



Relatório Trimestral de Ouvidoria

Administração Regional do Gama

4º Trimestre 2019

Administrador Regional: **José Elias de Jesus**

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

Equipe de Ouvidoria: Ivoneide Sousa e Silva

Inácio Alves do Nascimento

Clara Pinheiro de Azevedo

APRESENTAÇÃO

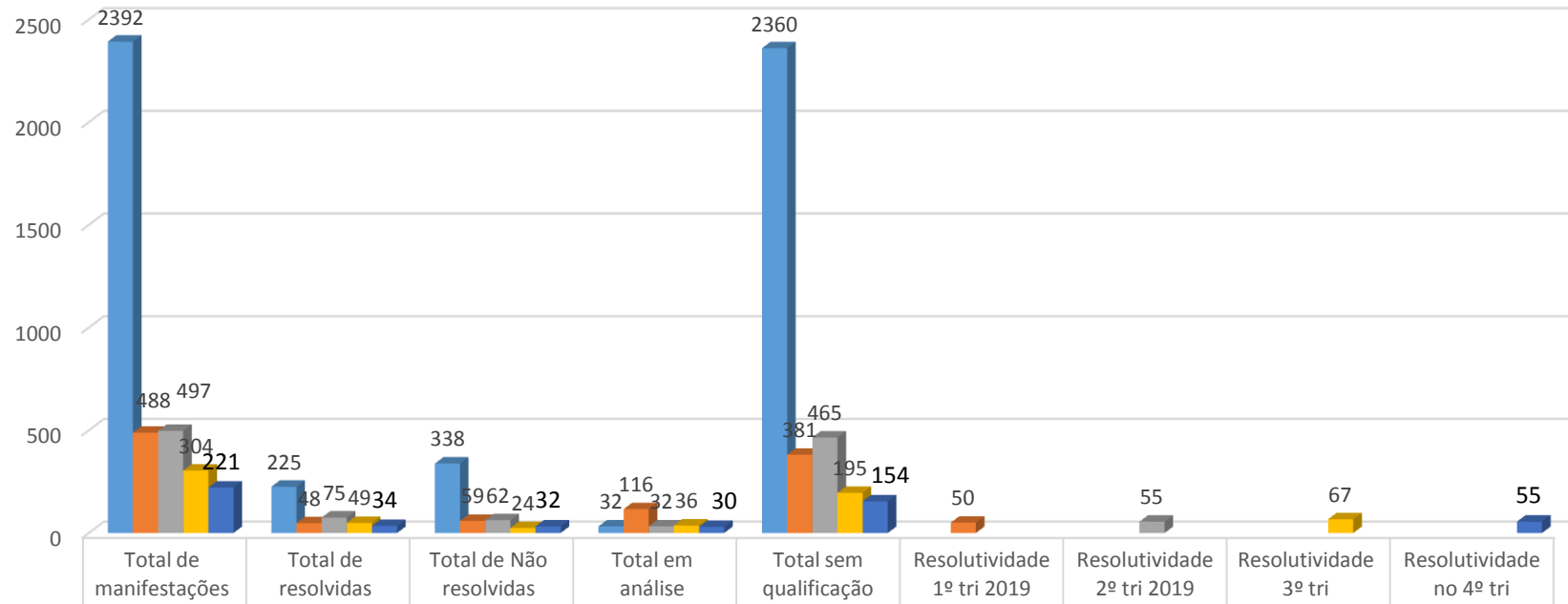
Com o intuito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas de Ouvidoria, a Administração Regional do Gama apresenta o relatório de Ouvidoria do 4º trimestre de 2019.

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.

