

Relatório de Gestão do 4º trimestre de 2020

Introdução

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo, onde é possível registrar uma reclamação, denúncia, sugestão solicitação, elogio e informações sobre os serviços prestados pela administração pública. Desta forma disponibilizamos o Relatório de Gestão do 4º trimestre de 2020, visando apresentar a comunidade, não apenas da Polígono do Jardim Botânico, mas também a todos os cidadãos do Distrito Federal que utilizam dessa ferramenta que facilita a participação cidadã nas ações e programas do Governo do Distrito Federal, uma visão geral das principais manifestações apresentadas.

Data Inicial

01/10/2020

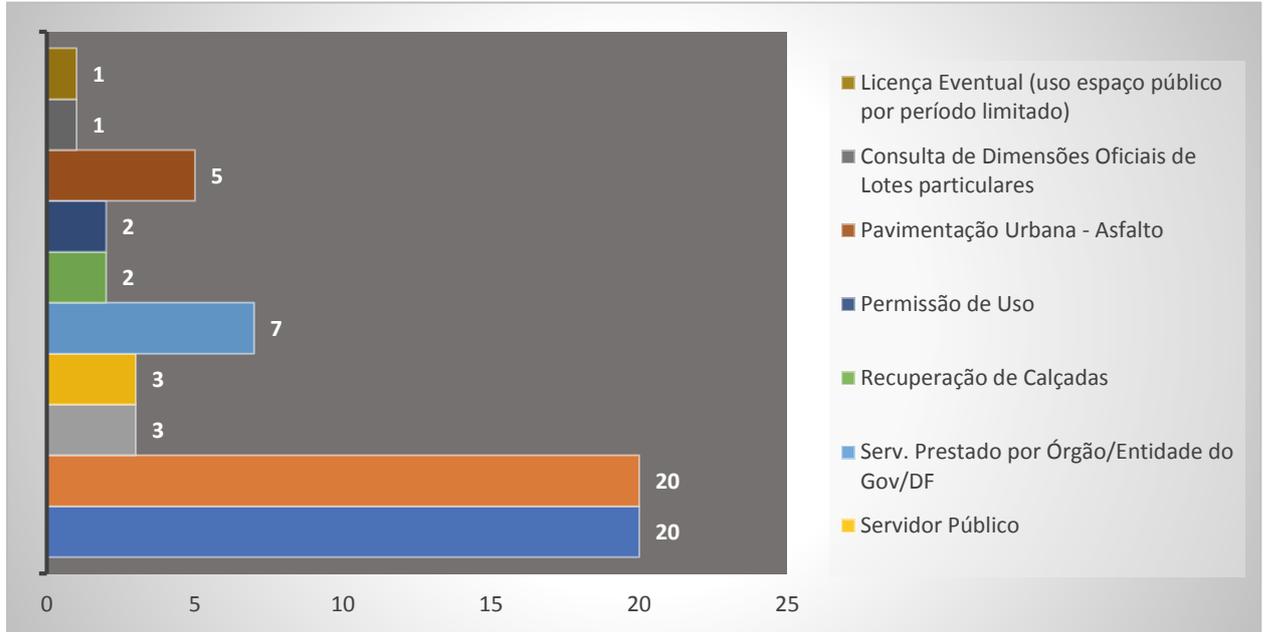
Data Final

31/12/2020

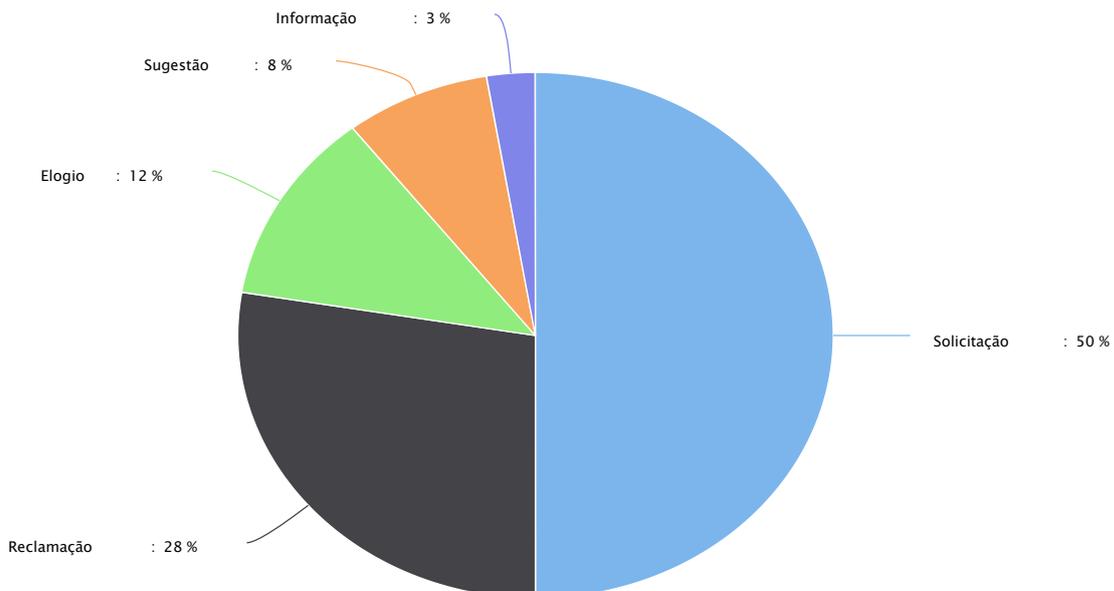
Administração Jardim Botânico - RA XXVII

Manifestações Registradas	19
Respostas Definitivas	66
Respostas Complementares	10
Respostas Preliminares.....	62
Trâmites	5
Reclassificações	0
Invalidações.....	0

