



## Relatório Trimestral de Ouvidoria

Administração Regional do Gama

**4º Trimestre 2021**

Administradora Regional: **Joseane Araújo Feitosa Monteiro**

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

Equipe de Ouvidoria: Ivoneide Sousa e Silva

Lucas Almeida Guimarães

Meire Duarte Silva Sousa

## APRESENTAÇÃO

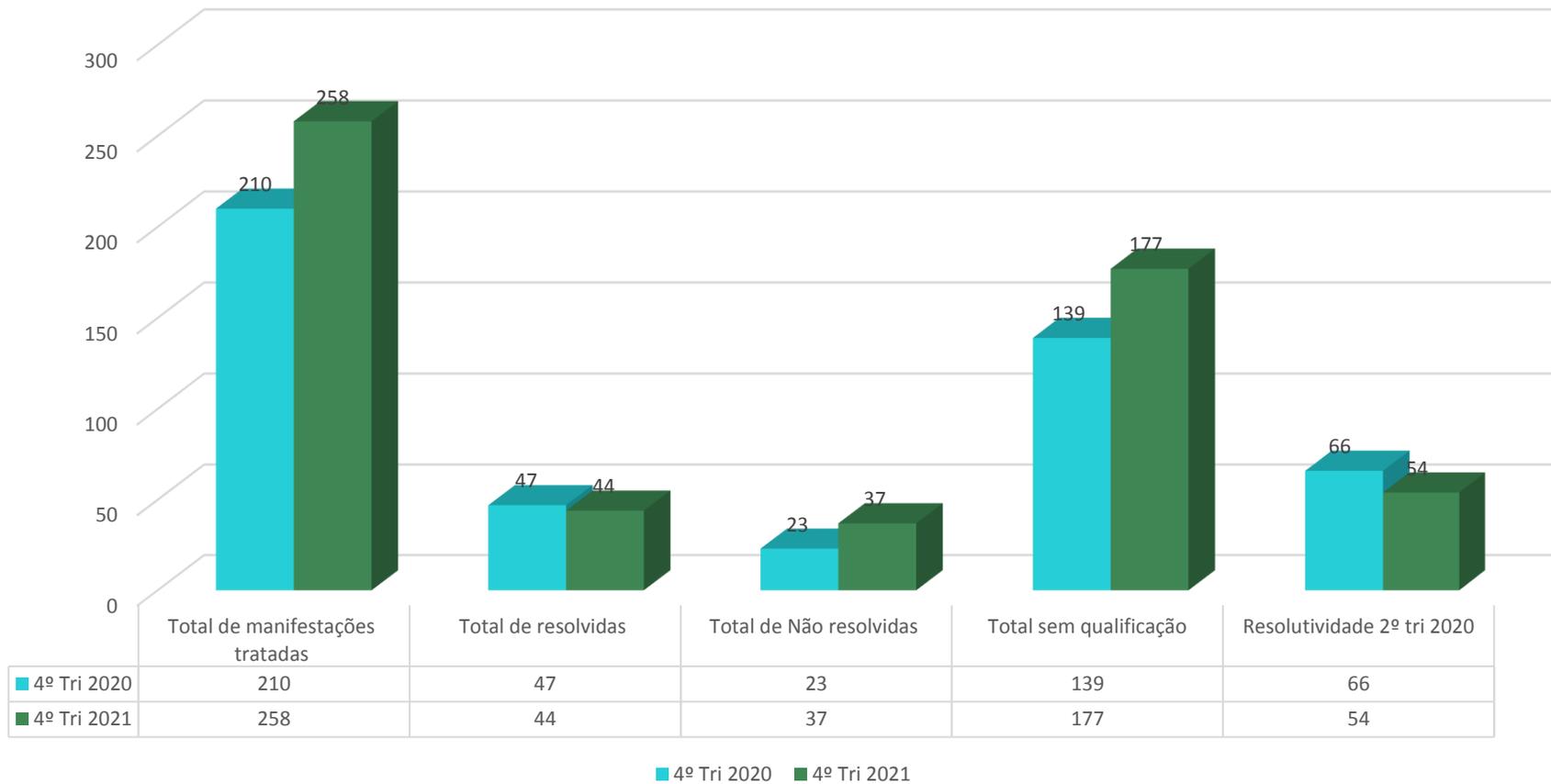
Com o intuito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas de Ouvidoria, a Administração Regional do Gama apresenta o relatório de Ouvidoria do 4º trimestre de 2021.

