



Relatório Trimestral de Ouvidoria

Administração Regional do Gama

3º Trimestre 2020

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

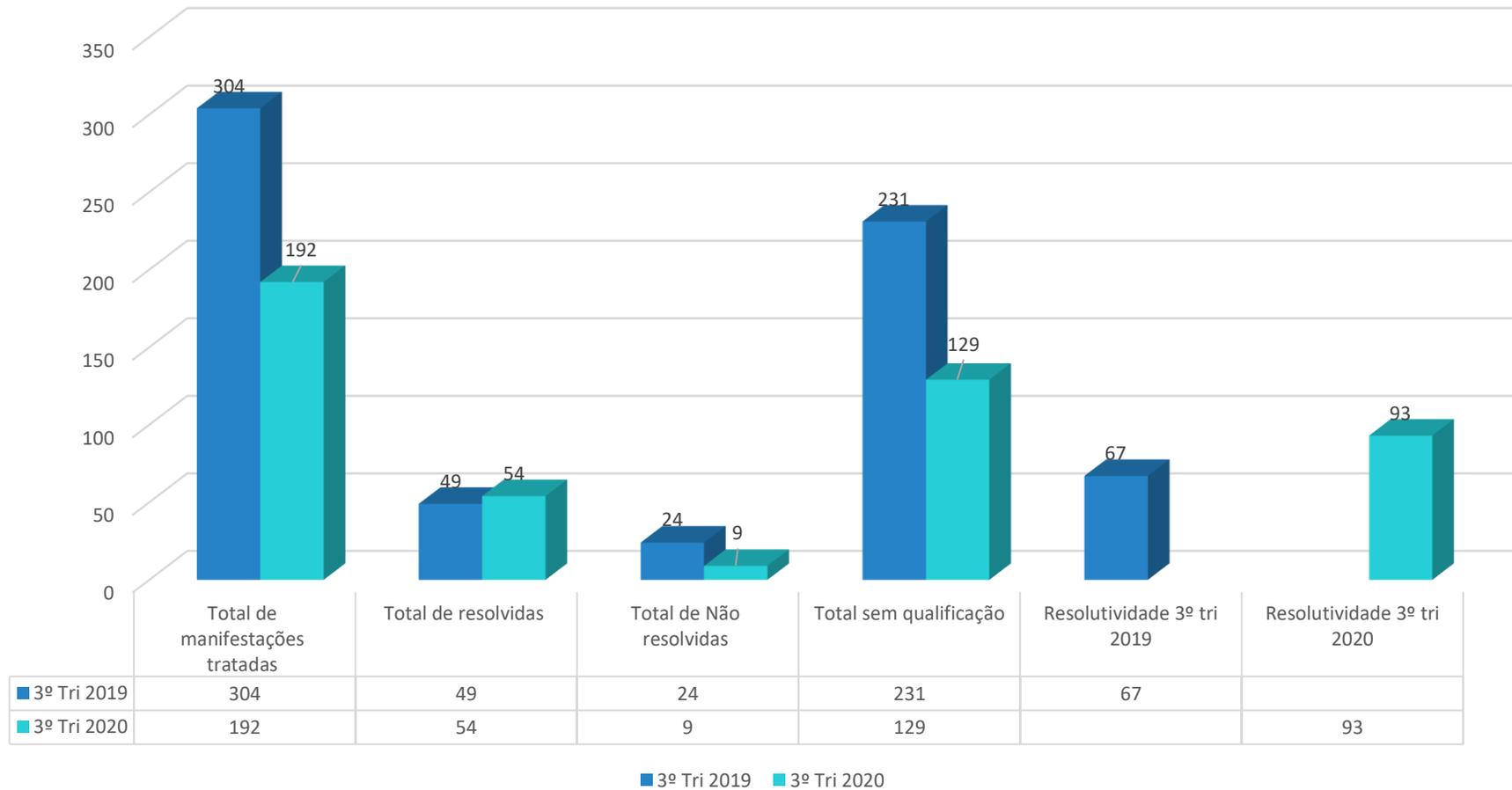
Com o intuito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas de Ouvidoria, a Administração Regional do Gama apresenta o relatório de Ouvidoria do 3º trimestre de 2020.

