



## Relatório Anual de Ouvidoria

Administração Regional do Gama

**Exercício 2020**

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

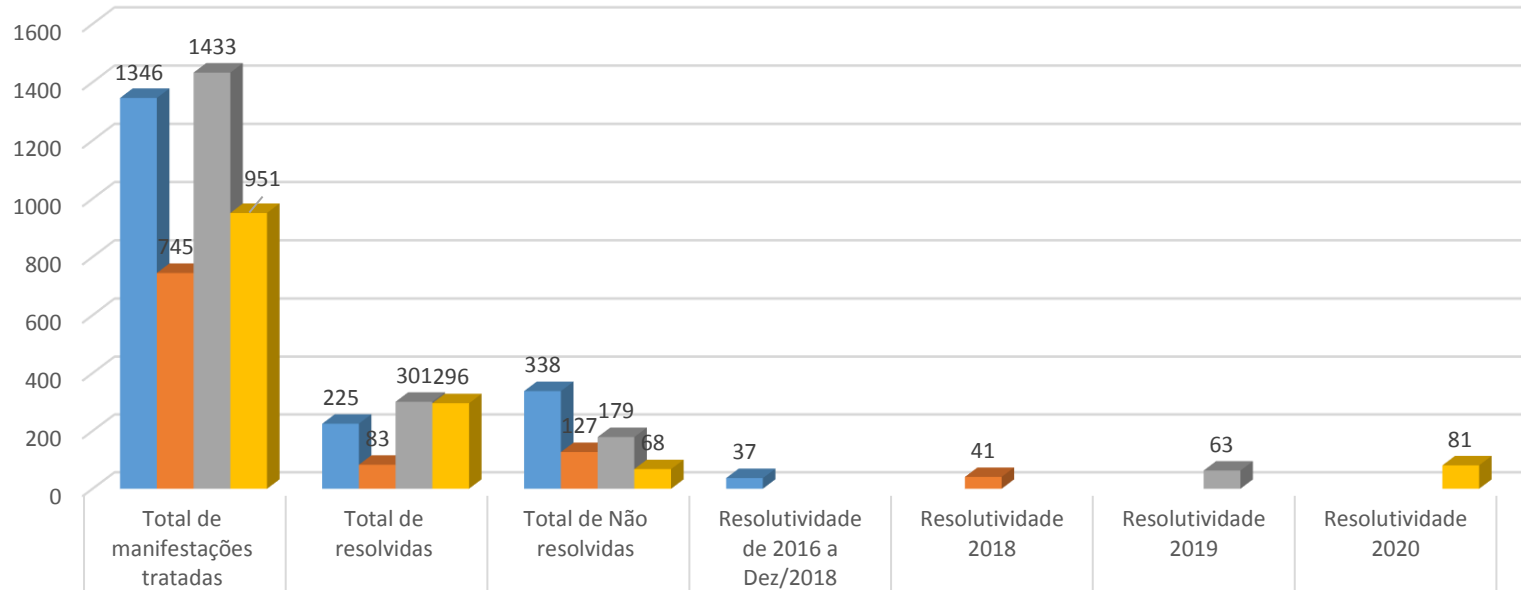
Com o intuito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas de Ouvidoria, a Administração Regional do Gama apresenta o Relatório de Ouvidoria referente ao exercício de 2020.

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

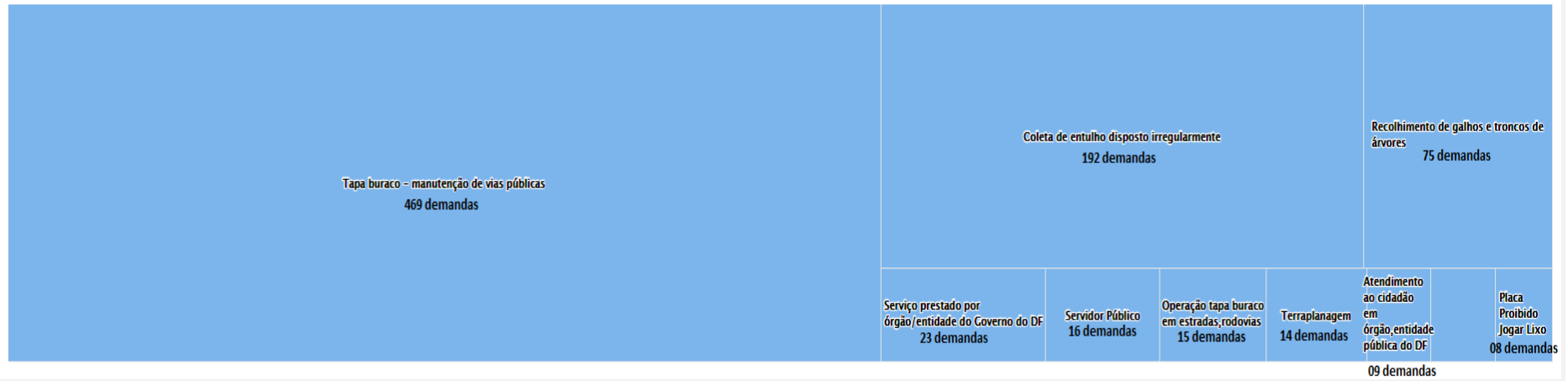
### Comparativo de Demandas e Resolutividade



