



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

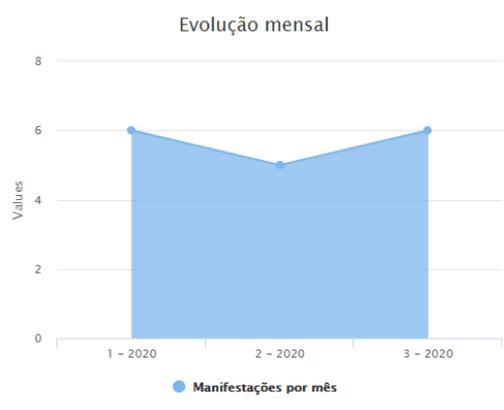
O presente relatório tem por objetivo mostrar aos cidadãos os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional, que são de competência de resposta da Administração Regional do Varjão. Atendendo ao disposto na Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta 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.

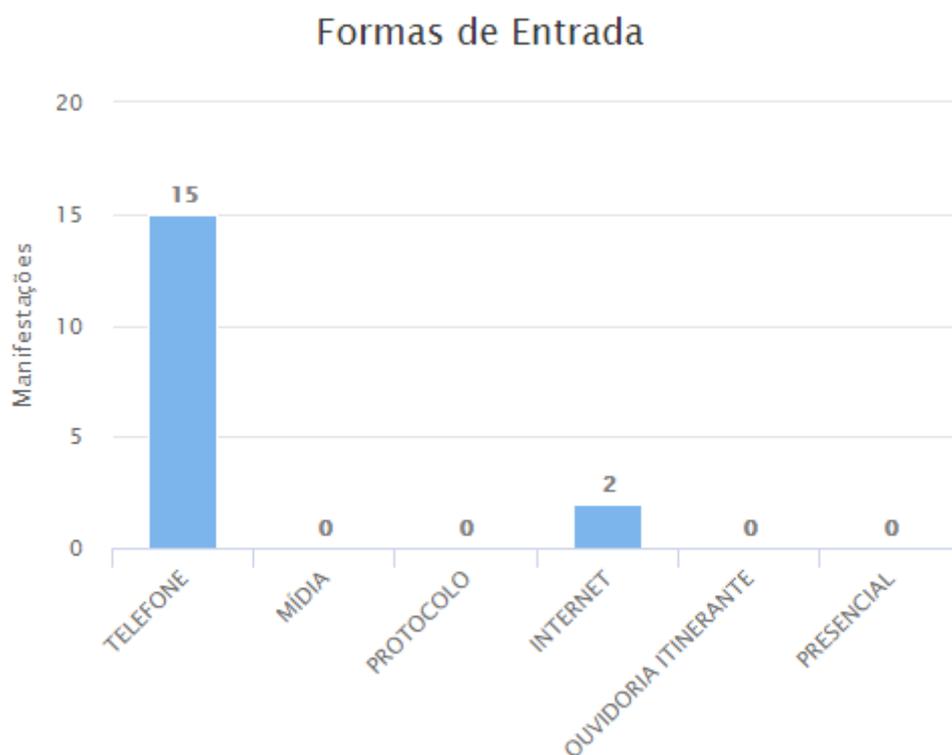
Todos os gráficos e números foram extraídos do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF: <https://www.ouv.df.gov.br> .

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.

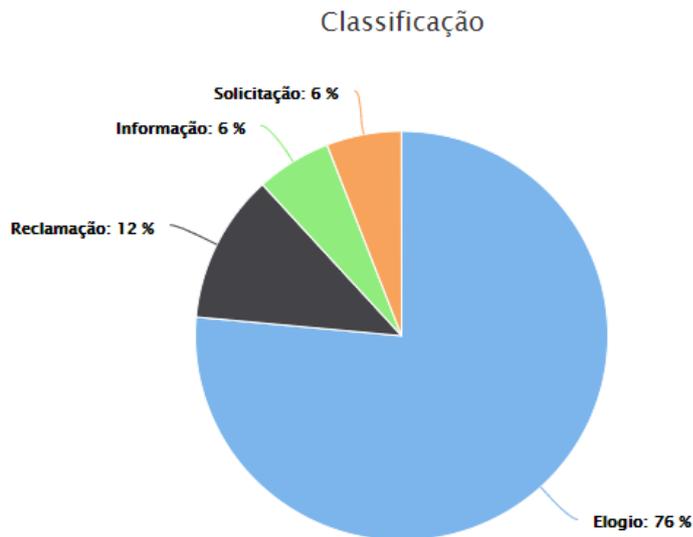


2. Total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema, presencialmente e outros).



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%.

