



Relatório Trimestral de Ouvidoria

Administração Regional do Gama

3º Trimestre 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

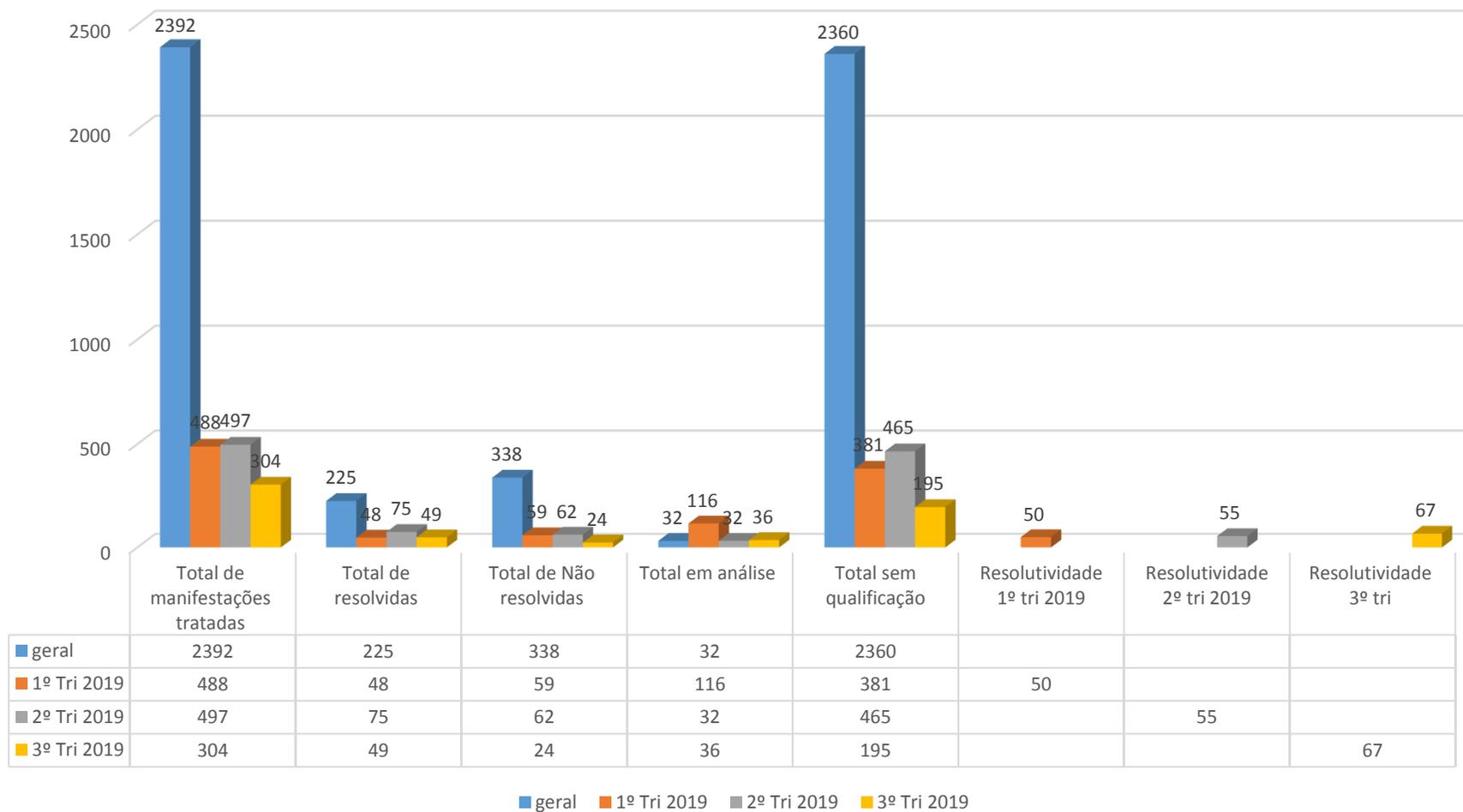
Com o intuito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas de Ouvidoria, a Administração Regional do Gama apresenta o relatório de Ouvidoria do 3º trimestre de 2019.

