



# OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE GESTÃO**

---

**1º TRIMESTRE 2021**

**ITAPOÃ, 2021**

# **ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ - RA-XXVIII**

---

Período de 01/01/2021 a 31/03/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Chefe da Ouvidoria da RA XXVIII: George Lopes

Administrador Regional: Marcus Cotrim

# INTRODUÇÃO

---

## Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

## Papel das Ouvidorias

Papel das Ouvidorias Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (Reclamação, Sugestão, Elogio, Solicitação, Denúncia e Informação) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-geral.

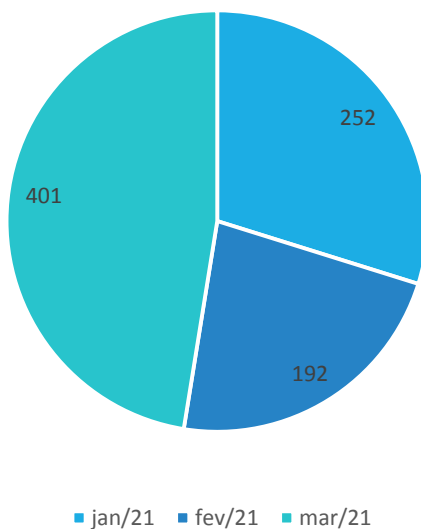
As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

