



Relatório Trimestral de Ouvidoria

Administração Regional do Gama

1º Trimestre 2020

Administrador Regional: **José Elias de Jesus**

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

Equipe de Ouvidoria: Ivoneide Sousa e Silva

Lucas Almeida Guimarães

APRESENTAÇÃO

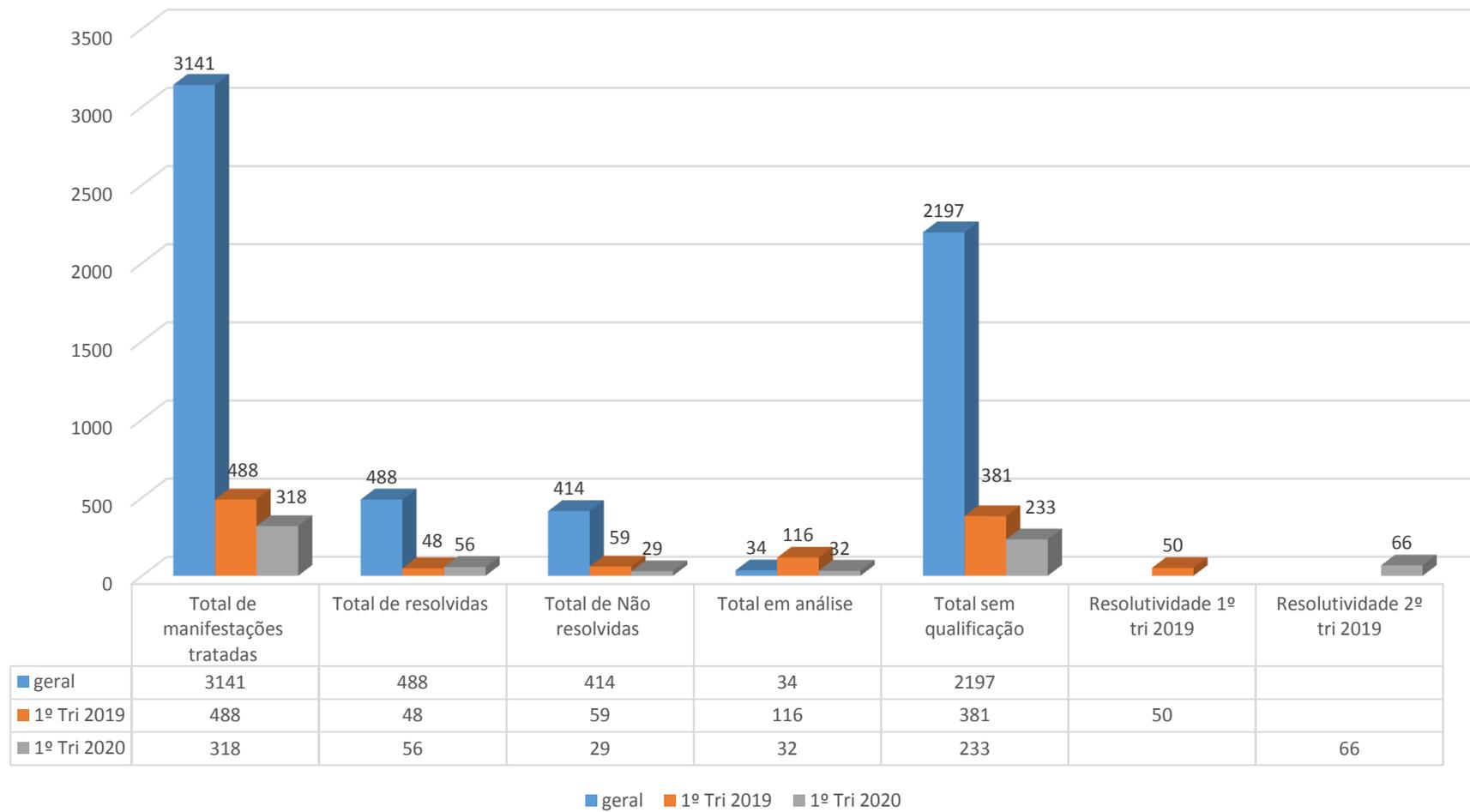
Com o intuito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas de Ouvidoria, a Administração Regional do Gama apresenta o relatório de Ouvidoria do 1º trimestre de 2020.

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; ww.e-sic.df.gov.br e pelo atendimento presencial nas Ouvidorias.

