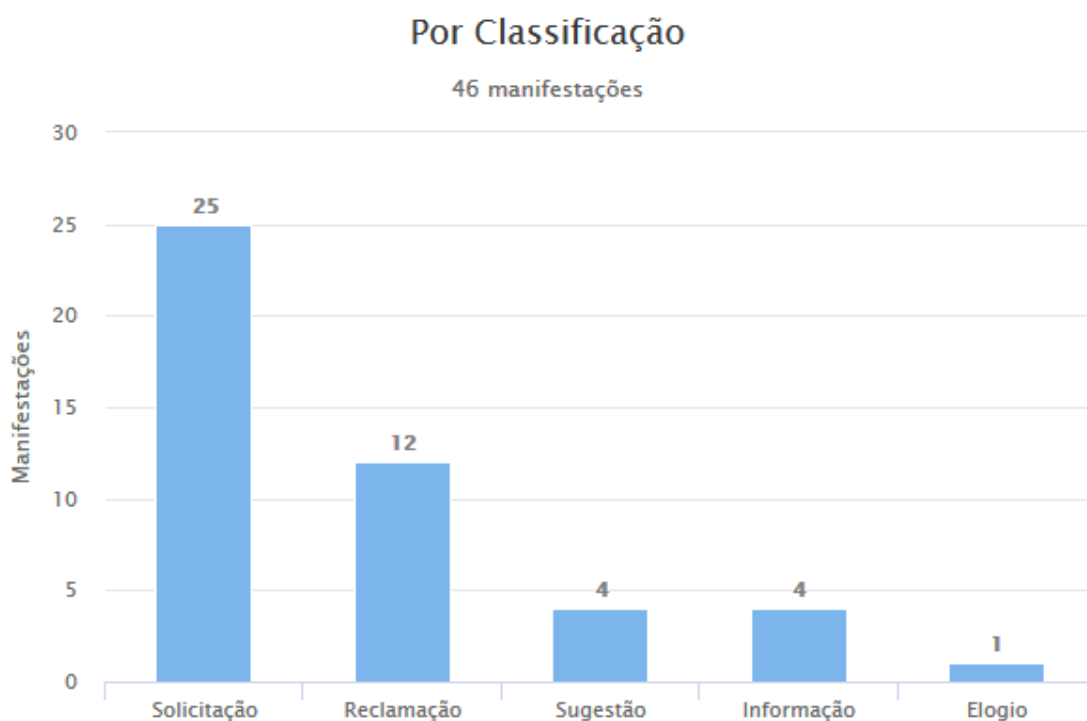


OUVIDORIA

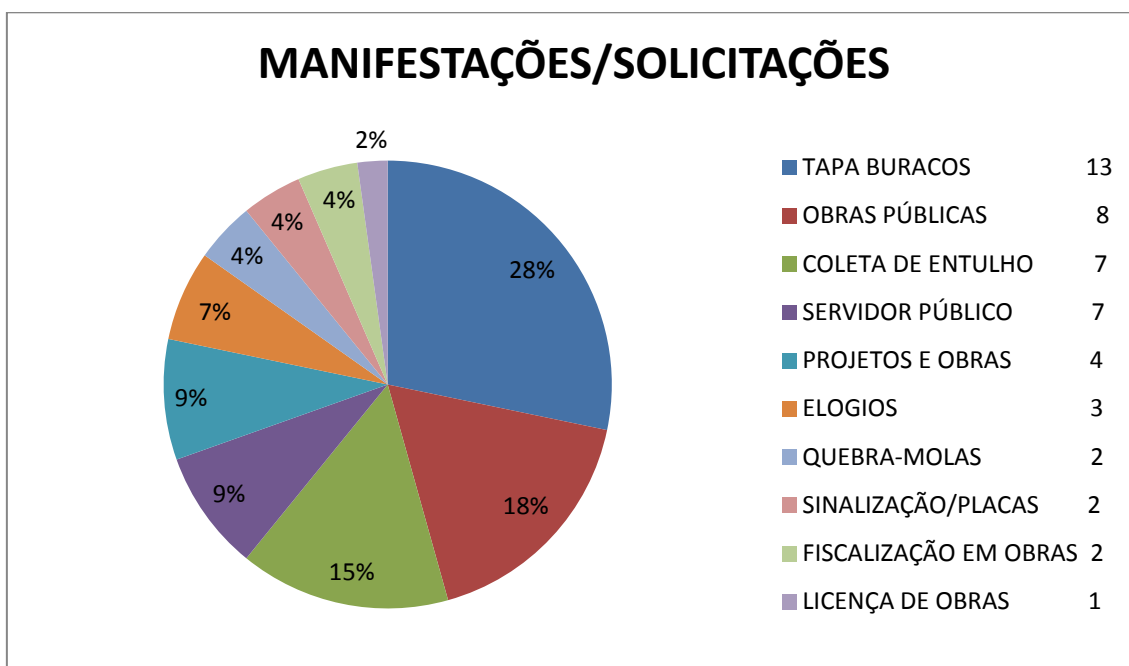
ADMINISTRAÇÃO DO RIACHO FUNDO II

RELATÓRIO DE ATIVIDADES JANEIRO A MARÇO DE 2019

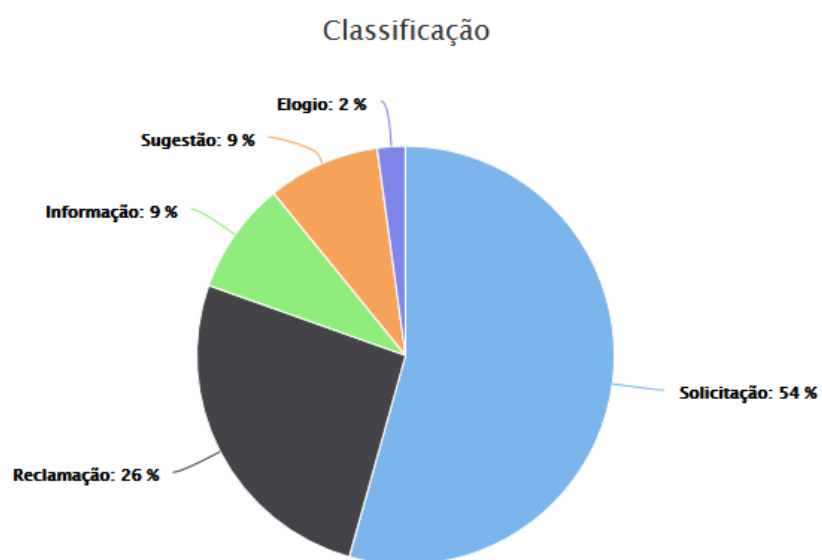
Neste primeiro trimestre de 2019 foi realizado um total de 46 manifestações classificadas em: 25 solicitações, 12 reclamações, 04 sugestões, 04 informações e 01 elogio.



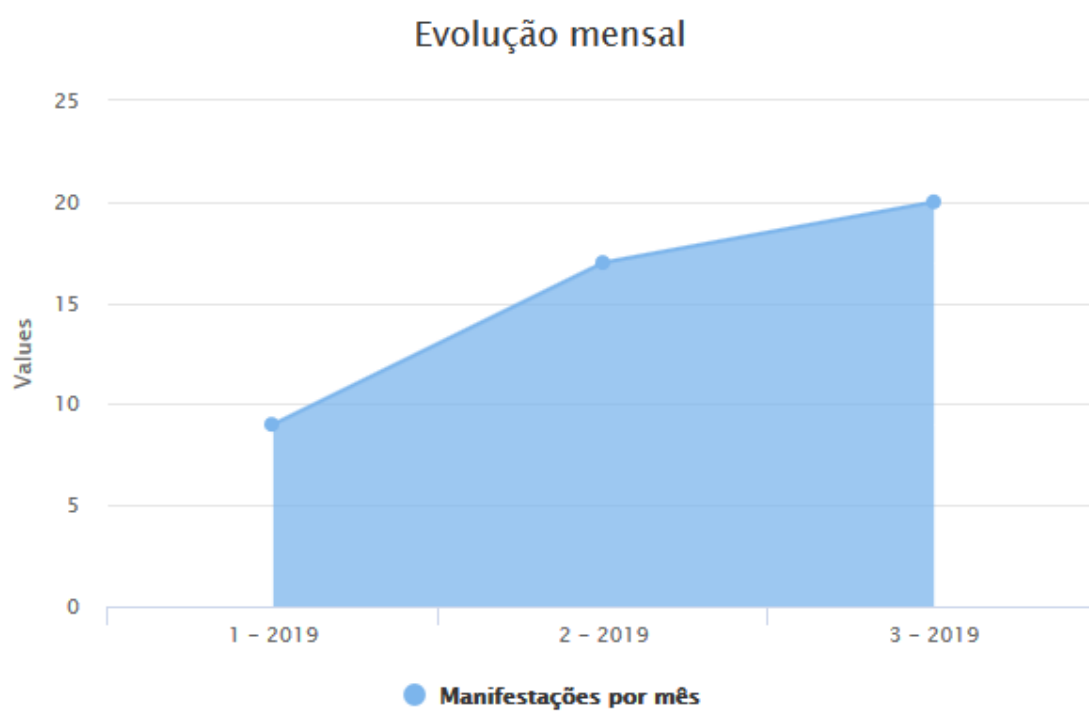
Abaixo temos as 46 manifestações classificadas por assunto: foram 13 manifestações de Tapa Buracos, 08 em relação a Obras Públicas, 07 relacionadas a Servidores Públicos e 07 sobre Coleta de Entulho, 04 manifestações sobre Projetos e Obras na Cidade, 03 foram elogios, 02 sobre questões relacionadas a Quebra-molas, 02 solicitações de instalação de Placas de Sinalização, 02 sobre Fiscalização em Obras e 01 manifestação sobre Licença de Obras.



