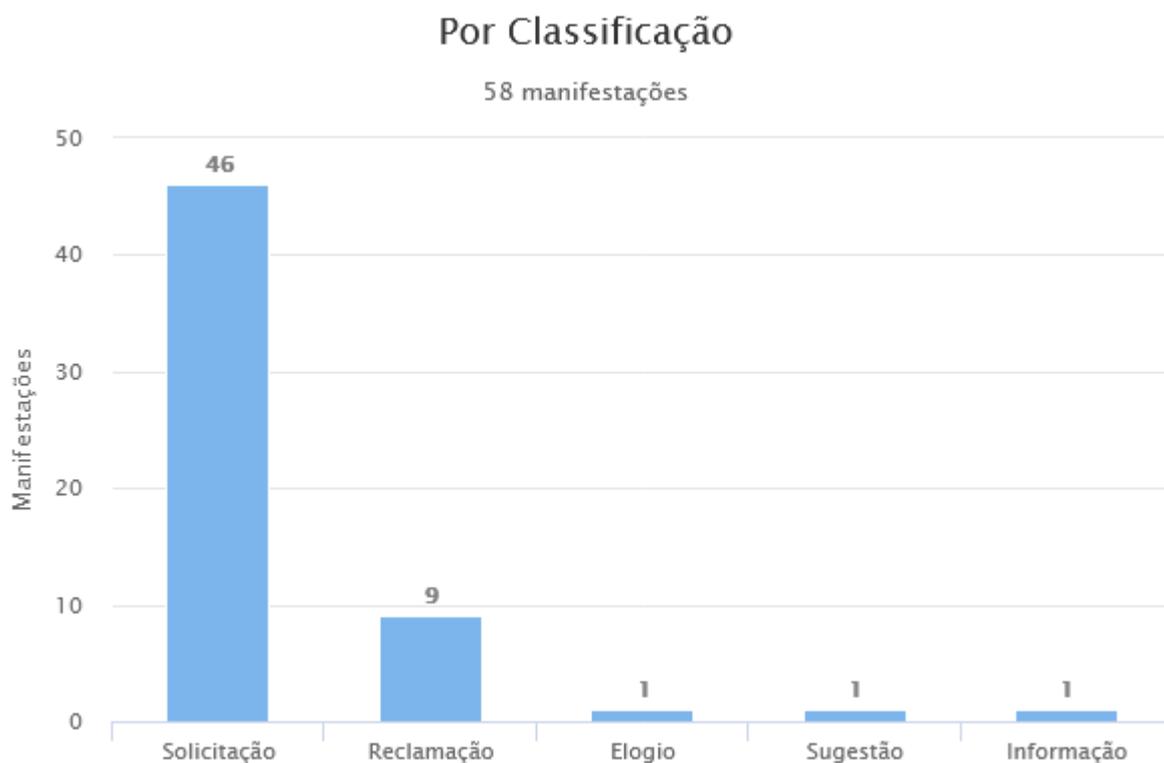


OUVIDORIA

ADMINISTRAÇÃO DO RIACHO FUNDO II

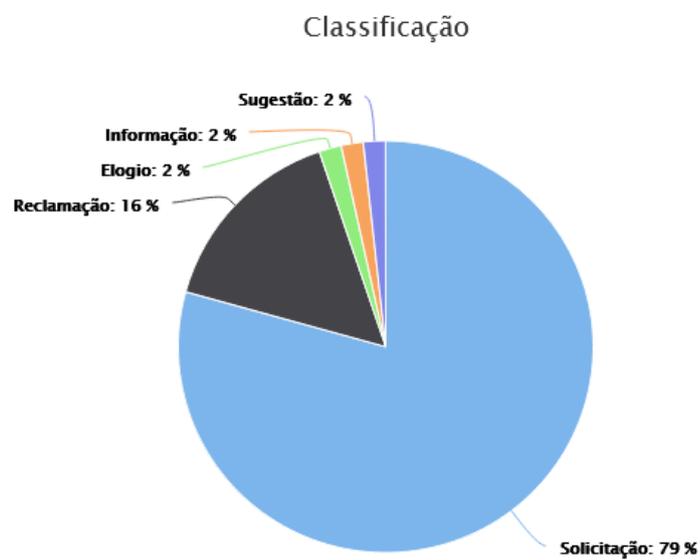
RELATÓRIO DE ATIVIDADES JANEIRO A MARÇO DE 2021

Neste quarto trimestre de 2021 foram realizados um total de 58 manifestações classificadas em: 46 solicitações, 09 reclamações, 01 sugestões, 01 elogio e 01 denúncias.