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

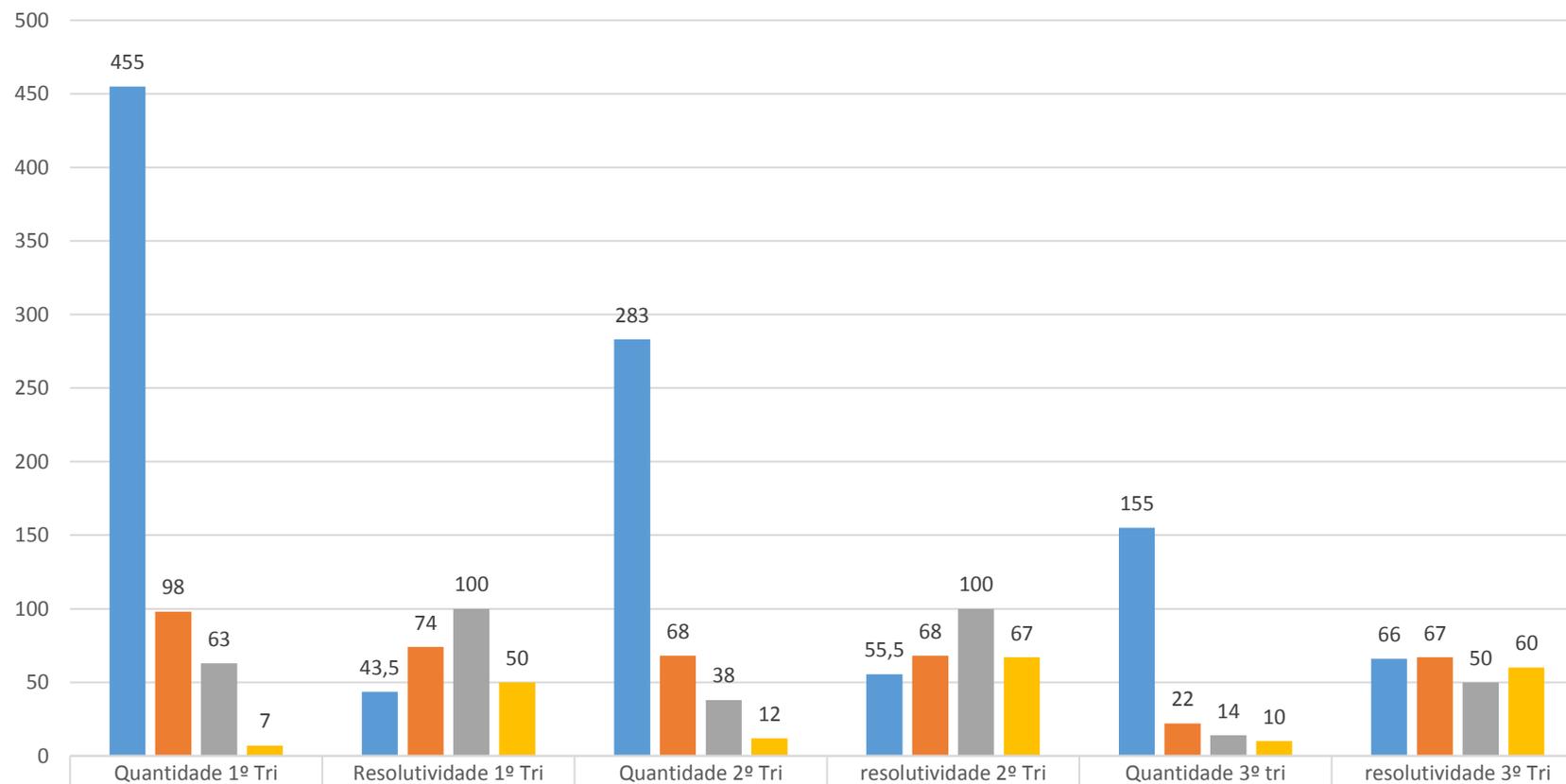
Através de verificação in loco e da análise das demandas geradas no Sistema de Ouvidoria, a Administração do Gama faz o mapeamento e o planejamento das ações, com um cronograma de trabalho que permita a execução das necessidades da cidade.