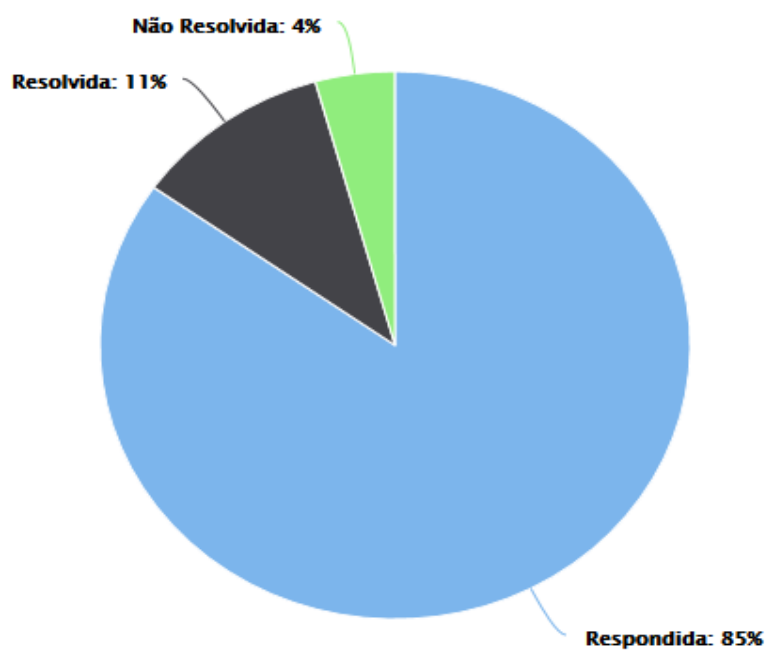
Podemos conferir também a porcentagem de classificação das manifestações que foram: 54% de solicitações, 26% de reclamações, 9% de informação, 9% de sugestões e 2% de elogio.



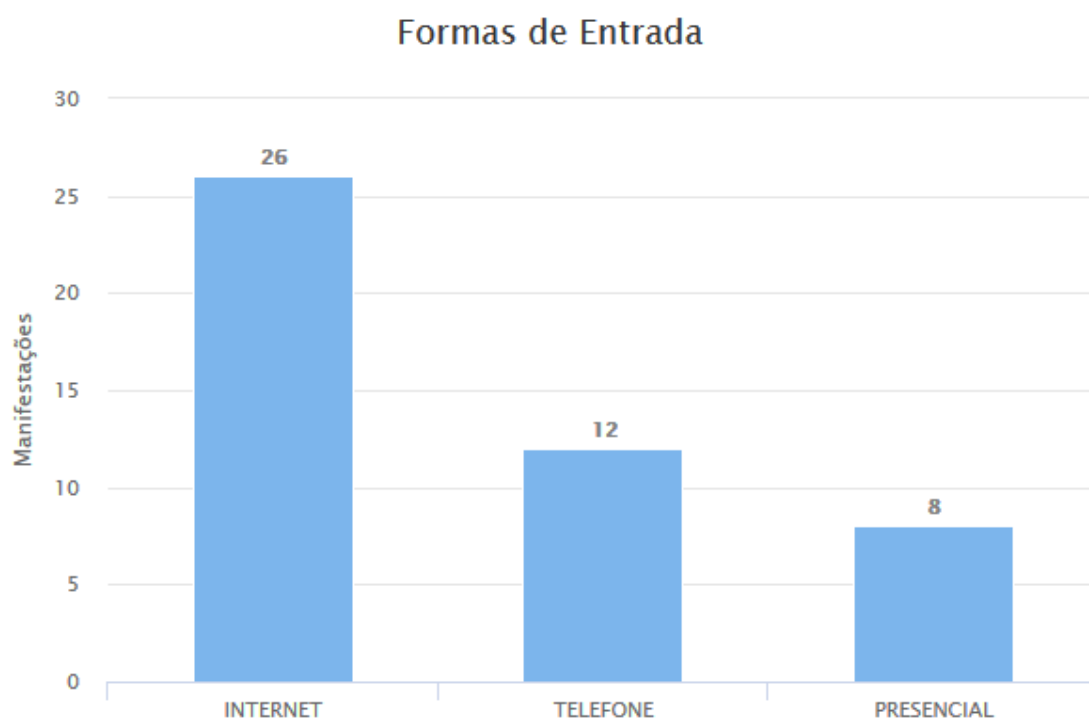
Na evolução mensal tivemos em janeiro 09 manifestações, fevereiro 17 e em março 20 manifestações.