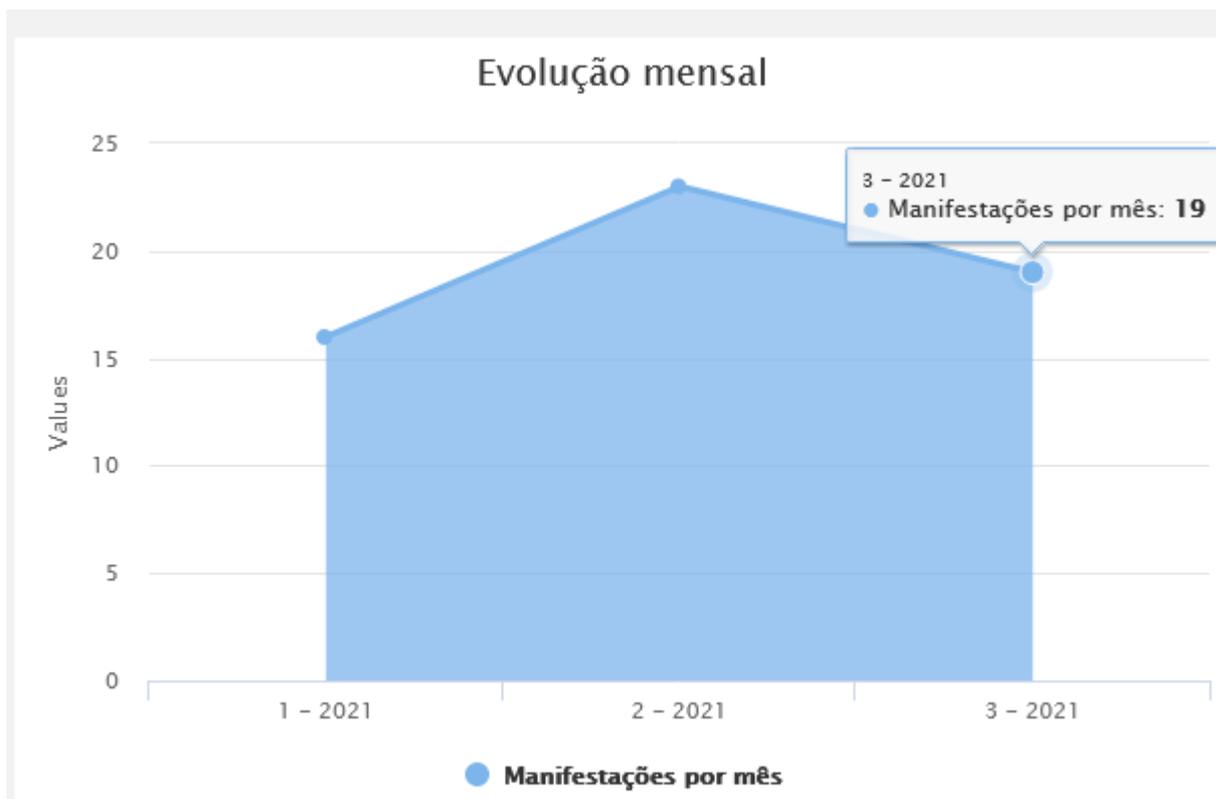


Podemos conferir também a porcentagem de classificação das manifestações que foram: 79% de solicitações, 16% de reclamações, 2% de sugestões, 2% de informação, 2% de elogio e 2% de denúncia.

