



Relatório Trimestral de Ouvidoria

Administração Regional do Gama

2º Trimestre 2022

Administradora Regional: **Joseane Araújo Feitosa Monteiro**

Ouvidor Chefe da Ouvidoria: **José Geraldo de Oliveira**

Equipe de Ouvidoria: Ivoneide Sousa e Silva

Lucas Almeida Guimarães

APRESENTAÇÃO

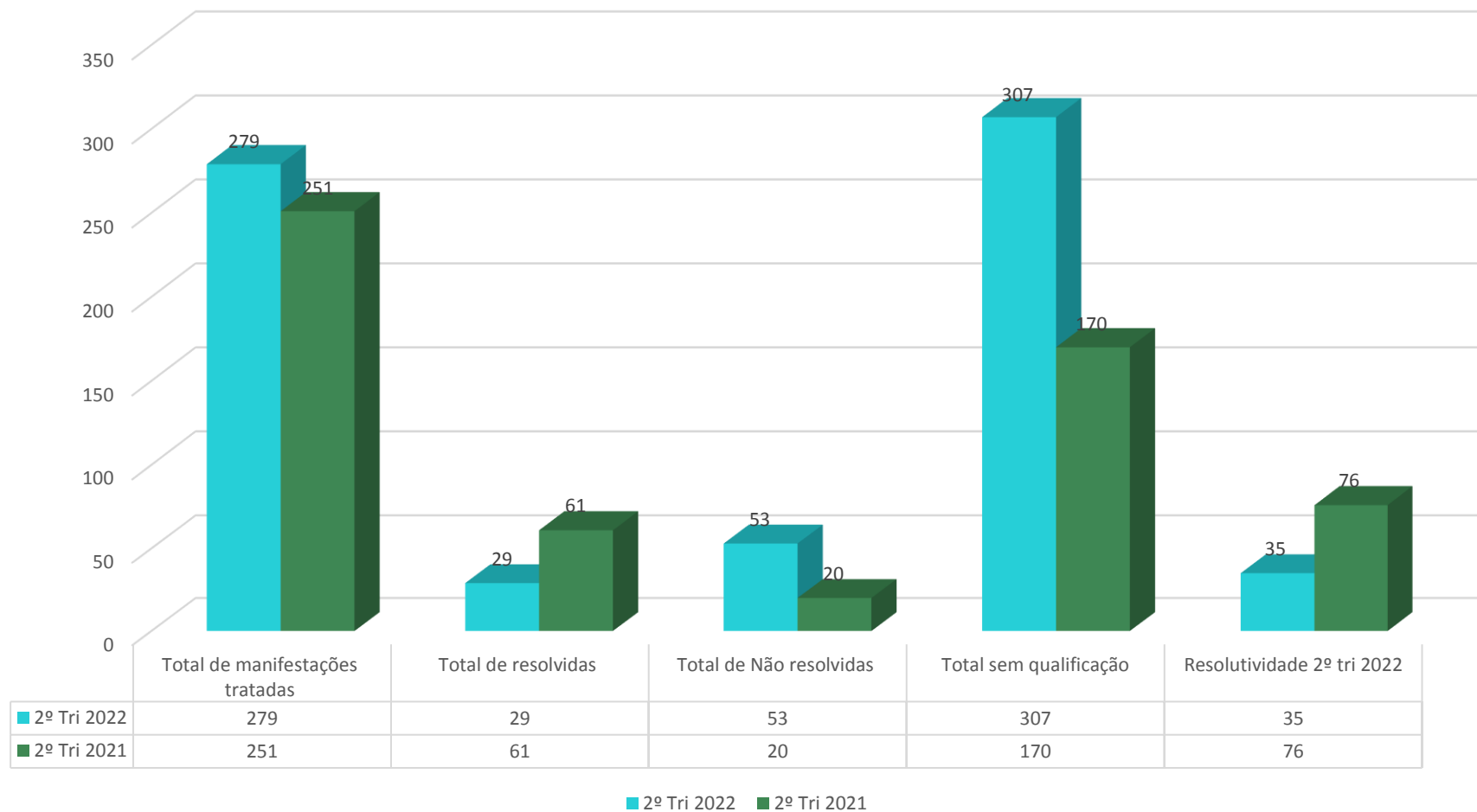
Com o intuito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas de Ouvidoria, a Administração Regional do Gama apresenta o relatório de Ouvidoria do 1º trimestre de 2022.