Destas 46 manifestações, temos na visão geral do trimestre um total de 85% de manifestações respondidas, 11% resolvidas e 4% não resolvidas.

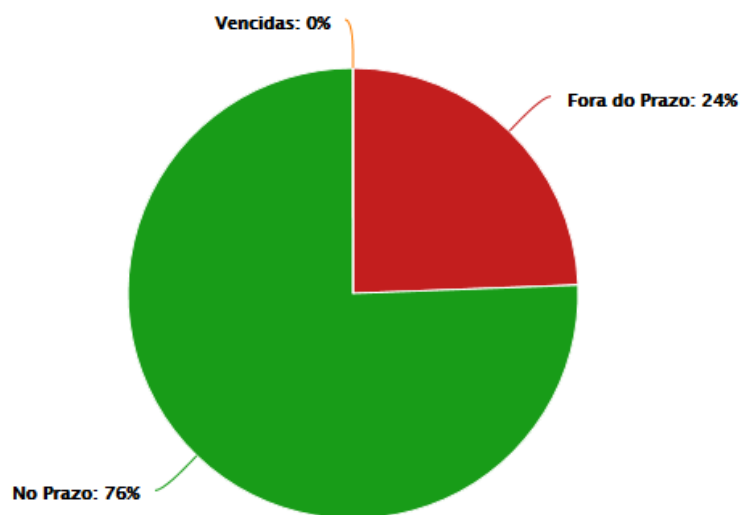


Tivemos 26 manifestações que entraram no Sistema SIGO pela Internet, 12 pelo canal 162 e 08 entraram de forma presencial.

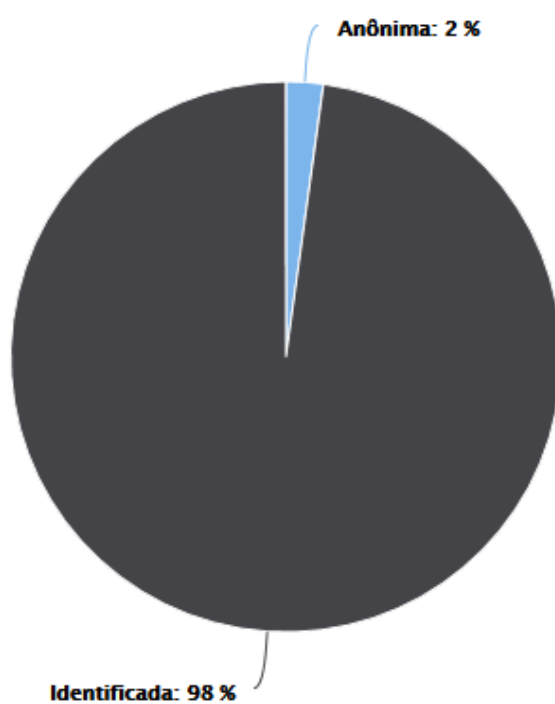


No índice de cumprimento do prazo de resposta vale ressaltar que esta Administração Regional ficou sem Ouvidor até a data de 07/02/2019. Neste período 24% das manifestações foram respondidas fora do prazo.