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.

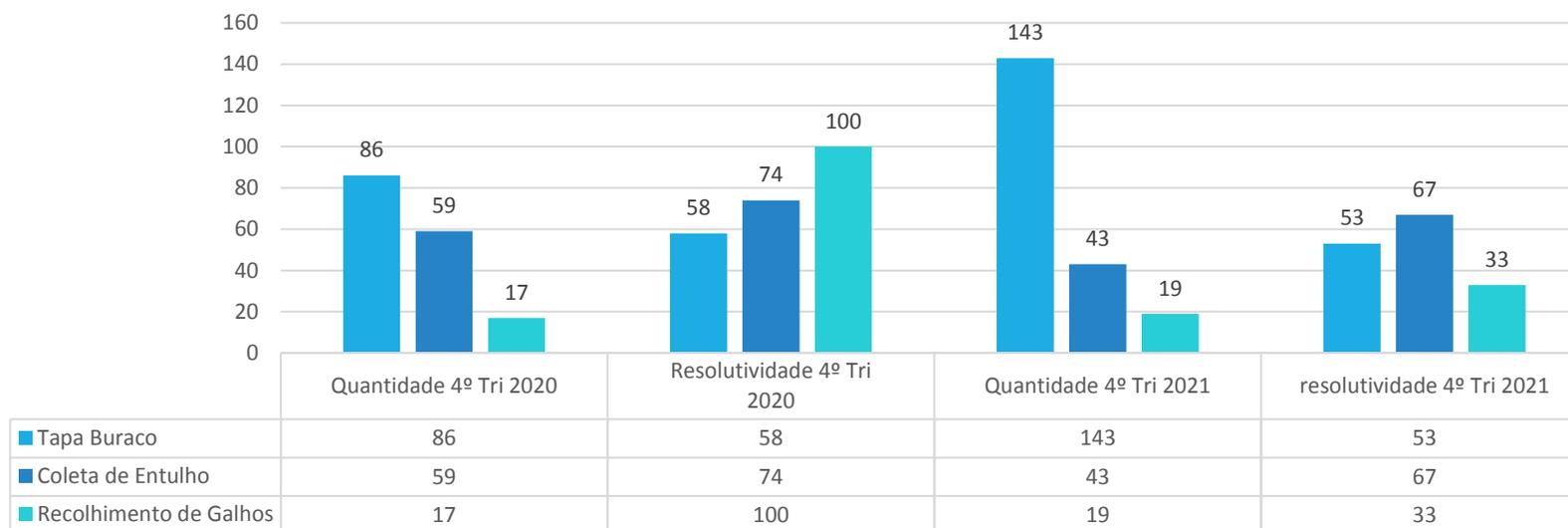
Os resultados apresentados nos gráficos, gerados pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO, mostra uma evolução constante na melhoria dos serviços prestados, assim como a participação da comunidade, tanto ao solicitar serviços, como para avaliar sua execução. A equipe de Ouvidoria juntamente com as 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 4º Trimestre de 2020 e 2021