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.

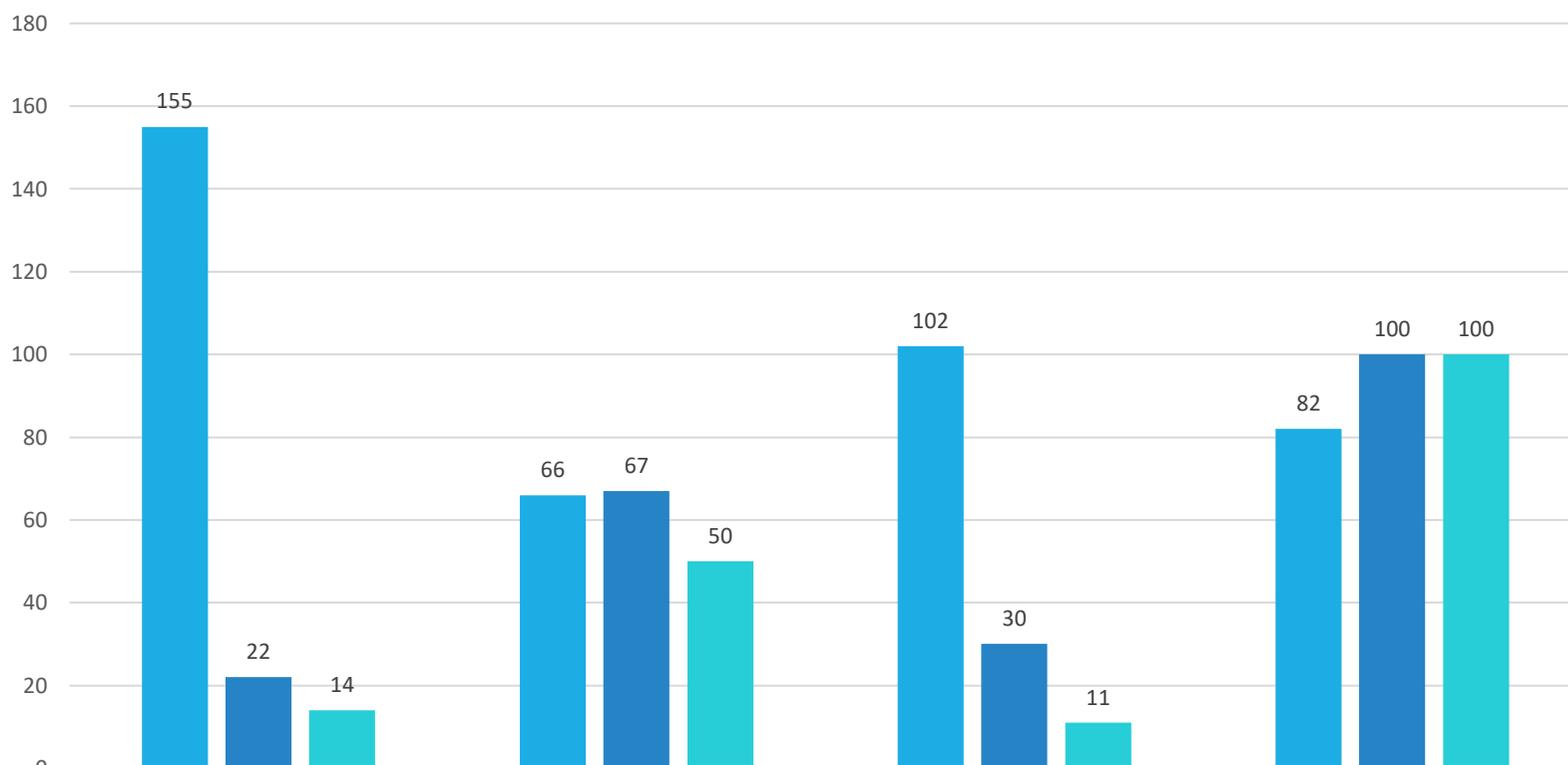
Os resultados apresentados nos gráficos, gerados pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO, mostra uma evolução constante na melhora dos serviços prestados, assim como a participação da comunidade, tanto ao solicitar serviços, como para avaliar sua execução. A equipe de Ouvidoria juntamente com as Coordenações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

