



RELÁTÓRIO TRIMESTRAL

Ouvidoria da Administração Regional do Varjão

1º Trimestre de 2020

Período: 01/01/2020 à 31/03/2020

Governador: Ibaneis Rocha
Controlador-Geral: Paulo Wanderson M. Martins
Administrador Regional: Lúcio Rogério
Ouvidor Geral: José dos Reis
Ouvidor Regional: Valdir Pessoa

Apresentação

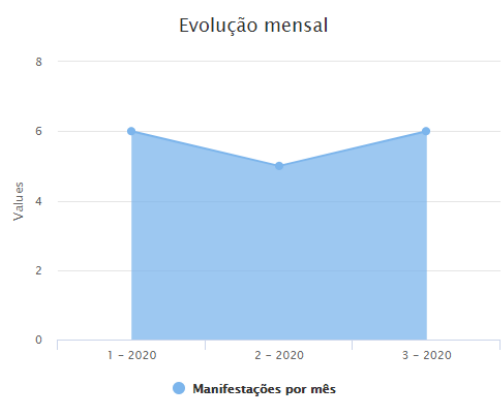
O presente relatório tem por objetivo mostrar aos cidadãos os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional, que são de competência de resposta da Administração Regional do Varjão. Atendendo ao disposto na Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

A maior parte de demandas recebidas presencialmente nesta Ouvidoria são de competência, e por isso, respondidas por outros órgãos. Portanto essas manifestações não aparecem nos gráficos expostos abaixo.

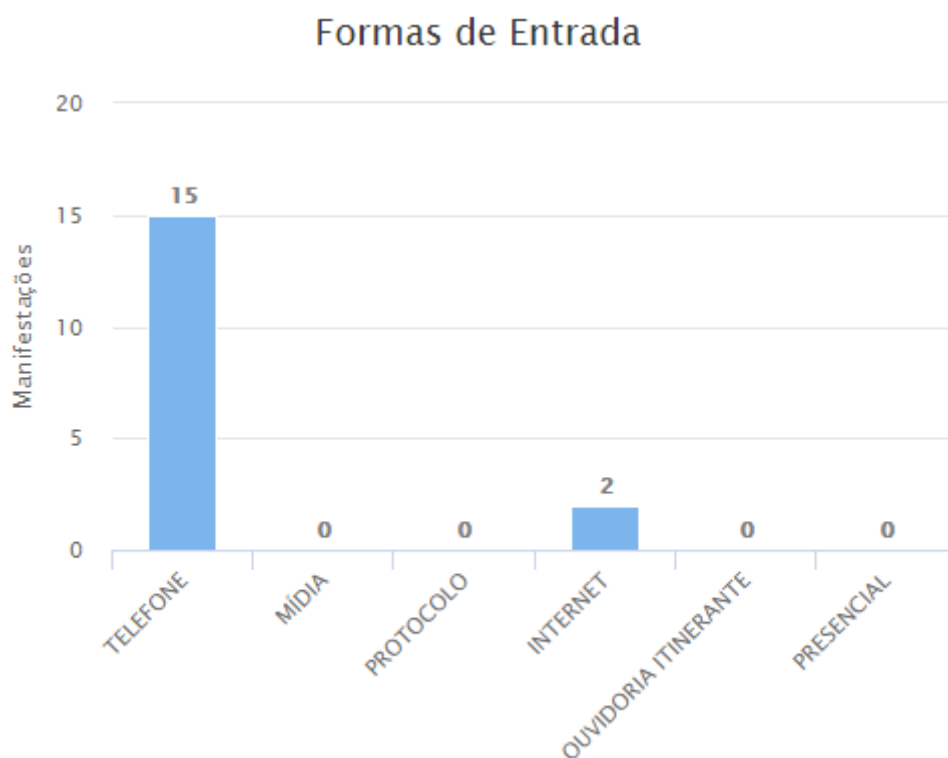
Todos os gráficos e números foram extraídos do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF: <https://www.ouv.df.gov.br> .

1. Total de manifestações recebidas pela ouvidoria e quantitativo mensal desses registros.

No 1º trimestre de 2020 foram recebidas e respondidas por esta unidade o total de 17 manifestações, sendo 6 em janeiro, 5 em fevereiro e 6 em março. Na imagem ao lado observa-se a evolução mensal das manifestações.

