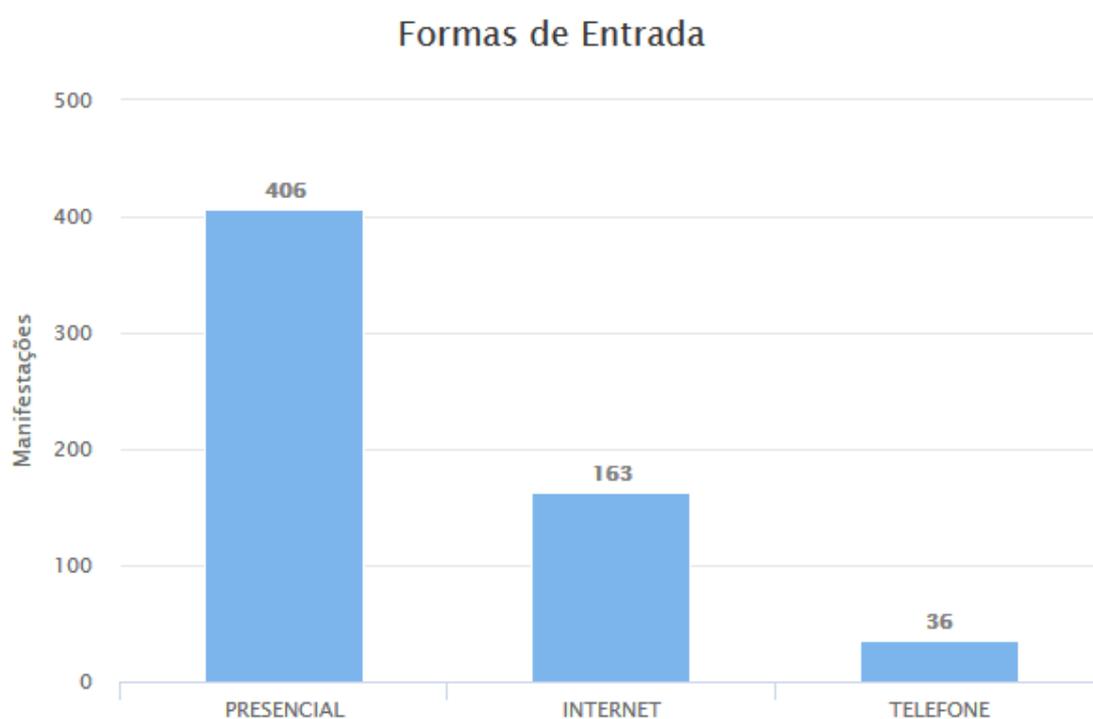
Na evolução mensal do ano de 2019, tivemos em janeiro 09 manifestações, fevereiro 17, março 20, abril 18, maio 05, junho 16, julho 19, agosto 79, setembro 108, outubro 148, novembro 81 e dezembro 85 manifestações.



Destas 605 manifestações, temos na visão geral anual um total de 81% de manifestações respondidas, 16% resolvidas e 3% não resolvidas.

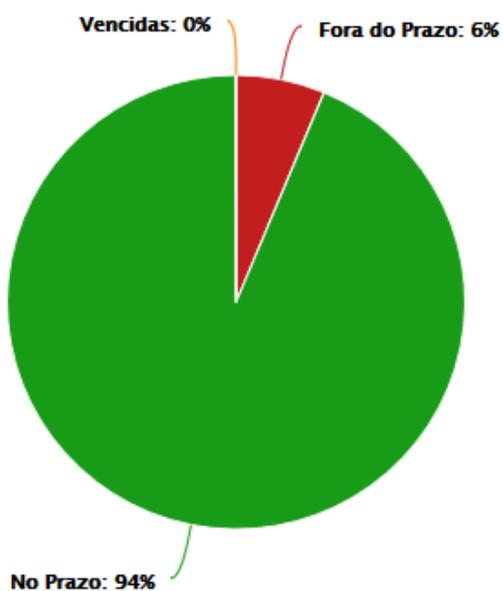


Em 2019 tivemos 163 manifestações que entraram no Sistema SIGO pela Internet, 36 pelo canal 162 e 406 entraram de forma presencial.