\*Coleta de dados em 04/03/2022

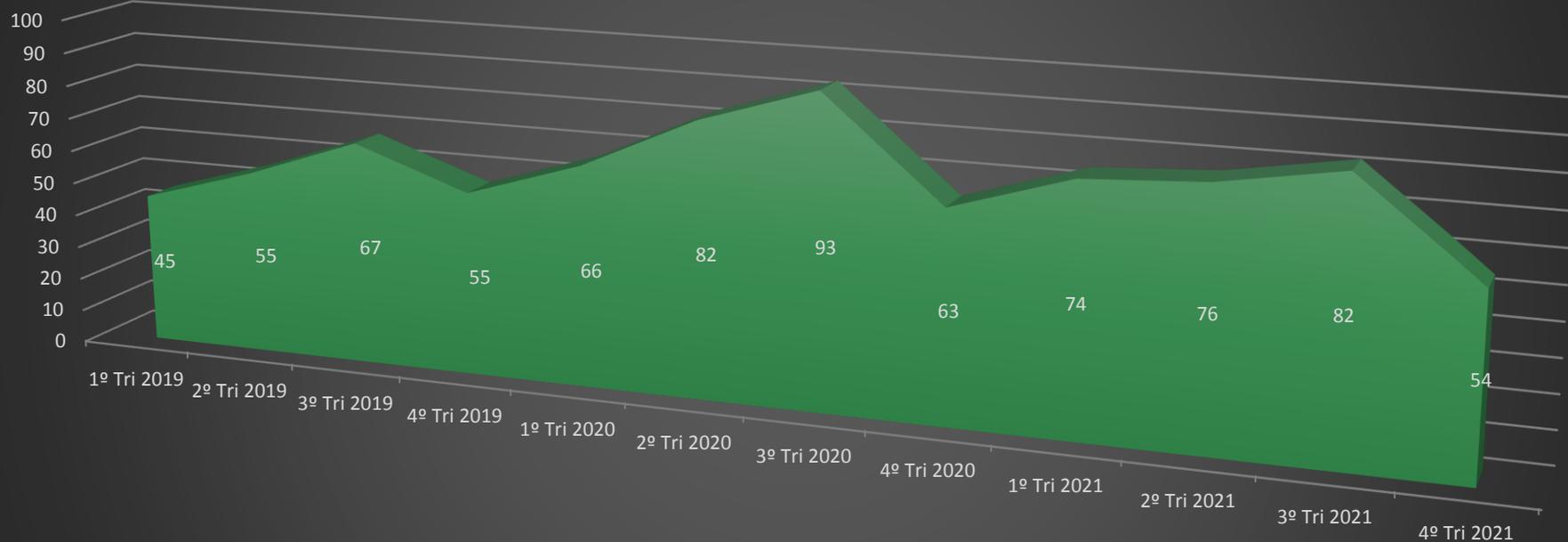
## Quantidade e Resolutividade dos assuntos mais solicitados no 4º trimestre de 2020 e 2021