Assuntos mais solicitados



Classificação



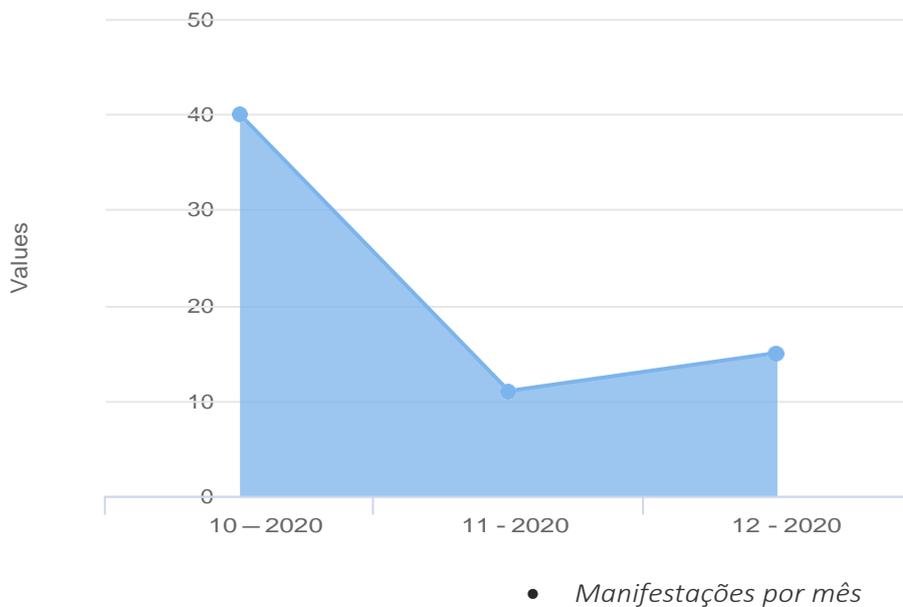
Manifestações Registradas

Total: 19



Respostas Definitivas

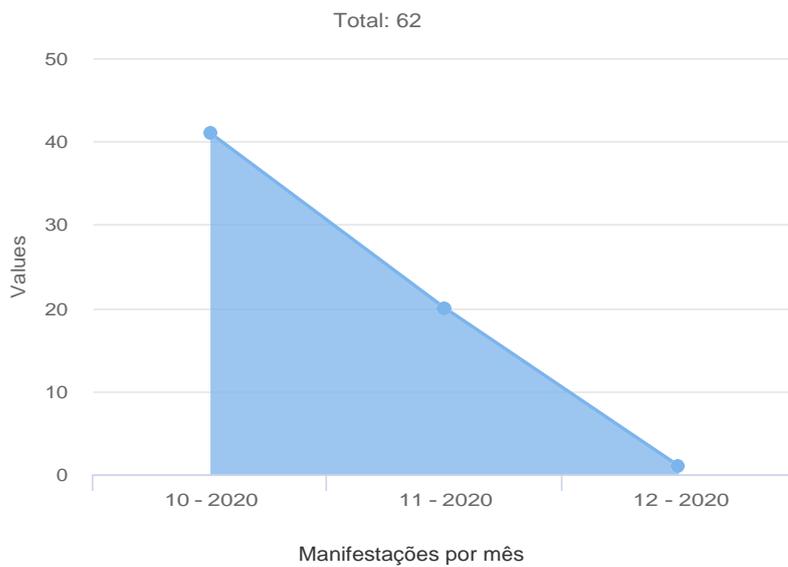
Total: 66



Respostas Complementares



Respostas Preliminares





Resolutividade da Administração Jardim Botânico – RA XXVII

No índice de Resolutividade é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida



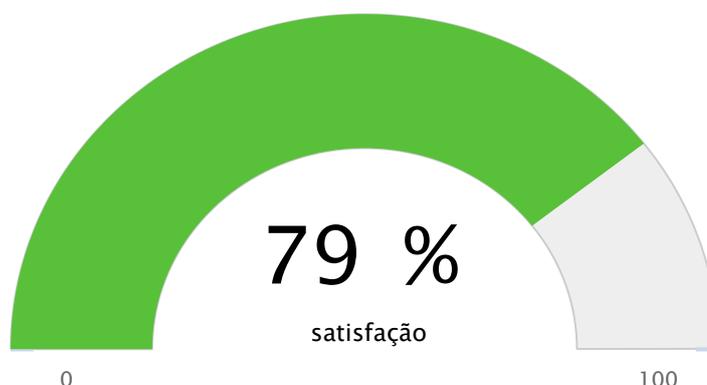
Detalhamento do Índice de Resolutividade

Manifestações Resolvidas	22
Manifestações não Resolvidas	3
Manifestações Avaliadas	25

Pesquisa de Satisfação

O serviço de ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa de satisfação, que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o sistema OUV- DF. Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer ao Estado um retorno sobre a nossa atuação

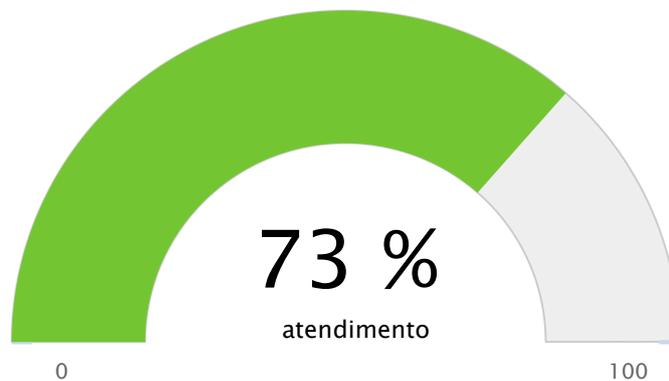
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