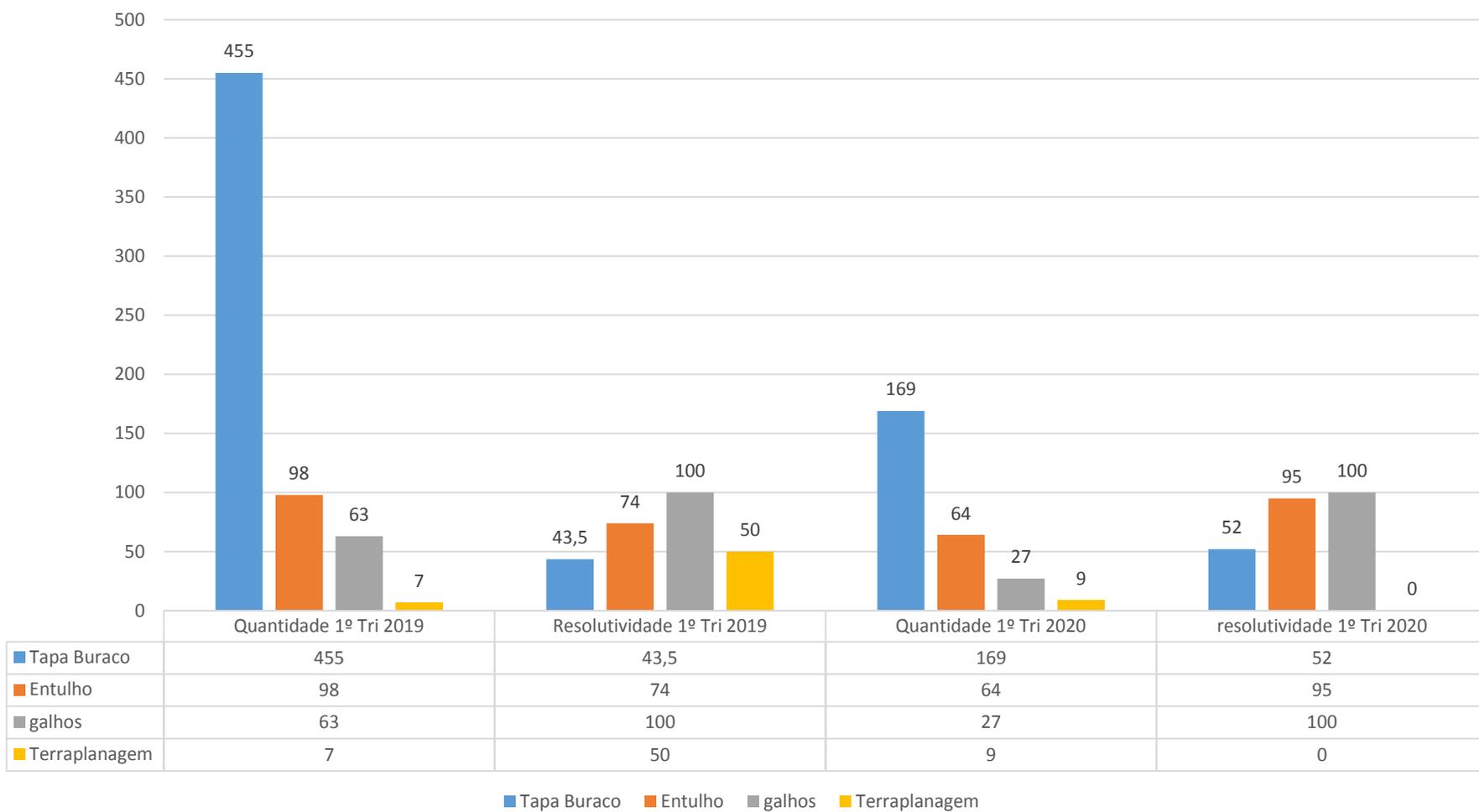
Através de verificação in loco e da análise das demandas geradas no Sistema de Ouvidoria, a Administração do Gama faz o mapeamento e o planejamento das ações, com um cronograma de trabalho que permita a execução das necessidades da cidade.

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.