■ Tapa Buraco ■ Coleta de Entulho ■ Recolhimento de Galhos

\*Coleta de dados em 15/10/2021

## Evolução da Resolutividade por trimestre

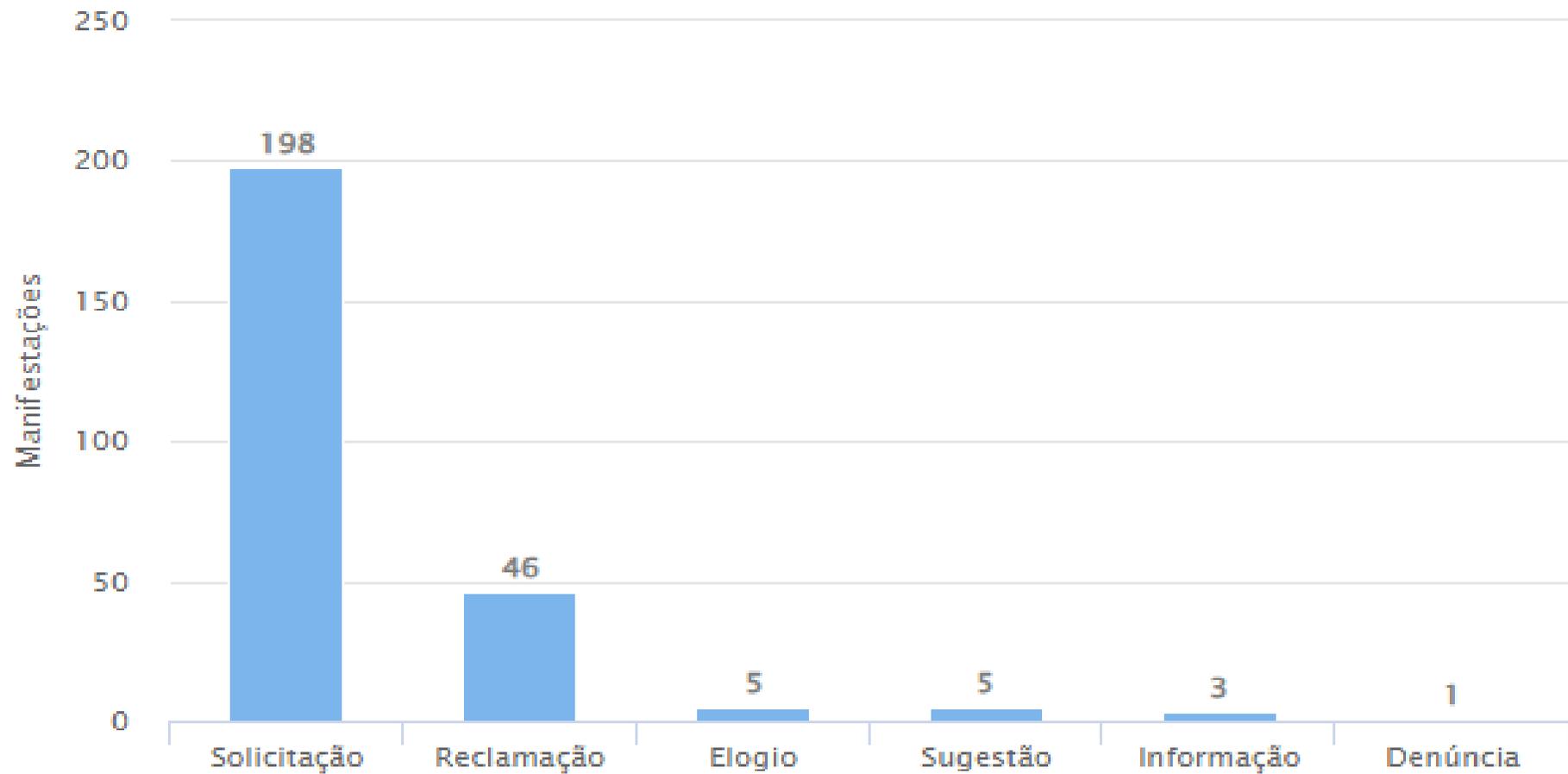


	1º Tri 2019	2º Tri 2019	3º Tri 2019	4º Tri 2019	1º Tri 2020	2º Tri 2020	3º Tri 2020	4º Tri 2020	1º Tri 2021	2º Tri 2021	3º Tri 2021	4º Tri 2021
■ Série1	45	55	67	55	66	82	93	63	74	76	82	54

