



Relatório Anual de Ouvidoria

Administração Regional do Gama

Exercício 2021

Administrador Regional: **Joseane Araújo Feitosa Monteiro**

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

Equipe de Ouvidoria: Ivoneide Sousa e Silva

Lucas Almeida Guimarães

APRESENTAÇÃO

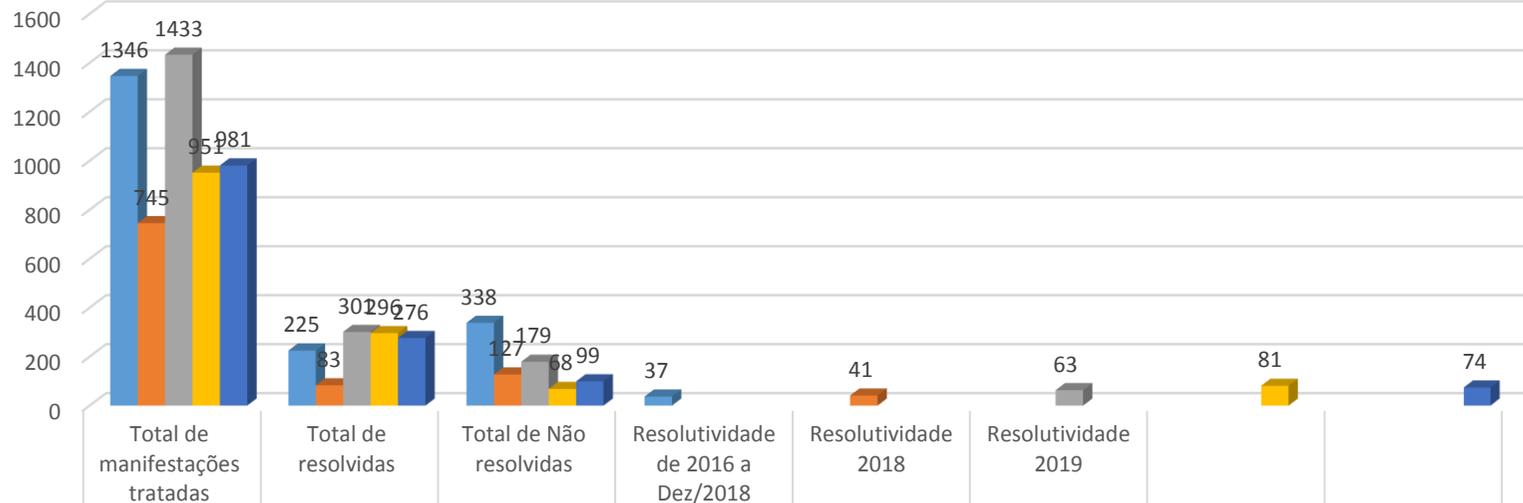
Com o intuito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas de Ouvidoria, a Administração Regional do Gama apresenta o Relatório de Ouvidoria referente ao exercício de 2021.

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; 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 Demanda e Resolutividade

