



# OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

Relatório Anual 2019

*OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ – RA- X*



# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ

---

**Período de 01/01/2019 a 31/12/2019**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administradora Regional: Luciane Gomes Quintana



---

## **Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Guará**

Realizado pela Ouvidora Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro

### **Equipe**

Mahiana Carine Ferreira da Silva



## INTRODUÇÃO

---

### Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

### Papel das Ouvidorias

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-geral.

As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

## CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

---

### Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

### Ligue 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

### Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional do Guará para atendê-lo.

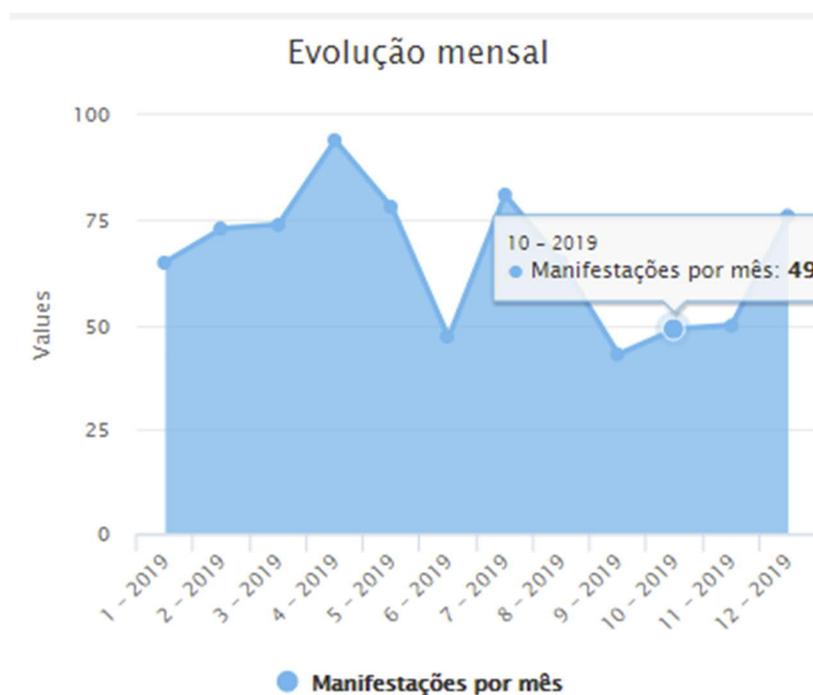
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.



## DADOS ESTATÍSTICOS

Levantamentos das manifestações recebidas via Sistema de Ouvidoria Integrada do Distrito Federal – OUV/DF nesta Administração Regional, no ano de 2019:

### 1- Total de Manifestações Recebidas:



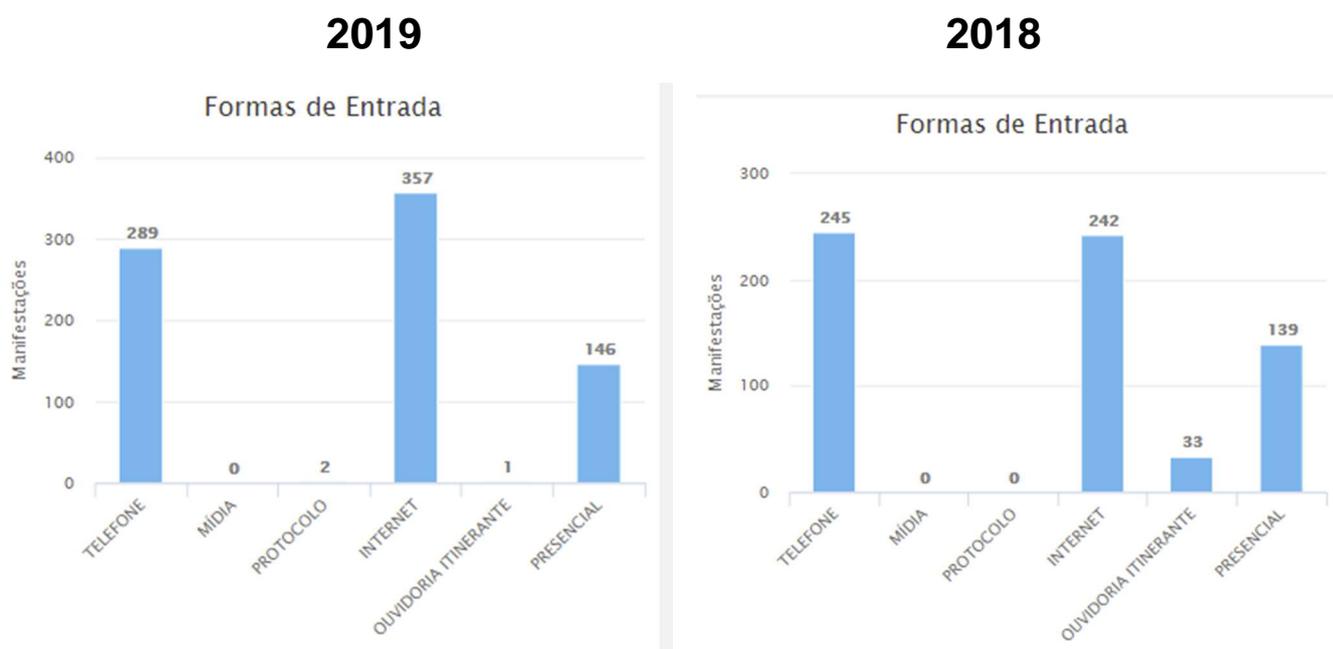
No ano de 2019 foram registradas para resposta desta Administração Regional do Guará um total de 795 (setecentos e noventa e cinco) manifestações, com uma média mensal de 66 manifestações/mês, com maior pico em Abril com 94 (noventa e quatro) demandas, seguido de Julho com 81 (oitenta e uma) demandas, e Dezembro com 86 (oitenta e seis) demandas. Se comparado com o ano de 2018 ( 659 manifestações), em 2019 houve aumento de 1,15 % de demandas registradas a mais, o que demonstra o aumento e confiança na participao da sociedade no levantamento das necessidades regionais e a importância das Ouvidorias Seccionais nestes atendimentos.