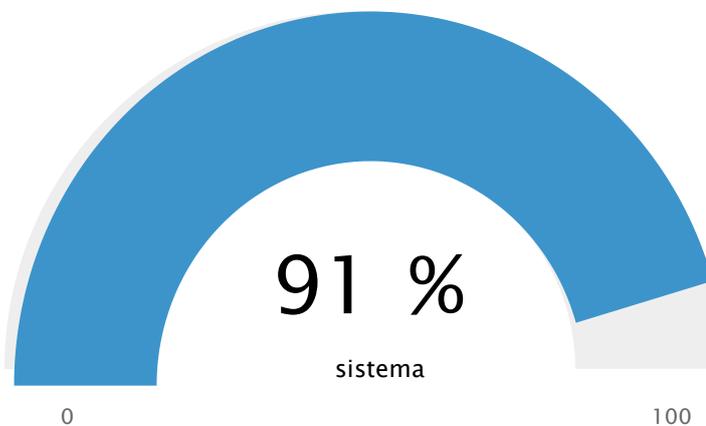
Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria



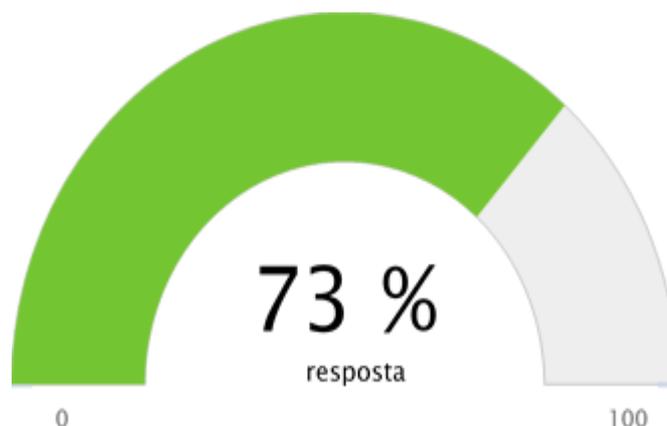
Índice de Satisfação com o Atendimento de Ouvidoria



Índice de Satisfação com o Sistema de Ouvidoria



Índice de Satisfação com a resposta do Serviço de Ouvidoria



Principais Serviços Atendidos através da Ouvidoria

Assunto	SUG	SOL	REC	INF	ELO	DEN	TOTAL	%RES	%R.ORG	VNC	RANK
TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	0	18	2	0	0	0	20	91%	26,3%	0	5º
COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE	0	14	6	0	0	0	20	67%	26,3%	0	4º
SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DO DF	2	0	0	0	5	0	7		9,2%	0	28º
PAVIMENTAÇÃO URBANA - ASFALTO	1	0	4	0	0	0	5	100%	6,6%	0	86º
PROJETOS E OBRAS DE INFRAESTRUTURA URBANA	3	0	0	0	0	0	3		3,9%	0	119º
Total	6	32	12	0	5	0	55	83%	72,4%	0	

Legenda:

RANK: Posição do Assunto no DF, SUG: Sugestão, SOL: Solicitação, REC: Reclamação, INF: Informação, ELO: Elogio,

