



## Relatório Anual de Ouvidoria

Administração Regional do Gama

**Exercício 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

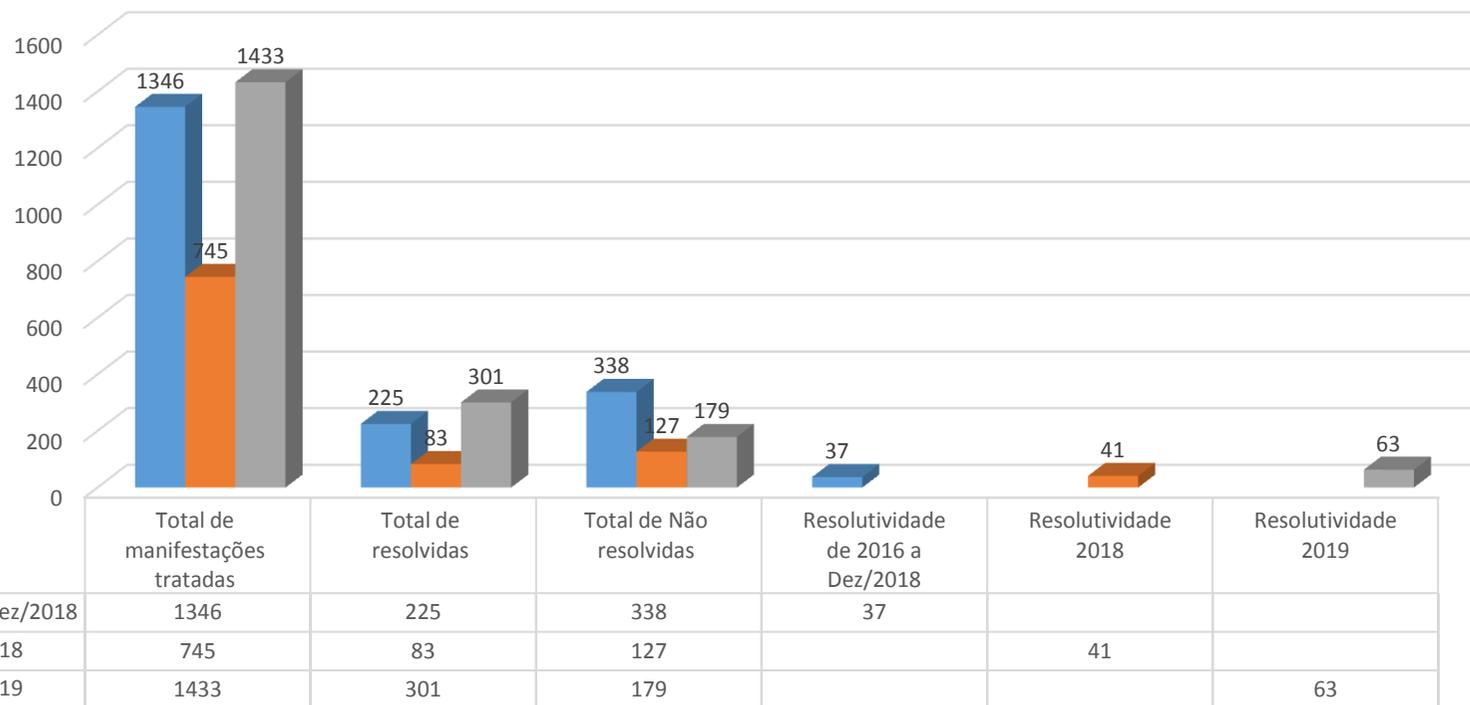
Com o intuito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas de Ouvidoria, a Administração Regional do Gama apresenta o relatório de Ouvidoria referente ao exercício de 2019.

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](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 conseqüentemente estabelecer as novas diretrizes para a otimização dos resultados com os recursos disponíveis.

