

## OUVIDORIA

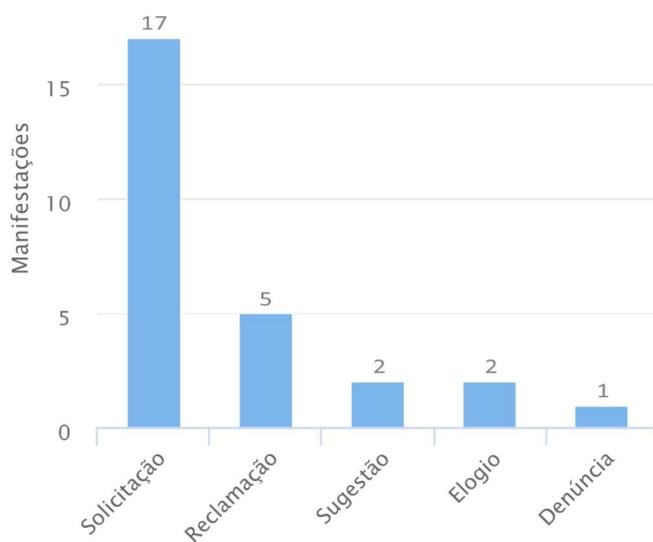
### ADMINISTRAÇÃO DO RIACHO FUNDO II

#### RELATÓRIO DE ATIVIDADES ABRIL A JUNHO DE 2020

Neste segundo trimestre de 2020 foram realizados um total de **27** manifestações classificadas em: **17** solicitações, **05** reclamações, **02** sugestões, **02** elogios e **01** denúncia.