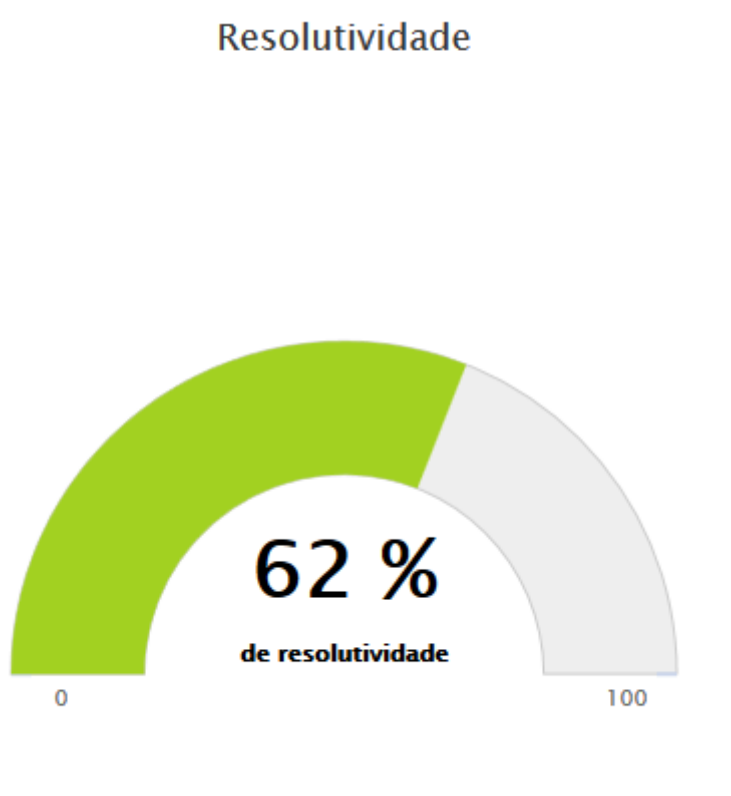
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Das 46 manifestações 98% foram identificadas e apenas 2% foram anônimas.

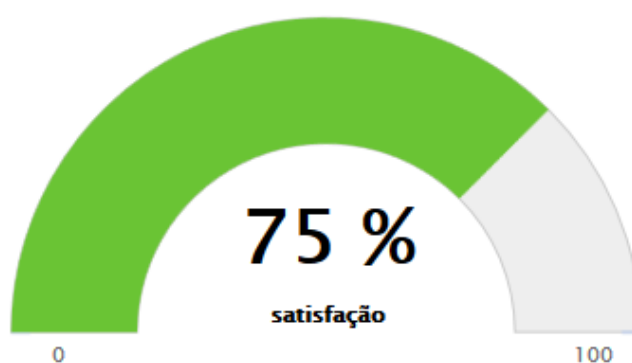


O índice de Resolutividade do primeiro trimestre foi de 62%.



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



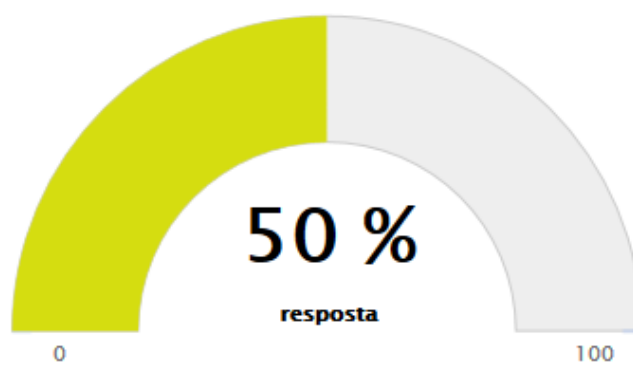
Em relação ao Sistema da Ouvidoria 100% estão satisfeitos.

Satisfação com o Sistema



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

Satisfação com a Resposta

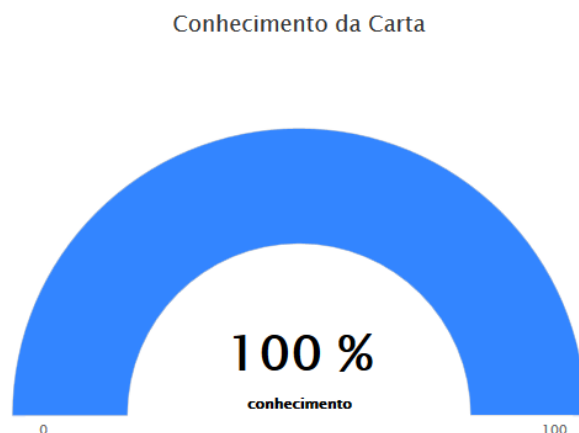


Em relação às informações contidas na Carta de Serviços temos 100% na clareza das informações.

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 Janeiro à Março de 2019 foram solicitados 03 (TRÊS) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Brasília, 23 de abril de 2019.

Fábio Monteiro Carneiro

Ouvidor