



Relatório Trimestral de Ouvidoria

Administração Regional do Gama

1º Trimestre 2019

Administradora Regional: **Juliana Gonçalves Navarro**

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

Equipe de Ouvidoria: Ivoneide Sousa e Silva

Hélio Tannus de Almeida

APRESENTAÇÃO

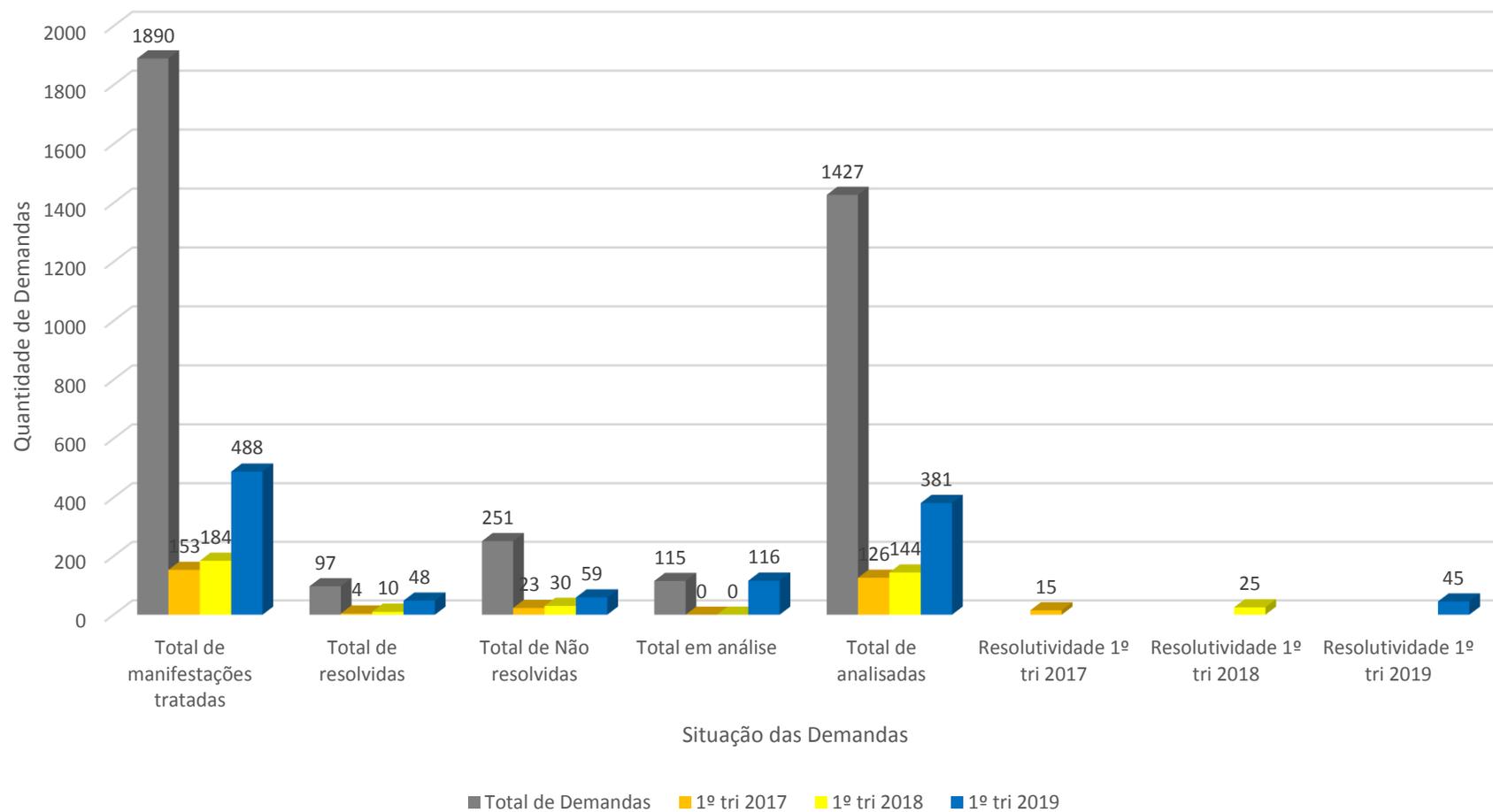
Trata o presente relatório de apresentar os resultados e as ações exercidas, pela Ouvidoria e equipe técnica da Administração do Gama, referente ao tratamento e gestão das demandas registradas pelo cidadão, durante o 1º trimestre de 2019.