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.

Gráfico de Demanda e Resolutividade por Trimestre



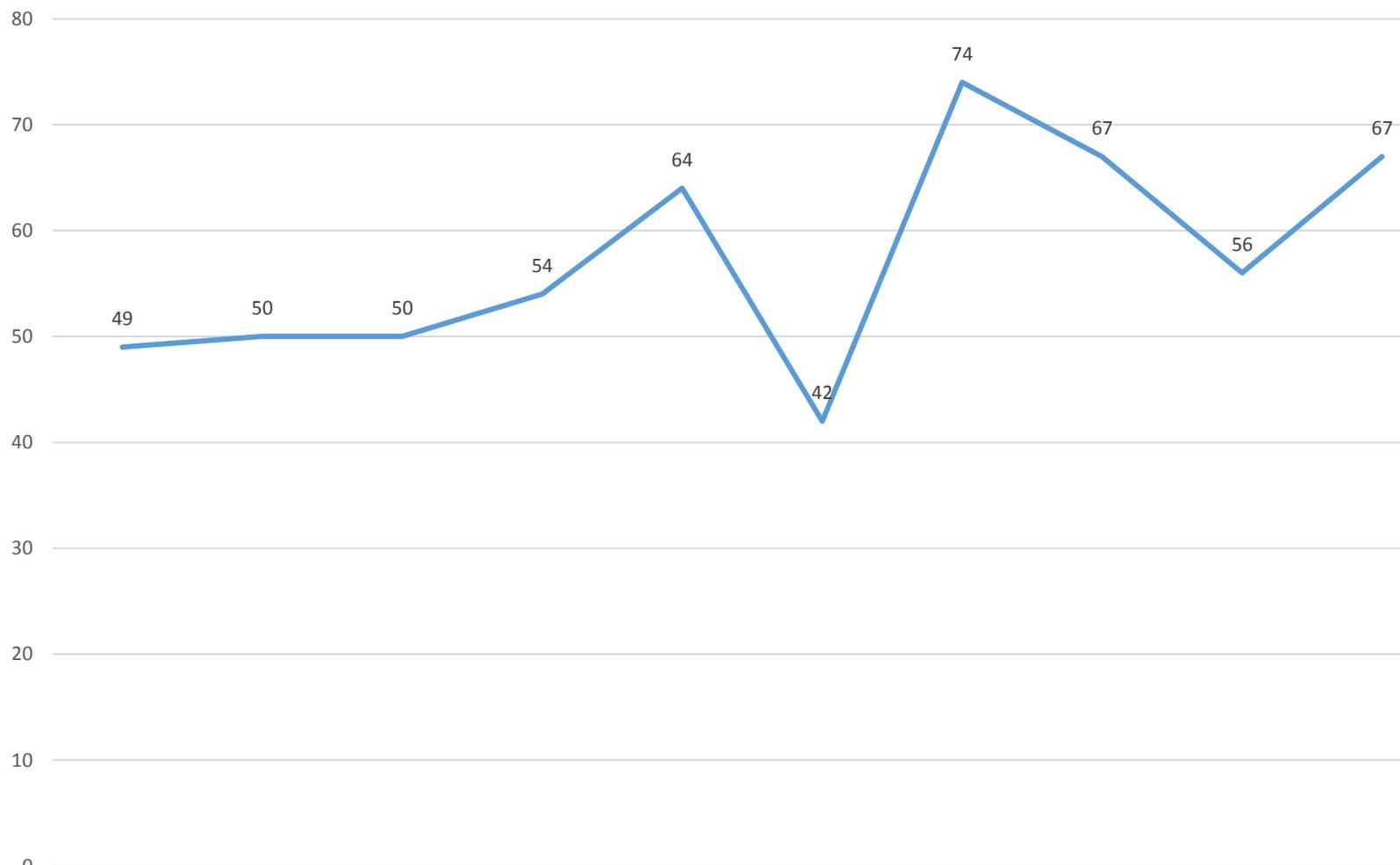
Comparativo das principais Demandas com Resolutividade por Assunto nos Trimestre