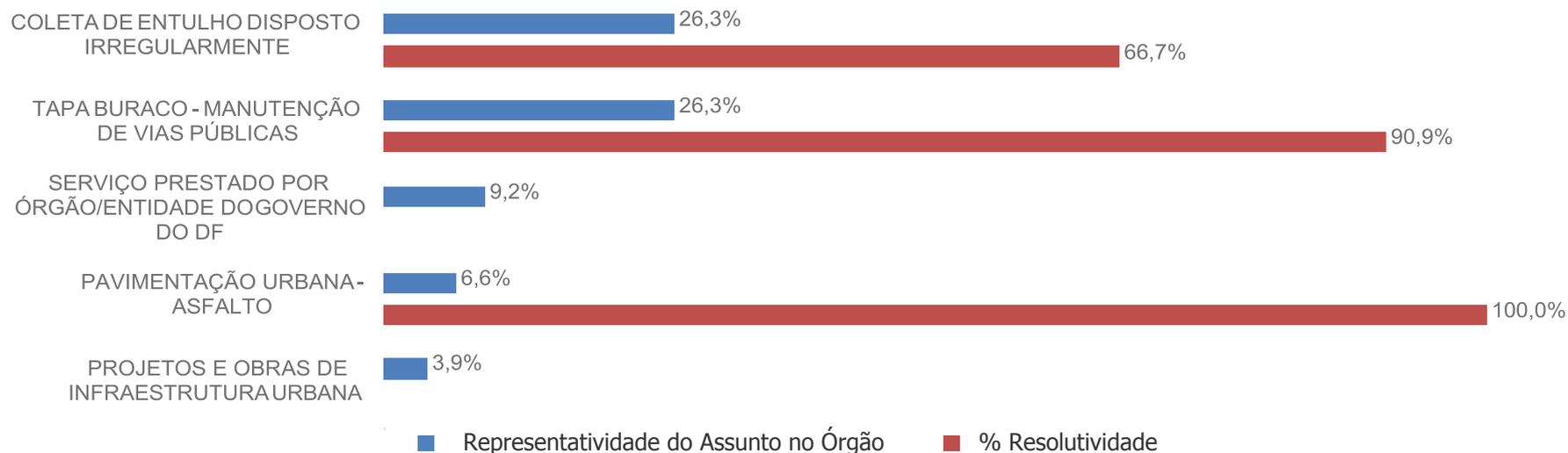
DEN: Denúncia, %RES: % Resolutividade, %R.ORG: Representatividade do Assunto no Órgão, VNC: Manifestações Vencidas para o Assunto

Índice de Resolutividade no Órgão: 88%

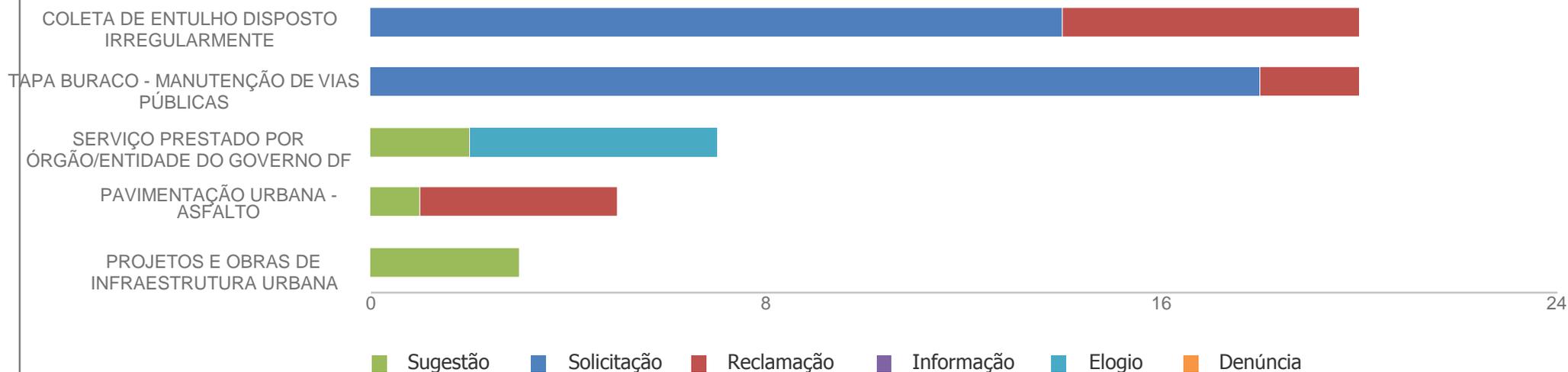
Total de Vencidas com mais de 10 dias: 0

Total de Vencidas : 0

Índice de Resolutividade



Assuntos mais Demandados no Órgão



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

Acesso à Informação

No 4º Trimestre de 2020 foram recebidos um total de 05 (cinco) pedidos de informação por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.

Considerações finais

Ao finalizarmos este relatório, agradecemos a participação de cada cidadão, bem como a colaboração de todas as áreas demandadas da Administração Regional do Jardim Botânico que não mediram esforços para atender as manifestações demandadas.