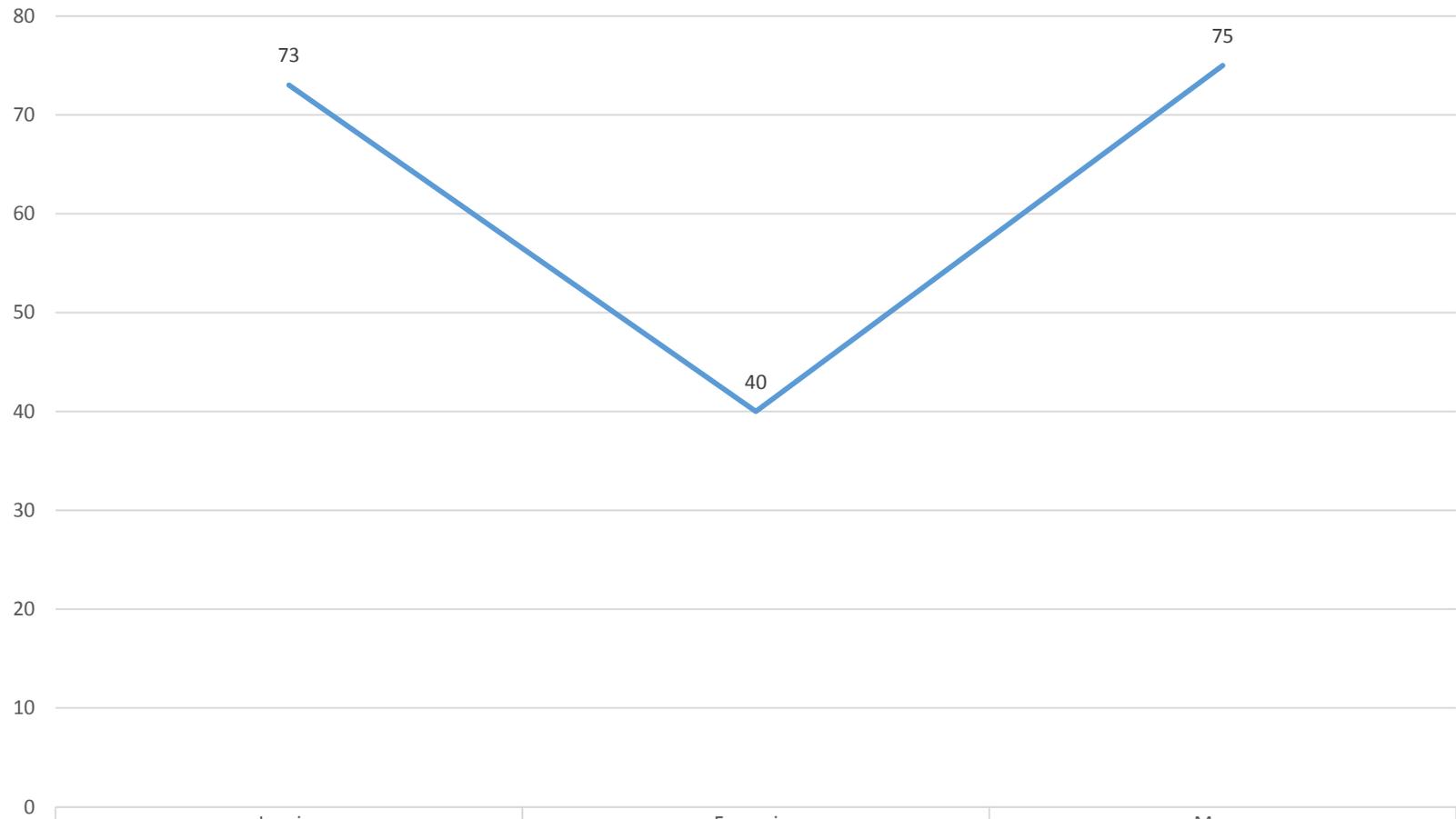
Comparativo de Demandas no Geral com o 1º Tri de 2019 e 2020