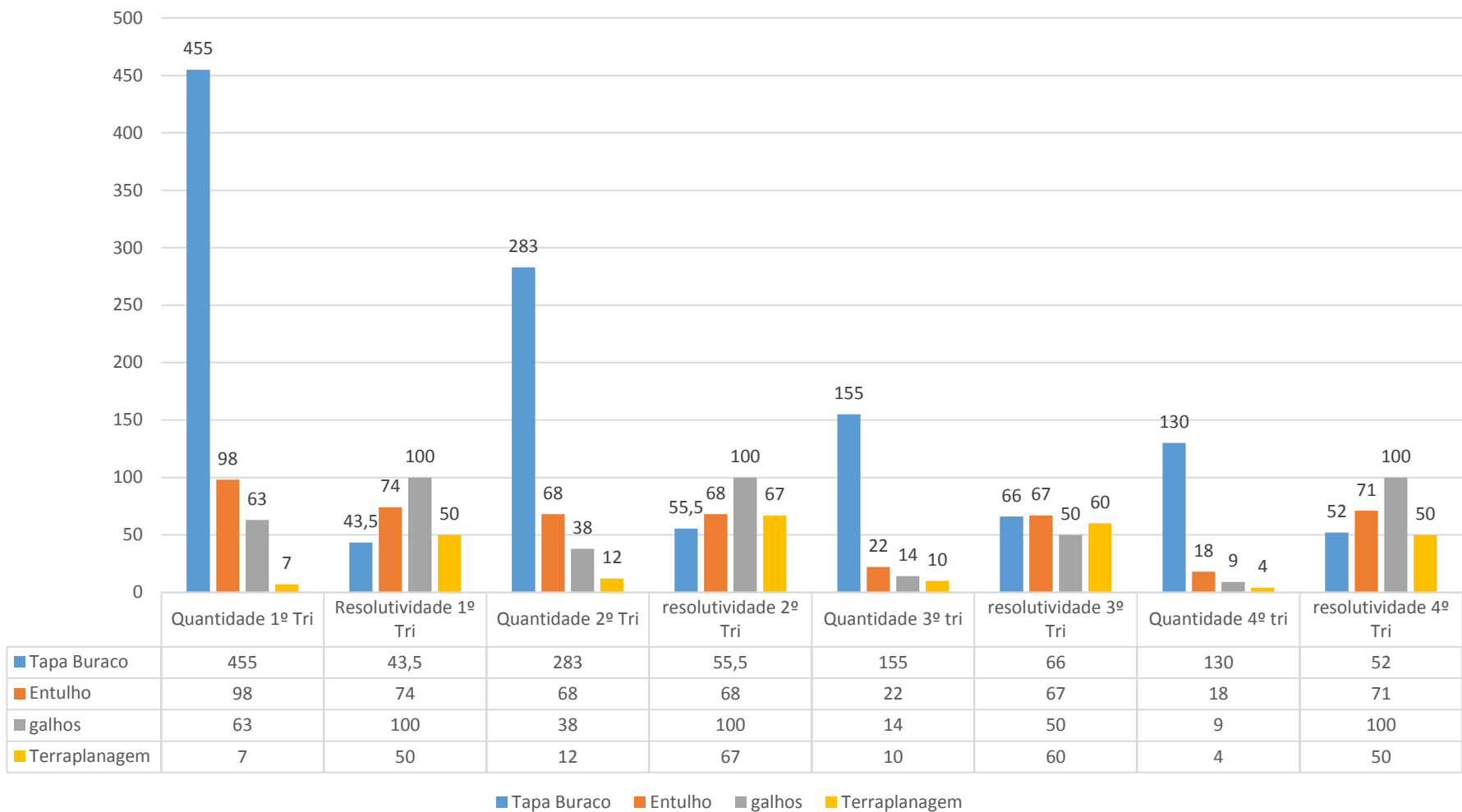
Título do Gráfico

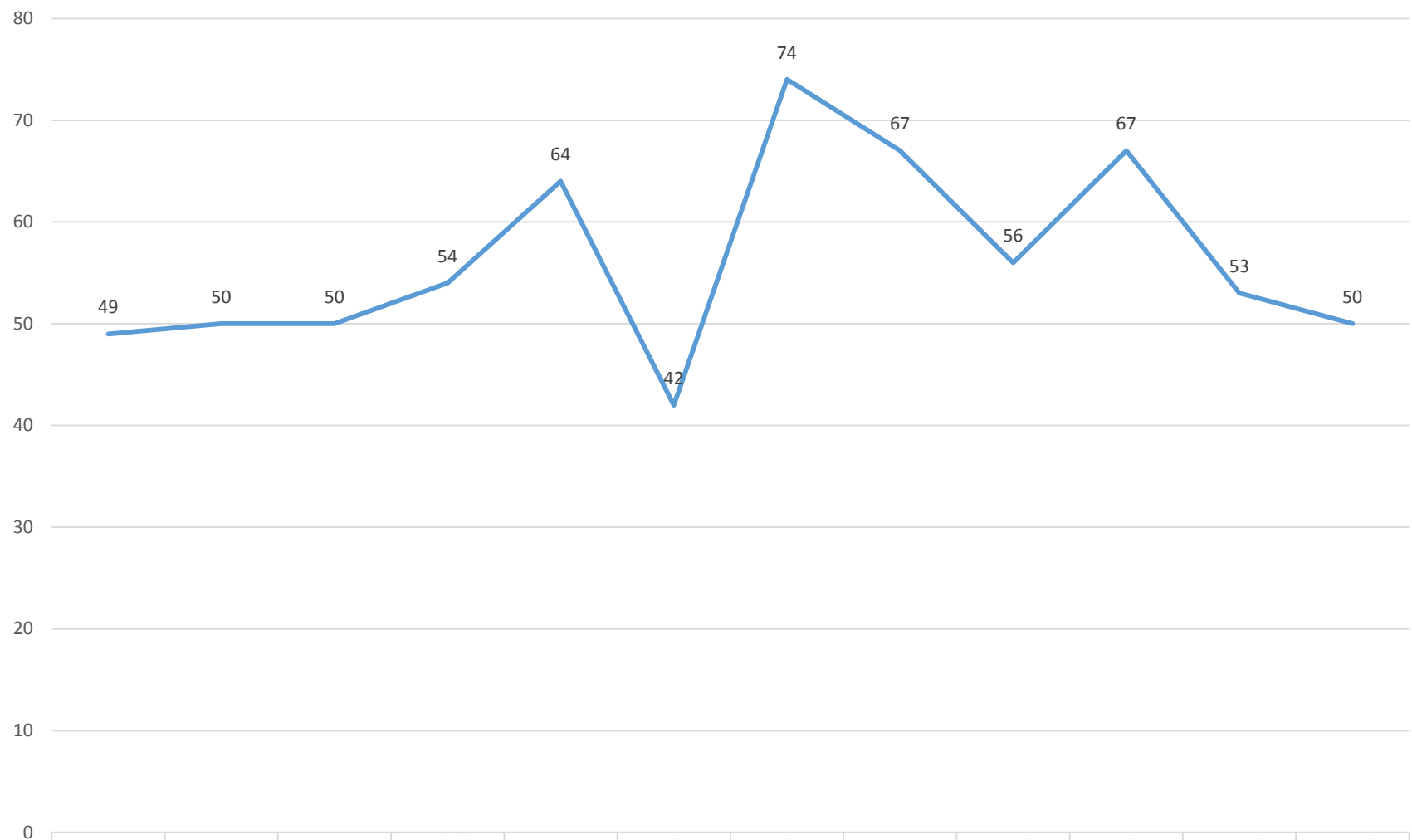


■ geral	2392	225	338	32	2360				
■ 1º Tri 2019	488	48	59	116	381	50			
■ 2º Tri 2019	497	75	62	32	465		55		
■ 3º Tri 2019	304	49	24	36	195			67	
■ 4º Tri 2019	221	34	32	30	154				55