Através dos canais de atendimento, o cidadão poder se manifestar livremente quanto à reclamações, solicitações, elogios, denúncias e pedidos de informação, através do telefone 162, pelo site www.ouv.df.gov.br, ww.e-sic.df.gov.br e pelo atendimento presencial nas Ouvidorias.

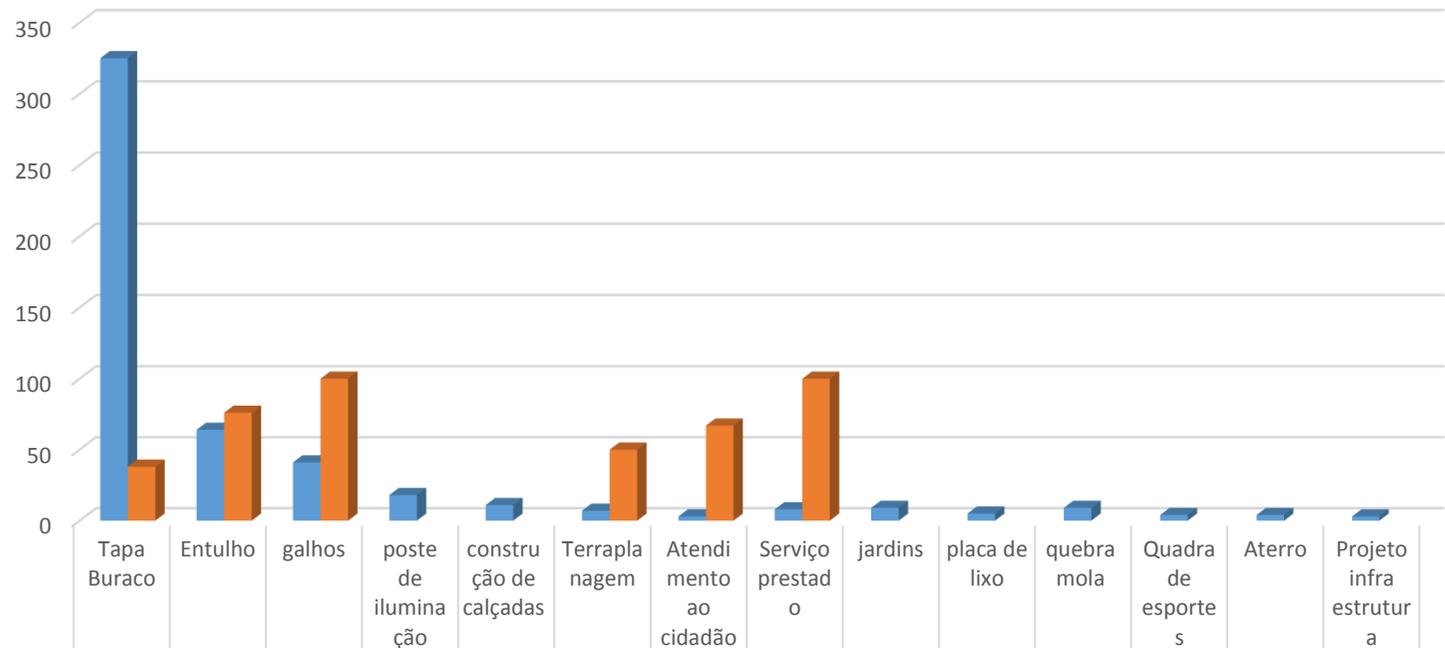
A Administração do Gama não tem medido esforços para atender às demandas geradas da melhor forma e com a maior celeridade. São coordenadas ações que visam a otimização dos resultados em razão do aumento significativo das demandas. Nesse contexto, a gestão da informação e o planejamento estratégicos das ações são componentes determinantes nos bons resultados obtidos.

