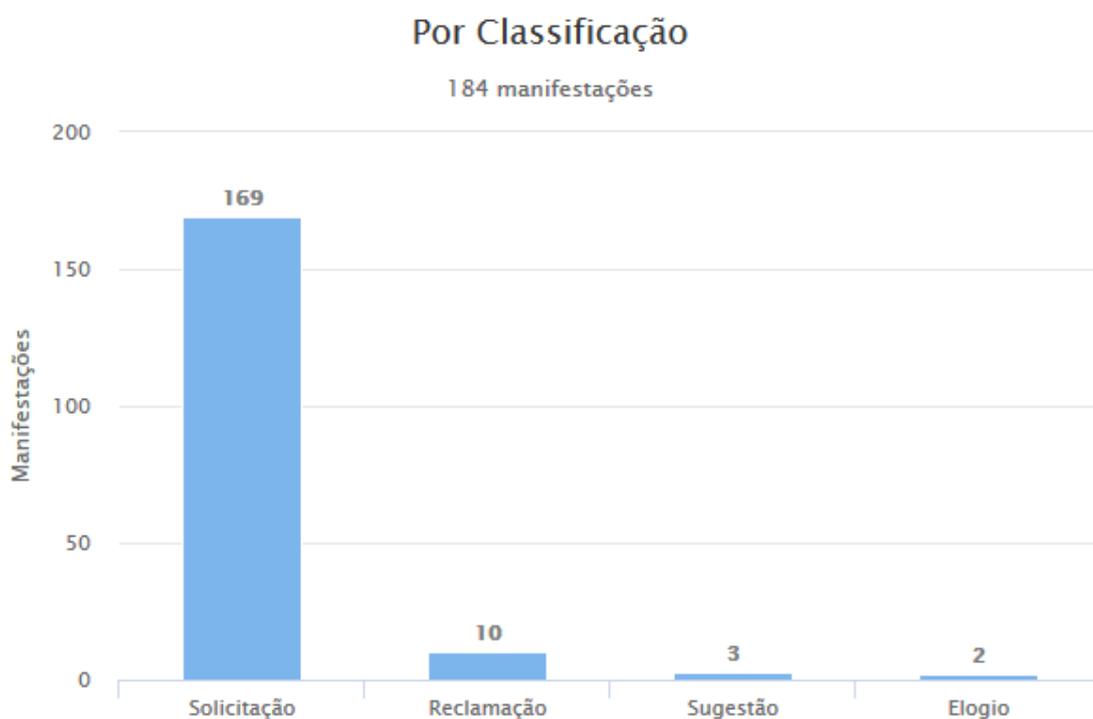


OUVIDORIA

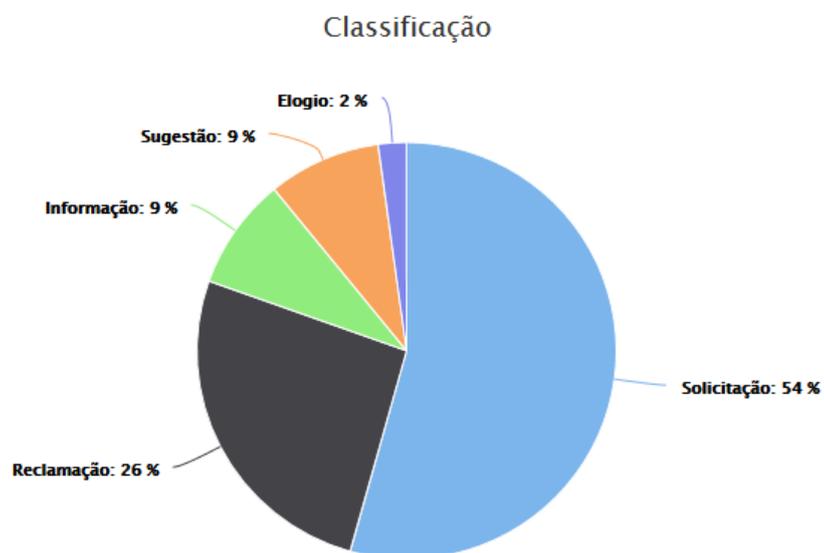
ADMINISTRAÇÃO DO RIACHO FUNDO II

RELATÓRIO DE ATIVIDADES JANEIRO A MARÇO DE 2020

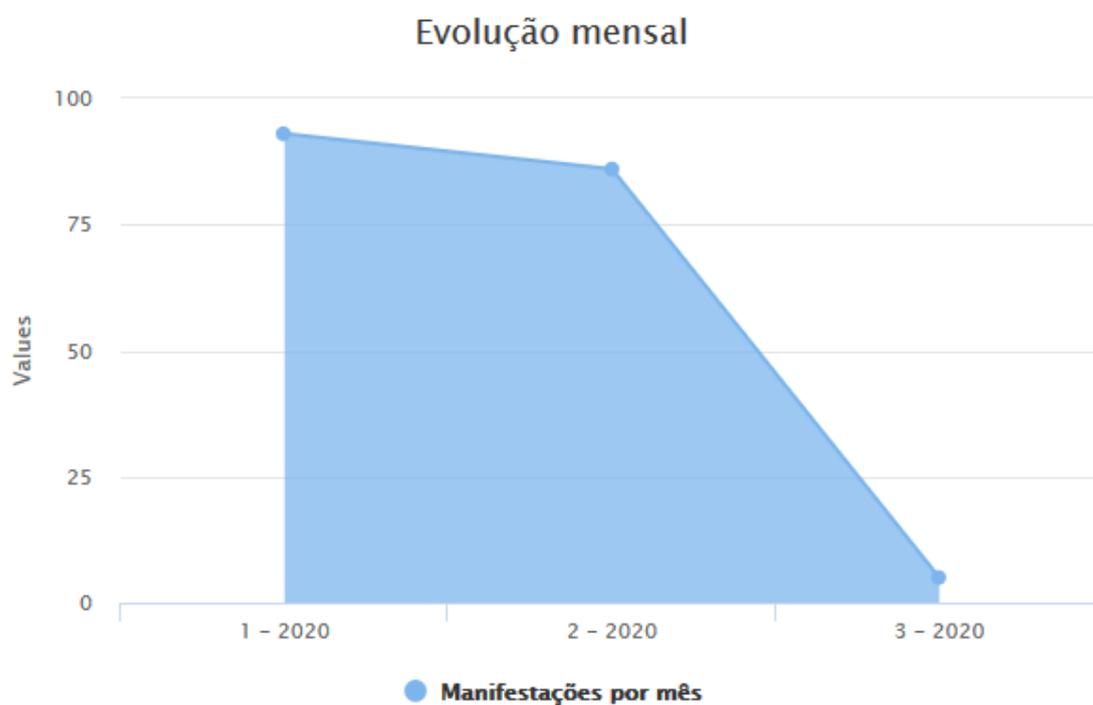
Neste primeiro trimestre de 2020 foram realizados um total de 184 manifestações