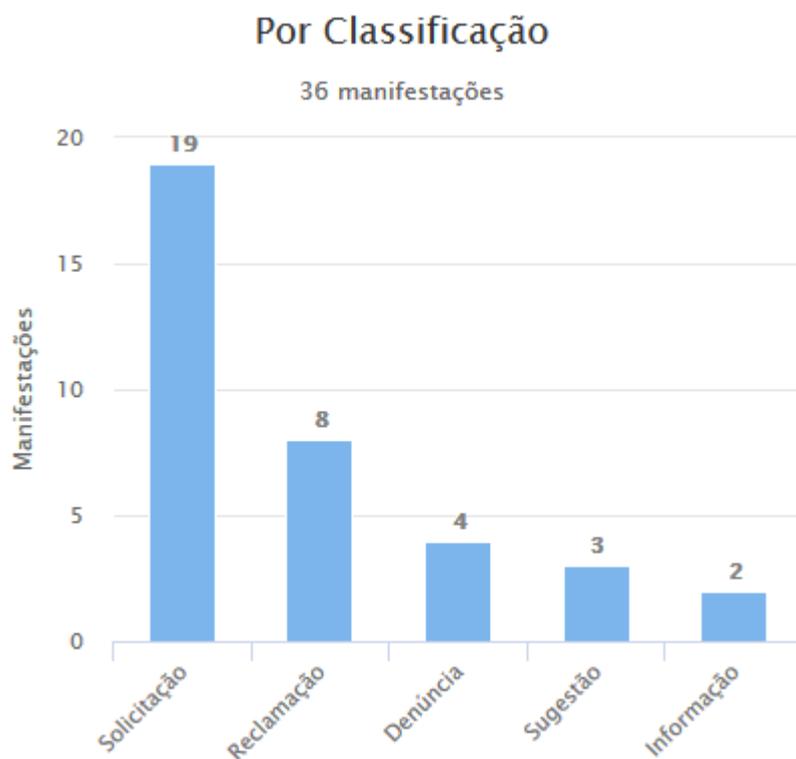


## OUVIDORIA

### ADMINISTRAÇÃO DO RIACHO FUNDO II

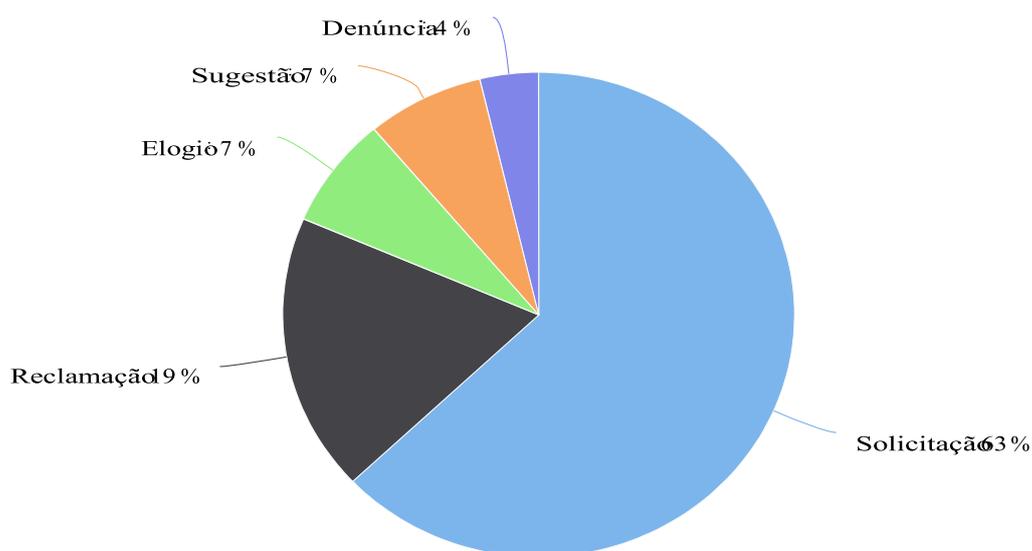
#### RELATÓRIO DE ATIVIDADES JULHO A SETEMBRO DE 2020

Neste segundo trimestre de 2020 foram realizados um total de 36 manifestações classificadas em: 19 solicitações, 08 reclamações, 03 sugestões, 02 informações e 04 denúncias.