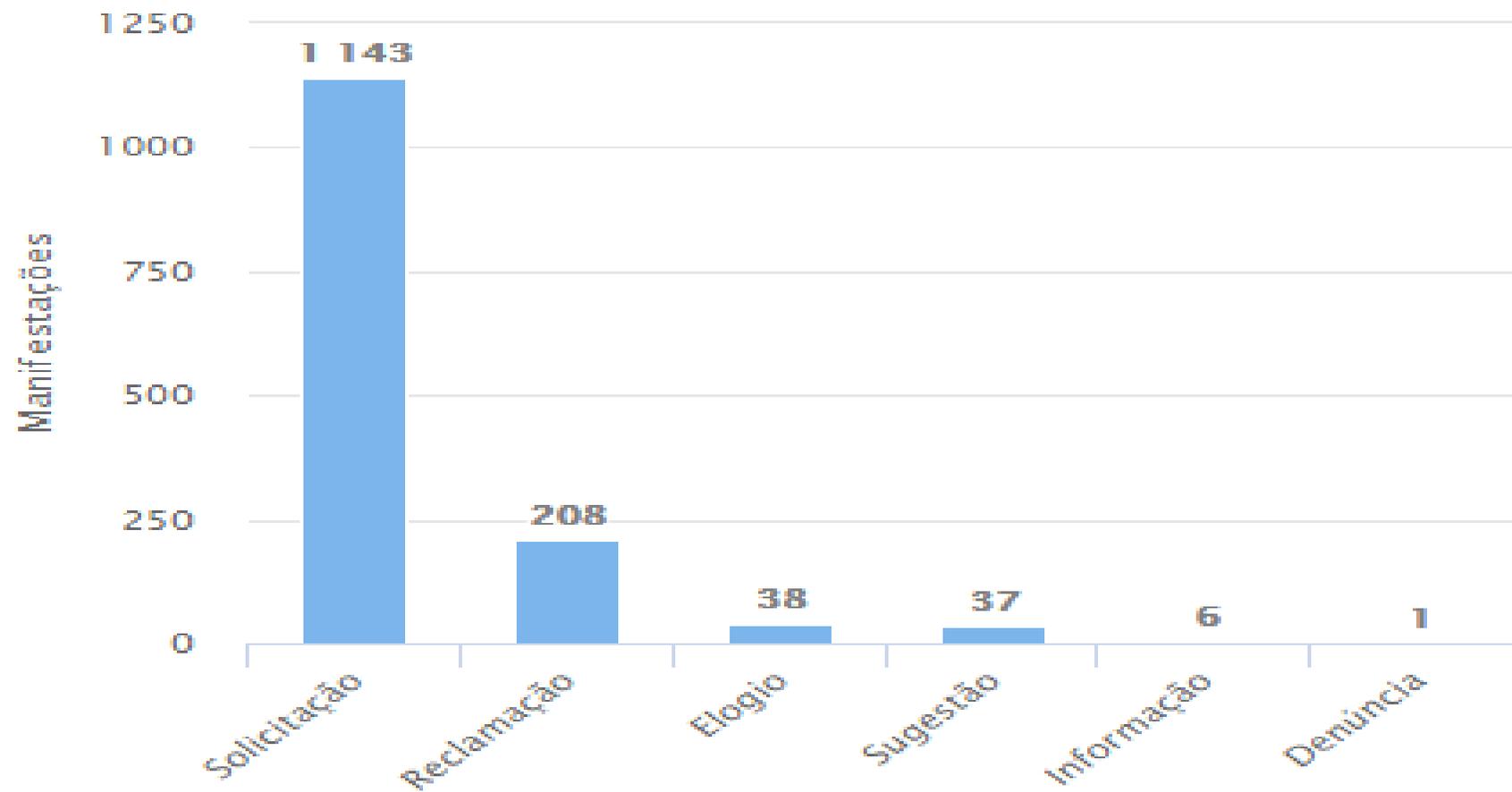
### Comparativo de Demandas e Resolutividade.