classificadas em: 169 solicitações, 10 reclamações, 03 sugestões e 02 elogios.



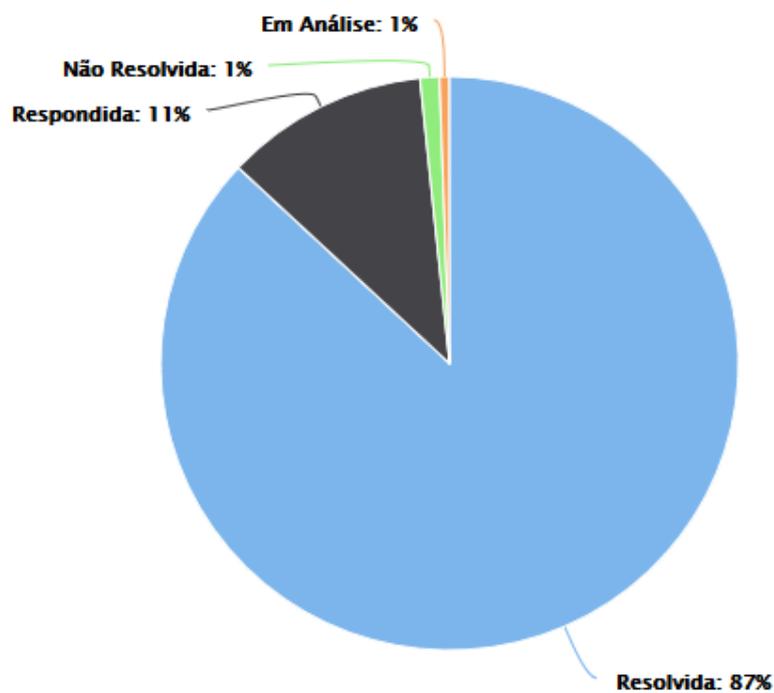
Podemos conferir também a porcentagem de classificação das manifestações que foram: 54% de solicitações, 26% de reclamações, 9% de informação, 9% de sugestões e 2% de elogio.



