



## 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

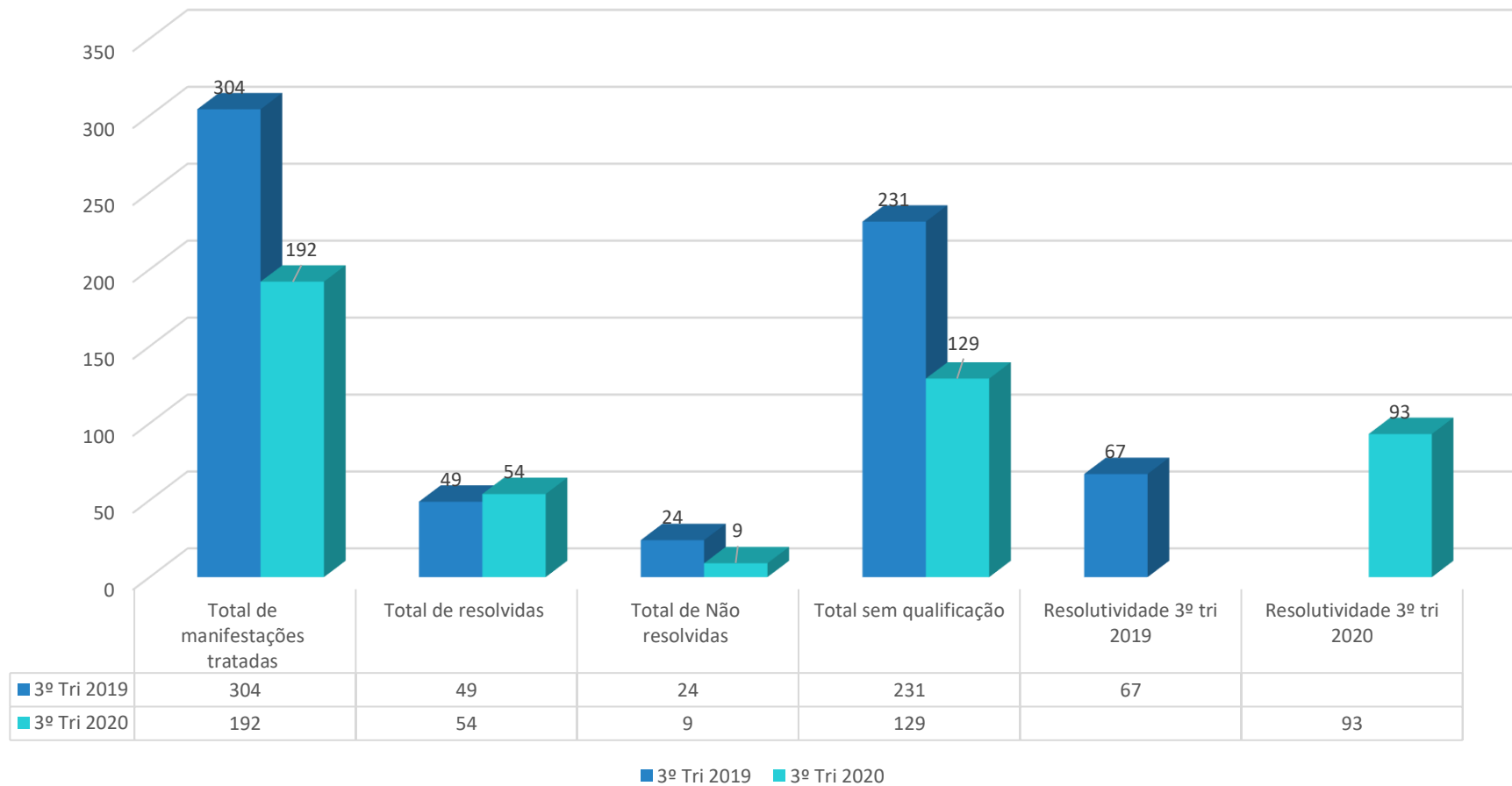
Com o intuito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas de Ouvidoria, a Administração Regional do Gama apresenta o relatório de Ouvidoria do 3º trimestre de 2020.