A Ouvidoria é responsável por receber, encaminhar, gerenciar e responder ao cidadão sobre suas manifestações, que podem ser feitas na forma de reclamações, solicitações, elogios, denúncias e pedidos de informação, pelos canais oficiais de atendimento, que são: telefone 162; pelo site www.ouv.df.gov.br; ww.e-sic.df.gov.br e pelo atendimento presencial nas Ouvidorias.

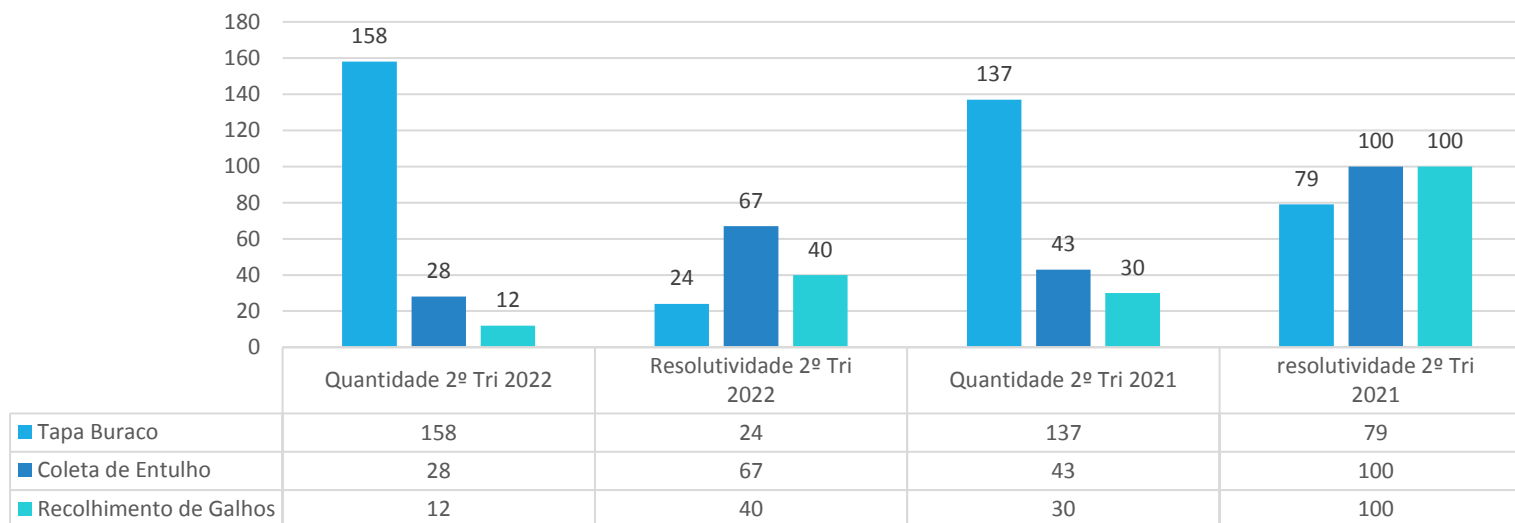
Através de verificação in loco e da análise das demandas geradas no Sistema de Ouvidoria, a Administração do Gama faz o mapeamento e o planejamento das ações, com um cronograma de trabalho que permita a execução das necessidades da cidade.

Os resultados apresentados nos gráficos, gerados pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO, mostra uma participação da comunidade, tanto ao solicitar serviços, como para avaliar sua execução. A equipe de Ouvidoria juntamente com as Coordenações e o Gabinete, usam esses dados para identificar os pontos deficientes e consequentemente estabelecer as novas diretrizes para a otimização dos resultados com os recursos disponíveis.