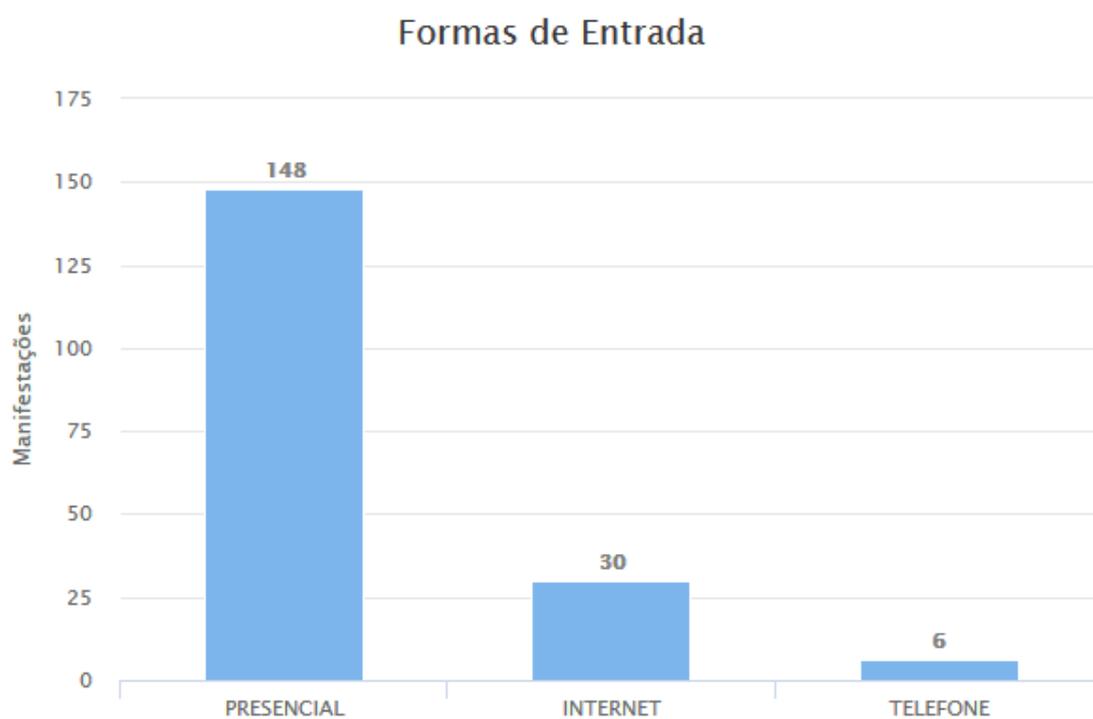
Na evolução mensal tivemos em janeiro 93 manifestações, fevereiro 86 e em março 05 manifestações.



Destas 184 manifestações, temos na visão geral do trimestre um total de 11% de manifestações respondidas, 87% resolvidas, 1% não resolvida e 1% em análise.

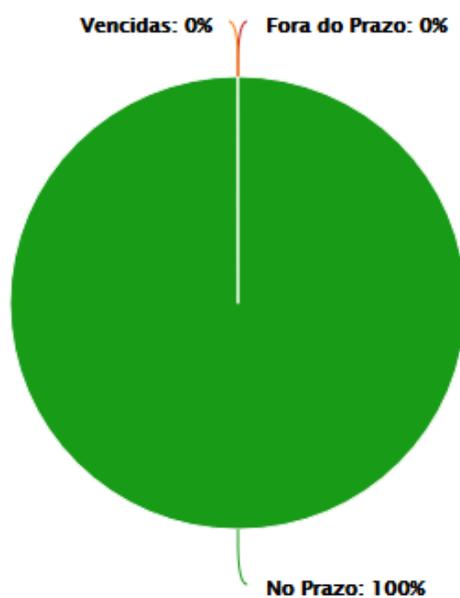


Tivemos 30 manifestações que entraram no Sistema SIGO pela Internet, 06 pelo canal 162 e 148 entraram de forma presencial.