Comparativo de Demandas e Resolutividade por assunto no 1º trimestre 2019 e 2020



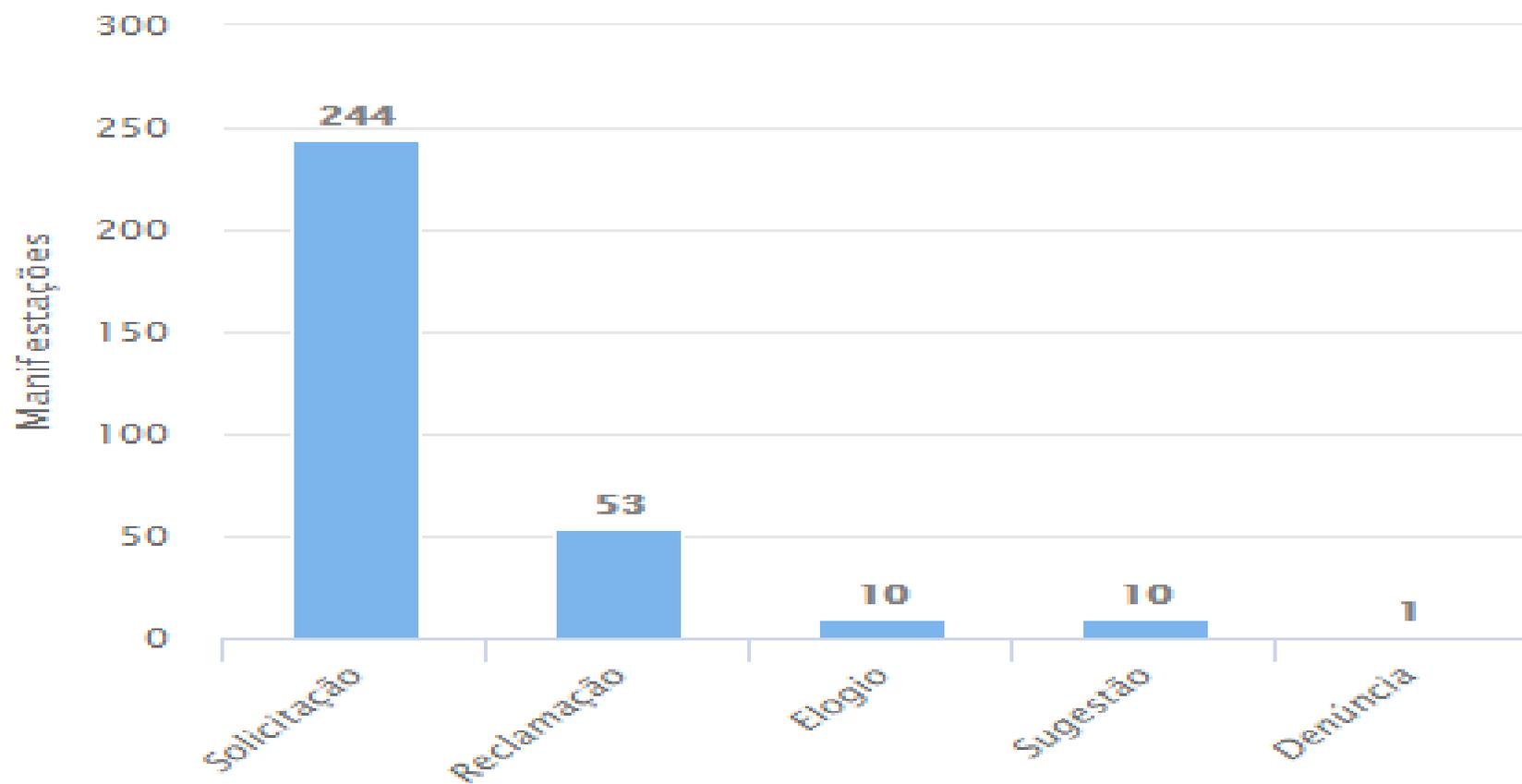
Resolutividade mês a mês no 1º trimestre