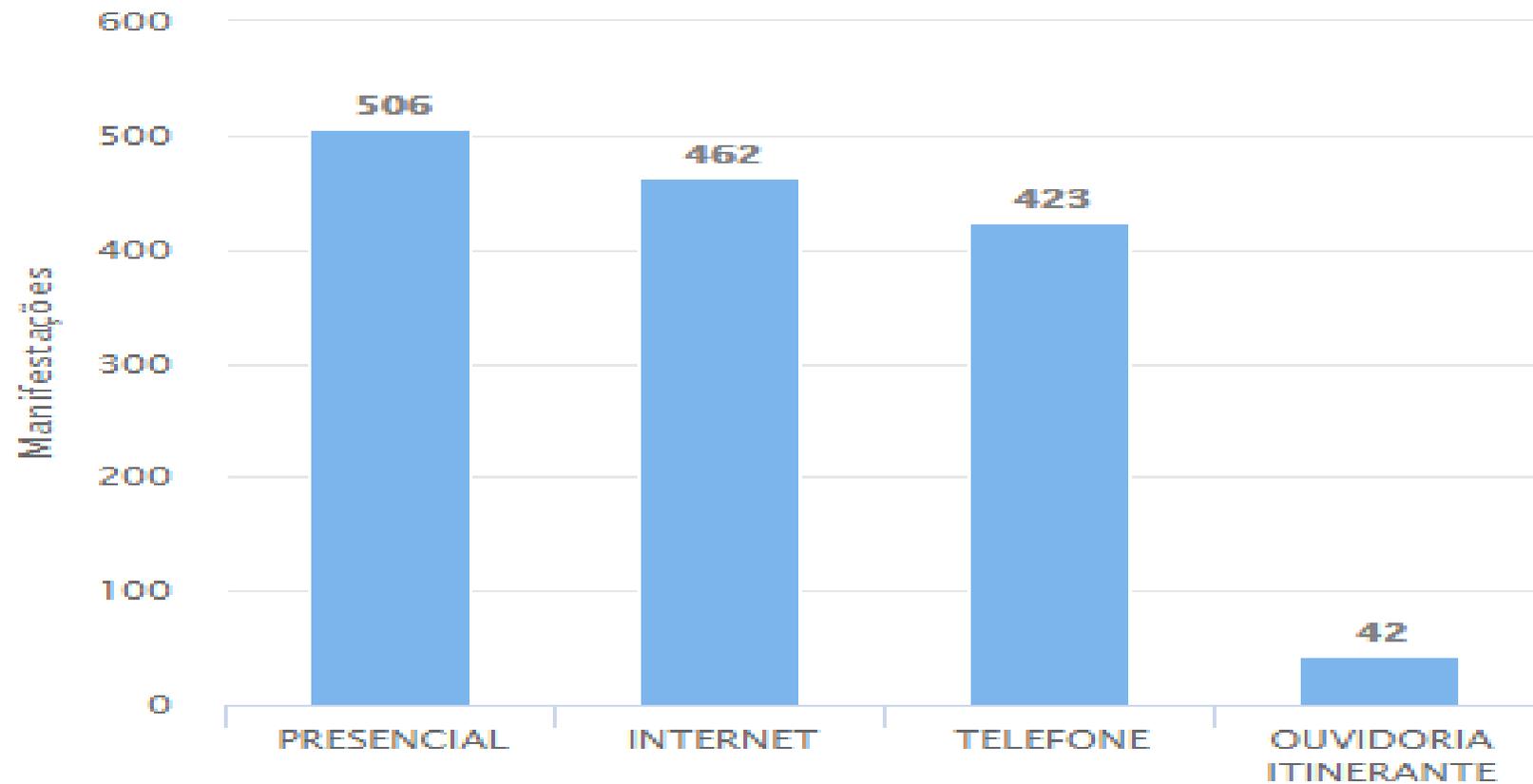
■ de 2016 a Dez/2018   ■ Exercício 2018   ■ Exercício 2019

## Por Classificação

1433 manifestações



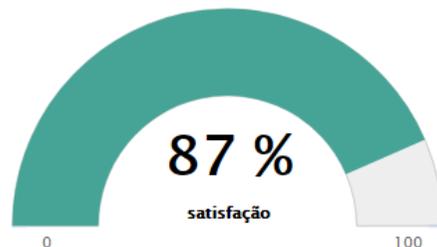
## Formas de Entrada



O Atendimento presencial é predominante na preferência da comunidade na hora de solicitar serviços.



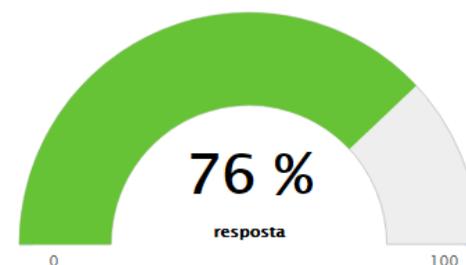
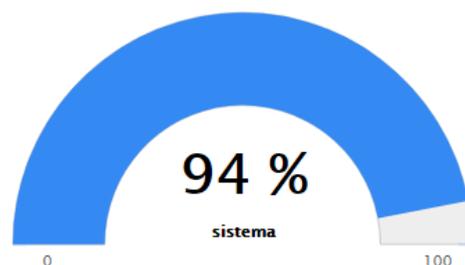
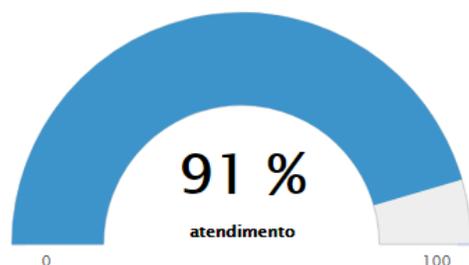
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



### **ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO EXERCÍCIO DE 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.

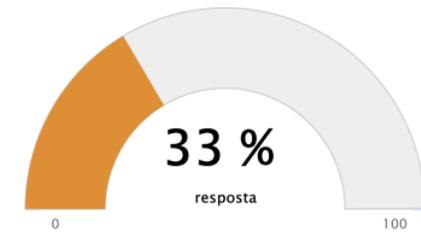
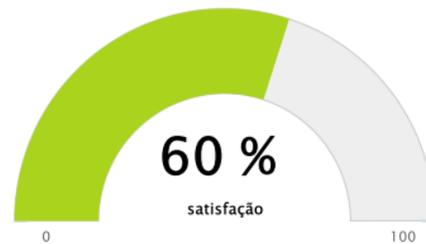
## Índices em 31/12/2018.

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.

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA**  
**OUIDORIA**