■ Tapa Buraco	455	43,5	283	55,5	155	66
■ Entulho	98	74	68	68	22	67
■ galhos	63	100	38	100	14	50
■ Terraplanagem	7	50	12	67	10	60

■ Tapa Buraco ■ Entulho ■ galhos ■ Terraplanagem

Resolutividade mês a mês em percentual %

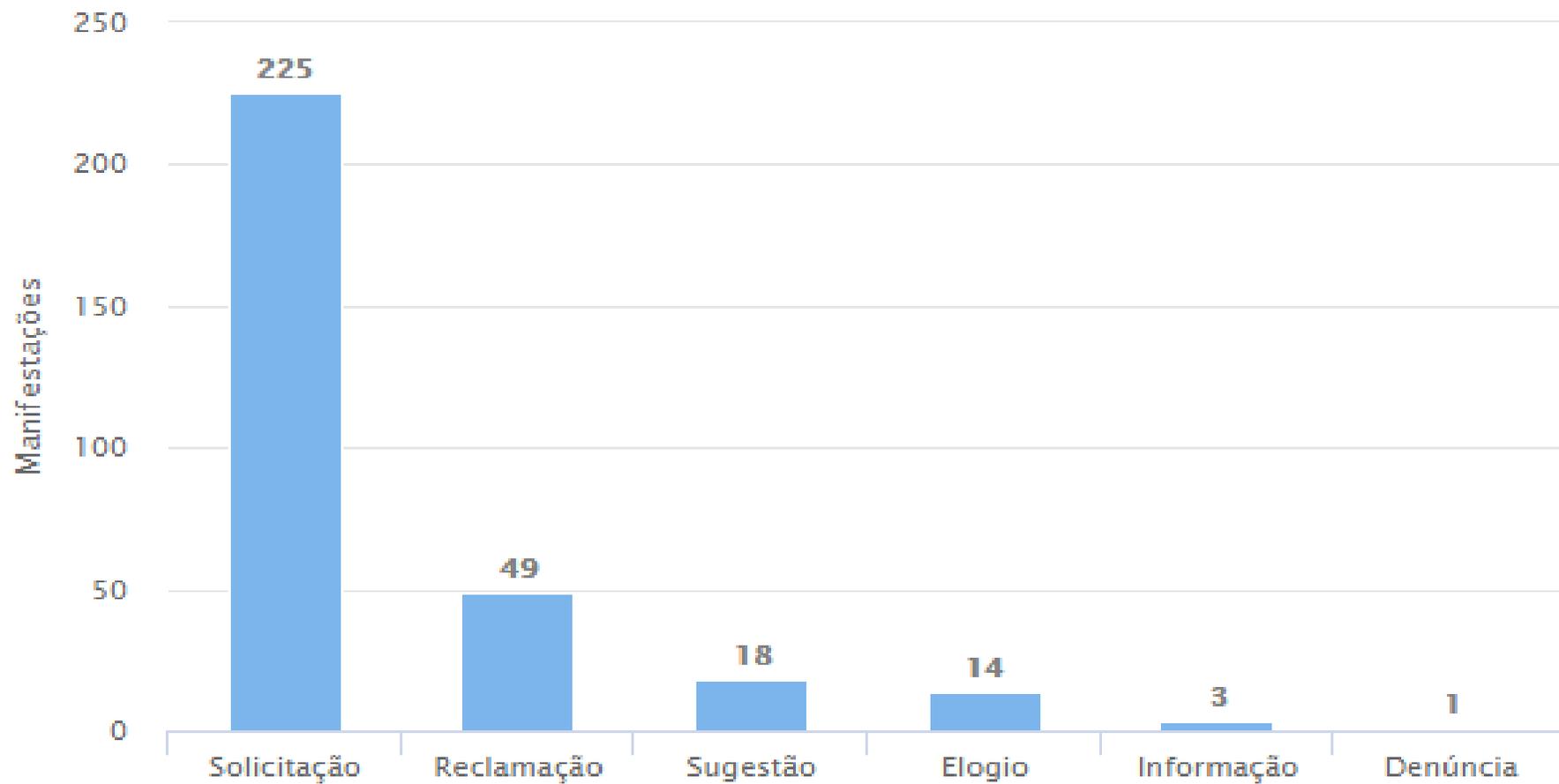


— Resolutividade

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	setembro	outubro
Resolutividade	49	50	50	54	64	42	74	67	56	67