■ geral ■ 1º Tri 2019 ■ 2º Tri 2019 ■ 3º Tri 2019 ■ 4º Tri 2019

Comparativo de Demandas e Resolutividade por assunto nos trimestres

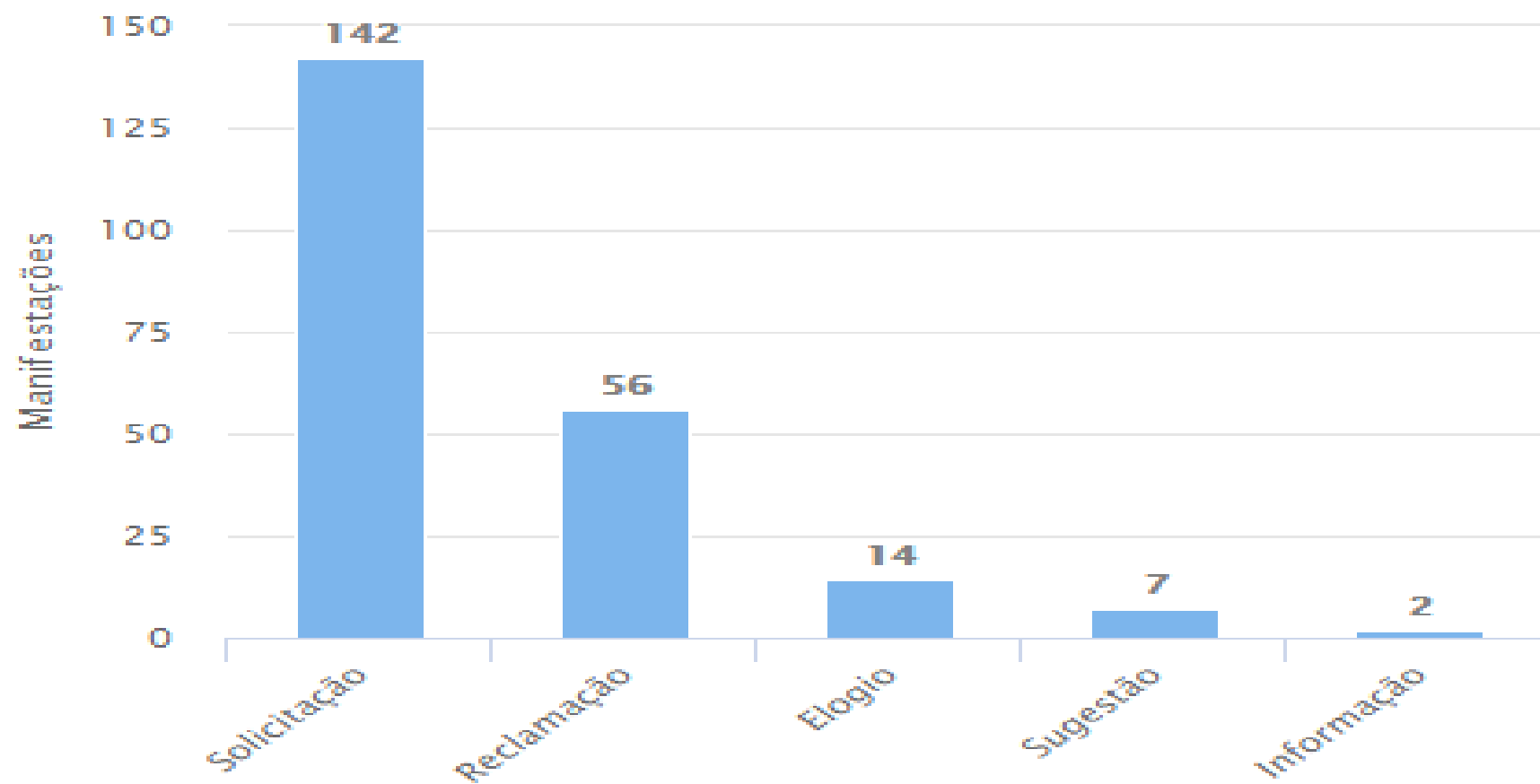




	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Série1	49	50	50	54	64	42	74	67	56	67	53	50