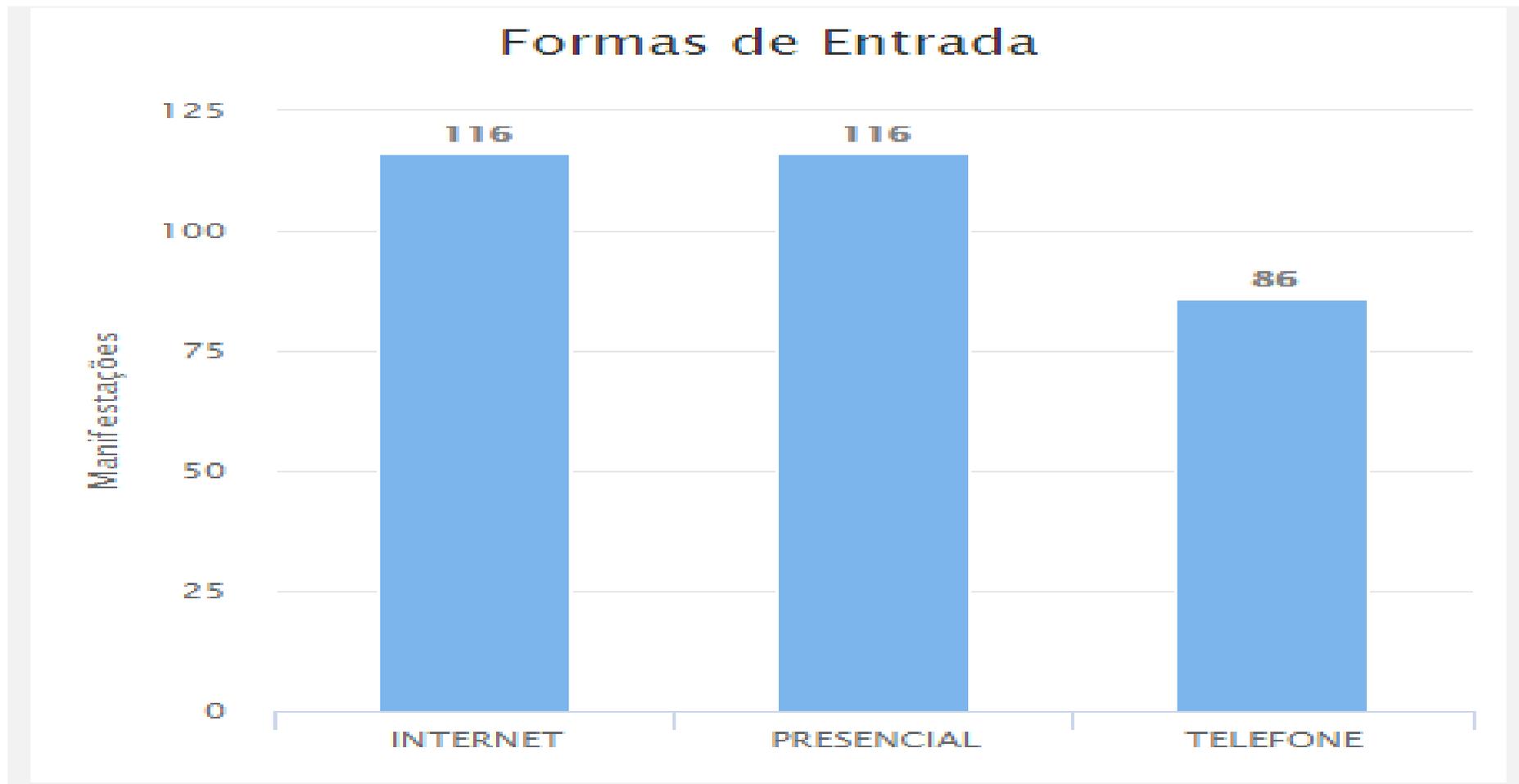
	Janeiro	Fevereiro	Março
Resolutividade	73	40	75

Por Classificação

318 manifestações



Formas de entrada da demandas no 1º Trimestre



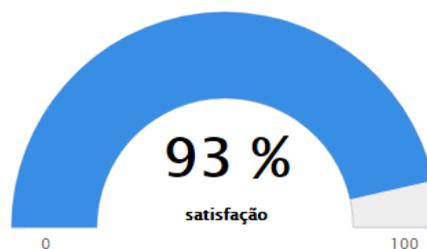
Em razão da pandemia de COVID-19 e das medidas de isolamento social, podemos relacionar a equivalência entre as demandas presenciais e por internet e telefone.

ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO 1º TRIMESTRE DE 2020

Índice de Resolutividade



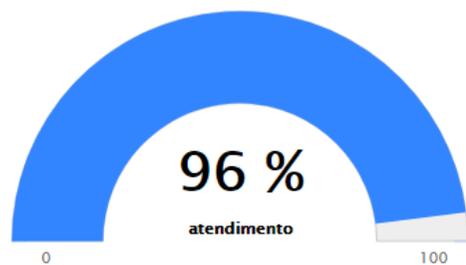
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



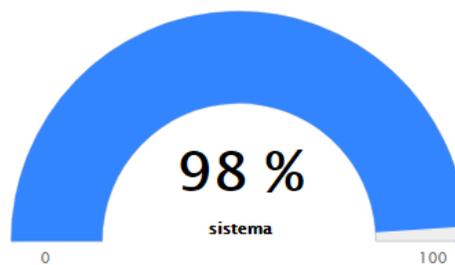
Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