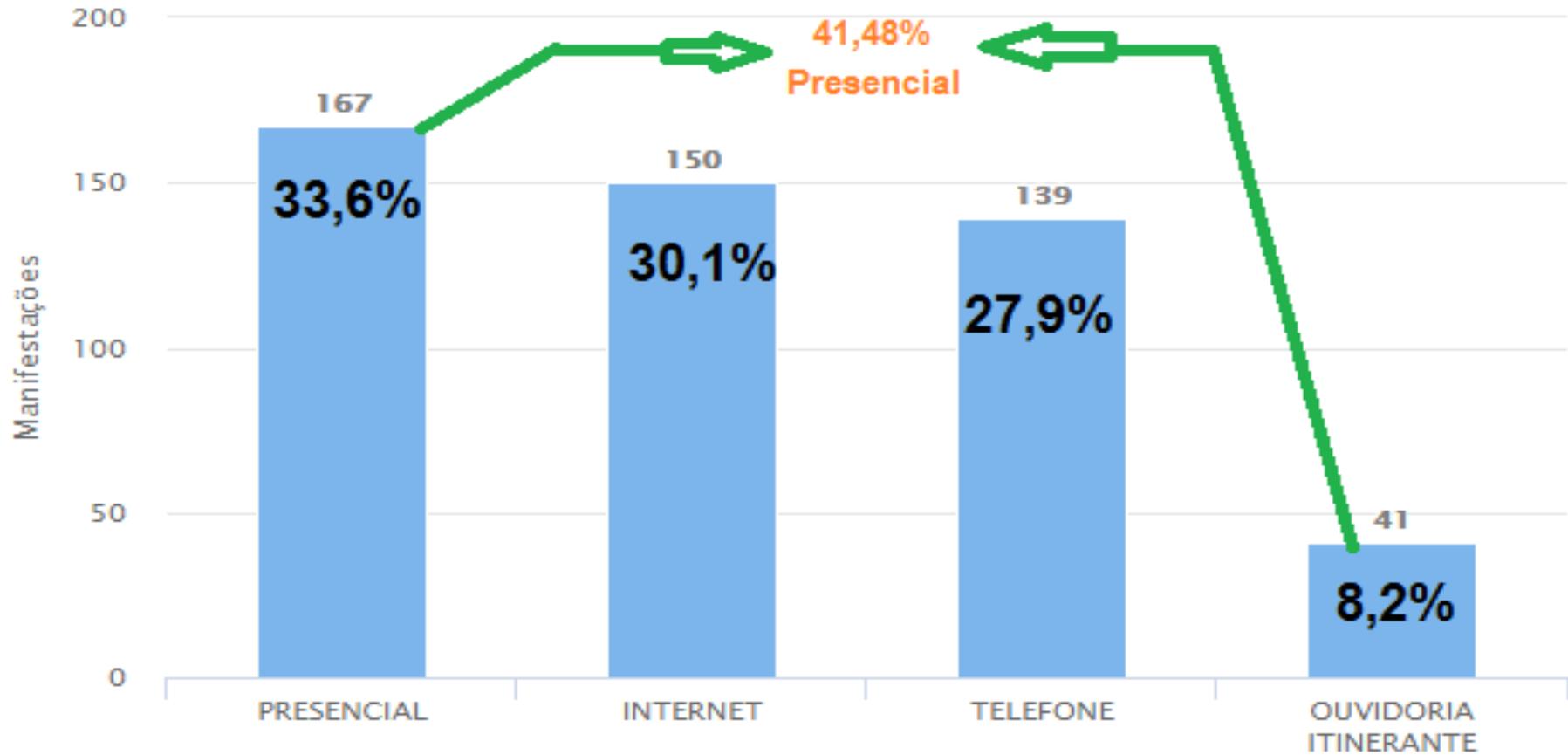
Por Classificação

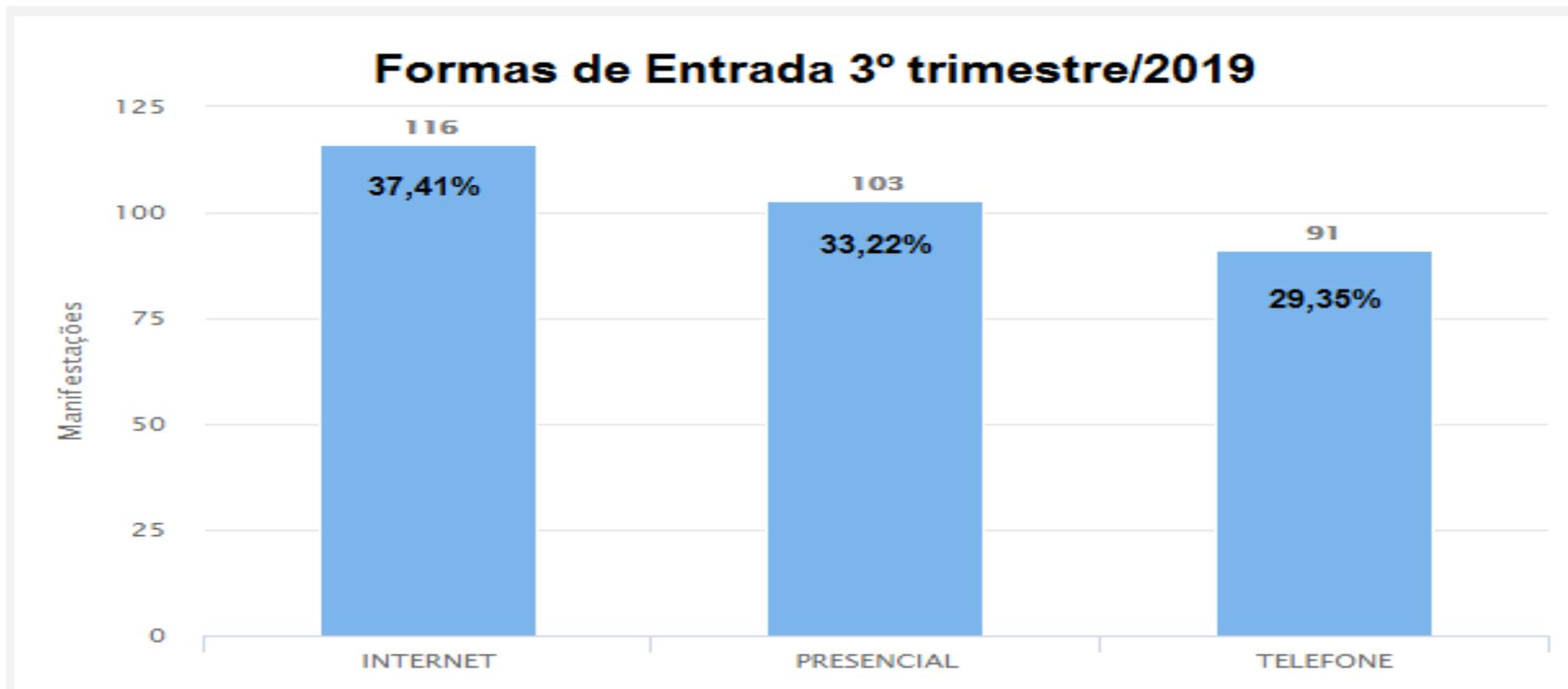
310 manifestações



Formas de entrada no 2º Trimestre

Formas de Entrada





Observa-se que no 3º trimestre houve uma mudança na preferência da população quanto ao acesso ao registro das demandas. Com uma inversão nas posições, o uso da internet foi o meio mais usado, superando o presencial que predominara no 1º e 2º trimestre.