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](http://www.ouv.df.gov.br); [ww.e-sic.df.gov.br](http://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.

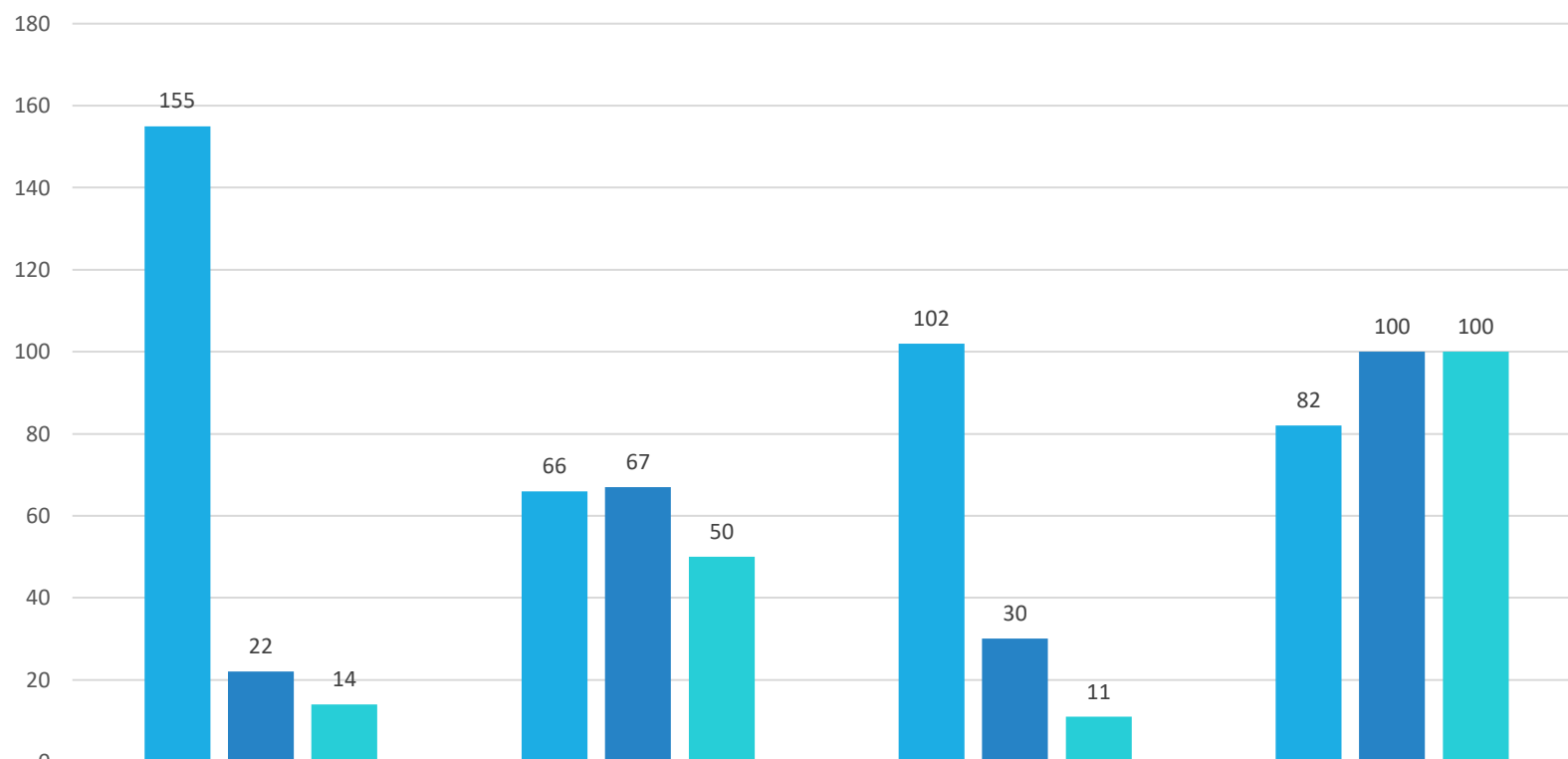
Os resultados apresentados nos gráficos, gerados pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO, mostra uma evolução constante na melhora dos serviços prestados, assim como a participação da comunidade, tanto ao solicitar serviços, como para avaliar sua execução. A equipe de Ouvidoria juntamente com as Coordenações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