## DADOS ESTATÍSTICOS

### 2 – Total de Manifestações por Canal de entrada:

No gráfico abaixo está demonstrado as formas de entrada (telefone, internet, presencial, protocolo e itinerante) das demandas/manifestações recebidas na Administração Regional do Guará – RA X, no ano de 2019:



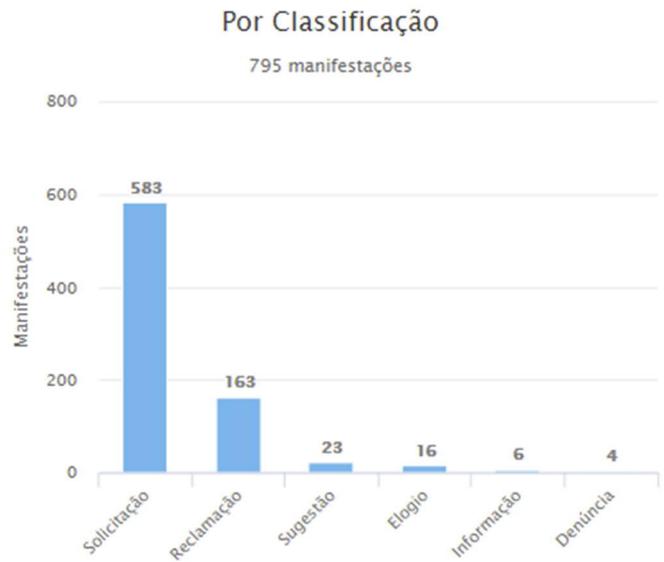
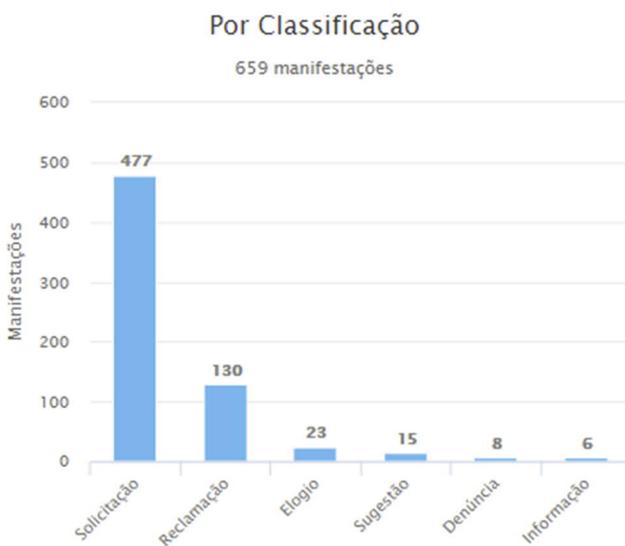
Em quantidade totais, em 2019, foram registradas 289 (duzentos e oitenta e nove) manifestações pela Central telefônica 162, 357 (trezentos e cinquenta e sete) pela internet, 146 (cento e quarenta e seis) manifestações presenciais, 1 ouvidoria itinerante e 2 via protocolo. Se comparado ao ano de 2018 houve um leve aumento, sendo possível identificar que o atendimento via telefone, internet e presencial continuam sendo as ferramentas de maior confiança dos usuários de Ouvidoria.