Os resultados apresentados nos gráficos, gerados pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO, denotam o aumento da eficiência como também da satisfação da população do Gama com o trabalho realizado. Embora os índices não estejam nos patamares desejados nem merecidos pela população, 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 entre Total de demandas e demandas do 1º trimestre de 2017, 2018 e 2019



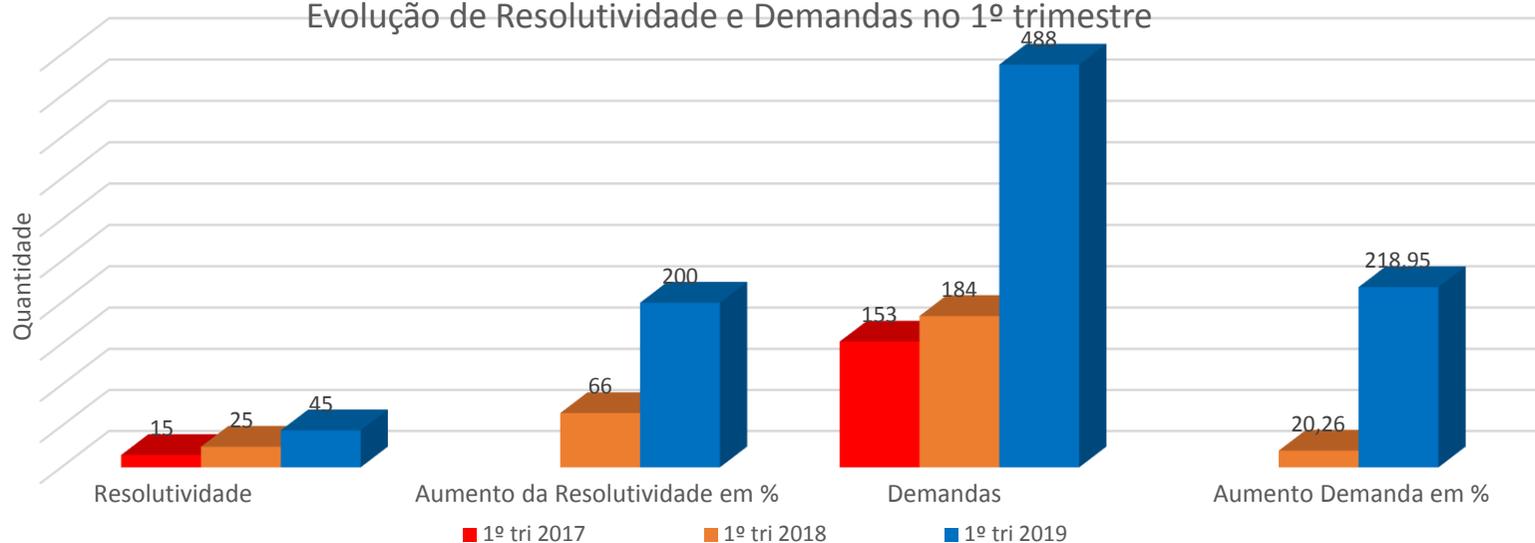
Relação de demandas e Resolutividade por assunto



■ Tipos de Demandas	325	64	41	18	11	7	3	8	9	5	9	4	4	3
■ Resolutividade por assunto em %	38	76	100			50	67	100						