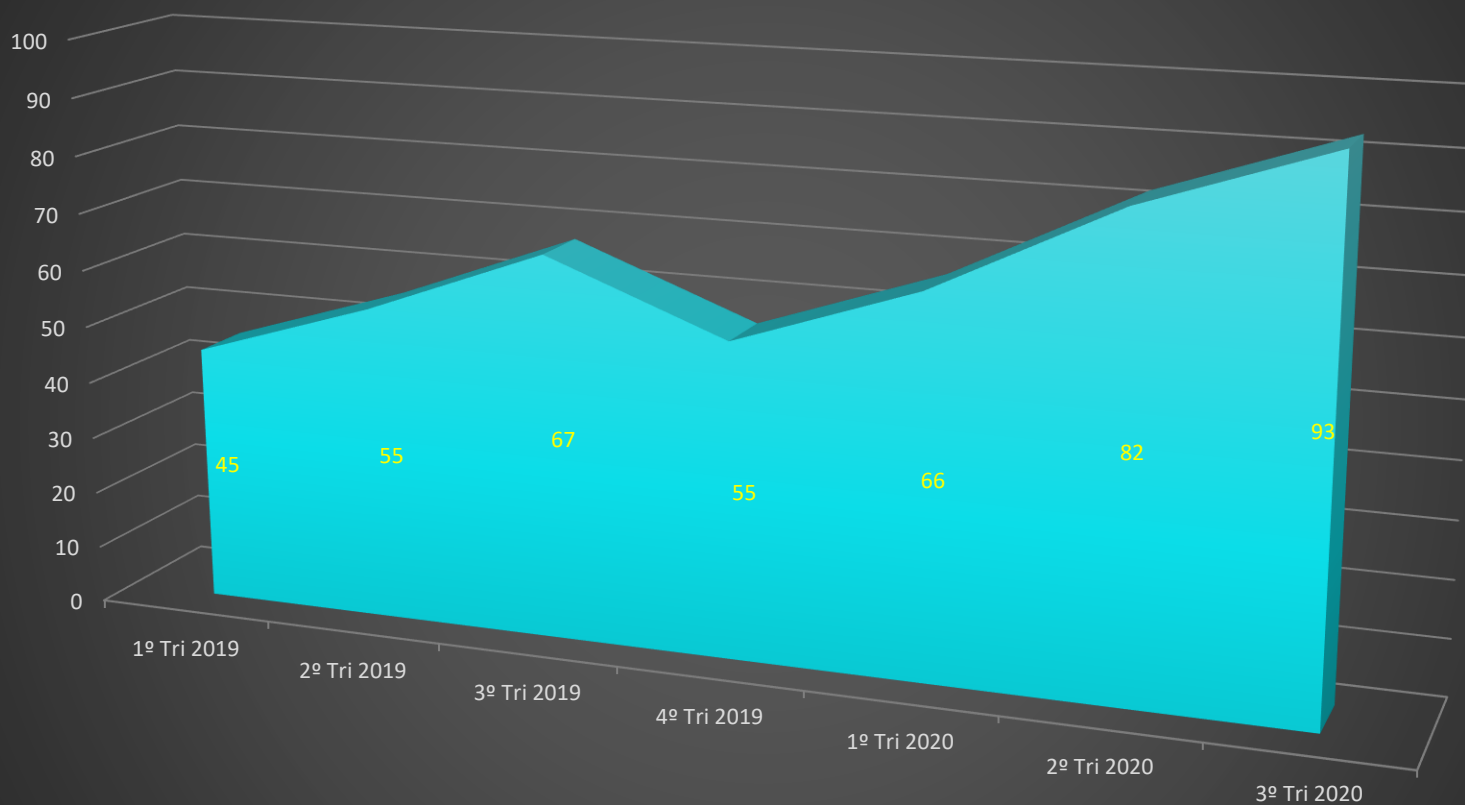


■ Tapa Buraco	155	66	102	82
■ Coleta de Entulho	22	67	30	100
■ Recolhimento de Galhos	14	50	11	100

