

**Relatório Anual de Ouvidoria - Administração Regional de Águas Claras – 2020**

**(01/01 à 31/12/2020)**



**Chefe da Ouvidoria:** Rodrigo Borges Merazzi.

**Equipe:** Daverson Lúcio de Queiroz.

**Canais de atendimento:** presencialmente (sala 04) de segunda à sexta, das 08h às 12h – 14h às 18h, pelo telefone 162 ou pelo site <http://www.ouv.df.gov.br>

## Dados estatísticos

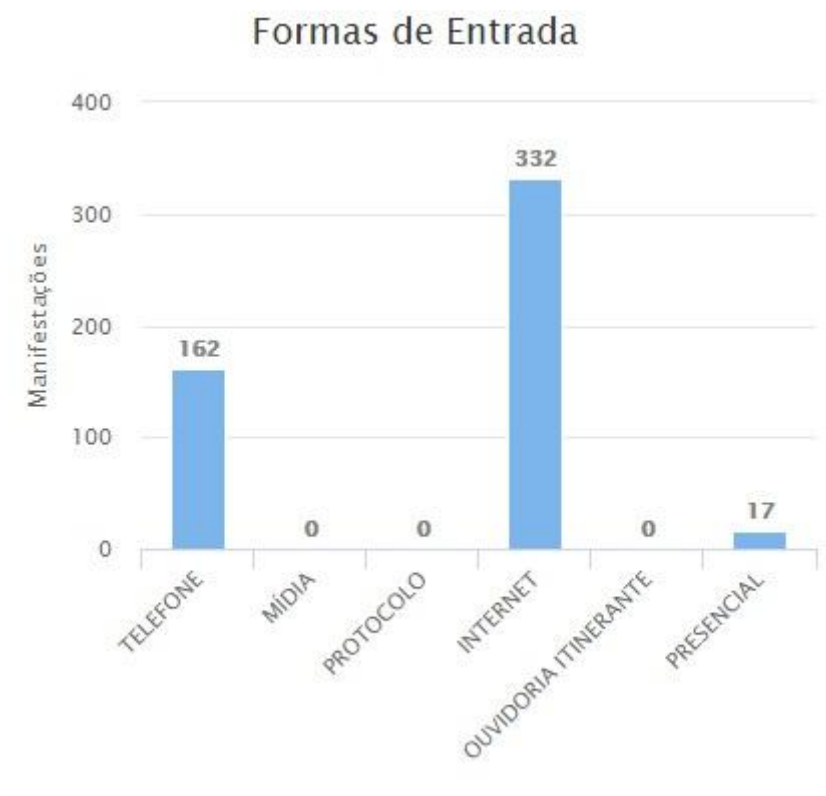
### Total de manifestações e classificação



### Quantitativo mensal



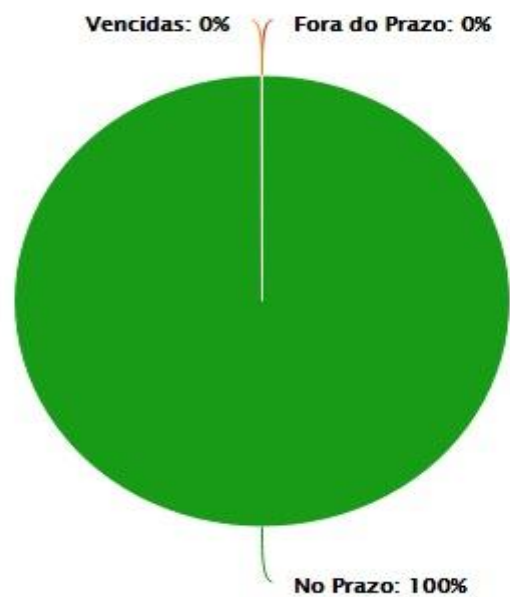
## Formas de entrada



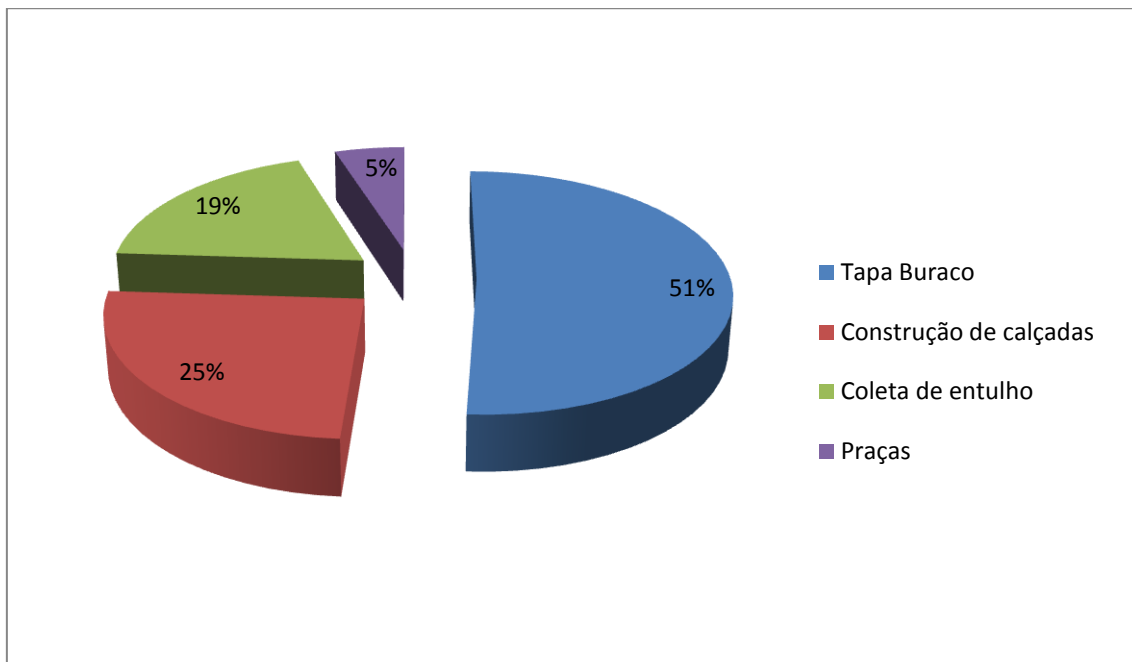
## Índice de cumprimento de prazo



## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



▪ Assuntos mais demandados



▪ Índice de resolutividade

### Índice de Resolutividade



- **Satisfação com o atendimento na ouvidoria**

## Satisfação com o Atendimento



- **Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão e situação do pedido.**

No ano de 2020, doze pedidos de acesso à informação foram registrados via e-Sic, junto a Ouvidoria desta Administração Regional. Todos encontram-se respondidos junto ao respectivo sistema de acesso à informação.

Para cadastramento de pedido de acesso à informação, basta acessar o site <http://www.e-sic.df.gov.br> ou comparecer a esta Ouvidoria (sala 04) das 08h às 12h – 14h às 18h.

- **Falhas e sugestões de melhorias na prestação de serviços públicos.**

Objetivando melhorar o índice de resolutividade deste órgão, sugerimos que as unidades aprimorem o compromisso em conceder respostas com uma estimativa de atendimento às solicitações de serviços públicos, direcionados a esta Administração Regional. Além disso, serviços que sejam realizados posteriormente as respostas concedidas, geralmente compreendidos em cronograma, devem ser comunicados a Ouvidoria do órgão, visto haver a possibilidade de encaminhamento de resposta complementar ao cidadão e nova qualificação junto à pesquisa de satisfação anteriormente preenchida.