# DADOS ESTATÍSTICOS

## DEMANDAS

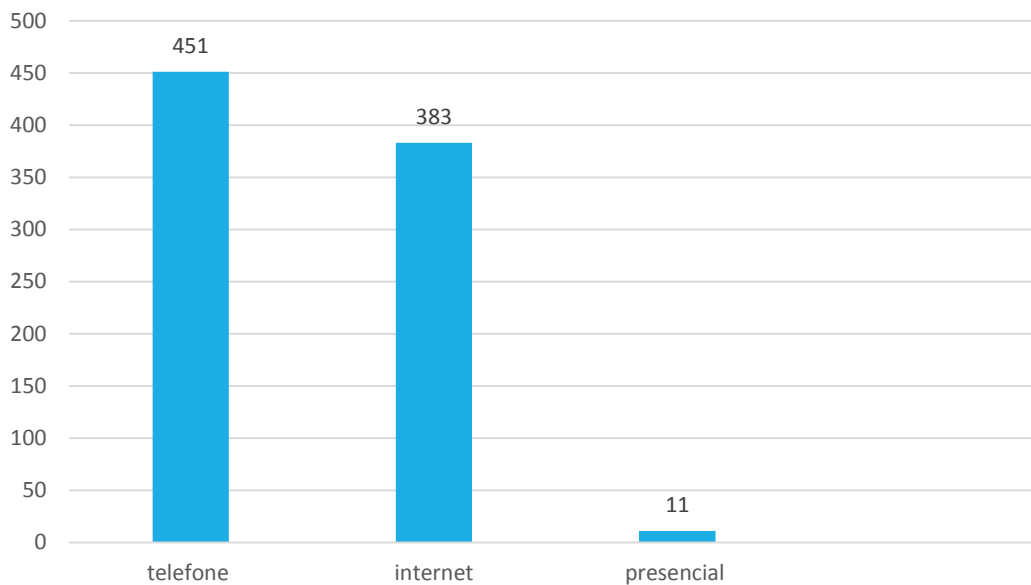


## MANIFESTAÇÕES POR MÊS

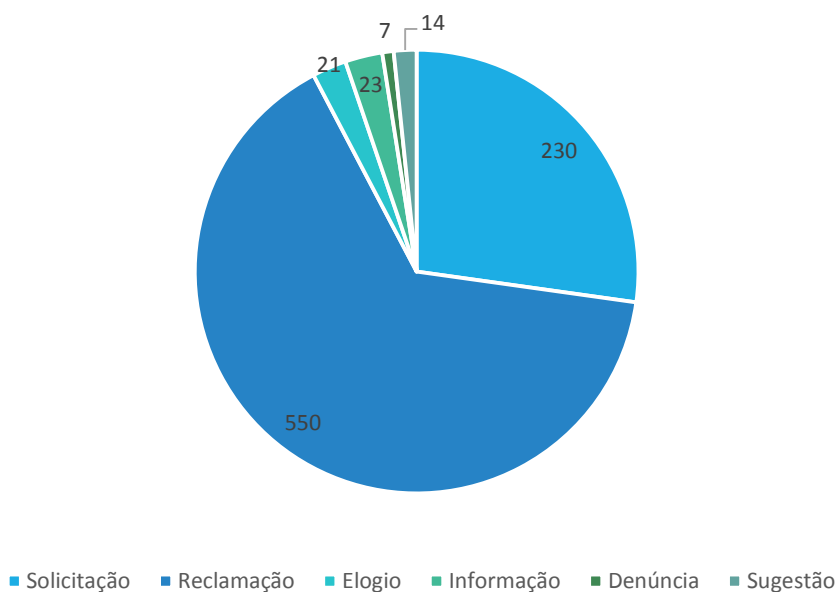


# DADOS ESTATÍSTICOS

## FORMA DE ENTRADA (consolidado/2021)

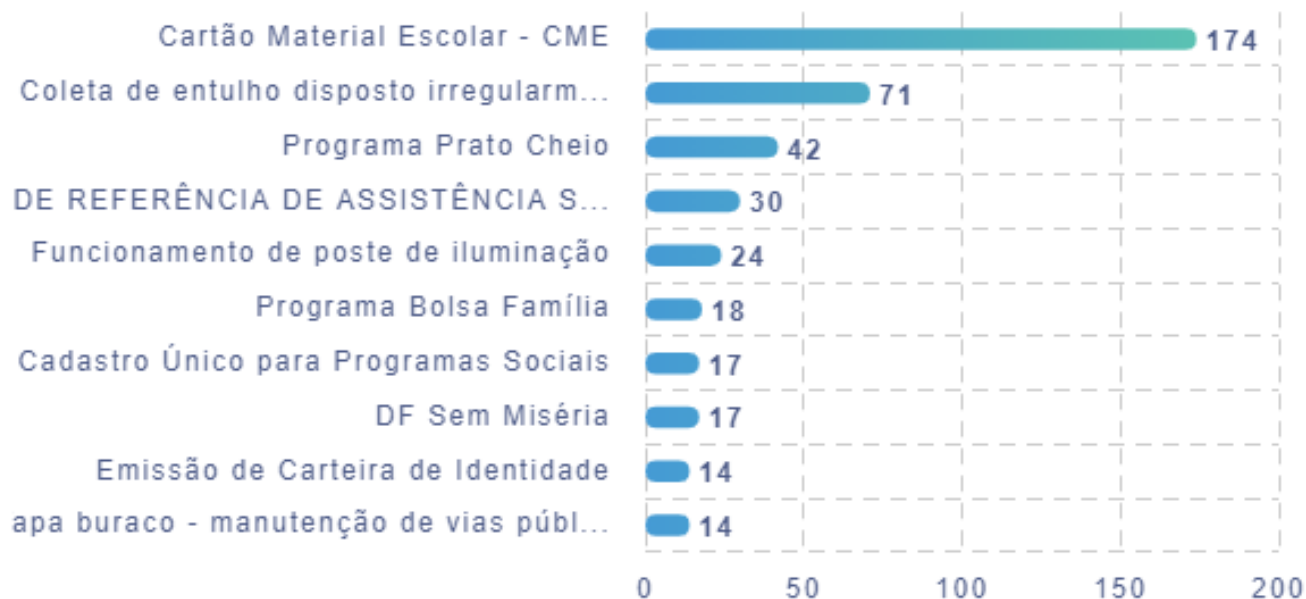


## CLASSIFICAÇÃO

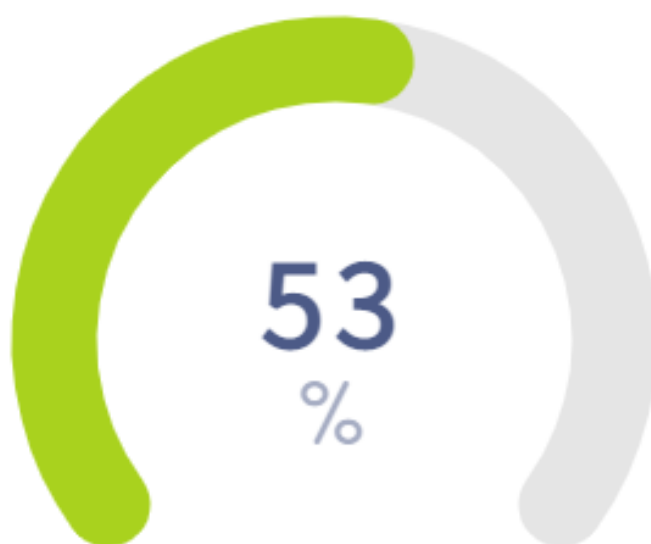


# DADOS ESTATÍSTICOS

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



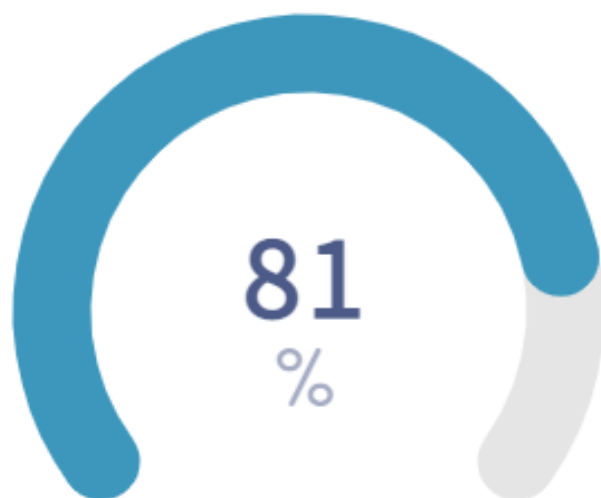
## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



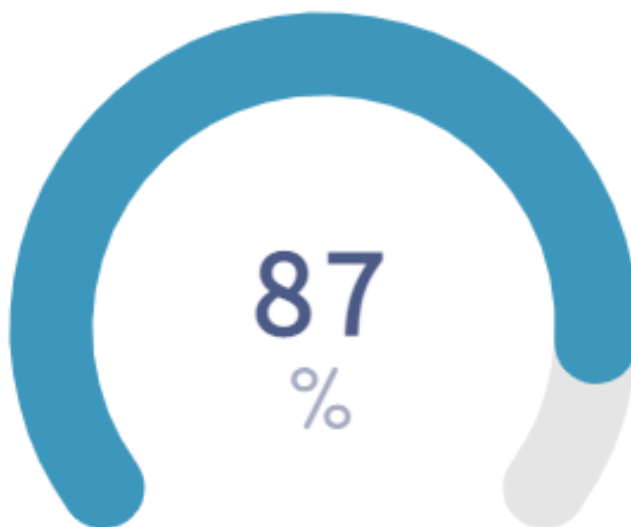
### ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



# DADOS ESTATÍSTICOS

---

## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



## COMPARATIVO

---

	1° TRIMESTRE 2020	1° TRIMESTRE 2021
TOTAL DE DEMANDAS	428	845
RESOLUTIVIDADE	82%	53%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	71%	81%
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	90%	92%