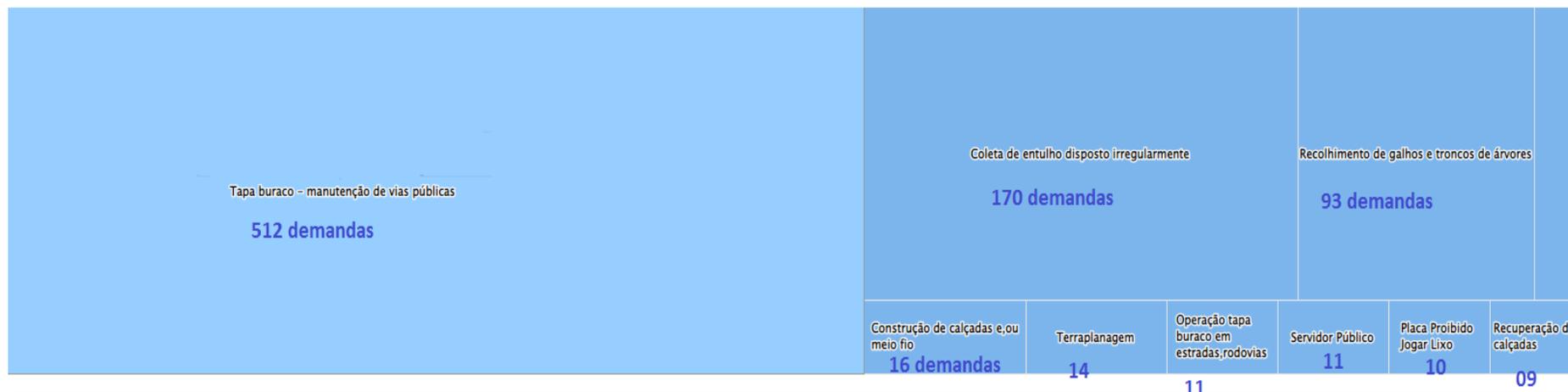


	Total de manifestações tratadas	Total de resolvidas	Total de Não resolvidas	Resolutividade de 2016 a Dez/2018	Resolutividade 2018	Resolutividade 2019	Resolutividade 2020	Resolutividade 2021
■ de 2016 a Dez/2018	1346	225	338	37				
■ Exercício 2018	745	83	127		41			
■ Exercício 2019	1433	301	179			63		
■ Exercício 2020	951	296	68				81	
■ Exercício 2021	981	276	99					74

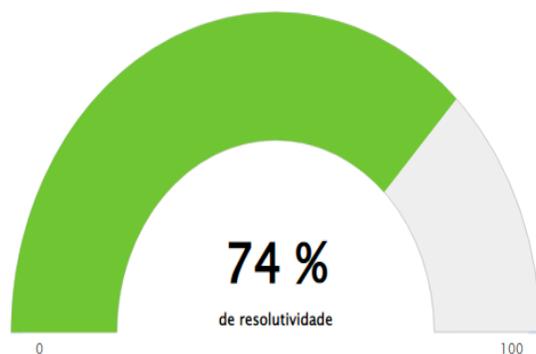
■ de 2016 a Dez/2018 ■ Exercício 2018 ■ Exercício 2019 ■ Exercício 2020 ■ Exercício 2021