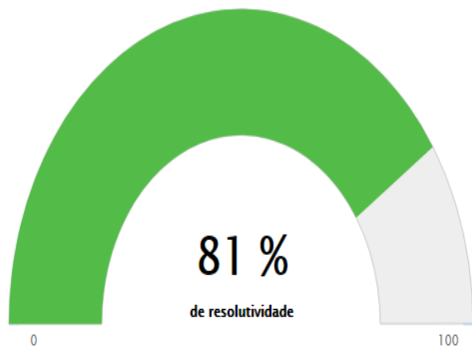
	Total de manifestações tratadas	Total de resolvidas	Total de Não resolvidas	Resolutividade de 2016 a Dez/2018	Resolutividade 2018	Resolutividade 2019	Resolutividade 2020
■ de 2016 a Dez/2018	1346	225	338	37			
■ Exercício 2018	745	83	127		41		
■ Exercício 2019	1433	301	179			63	
■ Exercício 2020	951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

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

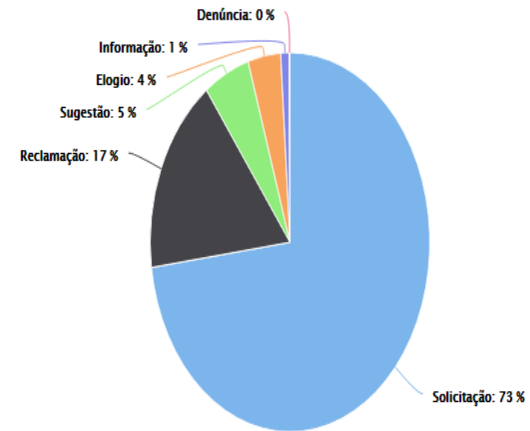
### Assuntos mais solicitados



### GERAL

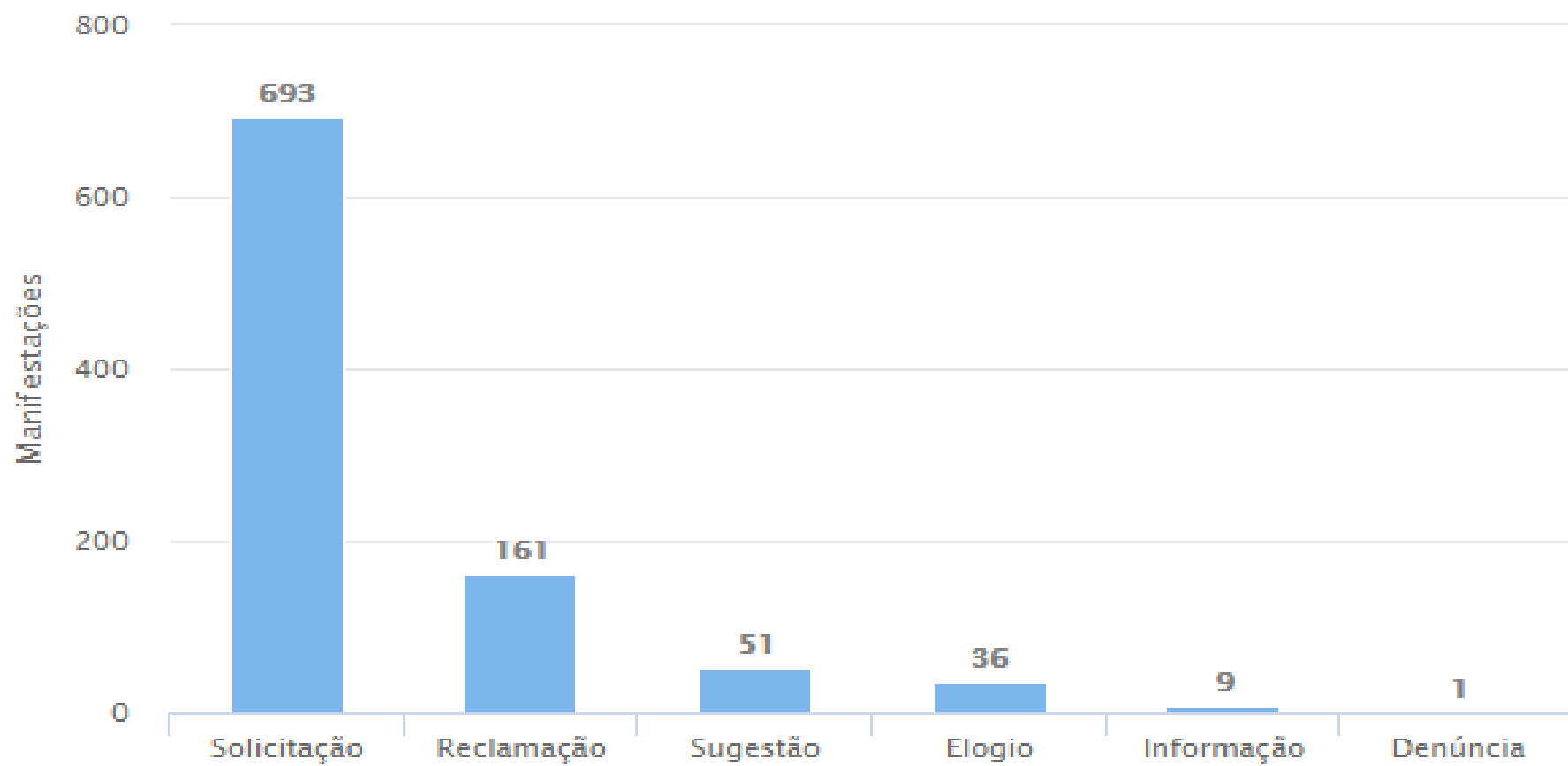