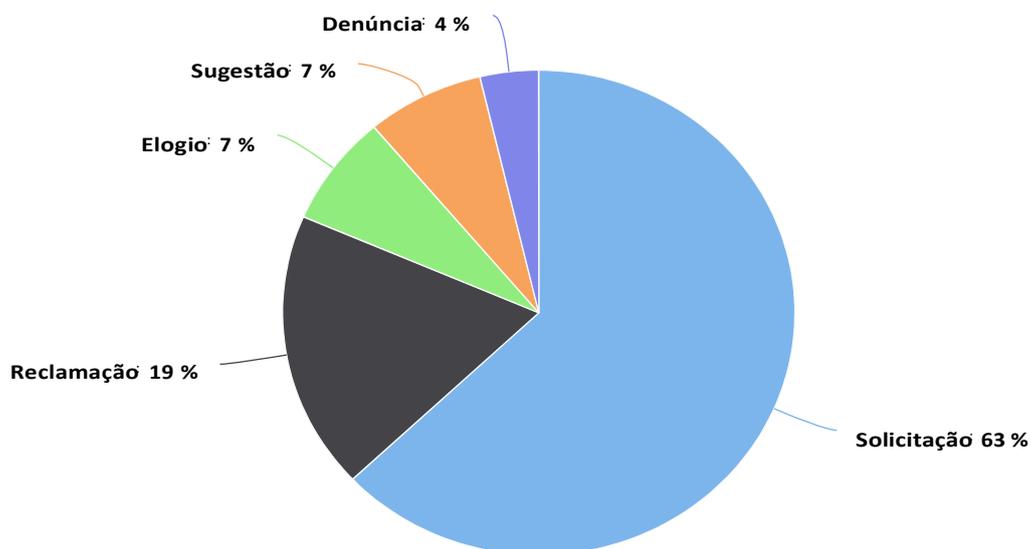
#### Por Classificação

27 manifestações



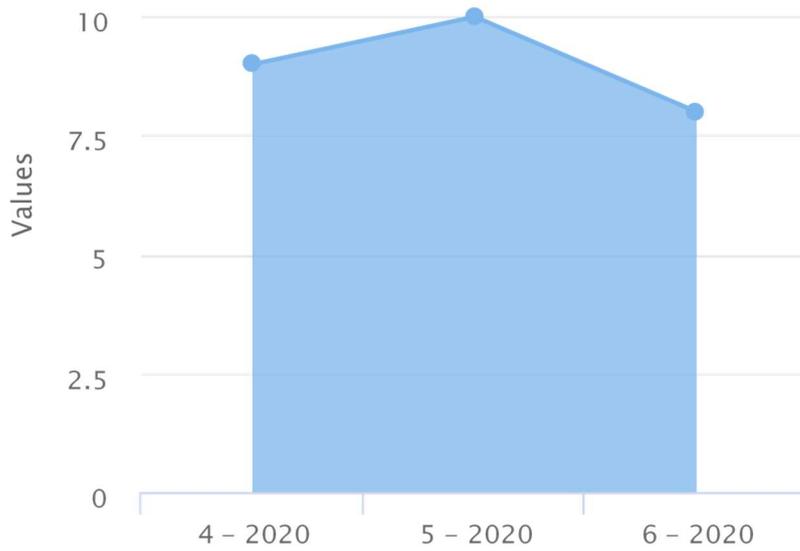
Podemos conferir também a porcentagem de classificação das manifestações que foram: 63% de solicitações, 19% de reclamações, 7% de sugestões e 7% de elogio e 4% de denúncia.

### Por Classificação

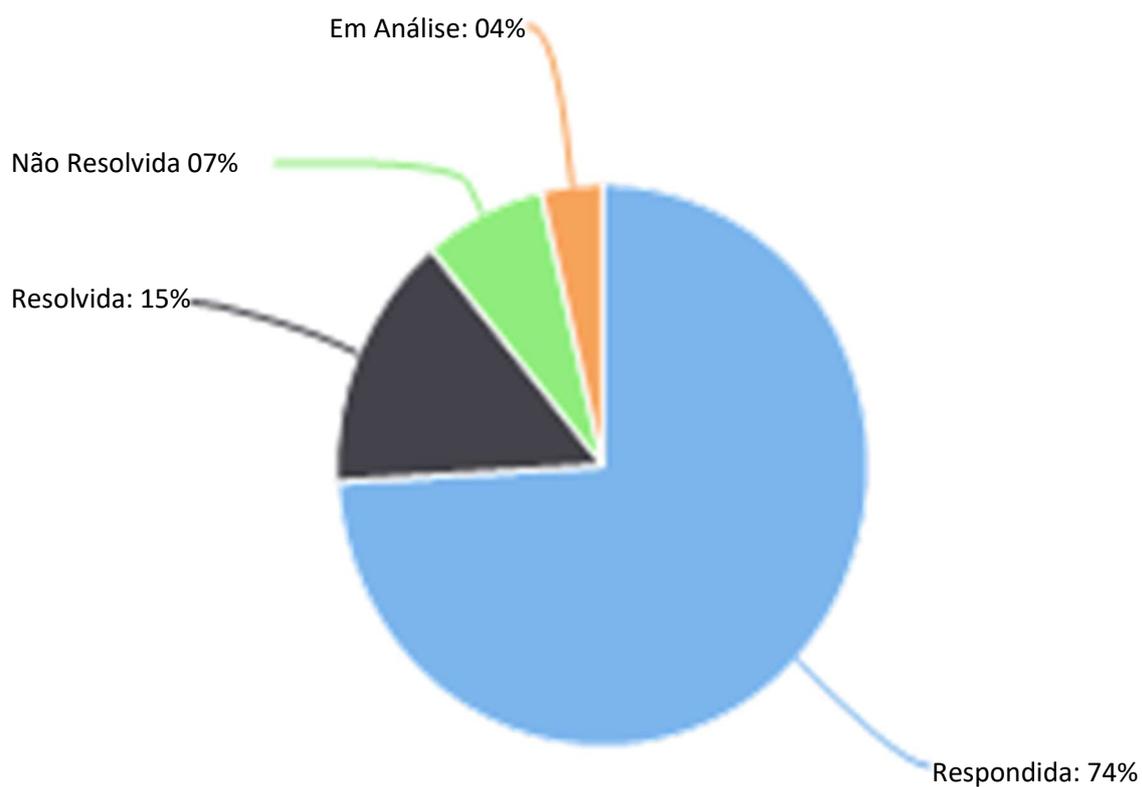


Na evolução mensal tivemos em abril 09 manifestações, maio 10 e em junho 08 manifestações