Comparativo de Demandas do 3º Trimestre de 2019 e 2020



*Coleta de dados em 05/10/2020

Quantidade e Resolutividade dos assuntos mais solicitados no 2º trimestre de 2019 e 2020

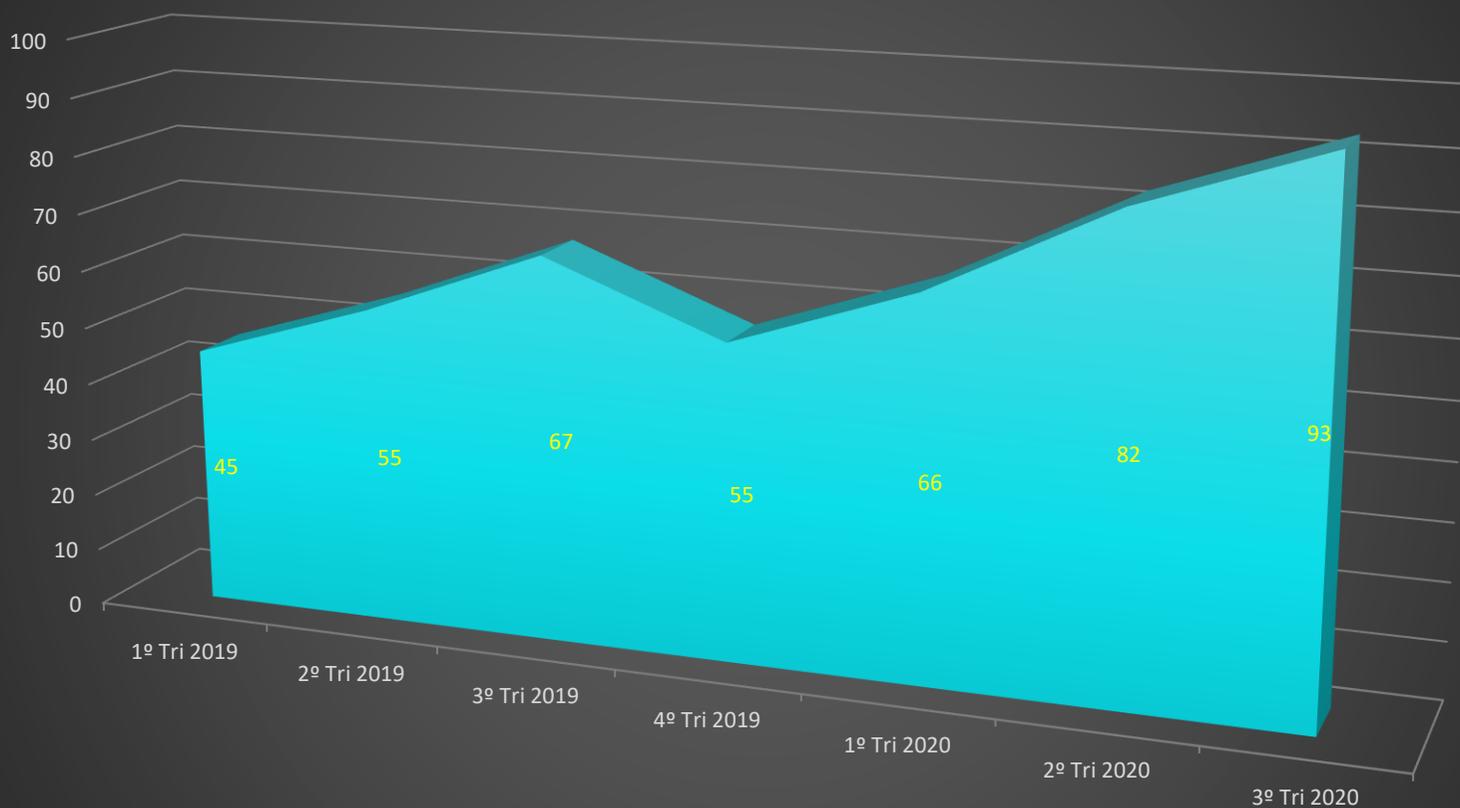


■ Tapa Buraco	155	66	102	82
■ Coleta de Entulho	22	67	30	100
■ Recolhimento de Galhos	14	50	11	100