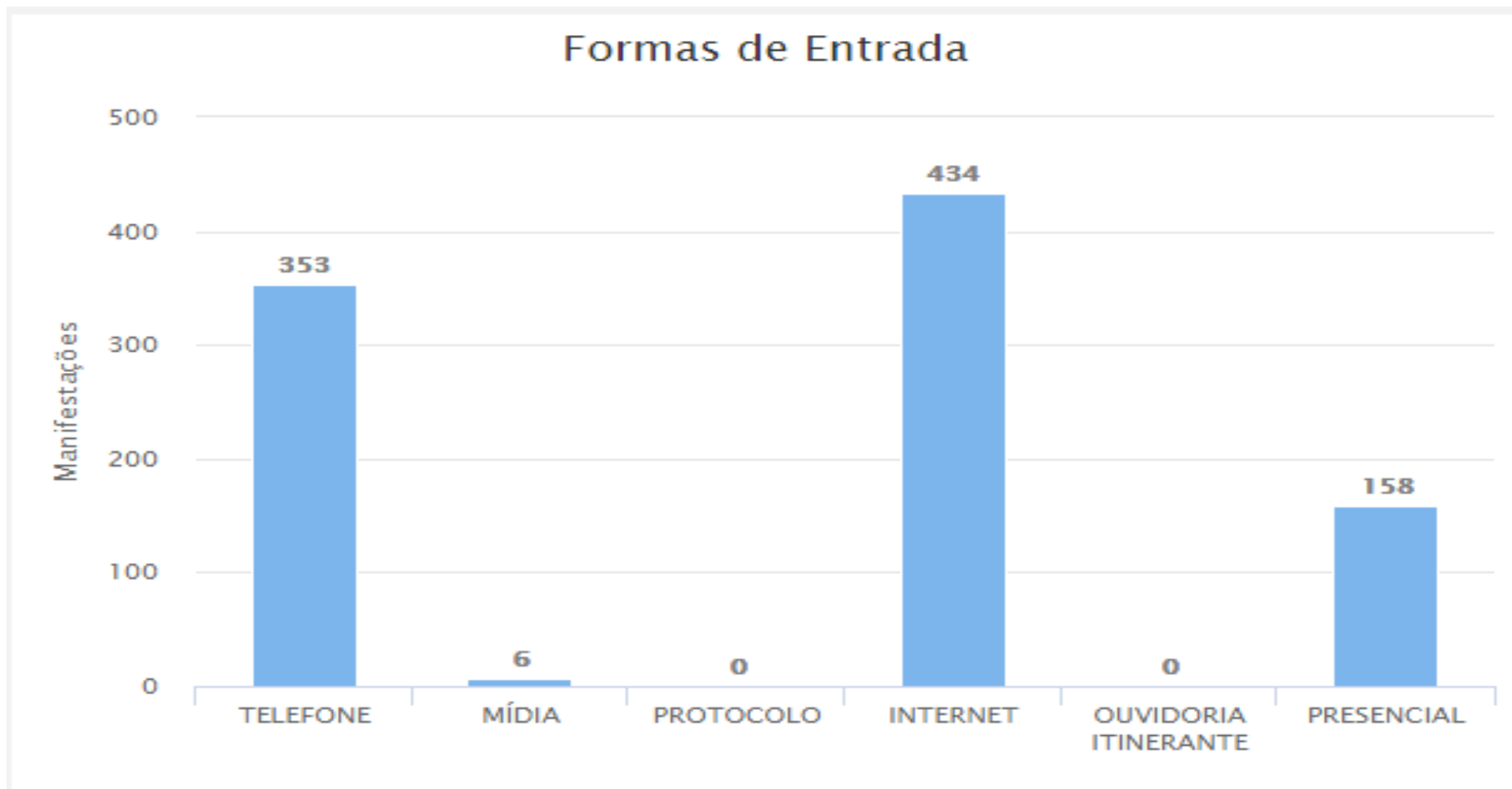
### Classificação



## Por Classificação

951 manifestações

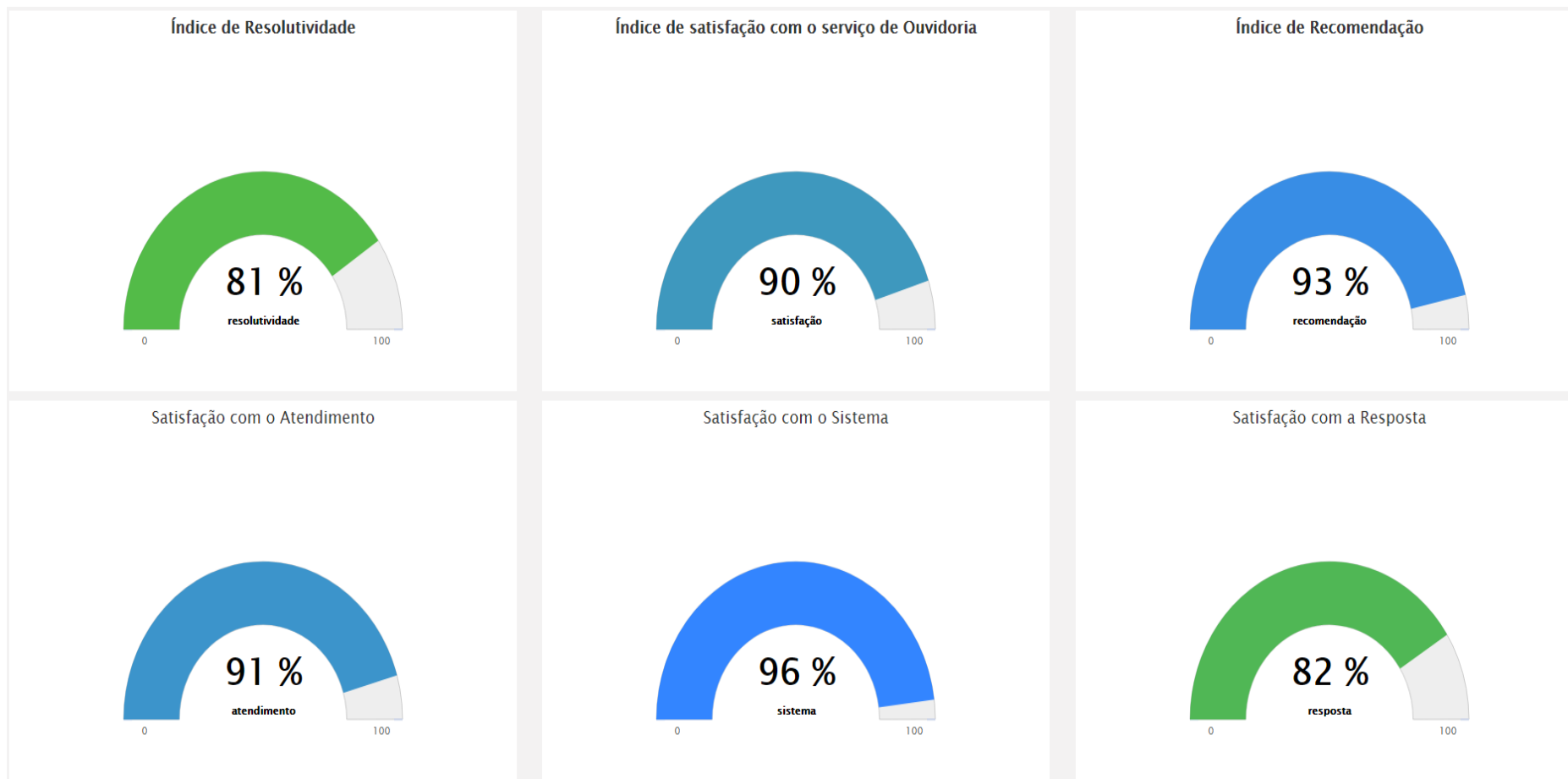




Em razão da Pandemia de Corona Vírus, o atendimento presencial foi temporariamente suspenso, ficando a internet e telefone como melhores opções de acesso para a comunidade.

## ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

Posição	Órgão	Resolutividade ^ v	Qtd. Manifestações ^ v
1º	RA-CAND (RA XIX)	98%	293
2º	RA-RFI (RA XVIII)	98%	595
3º	RA-SANT (RA XIII)	94%	792
4º	RA-RFII (RA XXI)	94%	292
5º	RA-TAG (RA III)	93%	1921
6º	RA-BRAZ (RA IV)	93%	830