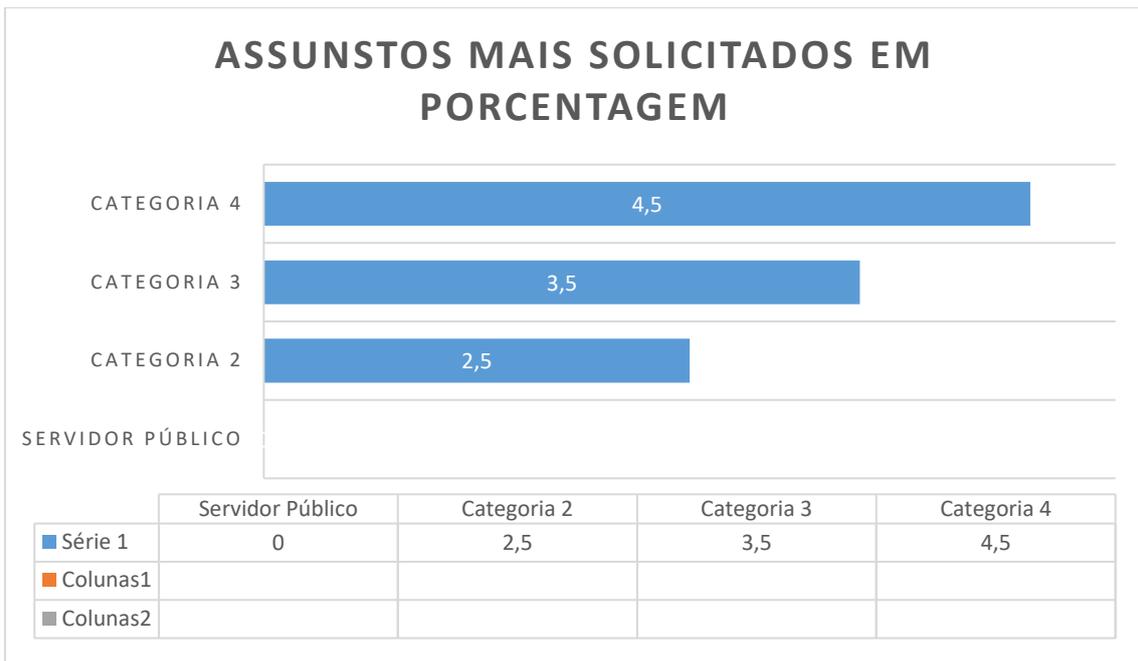


4. Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria.

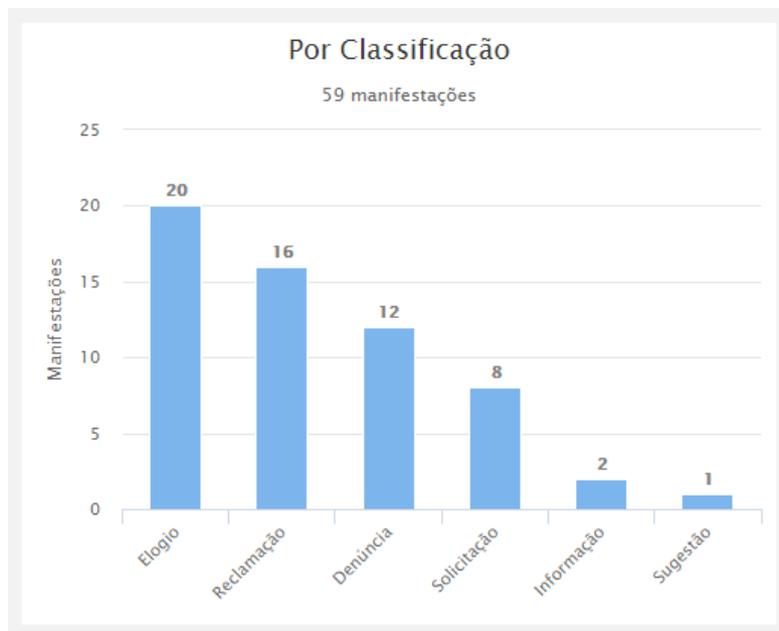
O prazo para resposta ao cidadão é de 20 dias corridos conforme Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, esta unidade obteve prazo médio de resposta de 5 dias no 1º trimestre de 2020, o que representa 1/5 do tempo total para resposta.



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
Detalhar	00303000002202046	Administração Regional do Varjão	-	11/02/2020	03/03/2020	Respondido
Detalhar	00303000003202091	Administração Regional do Varjão	-	27/03/2020	20/04/2020	Respondido