



RELATÓRIO DE GESTÃO

2º TRIMESTRE 2019

Samambaia, 2019

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAMAMBAIA

Período de 01/04/2019 a 30/06/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

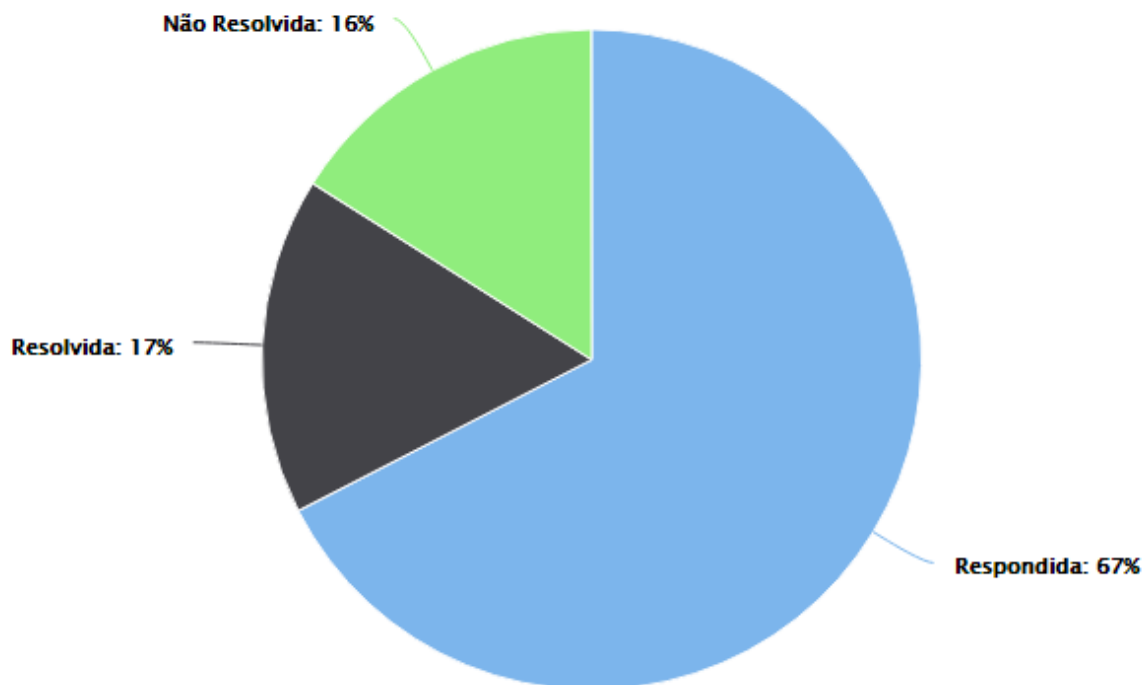
Administrador Regional: Willian Lima da Silva

Equipe da Ouvidoria da Administração Regional de Samambaia

- Ouvidoria da Administração Regional de Samambaia.