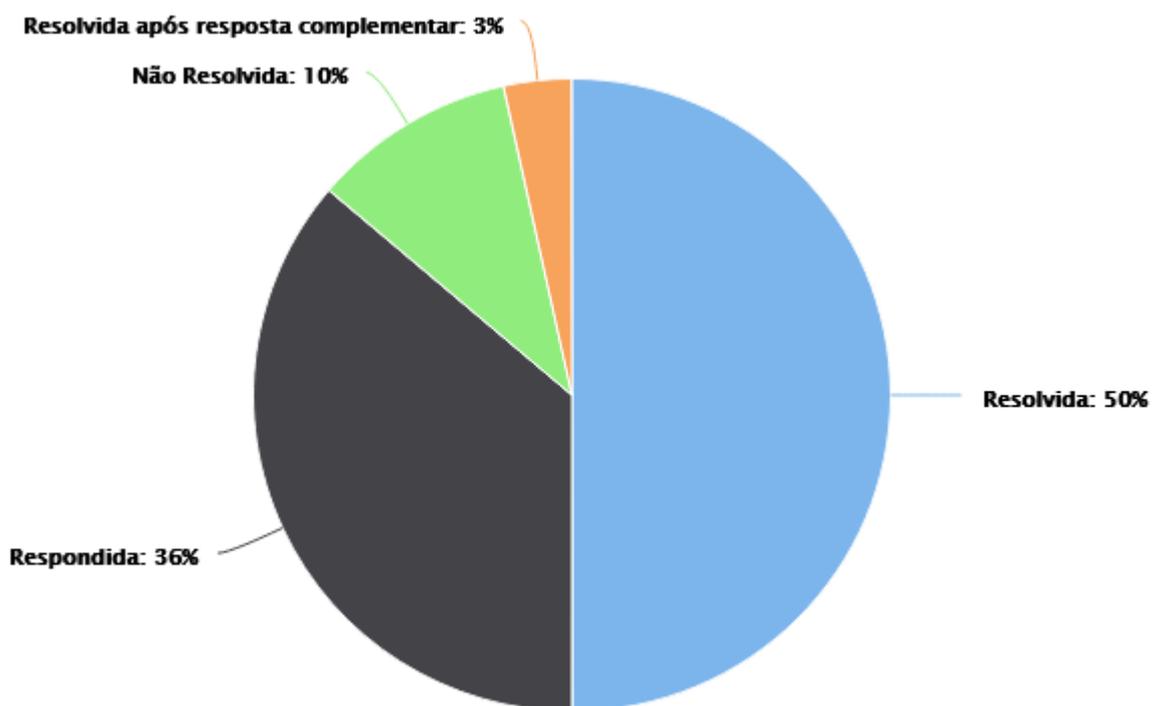
Por Classificação



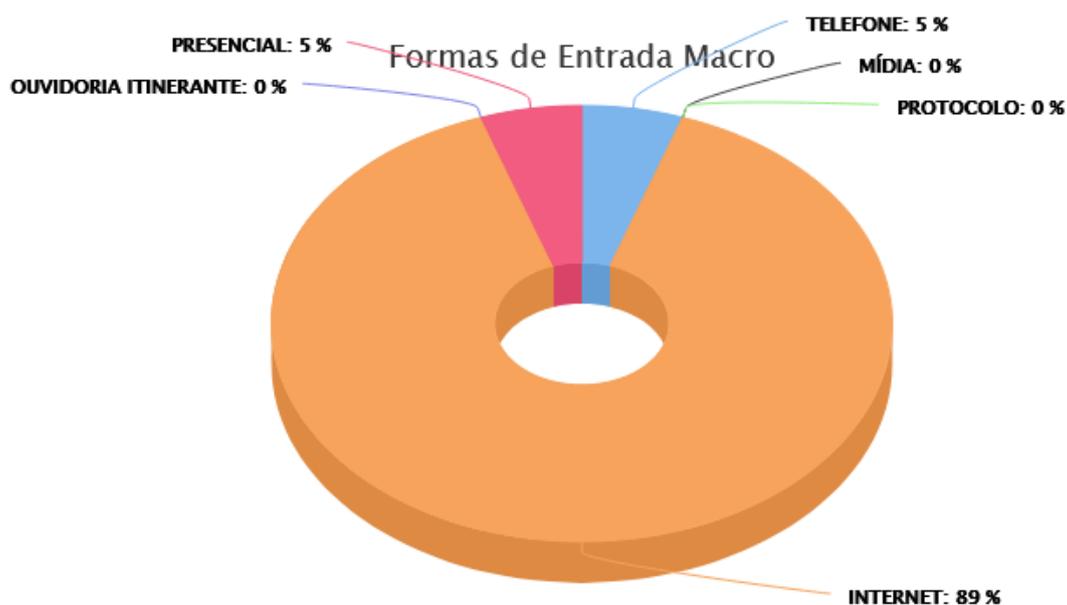
Na evolução mensal tivemos em janeiro 16 manifestações, fevereiro 23 e em março 19 manifestações.