■ Tapa Buraco ■ Coleta de Entulho ■ Recolhimento de Galhos

\*Coleta de dados em 05/10/2020

## Evolução da Resolutividade Trimestral de 2019 e 2020

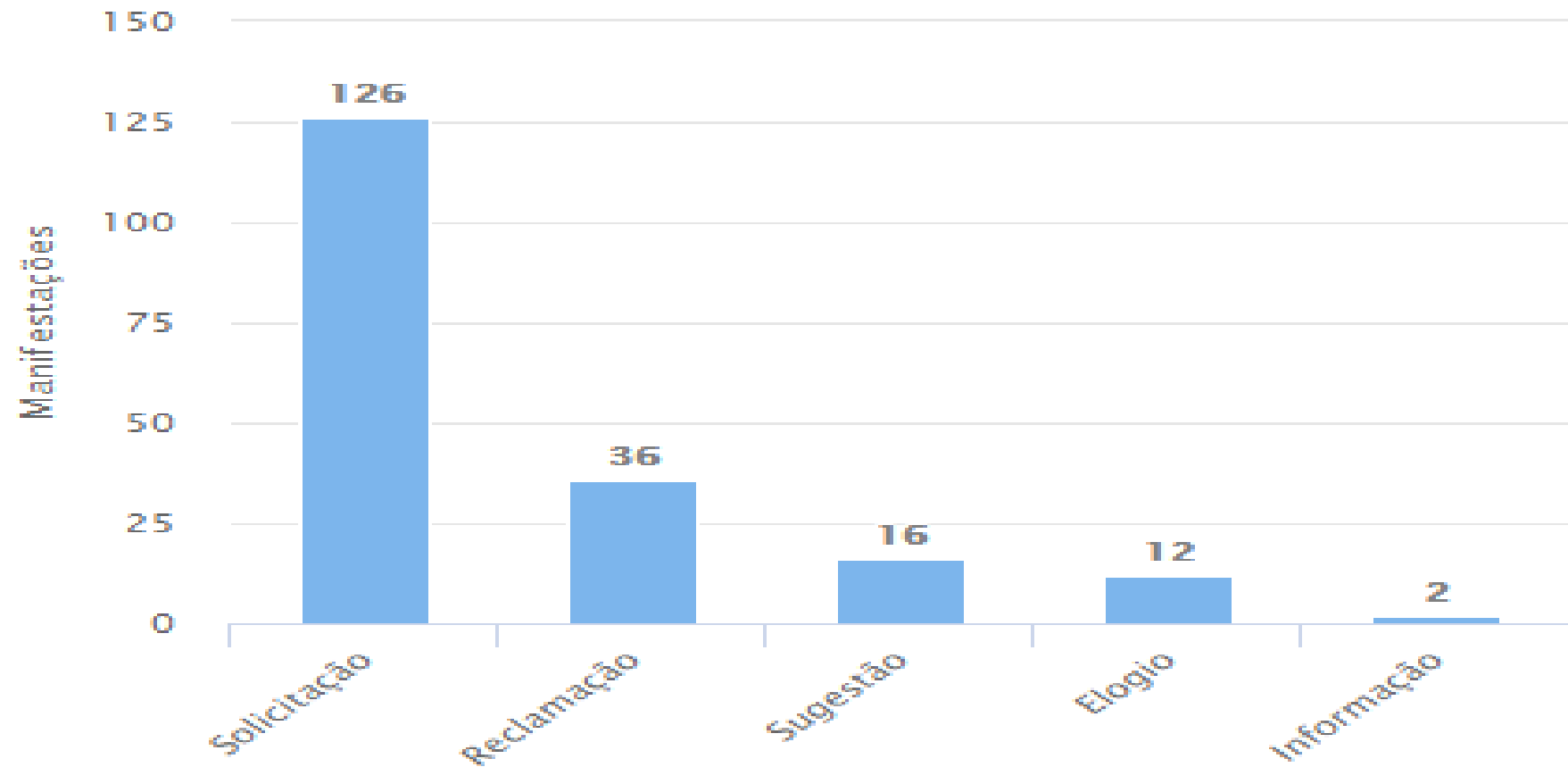


	1º Tri 2019	2º Tri 2019	3º Tri 2019	4º Tri 2019	1º Tri 2020	2º Tri 2020	3º Tri 2020
■ Resolutividade por Trimestre	45	55	67	55	66	82	93