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA – JANEIRO A MARÇO DE 2019

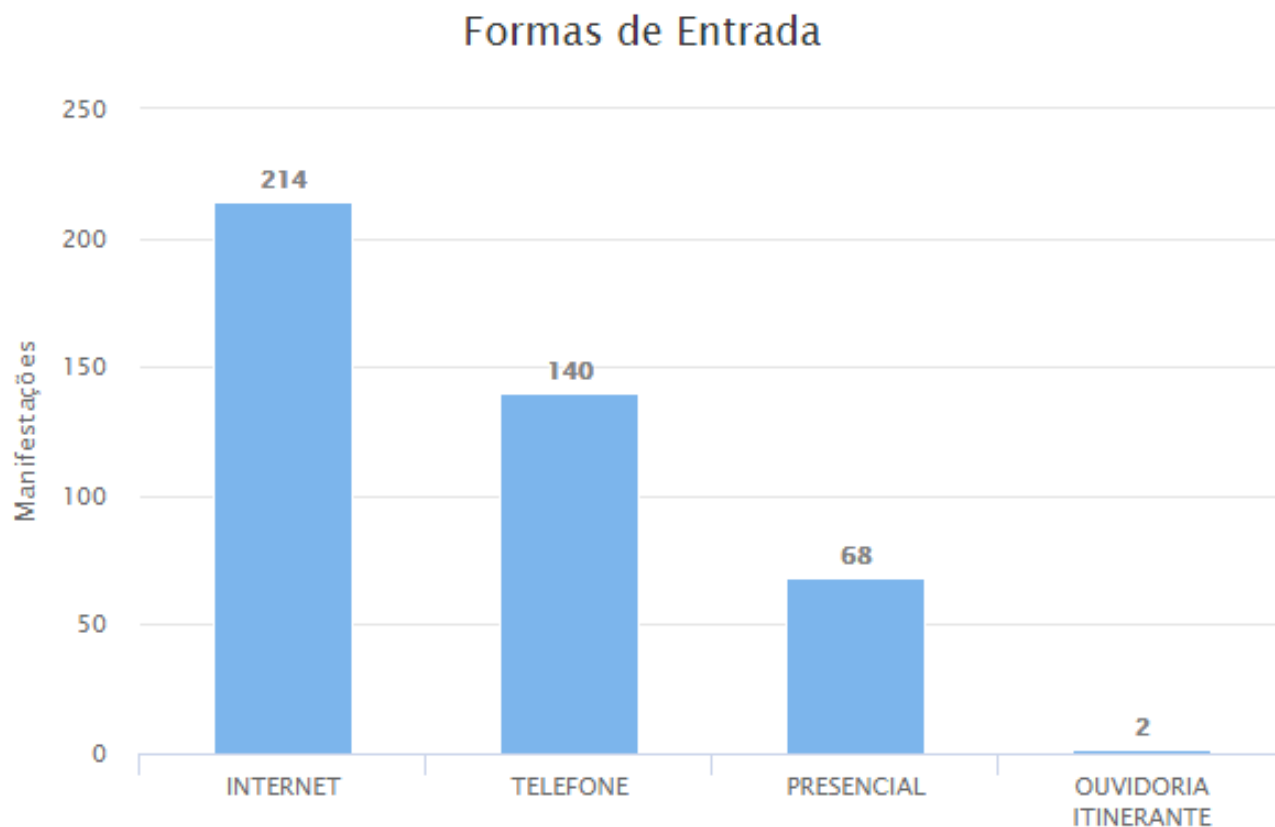
- Os gráficos abaixo mostram como foi o andamento das manifestações decorrente no período citado, nesse 2º trimestre o sistema de ouvidoria da Administração Regional de samambaia ficou 2 meses inoperante por falta de ouvidor, retomando suas atividades no dia 22/07/2019.