Comparativo de Demandas do 2º Trimestre de 2021 e 2022

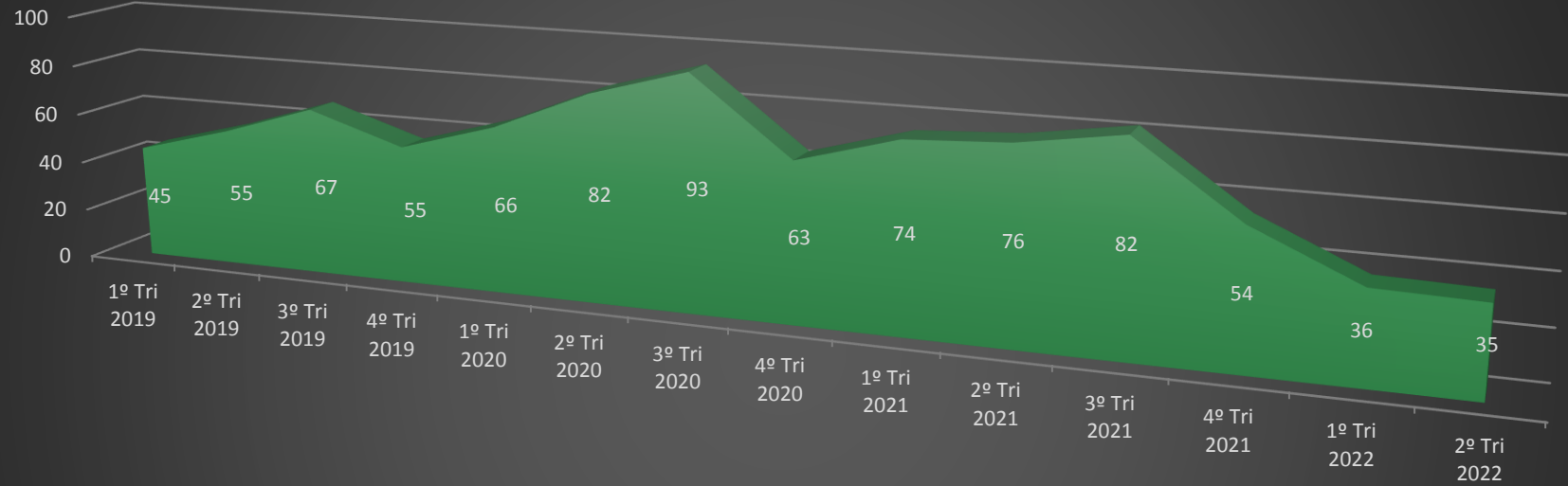


Quantidade e Resolutividade dos assuntos mais solicitados no 2º trimestre de 2021 e 2022