Assuntos mais solicitados

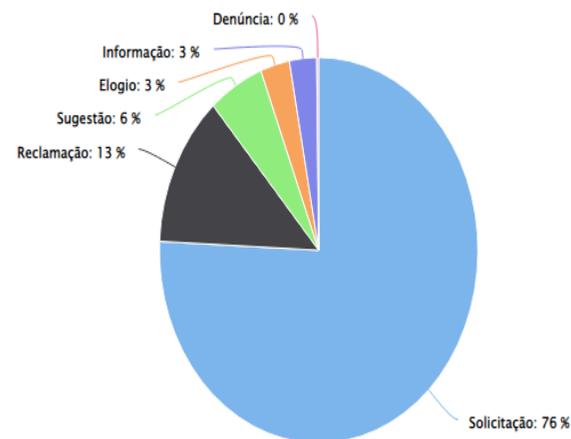
Clique em um assunto para detalhar



GERAL

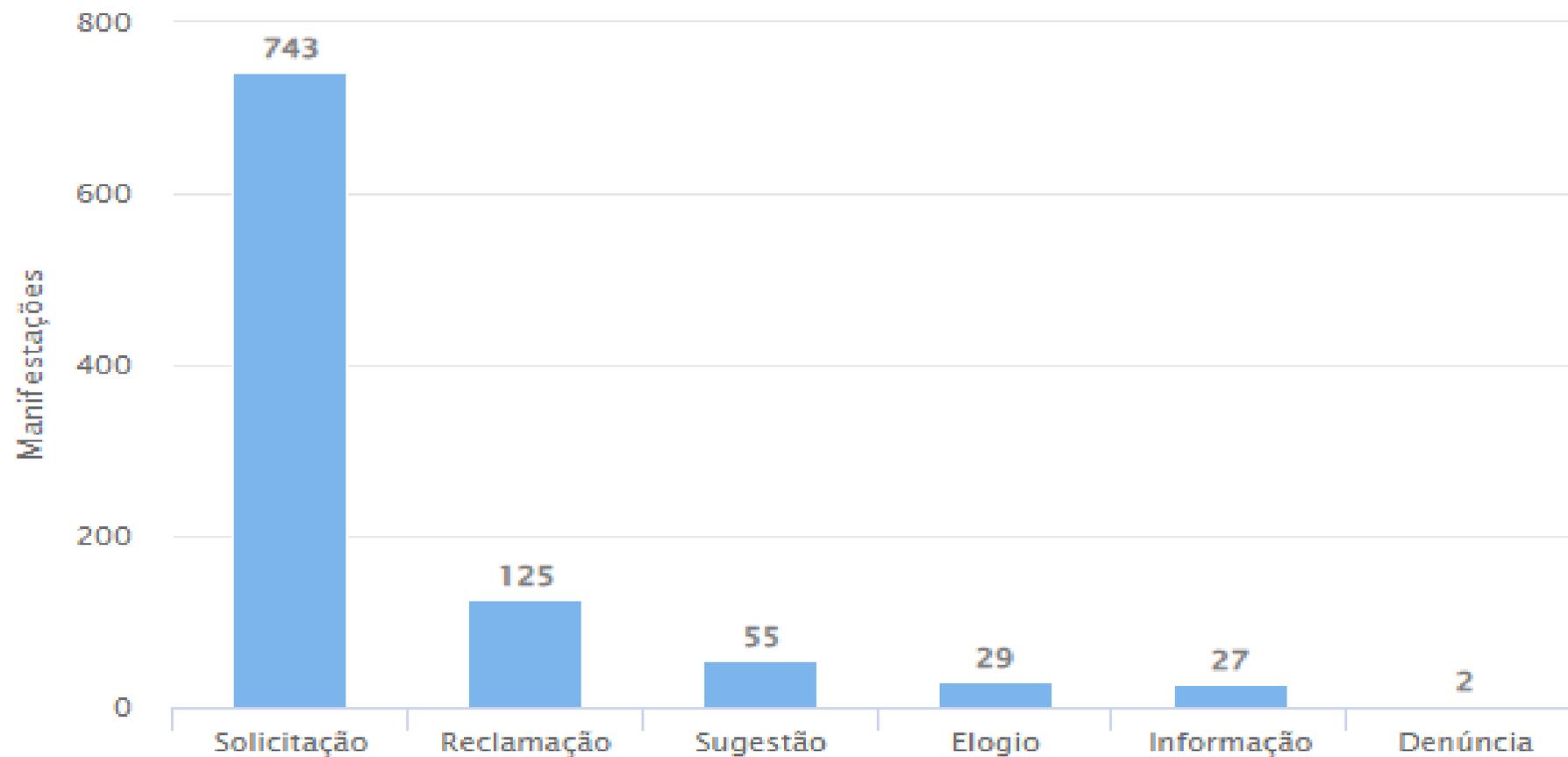


Classificação

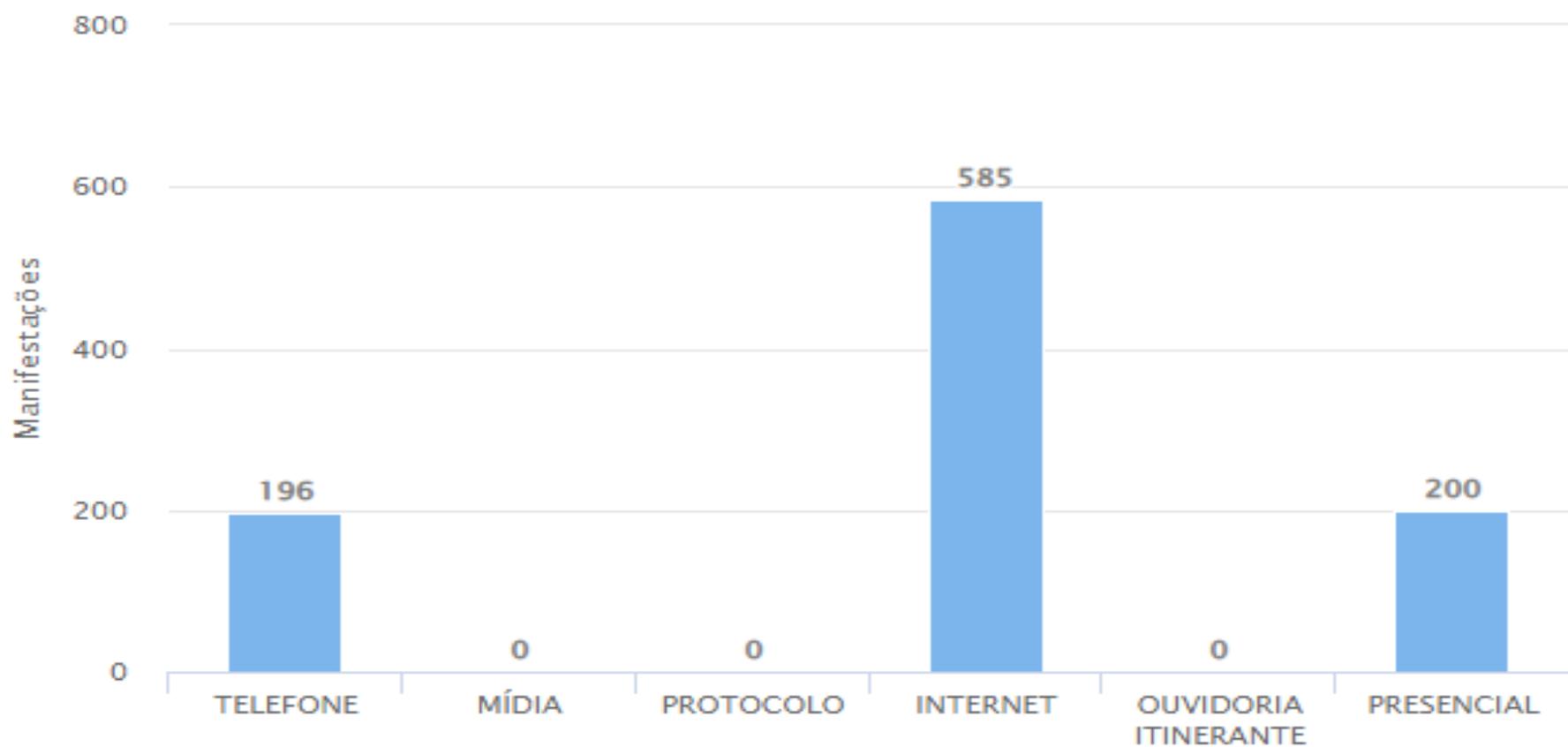


Por Classificação

981 manifestações



Formas de Entrada

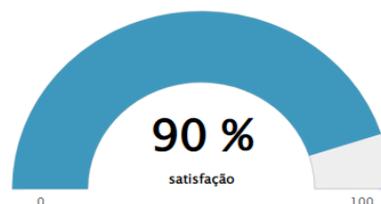


ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO EXERCÍCIO DE 2021

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



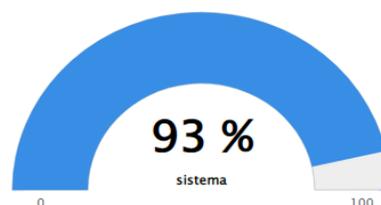
Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Apesar das limitações decorrentes da Pandemia de Corona Vírus, a qualidade do atendimento e a satisfação com os serviços aumentaram, em decorrência da adequada gestão das demandas e compromisso em sua execução.

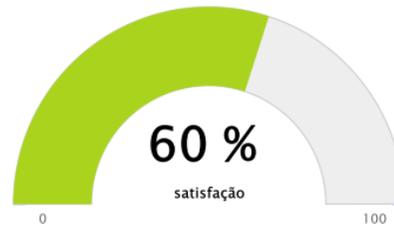
Os índices deste comparativo são gerados pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO.

Índices em 31/12/2018.

Índice de Resolutividade



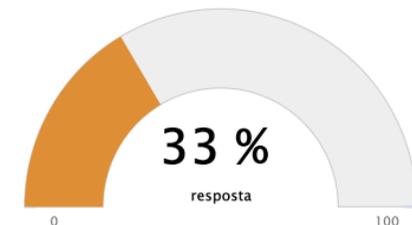
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



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.

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

OUVIDORIA