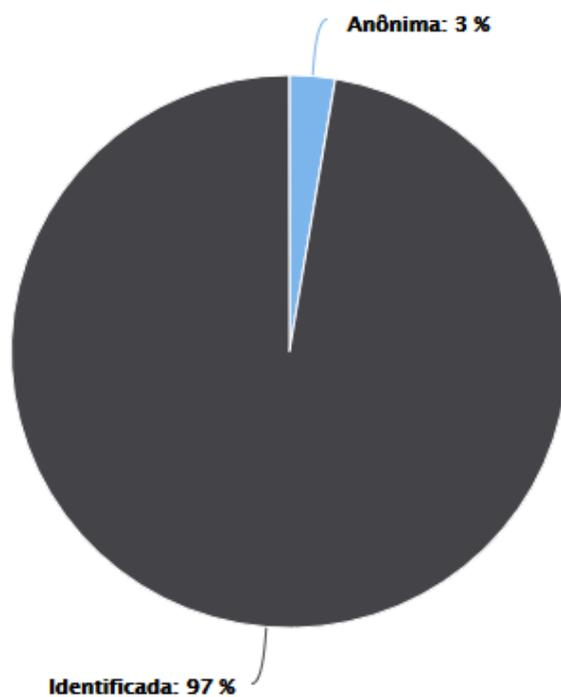


No índice de cumprimento do prazo de resposta vale ressaltar que esta Administração Regional ficou sem Ouvidor até a data de 07/02/2019. Neste ano de 2019 tivemos 94% das manifestações respondidas dentro do prazo e 6% das manifestações respondidas fora do prazo.

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Das 605 manifestações 97% foram identificadas e apenas 3% foram anônimas.



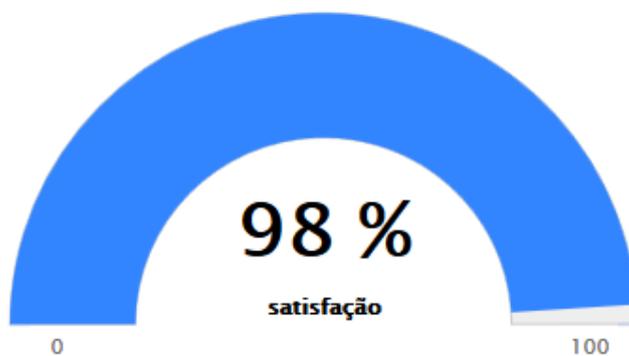
O índice de Resolutividade no ano de 2019 foi de 97%.

## Resolutividade



O índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria foi de 98% de satisfação.

### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



99% recomendam o serviço da Ouvidoria.

### Índice de Recomendação



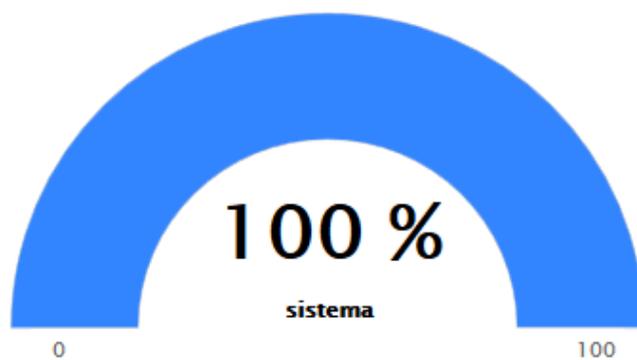
100% dos manifestantes estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria.

### 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, 93% 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.

Conhecimento da Carta



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

No ano de 2019 foram solicitados 09 (NOVE) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Brasília, 02 de abril de 2020.

Fábio Monteiro Carneiro

Ouvidor