■ Tapa Buraco ■ Coleta de Entulho ■ Recolhimento de Galhos

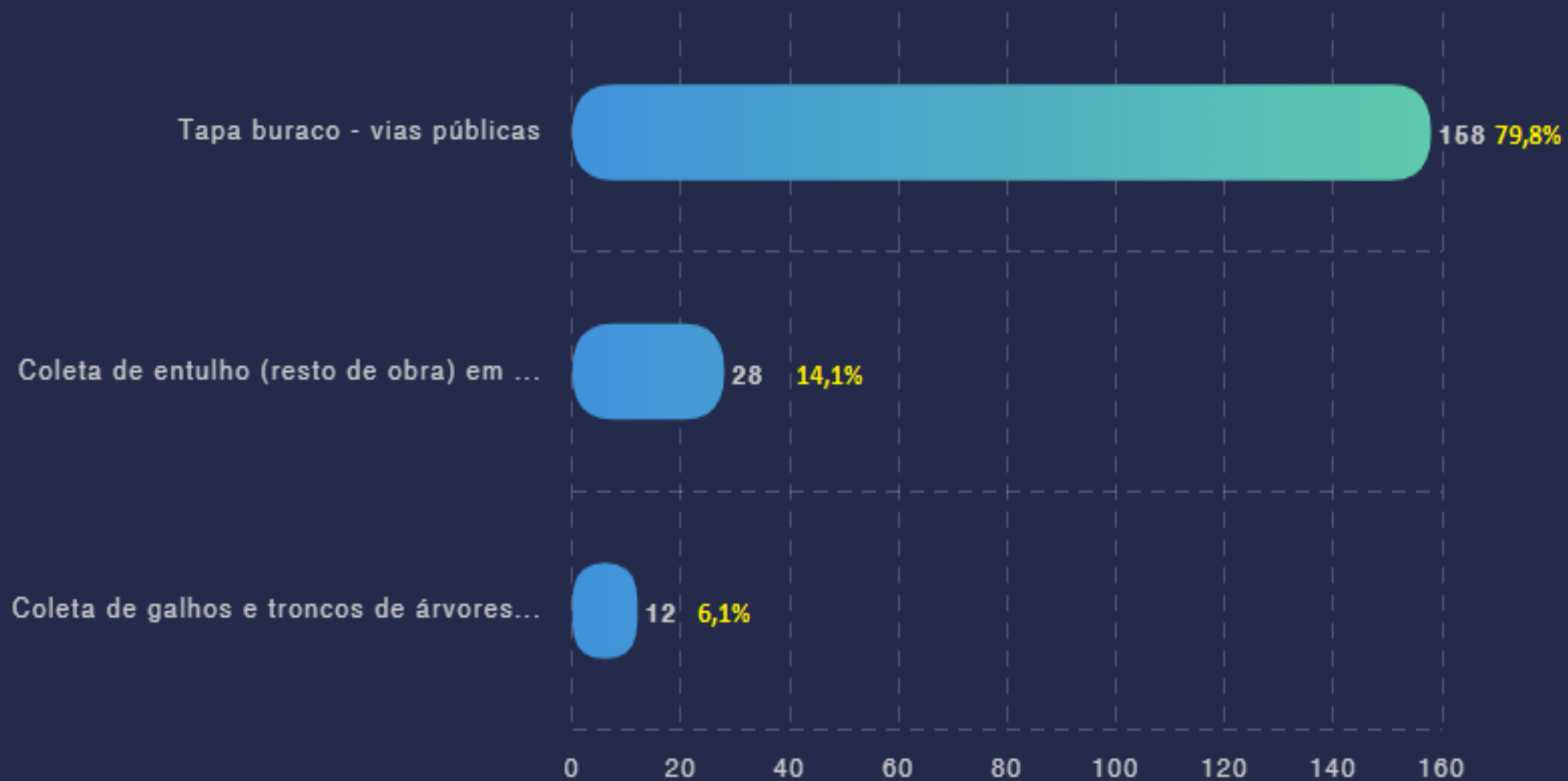
Evolução da Resolutividade por Trimestre