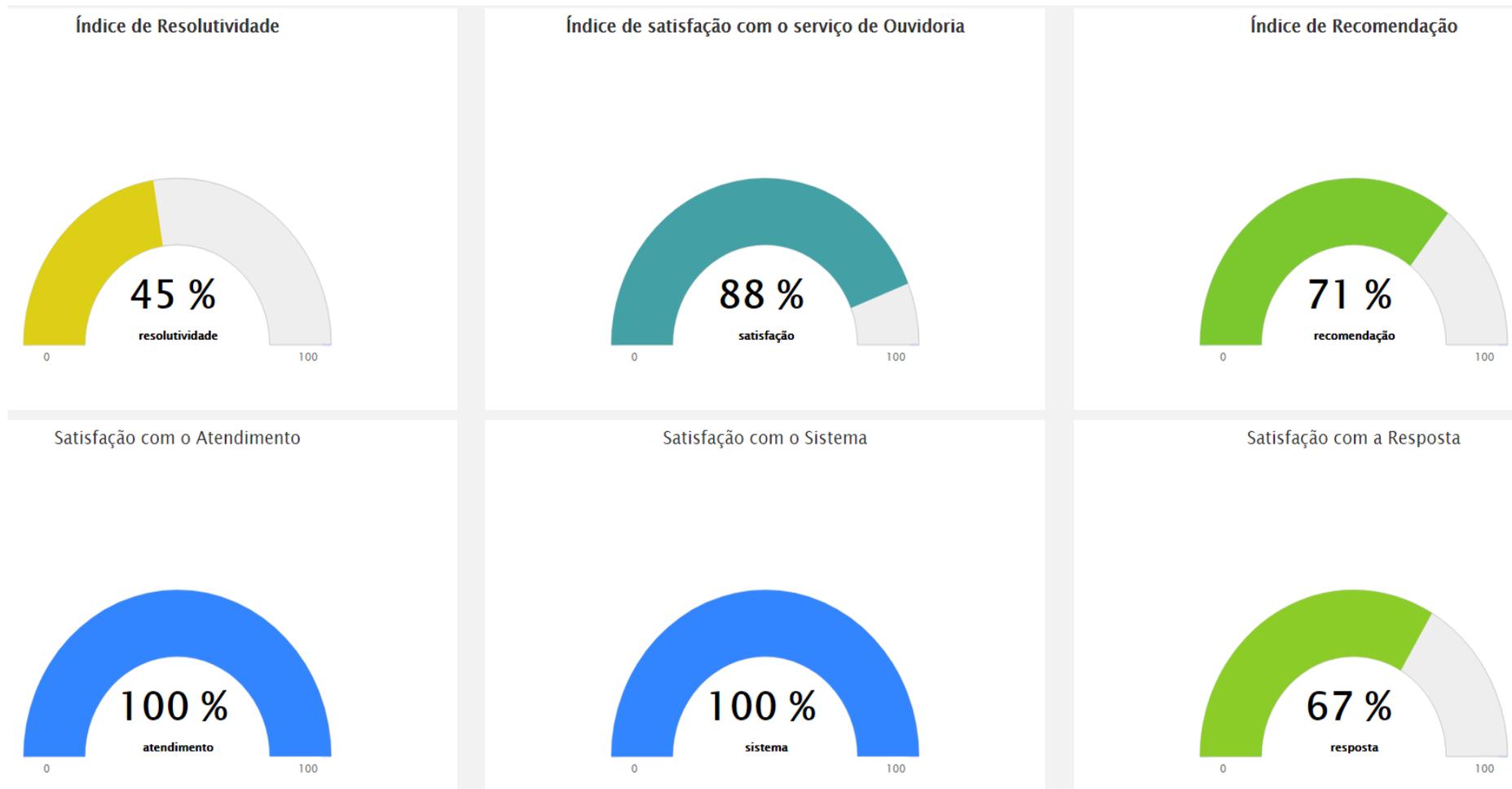
Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



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



O primeiro gráfico deste relatório mostra a resolutividade do 1º trimestre em 50%, em razão das demandas que foram atendidas tardiamente e qualificada pelo cidadão.

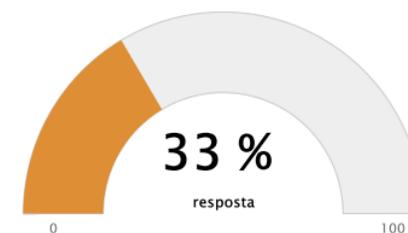
Índices em 31/12/2018.

Índice de Resolutividade

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidori

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