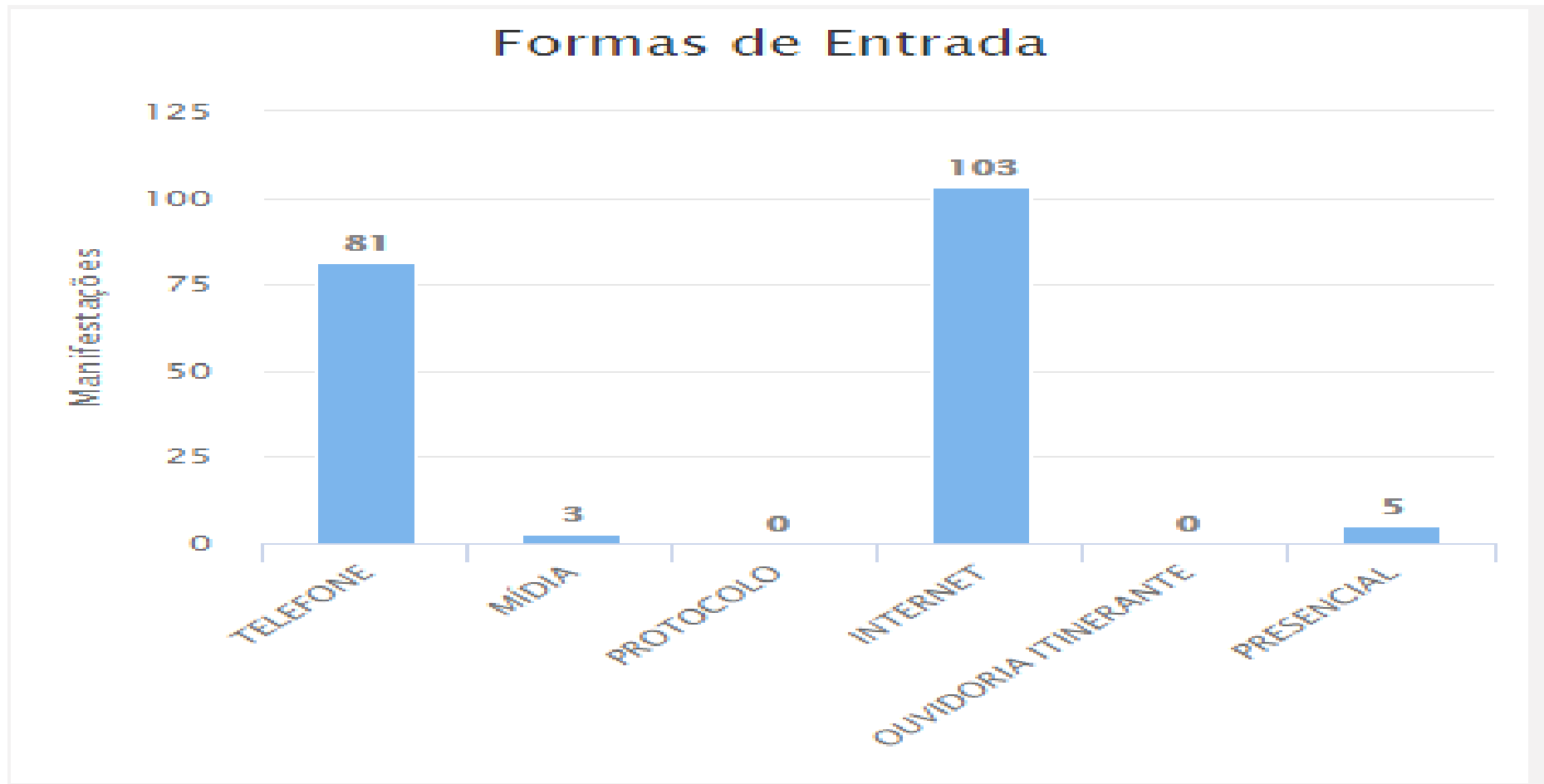
*Os índices de 2019 são os que constam nos relatórios publicados nos trimestres correspondentes.*