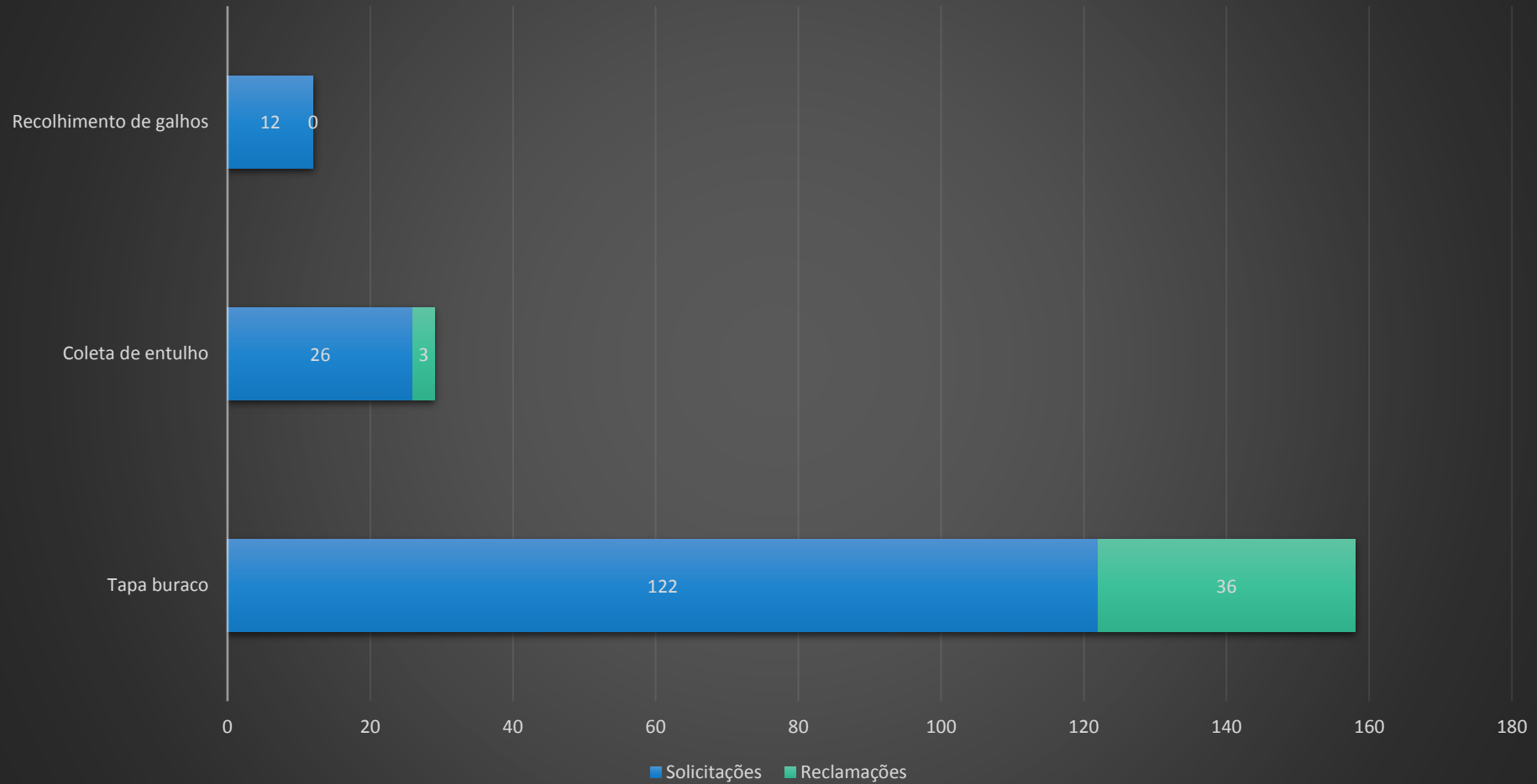
| | 1º Tri 2019 | 2º Tri 2019 | 3º Tri 2019 | 4º Tri 2019 | 1º Tri 2020 | 2º Tri 2020 | 3º Tri 2020 | 4º Tri 2020 | 1º Tri 2021 | 2º Tri 2021 | 3º Tri 2021 | 4º Tri 2021 | 1º Tri 2022 | 2º Tri 2022 |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ■ Série1 | 45 | 55 | 67 | 55 | 66 | 82 | 93 | 63 | 74 | 76 | 82 | 54 | 36 | 35 |

Os índices de 2019,2020 e 2021 são os que constam nos relatórios publicados nos trimestres correspondentes.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