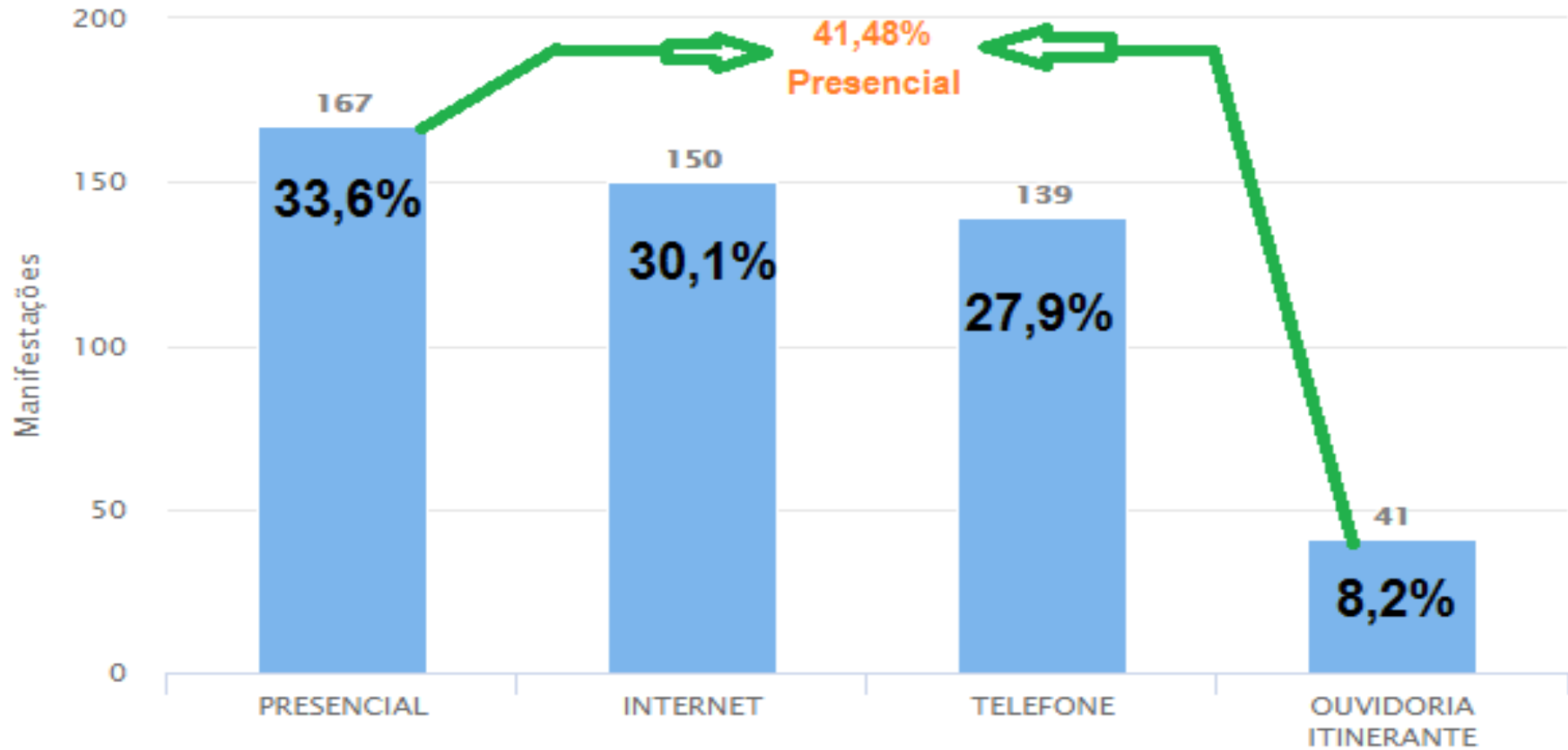
Por Classificação

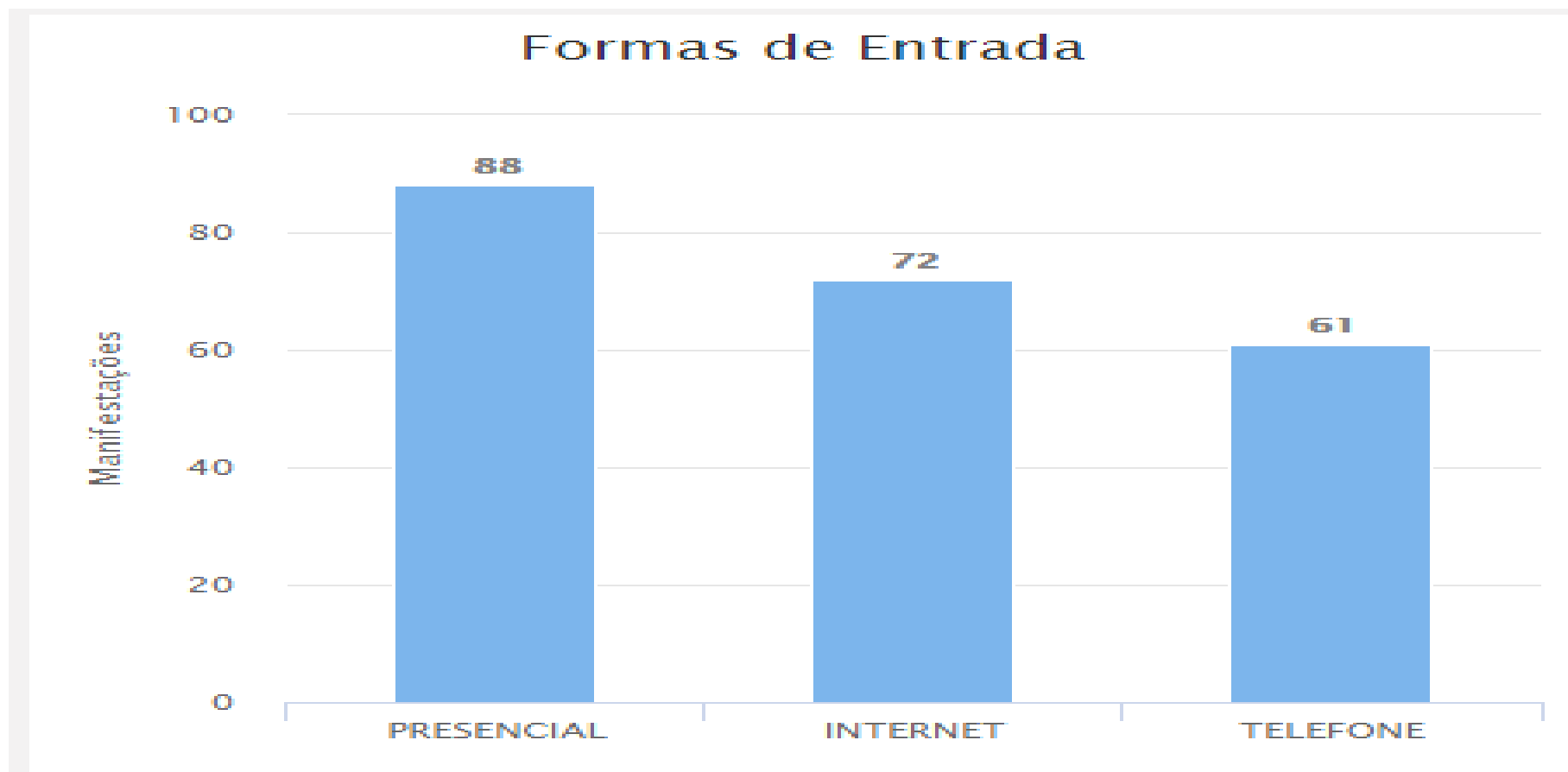
221 manifestações



Formas de entrada no 2º Trimestre

Formas de Entrada

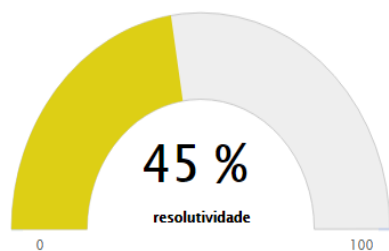




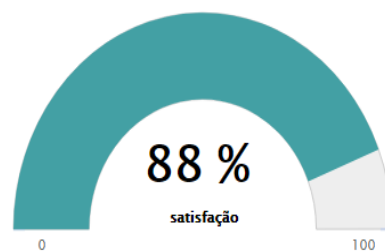
Observa-se que no **4º trimestre** houve uma preferência da população quanto ao atendimento presencial., assim como no 1º e 2º trimestre.

ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO 1º TRIMESTRE DE 2019

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