## Por Classificação

192 manifestações



### Formas de entrada das demandas no 3º Trimestre

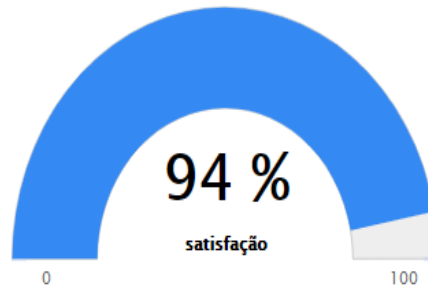


Em razão da pandemia de COVID-19 e das medidas de isolamento social, não podemos fazer a comparação entre as demandas presenciais e por internet e telefone.

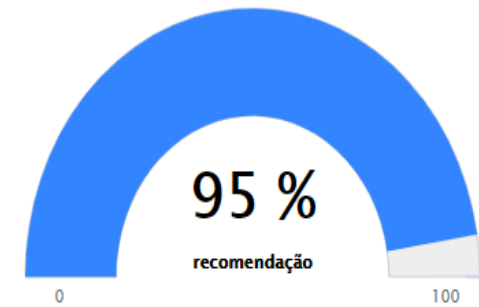
## ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO 3º TRIMESTRE DE 2020



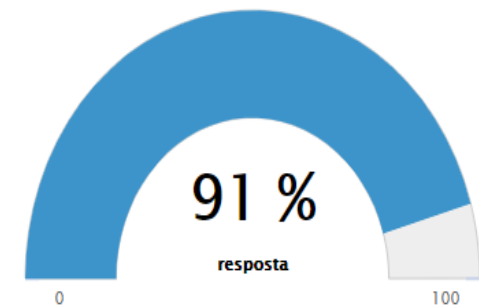
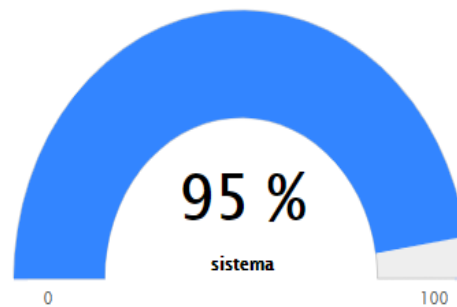
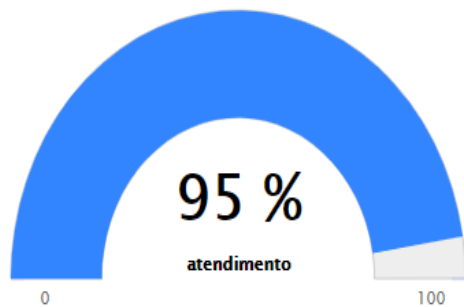
Satisfação com o Atendimento



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

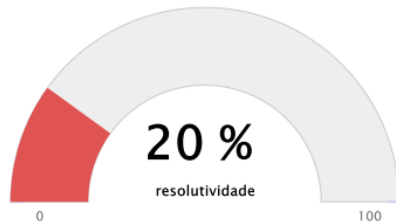


Satisfação com a Resposta

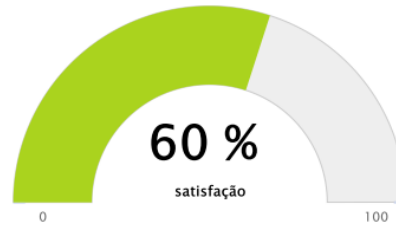


## Índices em 31/12/2018.

Índice de Resolutividade



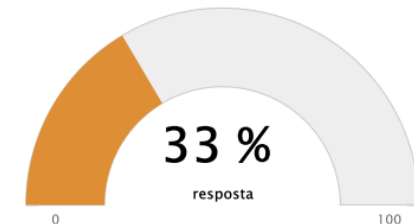
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



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**