### Evolução mensal

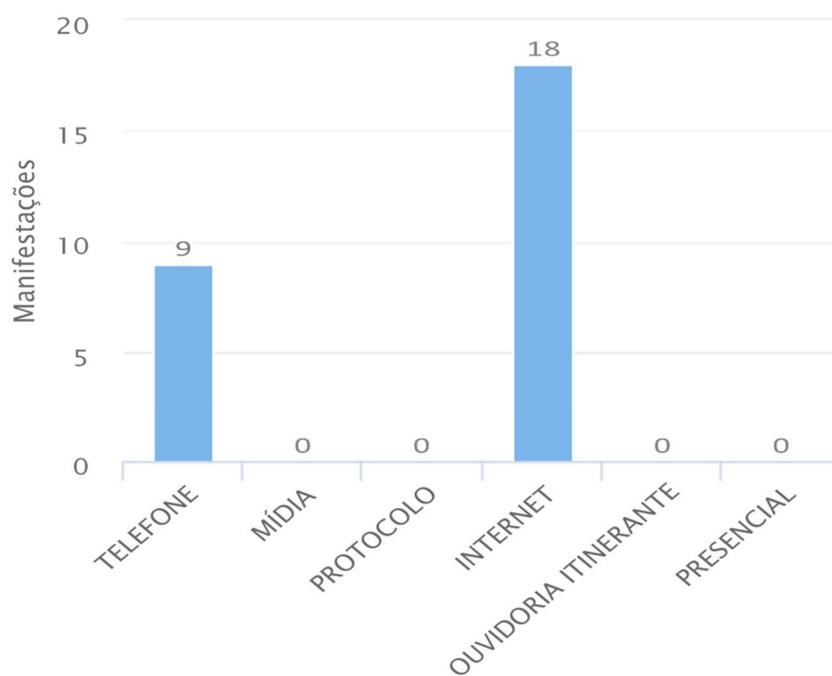


Destas 27 manifestações, temos na visão geral do trimestre um total de 74% de manifestações respondidas, 15% resolvidas, 7% não resolvida e 4% em análise.



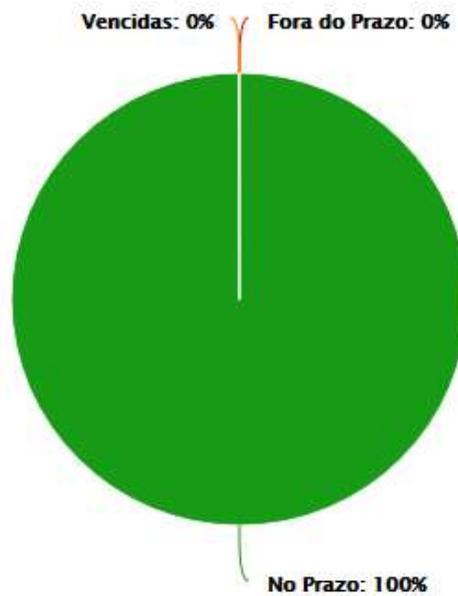
Tivemos 18 manifestações que entraram no Sistema SIGO pela Internet, 09 pelo canal 162.

### Formas de Entrada

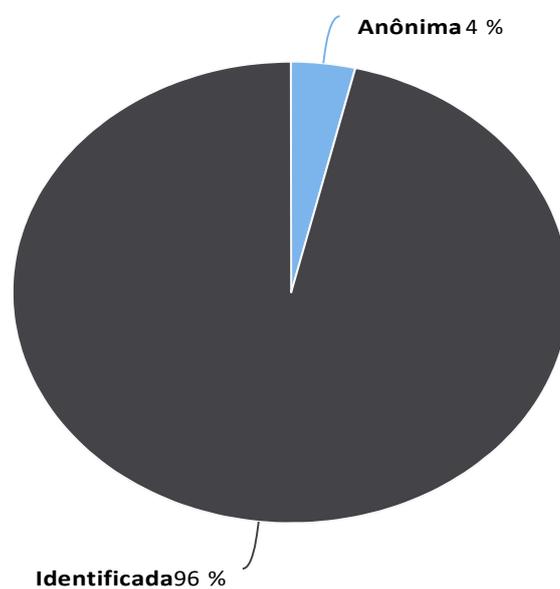


No índice de cumprimento do prazo de resposta 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo.