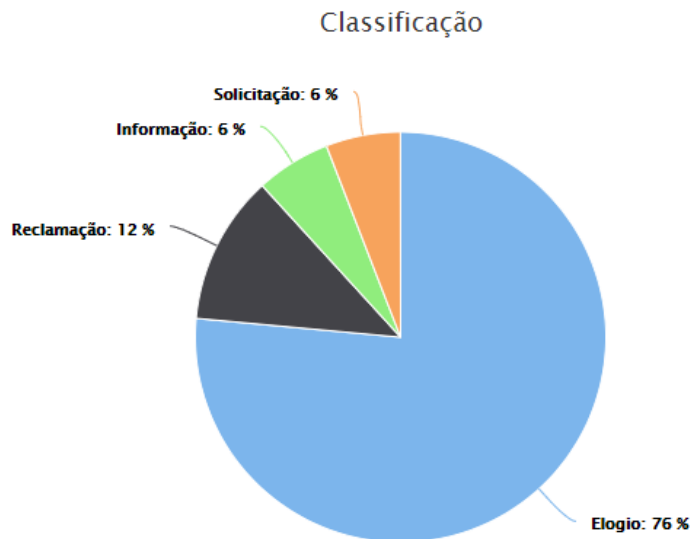


2. Total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema, presencialmente e outros).



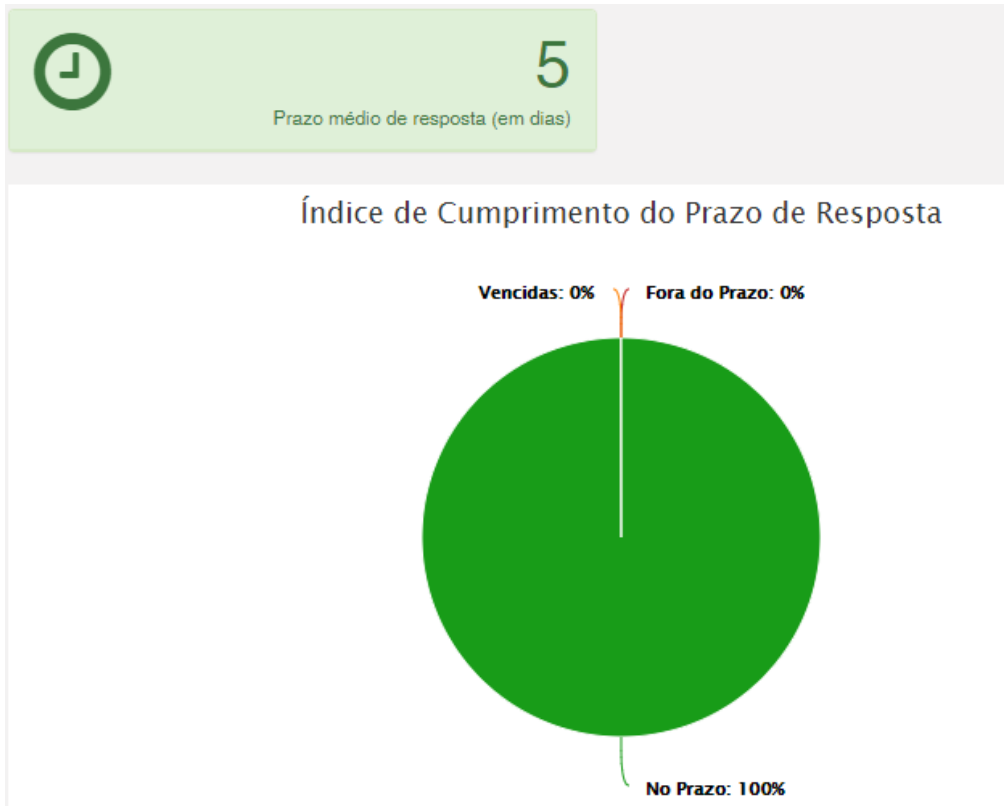
3. Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão).

O elogio compõe 76% do total das manifestações, o que é um indicador de satisfação com os serviços prestados pela a Administração Regional do Varjão. De Reclamação foram 12%, Solicitação 6% e Informação 6%.