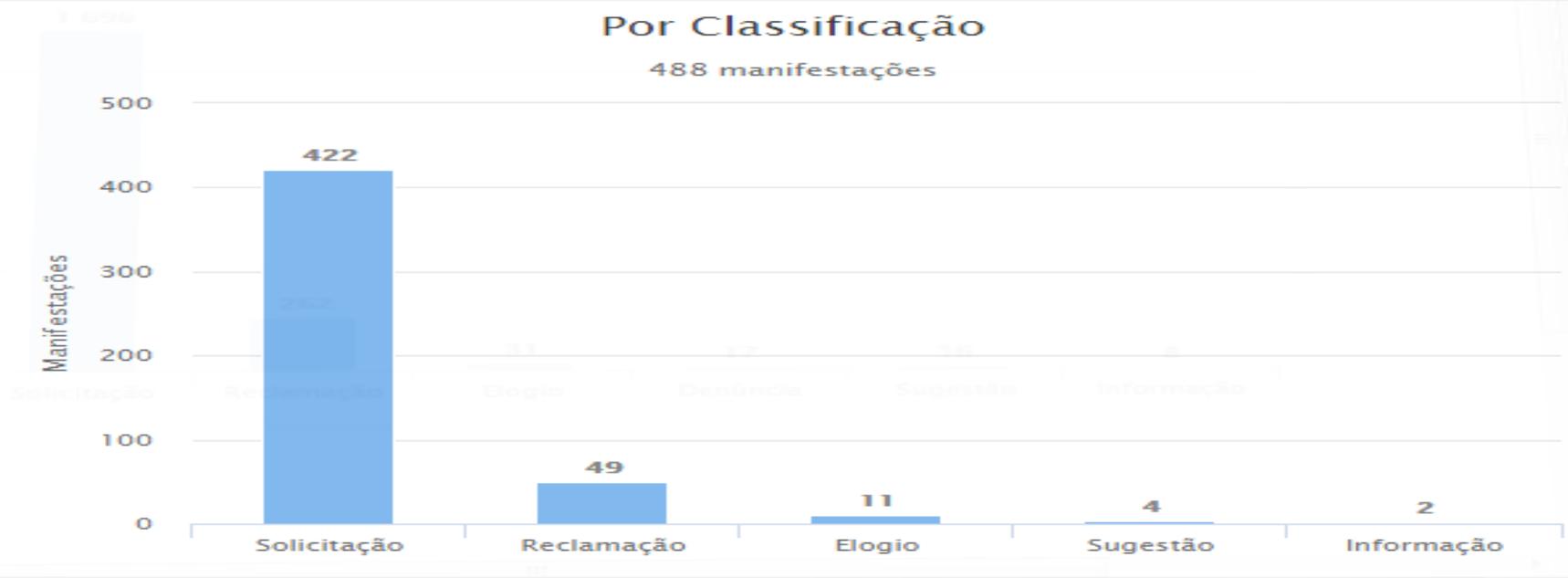
■ Tipos de Demandas ■ Resolutividade por assunto em %

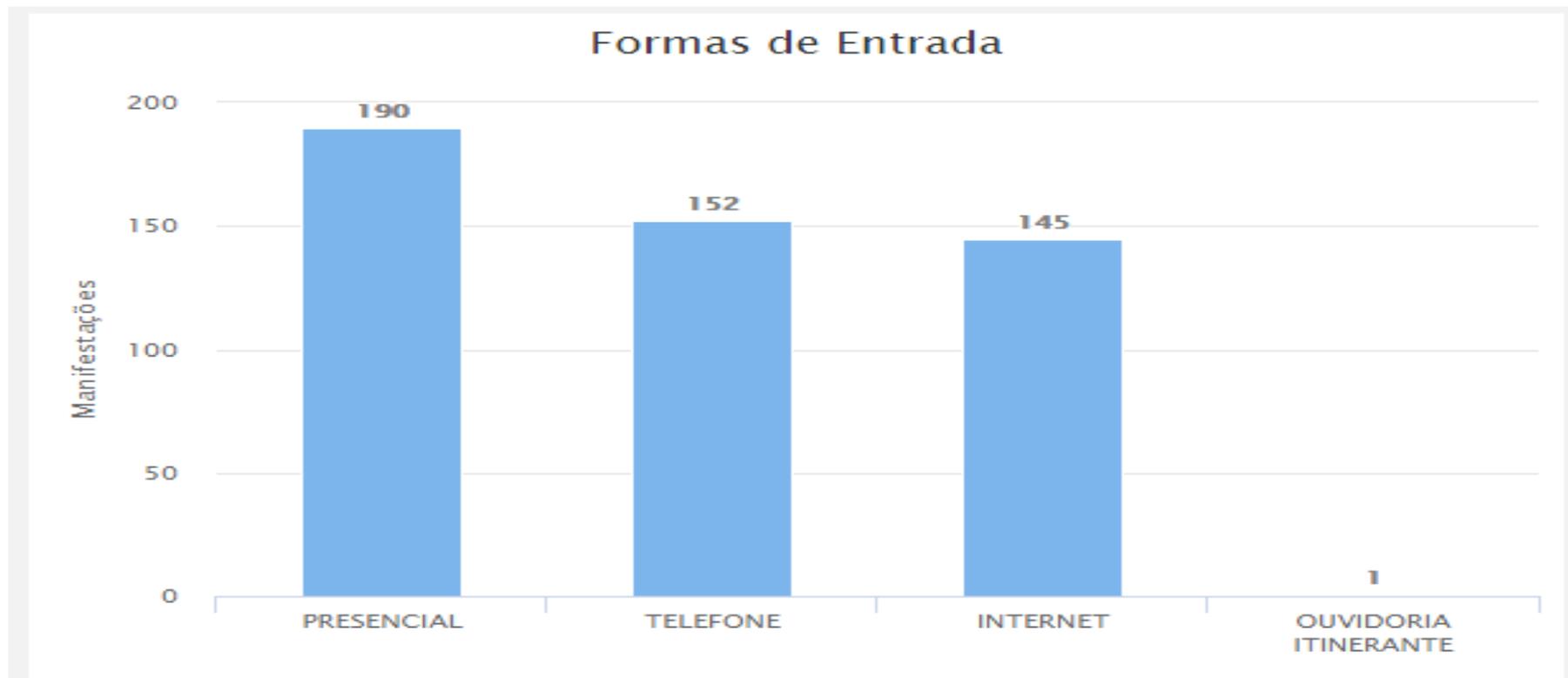
Evolução de Resolutividade e Demandas no 1º trimestre