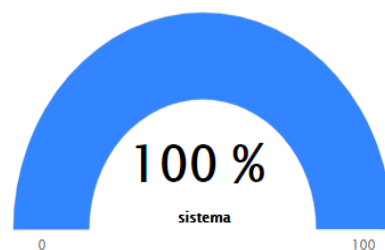
Índice de Recomendação



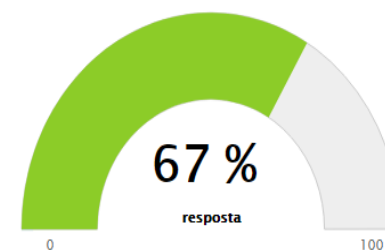
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema

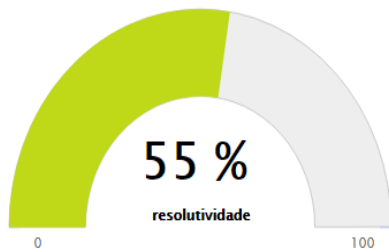


Satisfação com a Resposta

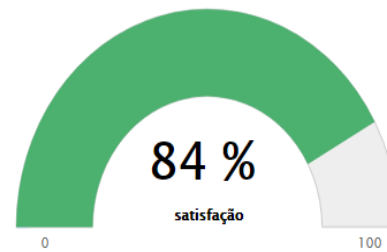


ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO 2º TRIMESTRE DE 2019

Índice de Resolutividade



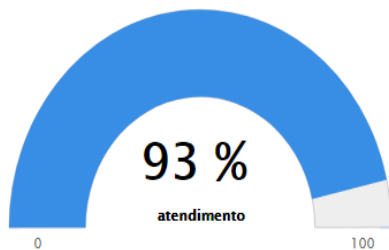
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