■ Tapa Buraco ■ Coleta de Entulho ■ Recolhimento de Galhos

*Coleta de dados em 05/10/2020

Evolução da Resolutividade Trimestral de 2019 e 2020

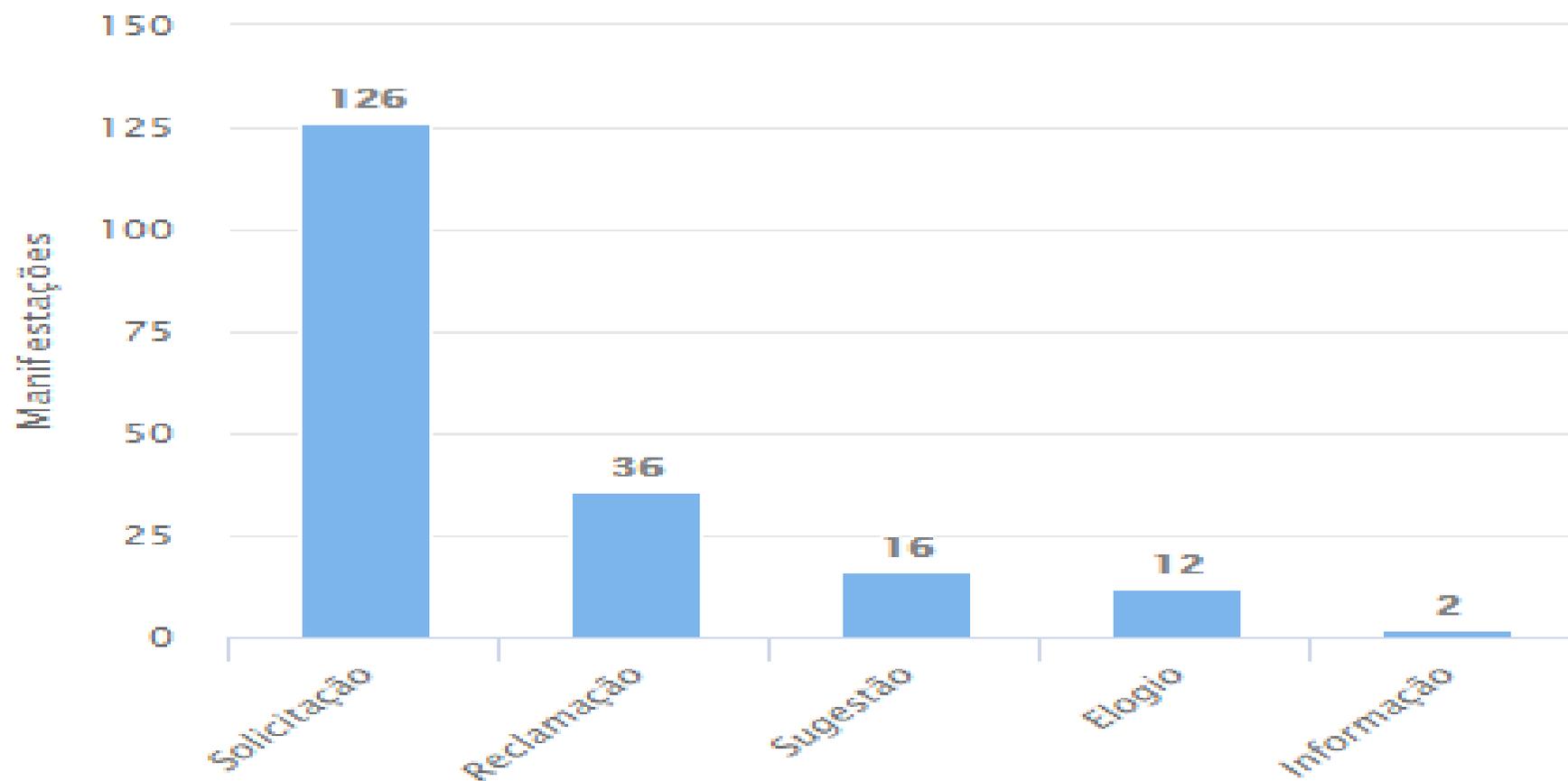


	1º Tri 2019	2º Tri 2019	3º Tri 2019	4º Tri 