Por Classificação

488 manifestações





Apesar dos avanços tecnológicos e difusão dos meios digitais, existe ainda uma predileção pelo atendimento presencial na Ouvidoria. Dados como estes reforçam a importância na qualidade do atendimento e estrutura para receber o cidadão.

Houve um **aumento de 187,8% pela preferência pelo atendimento presencial** e isso se reflete nos índices de satisfação com o atendimento de Ouvidoria. Podemos concluir desta forma que o acolhimento e o respeito ao cidadão, oferecidos no atendimento presencial, são elementos de extrema importância.



16

Prazo médio de resposta (em dias)

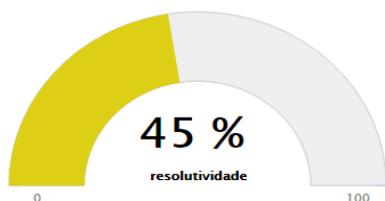
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



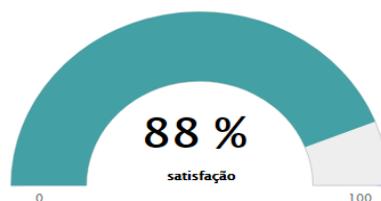
Outro fator que merece destaque é o fornecimento das respostas ao cidadão dentro do prazo estabelecido em lei.

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



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.

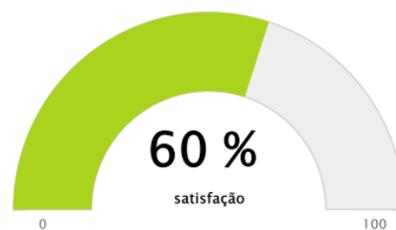
Os índices deste comparativo são gerados pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO com base nas informações fornecidas pelo usuário solicitante dos serviços.

Índices em 31/12/2018.

Índice de Resolutividade



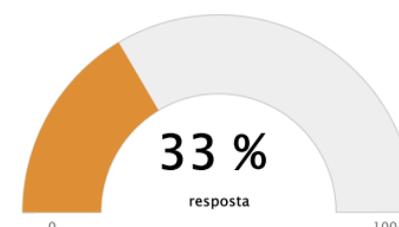
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



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.

Com o intuito de melhorar a qualidade da prestação dos serviços públicos e aproximar o órgão público da comunidade, a Administração do Gama criou o projeto “Ação da Quadra”, que ocorre todas as sextas-feiras, no qual uma quadra da cidade é sorteada para um atendimento intensivo dos diversos órgãos do Governo (DETRAN, SLU, NOVACAP, DER, AGEFIS, DIVAL, dentre outros). Nesse projeto se estabelece uma **Ouvidoria Itinerante**, a fim de facilitar o acesso ao cidadão aos nossos serviços.

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, além de abrir mais canais de comunicação (Facebook, Instagram, youtube), objetivando aumentar as opções da comunidade em solicitar os nossos serviços.

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA

OUIDORIA