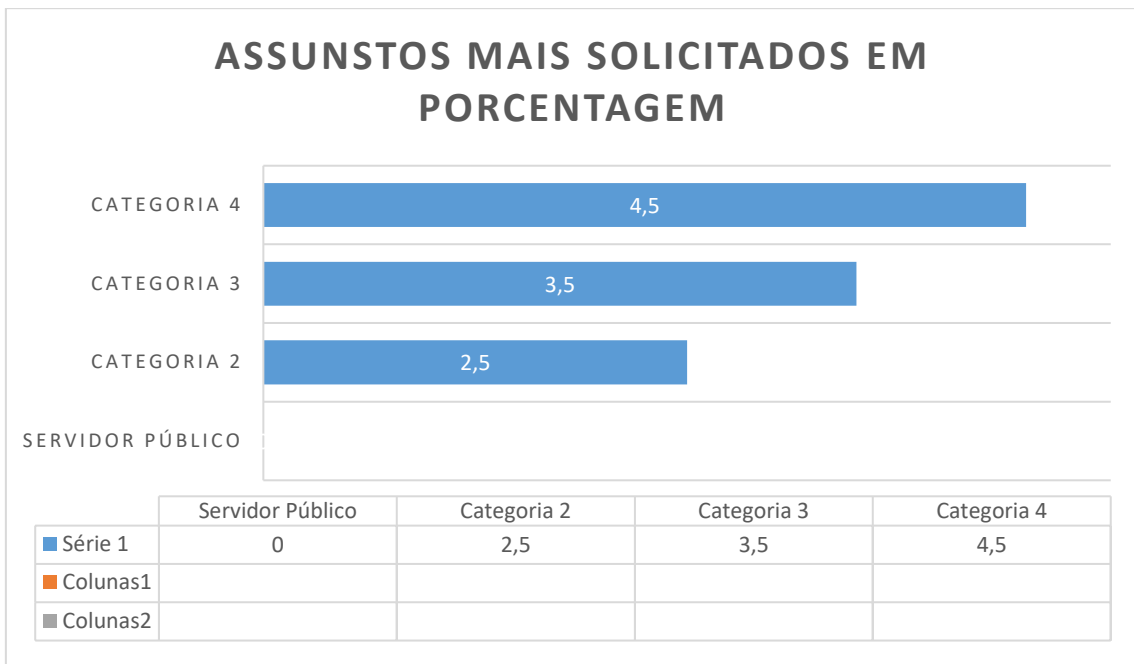


4. Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria.

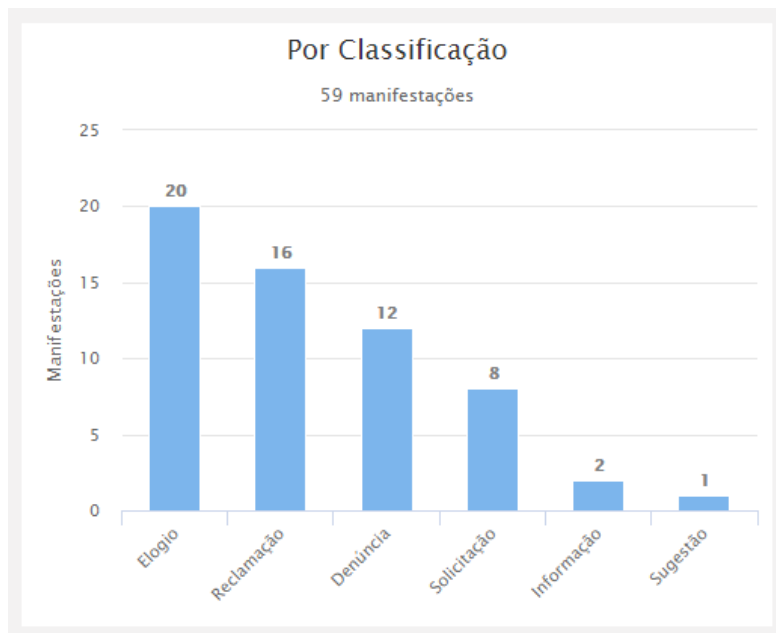
O prazo para resposta ao cidadão é de 20 dias corridos conforme Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, esta unidade obteve prazo médio de resposta de 5 dias no 1º trimestre de 2020, o que representa 1/5 do tempo total para resposta.



5. Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados.



6. Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão)



7. Pesquisa de satisfação



8. Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão, assim como a situação do pedido.

Total:2

Órgão Superior

Protocolo

Órgão Superior/Vinculado

Data de Abertura a

Prazo de Atendimento a Prazo Expirado

Nome do Solicitante

Todos Pessoa Física Pessoa Jurídica

Origem da Solicitação:

Situação:

Status da Situação

Texto no Pedido

Texto na Resposta

Caso queira outra classificação, clique no ícone

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
<small>Detalhar</small>	00303000002202046	Administração Regional do Varjão	-	11/02/2020	03/03/2020	Respondido
<small>Detalhar</small>	00303000003202091	Administração Regional do Varjão	-	27/03/2020	20/04/2020	Respondido