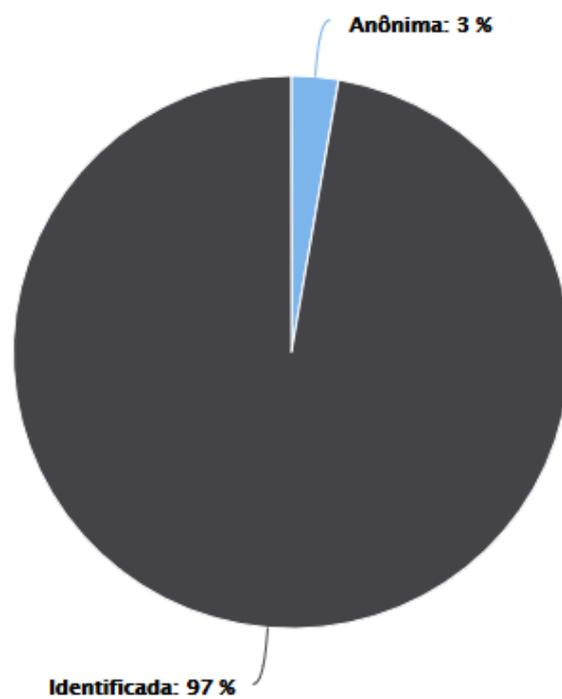


No índice de cumprimento do prazo de resposta 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Das 184 manifestações 97% foram identificadas e apenas 3% foram anônimas.



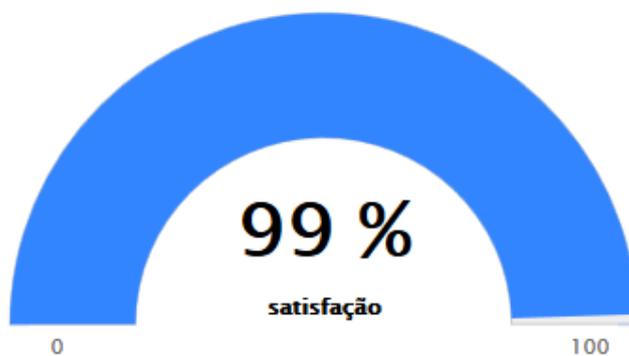
O índice de Resolutividade do primeiro trimestre foi de 99%.

Resolutividade



O índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria foi de 99% de satisfação.

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



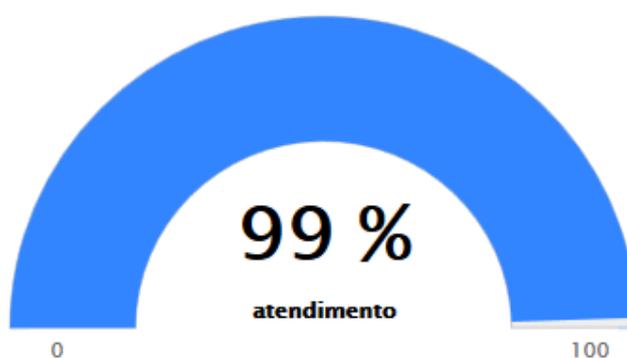
99% recomendam o serviço da Ouvidoria.

Índice de Recomendação



99% 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, 99% dos manifestantes estão satisfeitos.

Satisfação com a Resposta



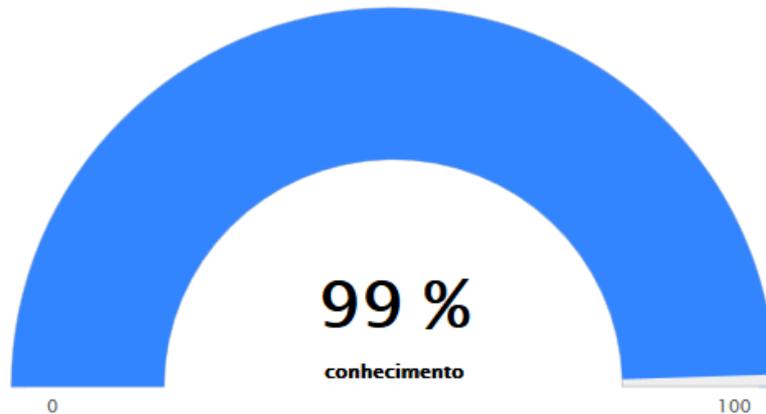
Em relação às informações contidas na Carta de Serviços temos 100% na clareza das informações.

Clareza das Informações



99% dos nossos manifestantes dizem conhecer a Carta de Serviços.

Conhecimento da Carta



Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão:

No período de Janeiro à Março de 2019 foram solicitados 02 (DOIS) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Brasília, 02 de abril de 2020.

Fábio Monteiro Carneiro

Ouvidor