Destas 36 manifestações, temos na visão geral do trimestre um total de 36% de manifestações respondidas, 50 % resolvidas, 10% não resolvida e 3% resolvida após resposta complementar.

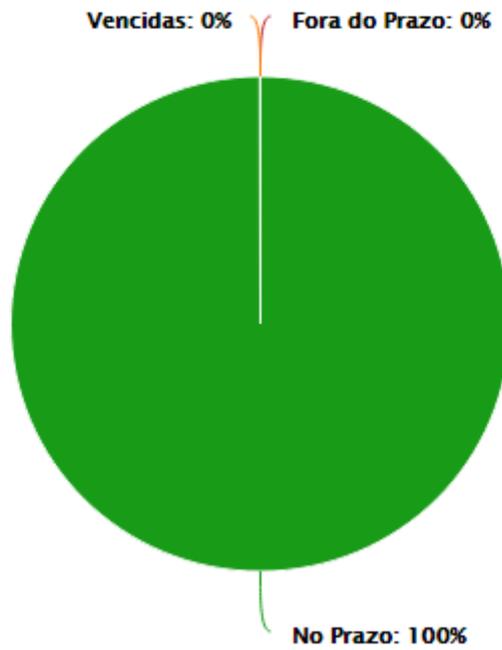


Tivemos 19 manifestações que entraram no Sistema SIGO pela Internet (OUV-DF - 17), 01 presencial e 01 pelo canal 162.

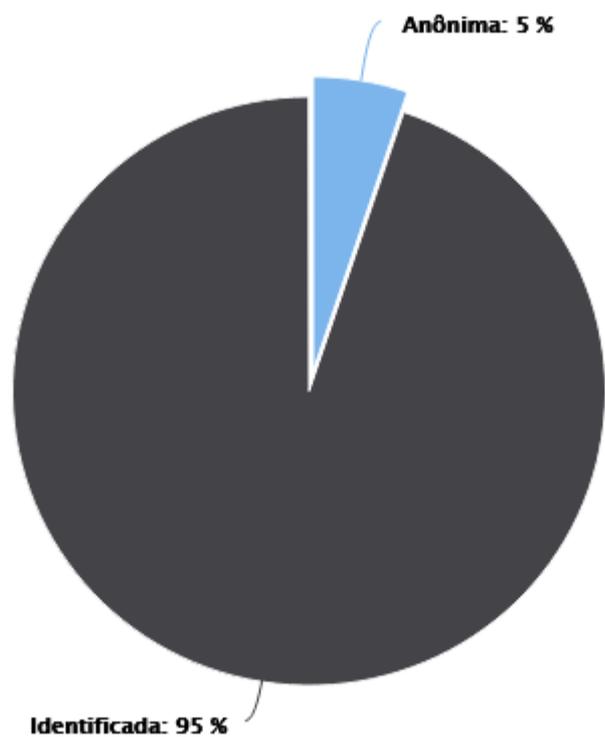


No índice de cumprimento do prazo de resposta 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Das 43 manifestações 95% foram identificadas e 05% foram anônimas.



O índice de Resolutividade do segundo trimestre foi de 70%.