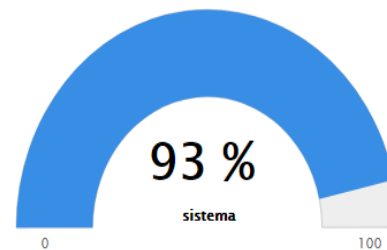
Índice de Recomendação



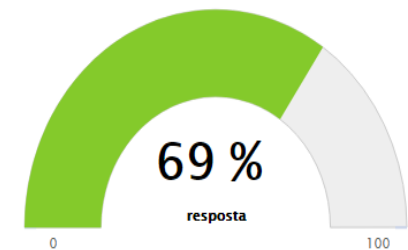
Satisfação com o Atendimento



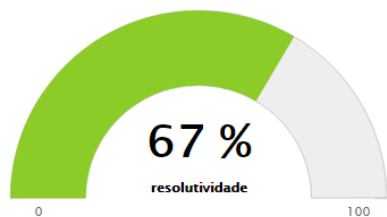
Satisfação com o Sistema



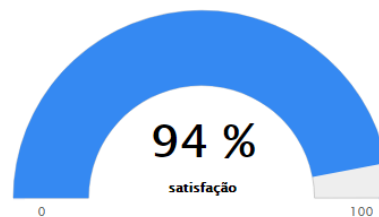
Satisfação com a Resposta



Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



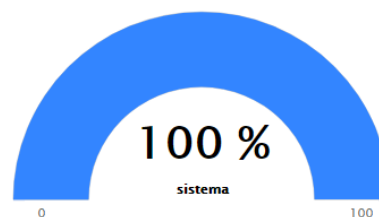
Índice de Recomendação



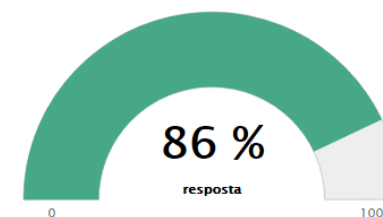
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO 3º TRIMESTRE DE 2019 (de 01/07 31/10/2019)

Com investimento em qualidade de atendimento, adequada gestão das demandas e compromisso em sua execução, percebe-se que os índices avaliados melhoraram de forma muito significativa.

Os índices deste comparativo são gerados pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO.

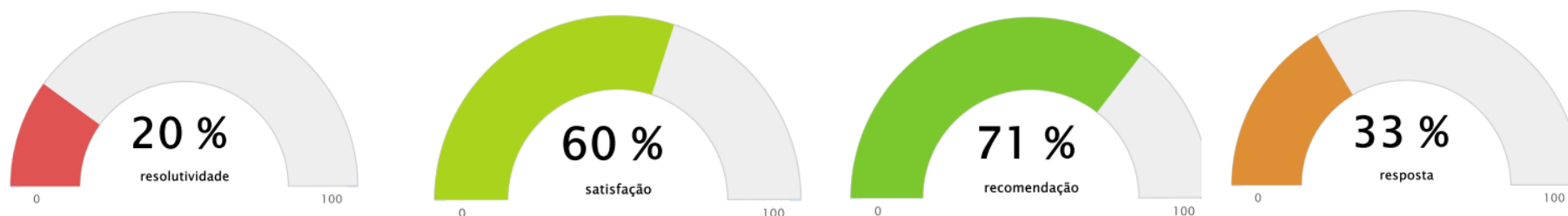
Índices em 31/12/2018.

Índice de Resolutividade

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidor

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.

Os dados apresentam uma melhora em todos os seguimentos dos serviços avaliados. Dessa forma torna-se possível estabelecer novas diretrizes e avanço dos procedimentos, a fim de uma melhora ainda mais significativa dos resultados.

Visando a priorização do atendimento às demandas de Ouvidoria, a Administração do Gama intensificou o trabalho da equipe do parque de serviços, consolidou apoio com outros órgãos, desenvolveu projetos específicos para atendimento ao cidadão, atua na busca por verbas para aquisição de material, equipamentos e aumento de equipe de trabalho, assim como um eficiente tratamento das manifestações das redes sociais (facebook e instagram), objetivando aumentar as opções da comunidade em solicitar os nossos serviços.

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA

OUVIDORIA