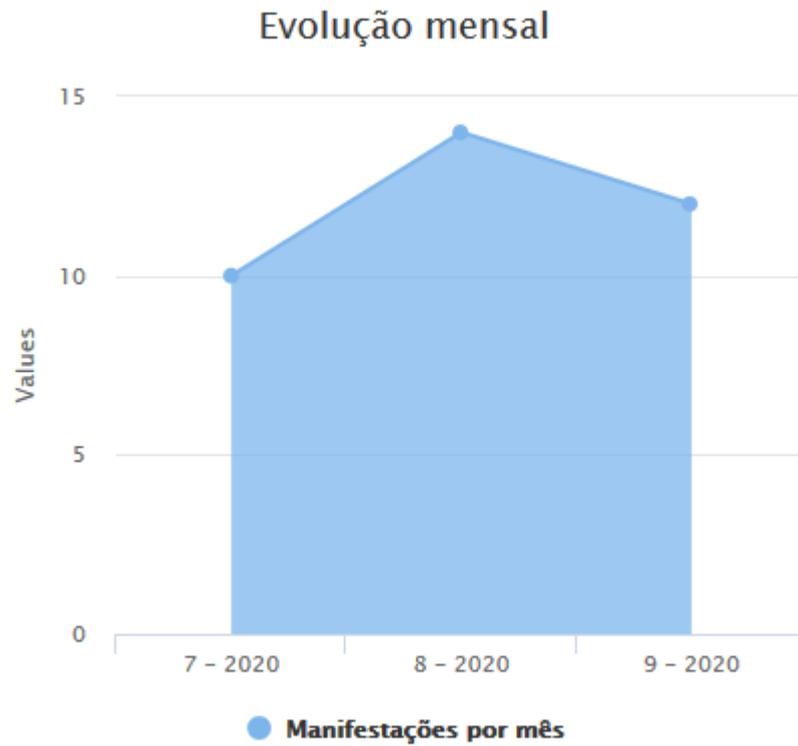


Podemos conferir também a porcentagem de classificação das manifestações que foram: 63% de solicitações, 19% de reclamações, 7% de sugestões e 7% de elogio e 4% de denúncia.

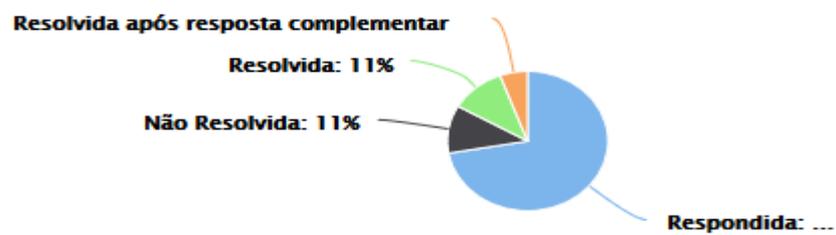
### Por Classificação



Na evolução mensal tivemos em julho 07 manifestações, agosto 08 e em setembro 09 manifestações.

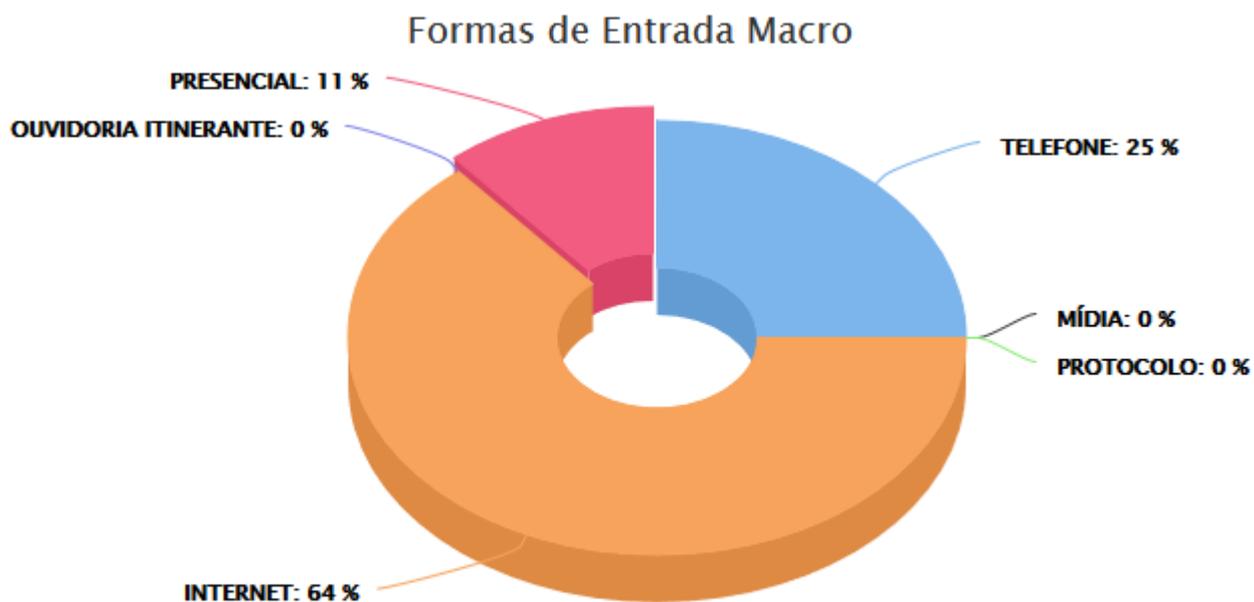


Destas 36 manifestações, temos na visão geral do trimestre um total de 72% de manifestações respondidas, 11% resolvidas, 8% não resolvida e 3% resolvida após resposta complementar.