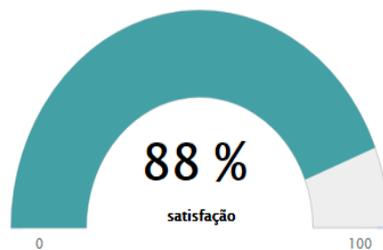
Uma das prováveis razões para essa mudança na escolha do meio de registro seria a divulgação dos canais de Ouvidoria feitos nas redes sociais da Administração do Gama e a orientação ao cidadão pela equipe de Ouvidoria.

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

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



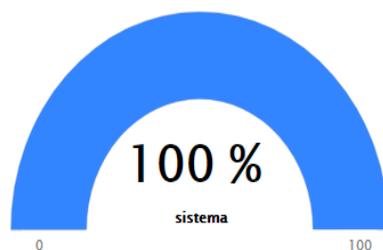
Índice de Recomendação



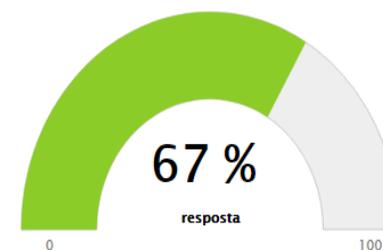
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta

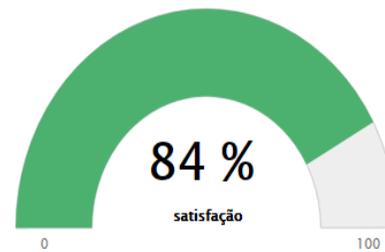


ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO 2º TRIMESTRE DE 2019

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



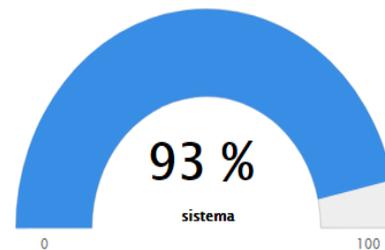
Índice de Recomendação



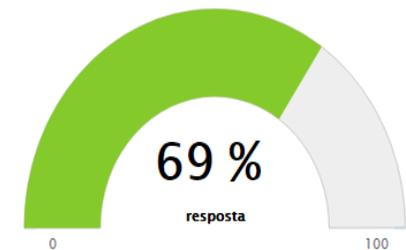
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema

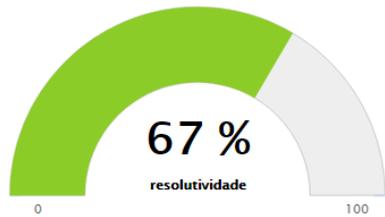


Satisfação com a Resposta

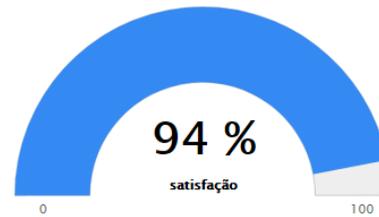


ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO 3º TRIMESTRE DE 2019 (de 01/07 31/10/2019)

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.

Índices em 31/12/2018.

Índice de Resolutividade



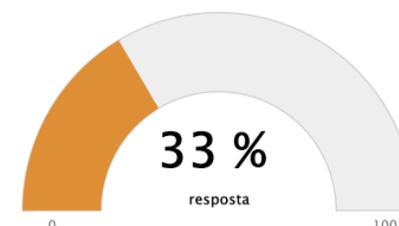
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



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.

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, assim como um eficiente tratamento das manifestações das redes sociais (facebook e instagram), objetivando aumentar as opções da comunidade em solicitar os nossos serviços.

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA

OUIDORIA