7º	RA-JB (RA XXVIII)	92%	251
8º	RA-SIA (RA XXIX)	91%	51
9º	RA-IPAP (RA XXVIII)	88%	489
10º	RA-SUDO (RA XXII)	86%	507
11º	RA-GAMA (RA III)	81%	951
12º	RA-CRUZ (RA XII)	81%	440
13º	RA-VARJ (RA XXIII)	80%	56
14º	RA-NB (RA VIII)	80%	189
15º	RA-SOBRII (RA XXVII)	70%	437
16º	RA-PLAN (RA VI)	70%	1047
17º	RA-PAR (RA VIII)	68%	707
18º	RA-LN (RA-XVIII)	62%	192
19º	RA-FERC (RA XXXII)	61%	40
20º	RA-SAO (RA-XIV)	60%	263
21º	RA-GUAR (RA XI)	59%	1005
22º	RA-AC (RA XX)	58%	511
23º	RA-SAM (RA XIII)	57%	1111
24º	RA-SOBR (RA VI)	57%	478
25º	RA-ARNQ (RA XXXIII)	54%	155



### **ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO EXERCÍCIO DE 2020**

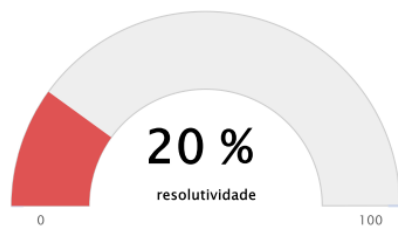
Apesar das limitações decorrentes da Pandemia de Corona Vírus, a qualidade do atendimento e a satisfação com os serviços aumentaram, em decorrência da adequada gestão das demandas e compromisso em sua execução.

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

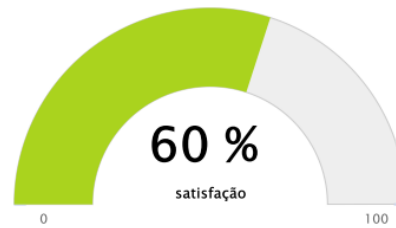


## Índices em 31/12/2018.

Índice de Resolutividade



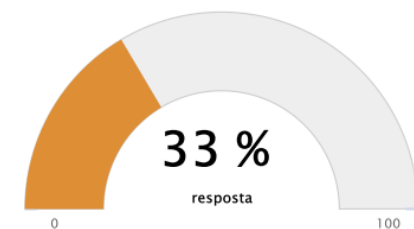
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



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**