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Das 27 manifestações 96% foram identificadas e apenas 4% foram anônimas.



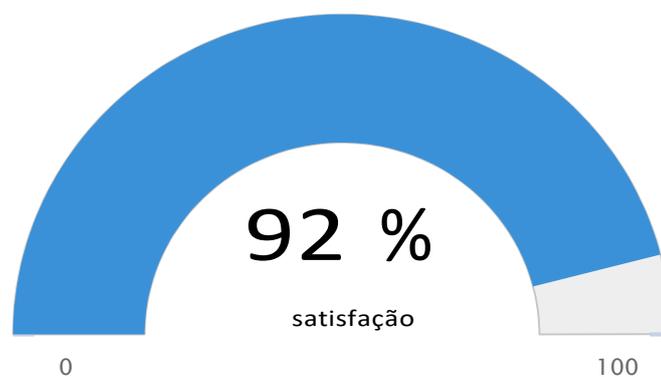
O índice de Resolutividade do segundo trimestre foi de 67%.

### Resolutividade



O índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria foi de 92% de satisfação.

### Índice de satisfação com o serviço da Ouvidoria



75% recomendam o serviço da Ouvidoria.

### Índice de Recomendação



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

### Satisfação com o Atendimento



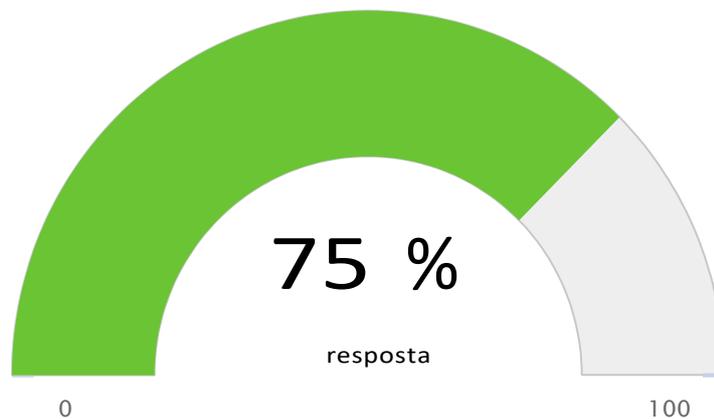
Em relação ao Sistema da Ouvidoria 100% estão satisfeitos.

### Satisfação com o Sistema



A satisfação com a resposta dada por esta Ouvidoria, 75% dos manifestantes estão satisfeitos.

### Satisfação com a Resposta



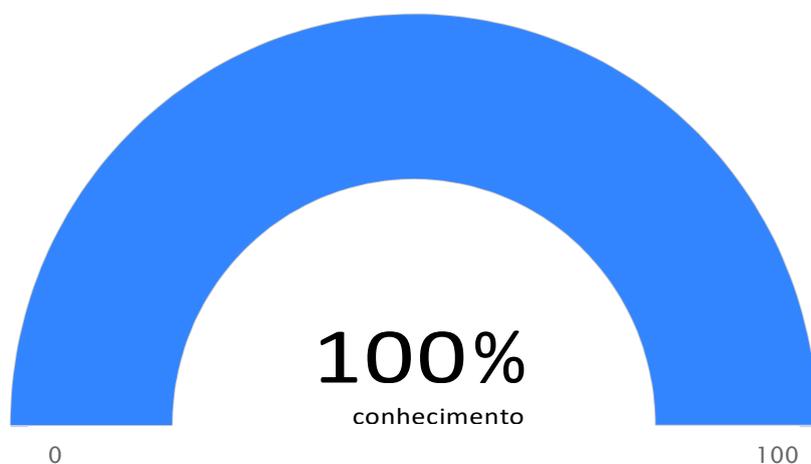
Em relação às informações contidas na Carta de Serviços temos 100% na clareza das informações.

#### 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 período de Abril a Junho de 2020 não foram solicitados pedidos de informações pelo Serviço de Informação ao Cidadão.

Brasília, 01 de Julho de 2020.

**Marcos Antonio de Jesus Fonseca**

Ouvidor