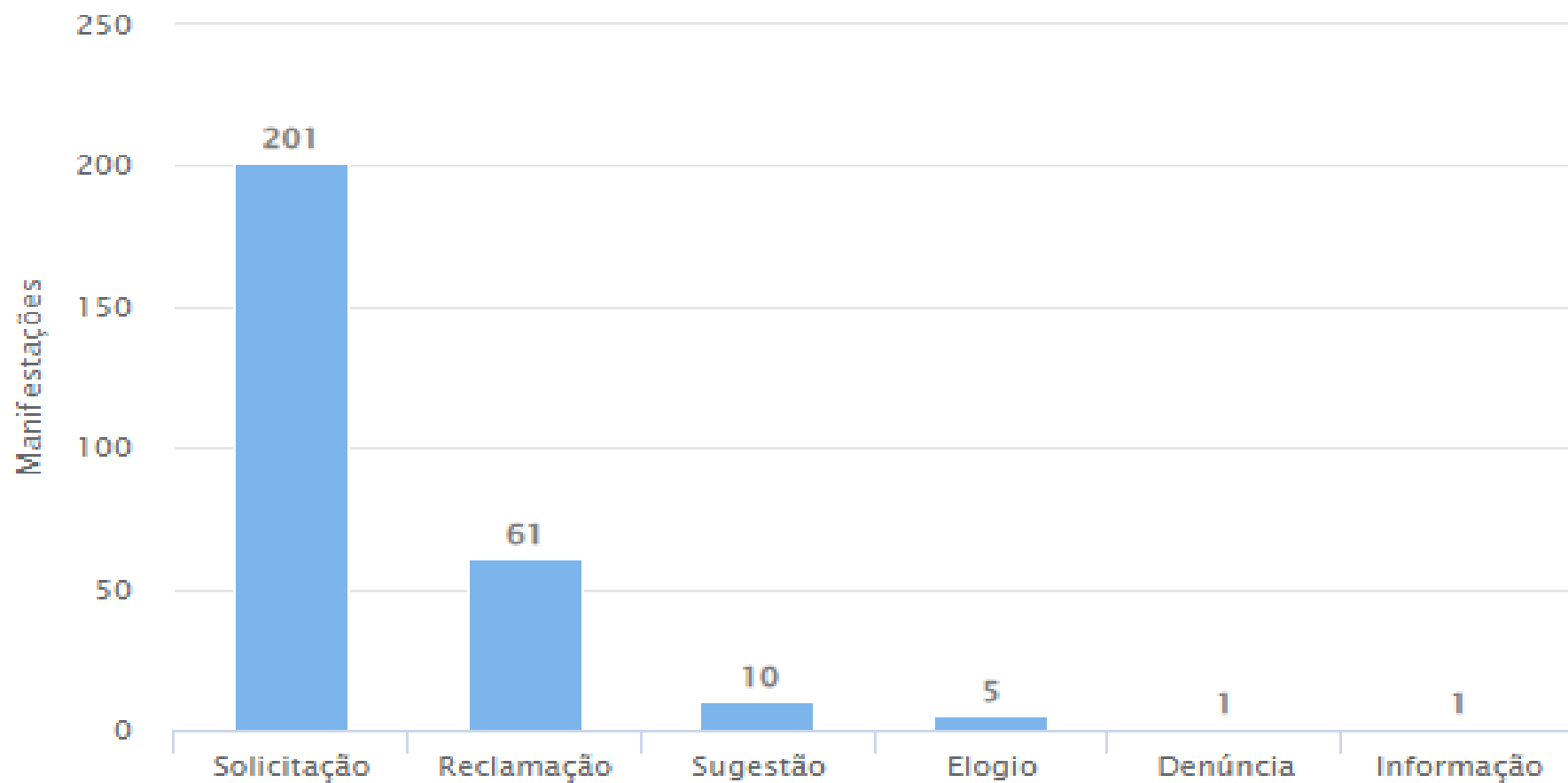


Classificação Quanto à Tipologia

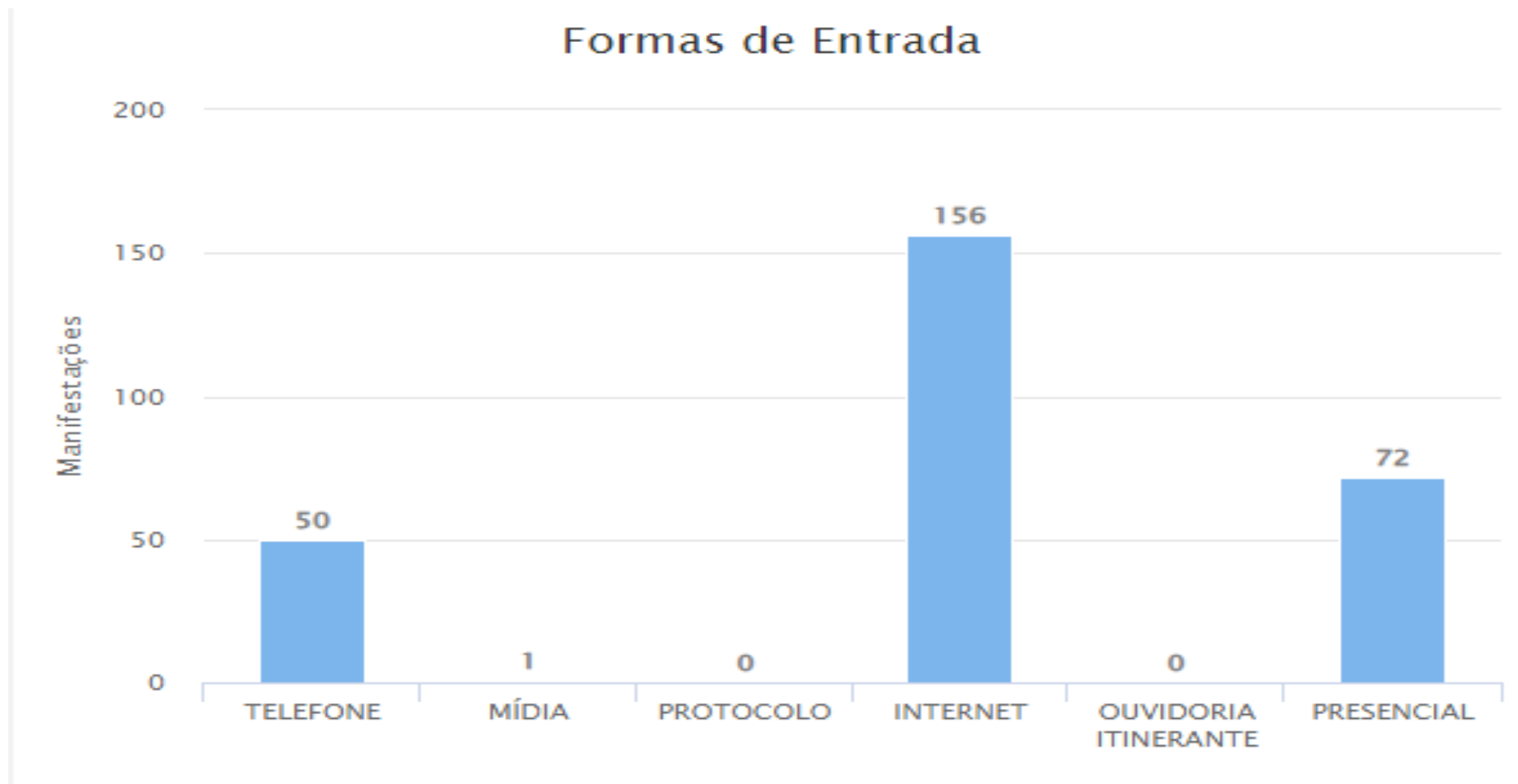


Por Classificação

279 manifestações



Formas de entrada das demandas no 2º Trimestre



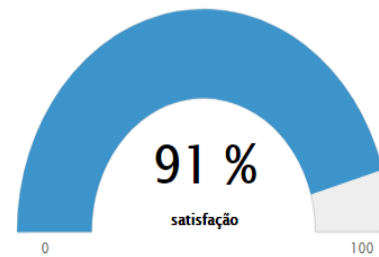
Acredita-se que em razão da pandemia de COVID-19 e das medidas de isolamento social, embora esta Ouvidoria esteja atendendo presencialmente, houve uma predileção pelo uso do sistema pela internet.

ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO 2º TRIMESTRE DE 2021

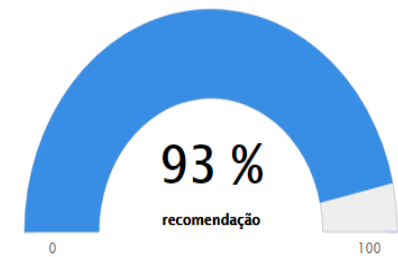
Índice de Resolutividade



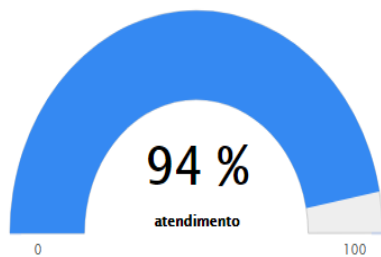
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