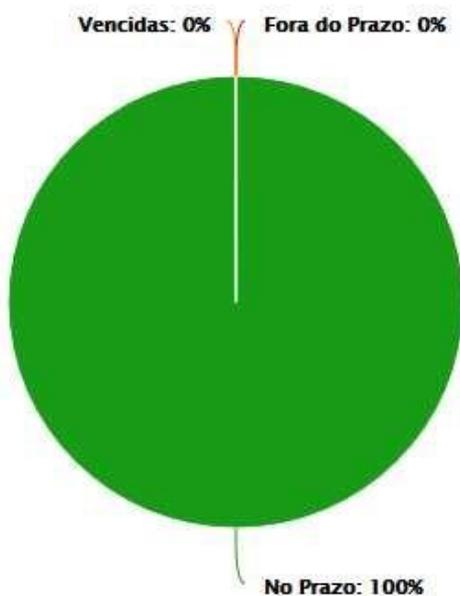
Tivemos 23 manifestações que entraram no Sistema SIGO pela Internet (OUV-DF - 21; APP E-GDF - 02), 09 pelo canal 162 e 4 presenciais.

### Formas de Entrada

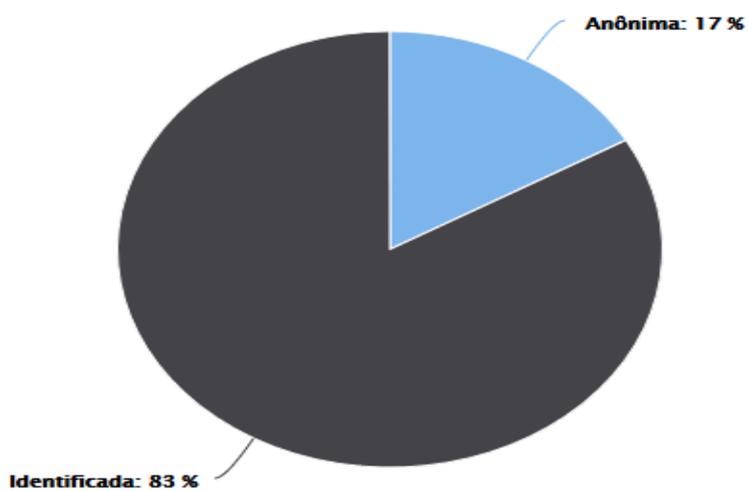


No índice de cumprimento do prazo de resposta 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo.

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

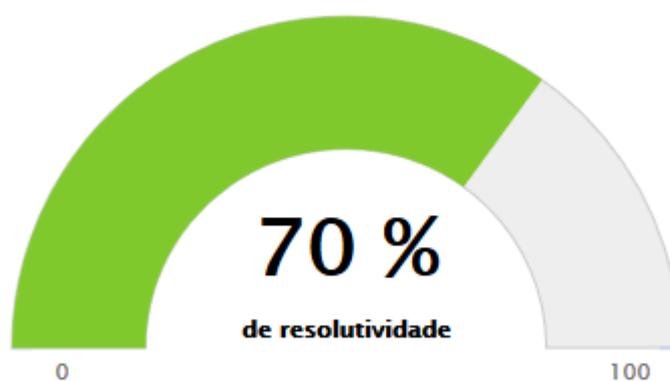


Das 36 manifestações 83% foram identificadas e 17% foram anônimas.



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

### Resolutividade



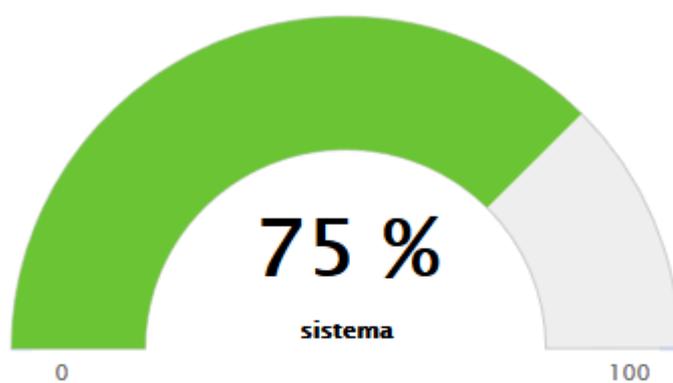
75% recomendam o serviço da Ouvidoria.

### Índice de Recomendação



75% estão satisfeito com o Sistema de Ouvidoria.

### Satisfação com o Sistema



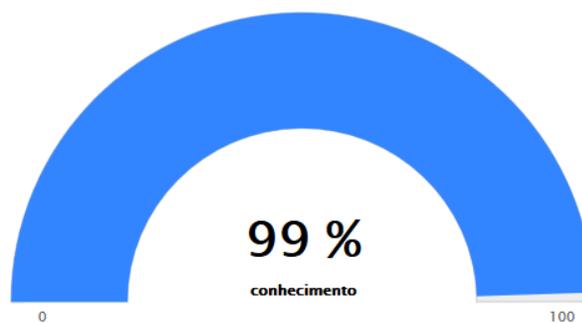
Em relação às informações contidas na Carta de Serviços temos 100% na clareza das informações.

### Clareza das Informações



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

### Conhecimento da Carta



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



Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão:

No período de julho a setembro de 2020 não foram solicitados pedidos de informações pelo Serviço de Informação ao Cidadão.

Brasília, 28 de outubro de 2020.

Marcus Vinícius Gonçalves de Assis

Ouvidor