Respondidas	Resolvidas	Não Resolvidas
67%	17%	16%

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA – JANEIRO A MARÇO DE 2019

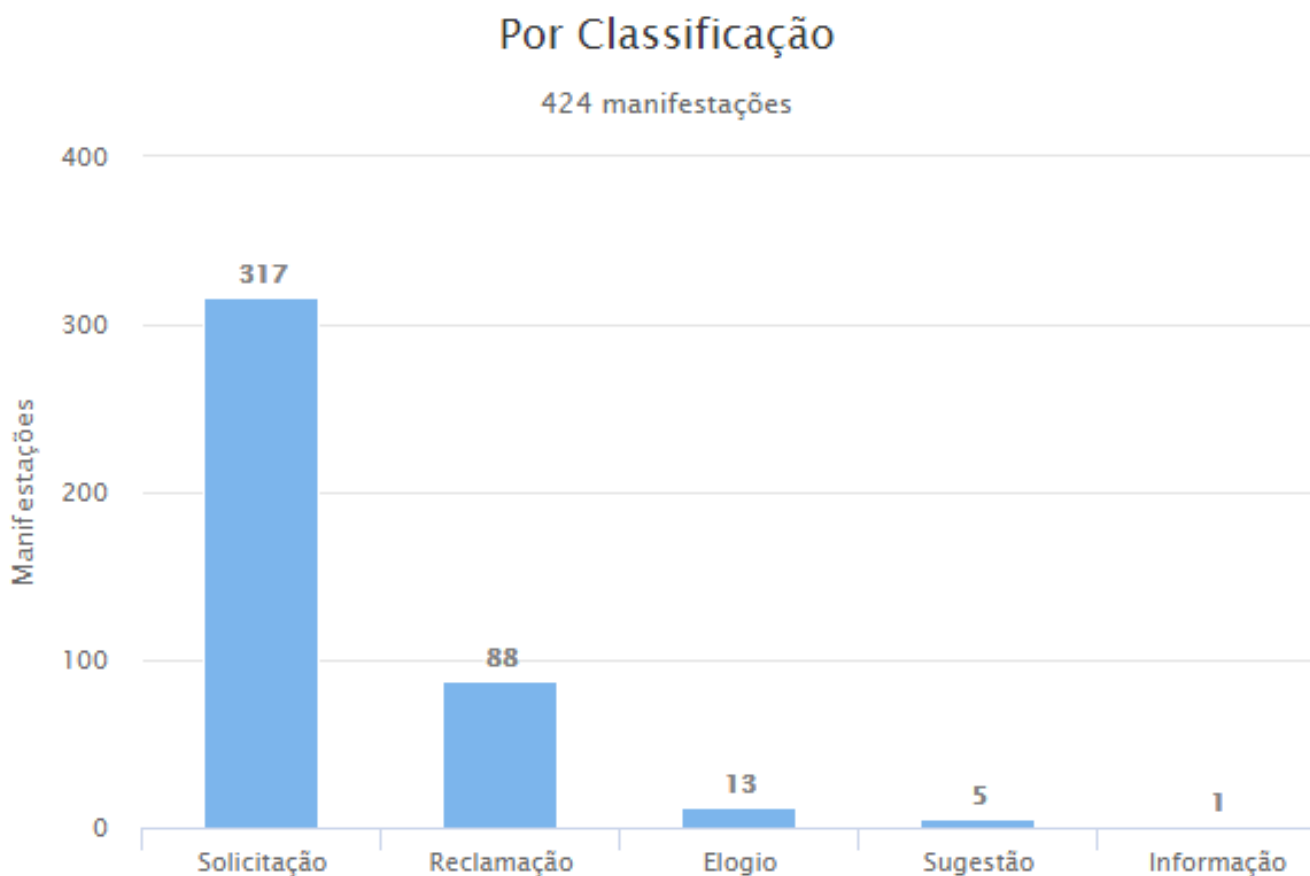
- Manifestações por canal de entrada



SISTEMA OUV/DF	TELEFONE	PRESENCIAL	TOTAL
214	140	68	422

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA – JANEIRO A MARÇO DE 2019

- Manifestações por classificação

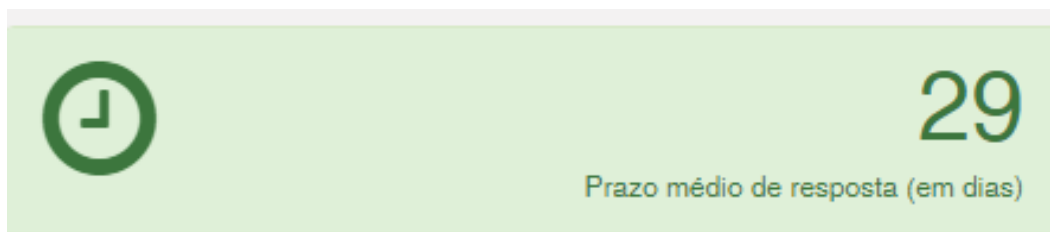


SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES	ELOGIO	SUGESTÕES	INFORMAÇÕES	DENUNCIAS
317	88	13	05	01	0

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA – JANEIRO A MARÇO DE 2019

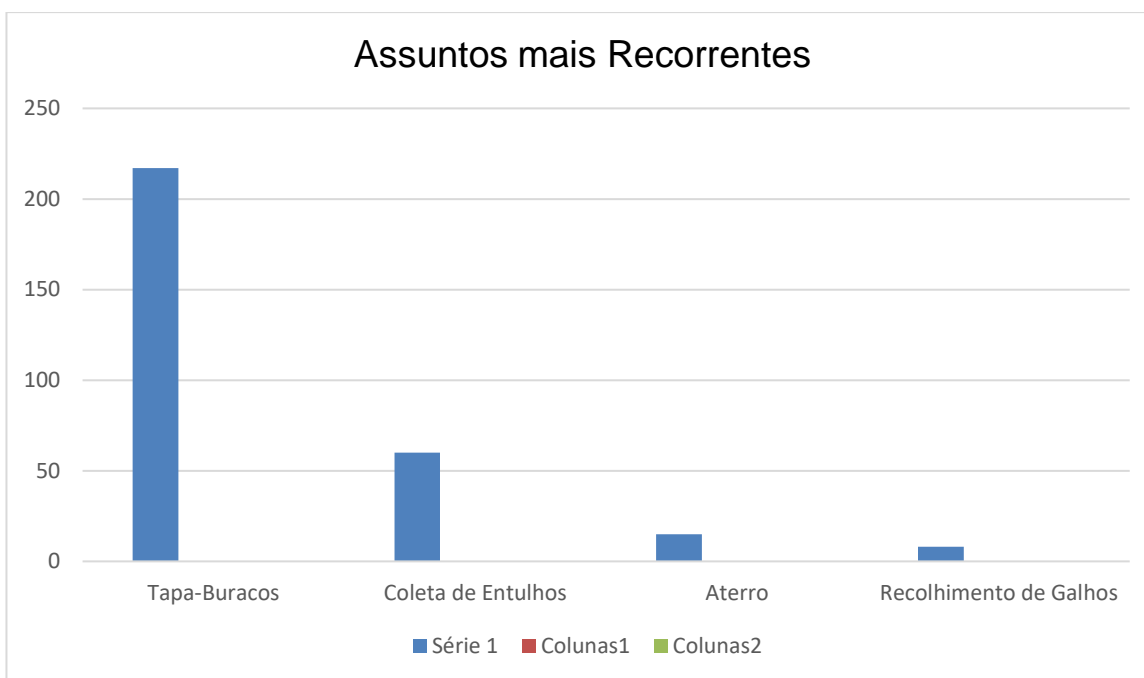
- Índice de cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria

Conforme relatado, a Administração Regional de Samambaia ficou inoperante por 2 meses. Por conta do ocorrido, o prazo de resposta foi aumentado. Com a volta do sistema, estamos buscando agilidade com o prazo de resposta ao cidadão.



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA – JANEIRO A MARÇO DE 2019

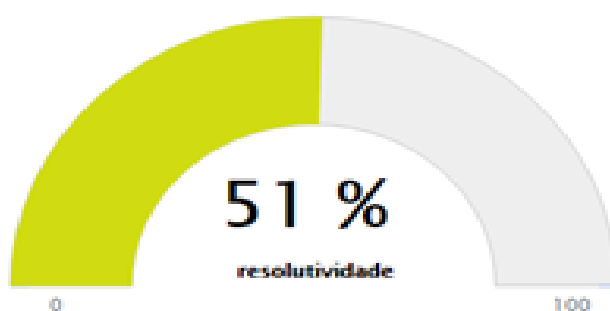
- Ranking de assuntos mais recorrentes de demandas



Tapa-Buracos	Coleta de Entulhos	Aterro	Recolhimento de Galhos
217	60	15	08

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA – JANEIRO A MARÇO DE 2019

- Índice de Resolutividade



ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL DO TRIMESTRE
45%	61%	57%	51%

- Índice de recomendação de Ouvidoria

Índice de Recomendação



ABRIL A JUNHO
86%



Acesso à Informação

- Manifestações recebidas pelo E-SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

ABRIL A JUNHO	STATUS
05	RESPONDIDO

Providências adotadas

A Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção desta Administração Regional, desenvolveu juntamente com a Ouvidoria, uma planilha criada no Google Drive, a qual foi compartilhada com as Diretorias e Gerências que são subordinadas a esta Coordenação, para dar maior agilidade às respostas aos cidadãos quando as demandas são executadas em tempo hábil, conforme estabelecido por Decreto. A Ouvidoria desta Administração Regional tem zelado pela boa prestação de serviço ao cidadão juntamente com os outros e órgãos envolvidos.