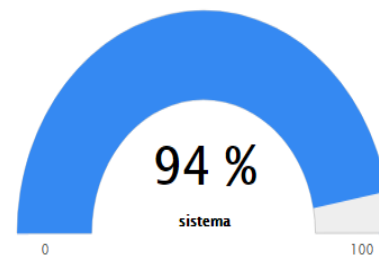
Índice de Recomendação



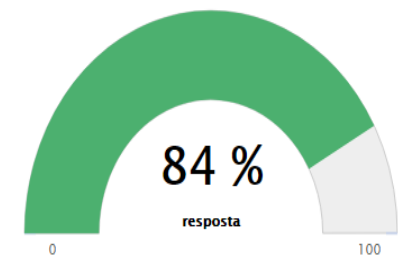
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema

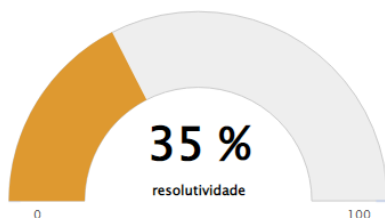


Satisfação com a Resposta

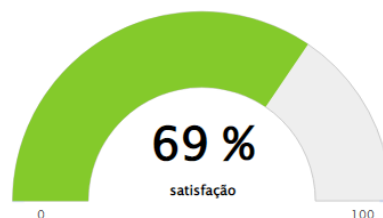


ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO 2º TRIMESTRE DE 2022

Índice de Resolutividade



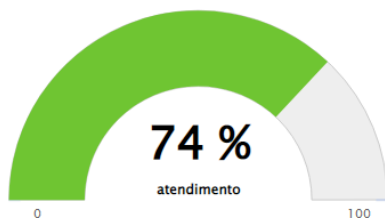
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



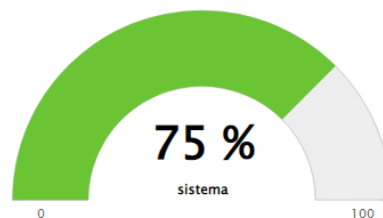
Índice de Recomendação



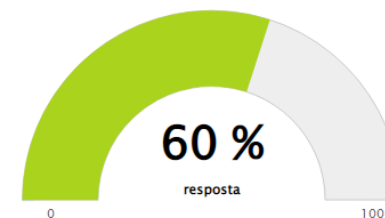
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



A queda nos indicadores sugere uma insatisfação da comunidade com o serviço prestado pelo órgão. Operacionalmente a Administração do Gama enfrenta problemas com o fornecimento de asfalto por parte da NOVACAP, que nos últimos 120 dias vem sendo interrompido frequentemente. Também está deficiente

o emprego das máquinas e caminhões, que também são fornecidos pela NOVACAP, mas que em função de problemas contratuais, esses equipamentos não estão disponíveis nesta RA.

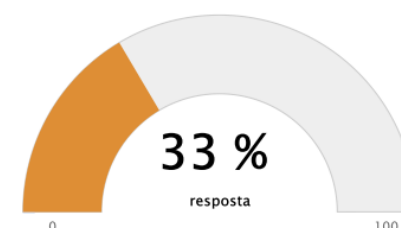
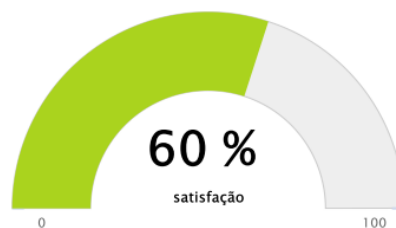
Índices em 31/12/2018 *(quando a atual gestão assumiu).*

Índice de Resolutividade

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

Índice de Recomendação

Satisfação com a Resposta



Todos os dados apresentados nos gráficos acima, foram obtidos por gestão de informação no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO.

Sempre visando a melhora na prestação dos serviços, a Administração do Gama prioriza as demandas de Ouvidoria, conforme a legislação vigente estabelece, e procura sempre a aproximação dos outros órgãos para atender os pedidos da comunidade da cidade. O resultando desse trabalho pode ser percebido na evolução dos índices de satisfação.

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA

OUVIDORIA