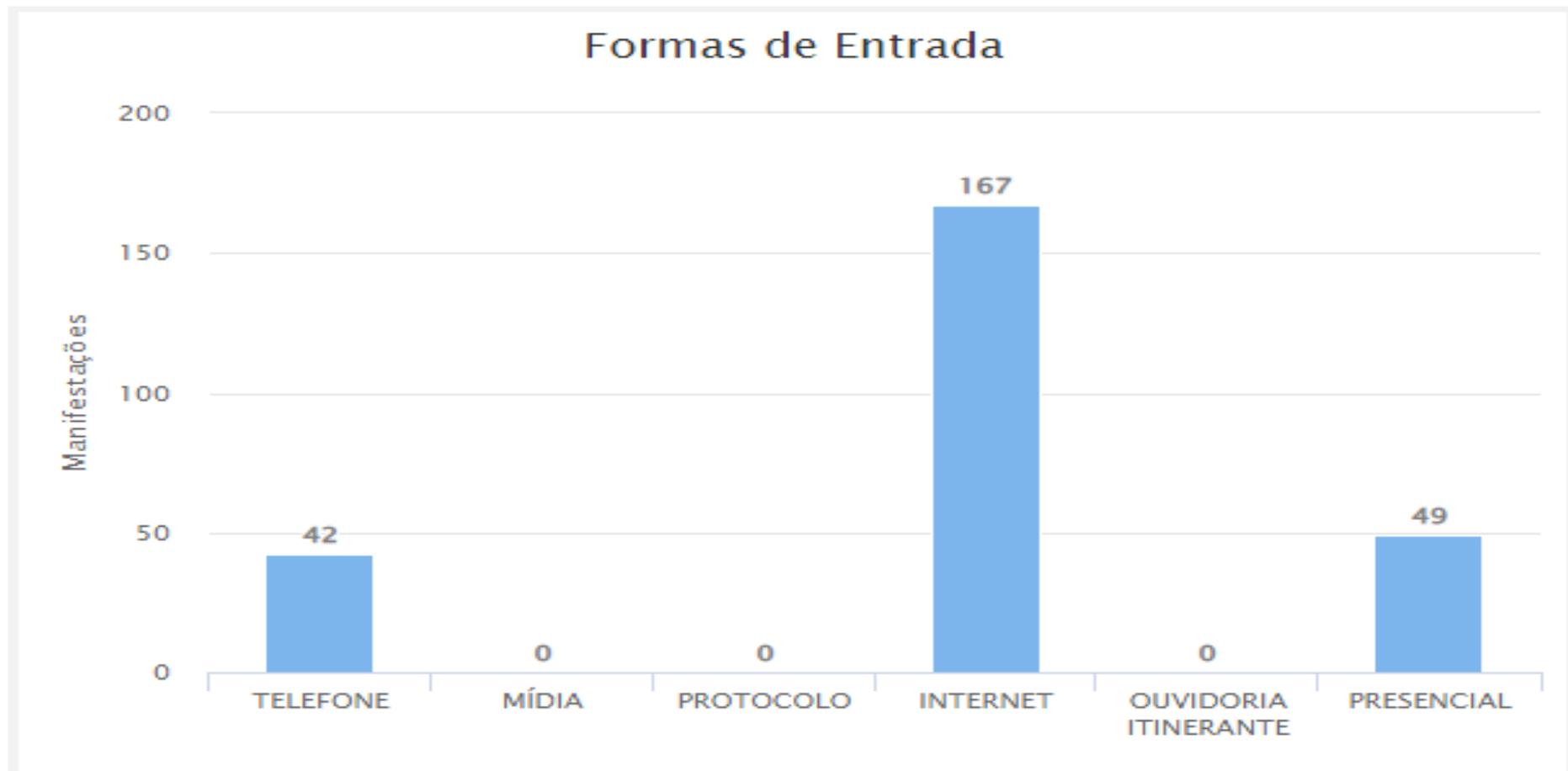
Os índices de 2019 e 2020 são os que constam nos relatórios publicados nos trimestres correspondentes, no site [www.gama.df.gov.br](http://www.gama.df.gov.br).