2019	1º Tri 2020	2º Tri 2020	3º Tri 2020
■ Resolutividade por Trimestre	45	55	67	55	66	82	93

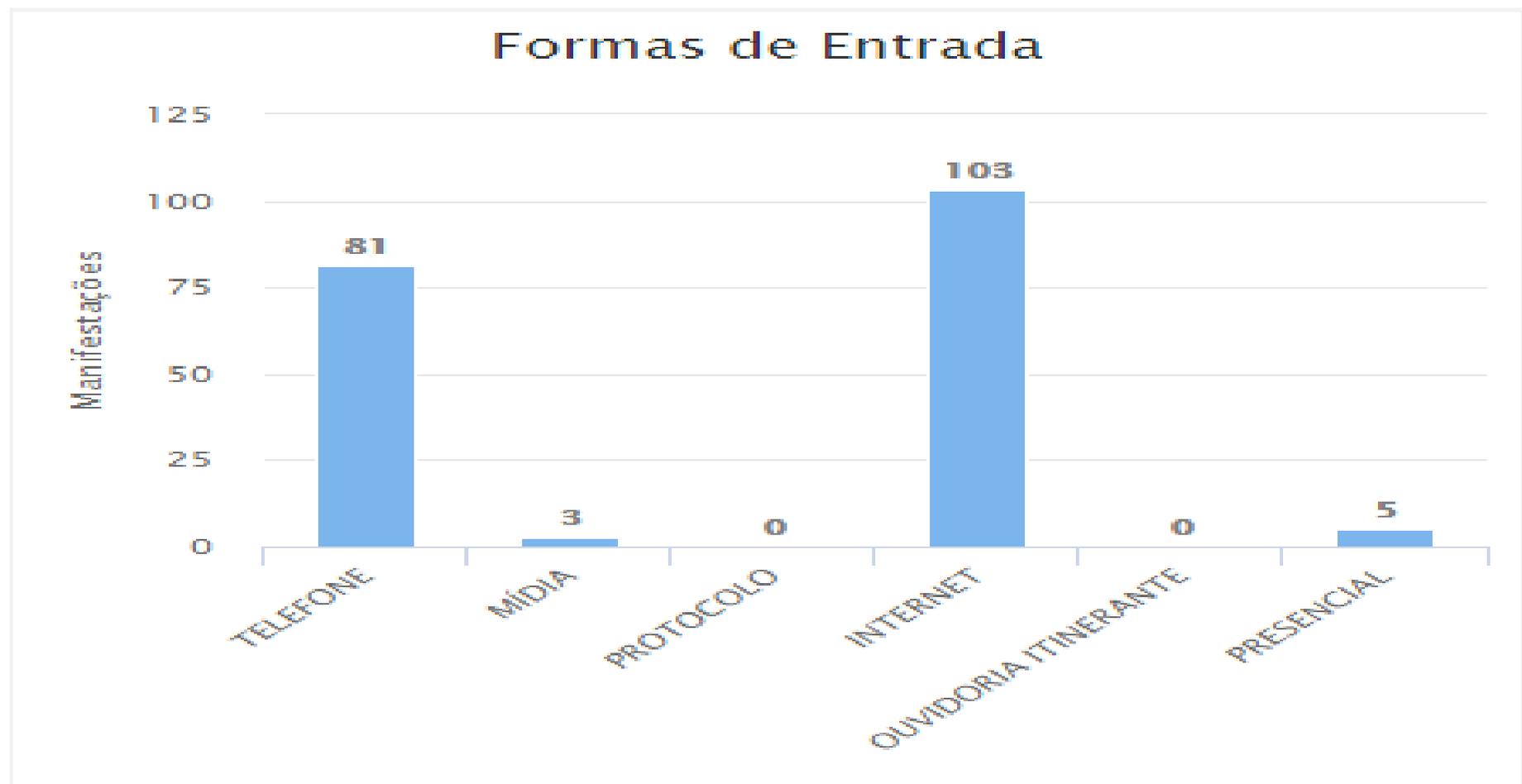
Os índices de 2019 são os que constam nos relatórios publicados nos trimestres correspondentes.