Resolutividade

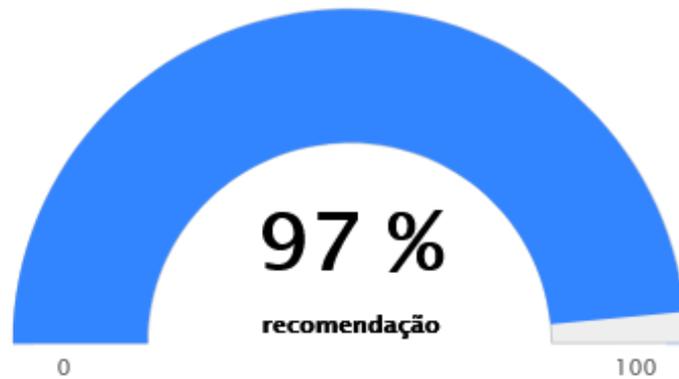


O índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria foi de 98% de satisfação.

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



97% recomendam o serviço da Ouvidoria.



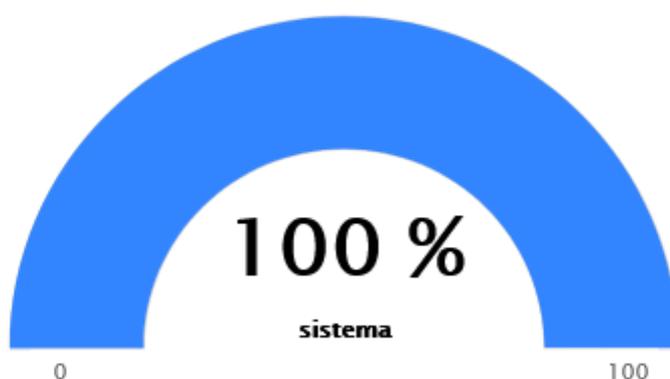
97% dos manifestantes estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria.

Satisfação com o Atendimento



100% estão satisfeito com o Sistema de Ouvidoria.

Satisfação com o Sistema



A satisfação com a resposta dada por esta Ouvidoria, 97% dos manifestantes estão satisfeitos.



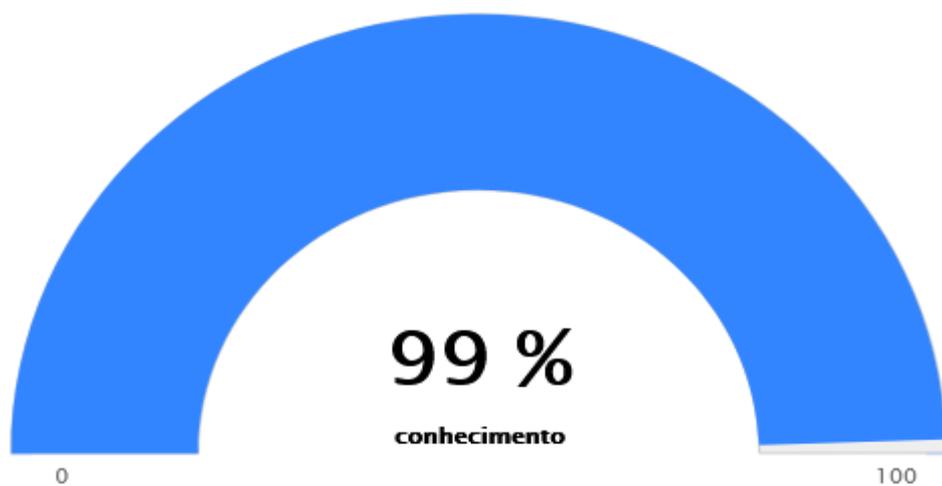
Em relação às informações contidas na Carta de Serviços temos 100% na clareza das informações.

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 entre janeiro e março de 2021 foram solicitados 01 (UM) pedido de informação sendo devidamente RESPONDIDO dentro do prazo.

Brasília, 01 de abril de 2021.

Marcus Vinícius Gonçalves de Assis

Ouvidor