## Por Classificação

258 manifestações



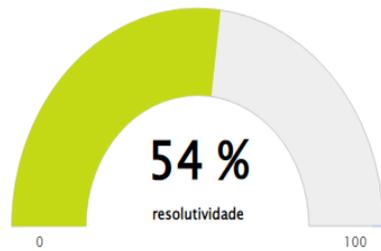
### Formas de entrada das demandas no 4º Trimestre



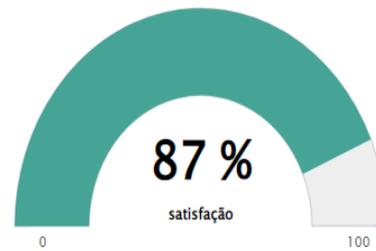
Acredita-se que em razão da pandemia de COVID-19 e das medidas de isolamento social, embora esta Ouvidoria esteja atendendo presencialmente, houve uma predileção pelo uso do sistema pela internet, provavelmente pela segurança e conforto para o cidadão.

## ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO 4º TRIMESTRE DE 2021

Índice de Resolutividade



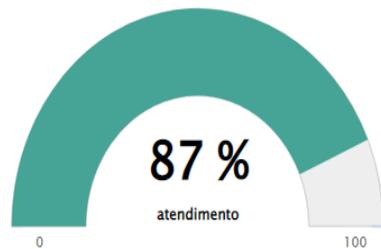
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



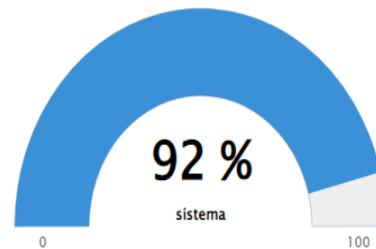
Índice de Recomendação



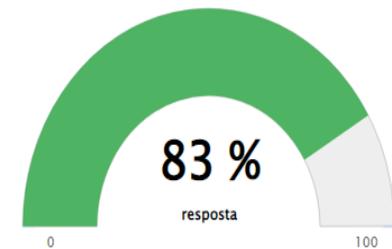
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



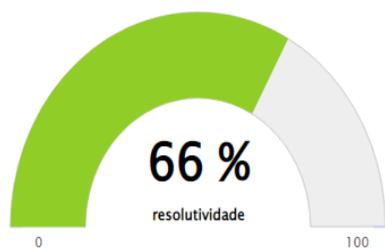
Satisfação com a Resposta



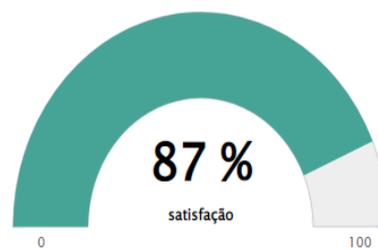
\*Coleta de dados em 15/10/2021

## ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO 4º TRIMESTRE DE 2020

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



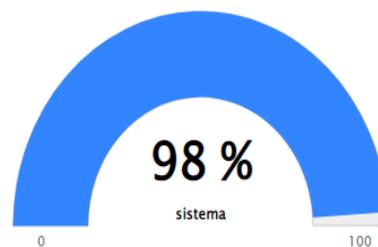
Índice de Recomendação



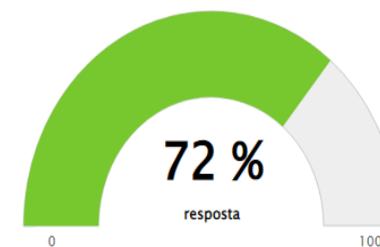
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



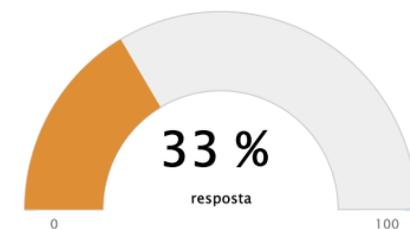
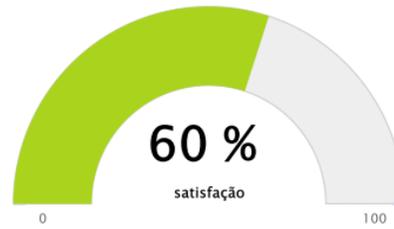
## Índices em 31/12/2018 (quando a atual gestão assumiu).

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**