Por Classificação

192 manifestações



Formas de entrada das demandas no 3º Trimestre

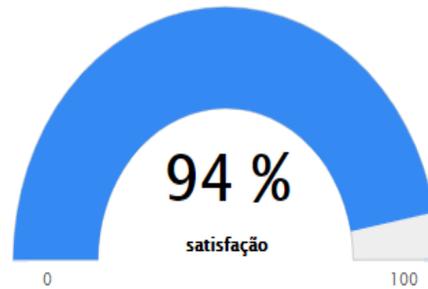


Em razão da pandemia de COVID-19 e das medidas de isolamento social, não podemos fazer a comparação entre as demandas presenciais e por internet e telefone.

ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO 3º TRIMESTRE DE 2020



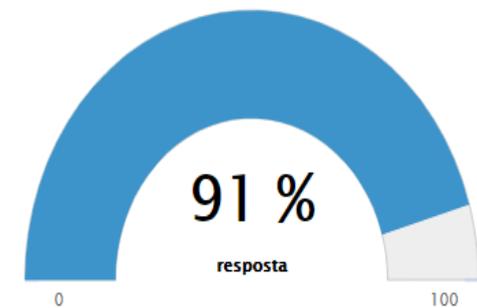
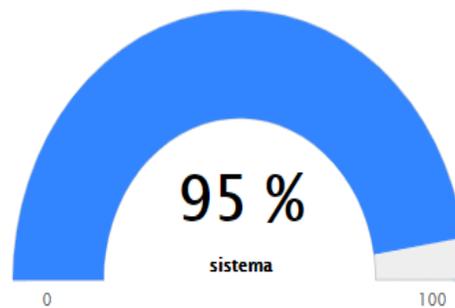
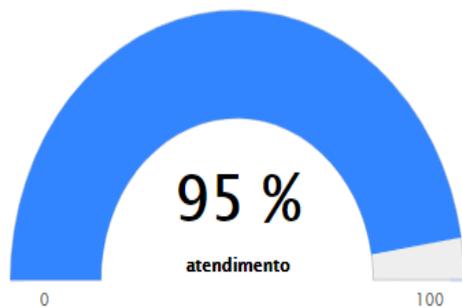
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO 3º TRIMESTRE DE 2019

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



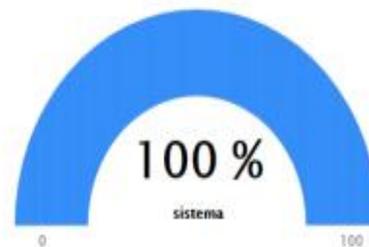
Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Índices em 31/12/2018.

Índice de Resolutividade



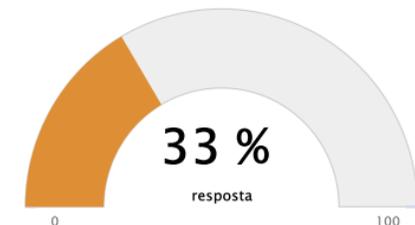
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



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 os 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