### 3 – Total de Manifestações por Classificação

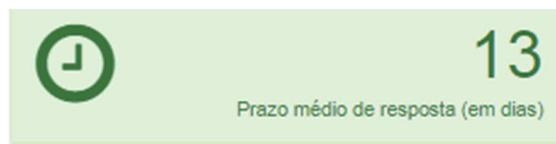
2018

2019

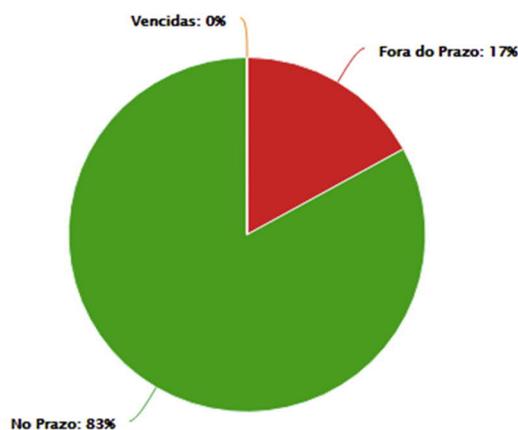


No ano de 2019, continuam prevalecendo a solicitações de serviço, com 583 (quinhentos e oitenta e três), seguido das Reclamações com 163 (cento e sessenta e três), seguido de sugestões com 23 (vinte e três), Elogio com 16 (dezesseis), Pedido de Informação com 6 (seis) e apenas 4 (quatro) denúncias, mantendo um leve aumento com relação ao ano de 2018.

### 4- Índice de cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria Seccional:



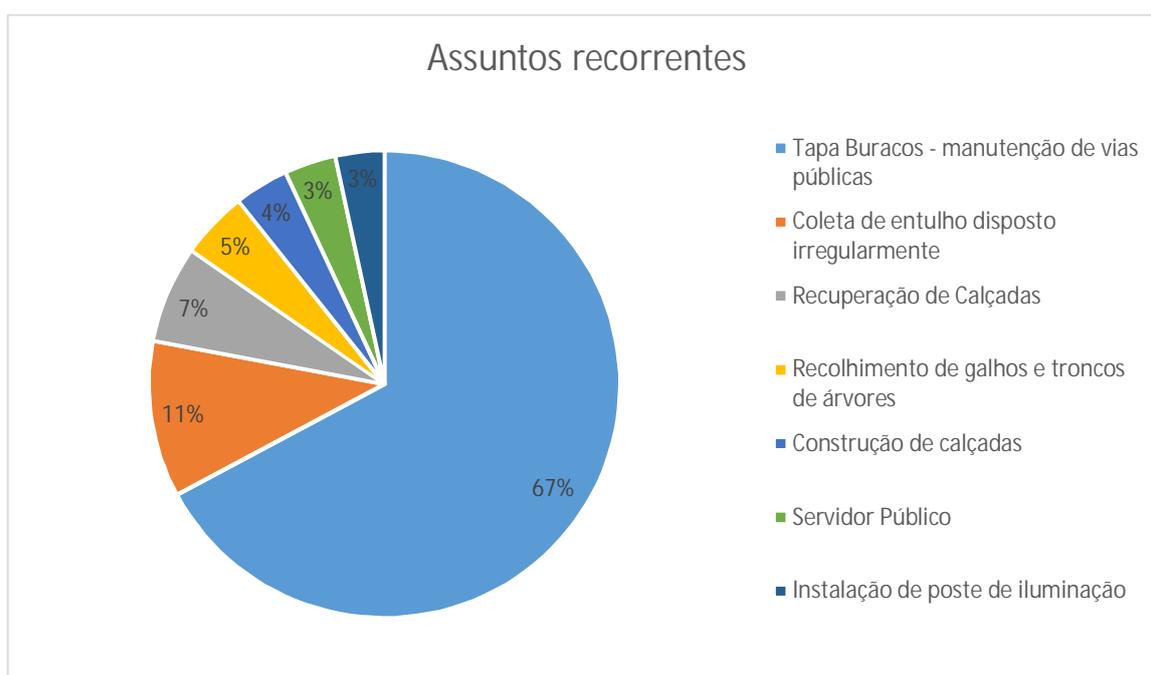
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta





O prazo médio de respostas através do sistema de ouvidoria – SIGO-DF, no ano de 2019 foram 13 dias. Com 88% das demandas respondidas dentro do prazo, contra 17% respondidas fora do prazo, devido a mudanças organizacionais da equipe de trabalho que ocasionaram atrasos nos prazos finais.

## 5 – Assuntos mais recorrentes e demandados:



No ano de 2019, as maiores demandas apresentadas foram em sua maioria relacionadas à infraestrutura pública: limpeza urbana, servidor público, manutenção de vias públicas, recuperação e construção de calçadas e espaços públicos, iluminação pública.

Registramos que no citado ano algumas demandas foram mais recorrentes, tais como: Tapa Buracos – Manutenção de vias públicas ( com 360 demandas), seguido por Coleta de entulho disposto irregularmente ( 58 manifestações), Recuperação de calçadas (36 manifestações), Recolhimento de galhos e troncos ( 25 manifestações), Construção de calçadas ( 20 manifestações), Servidor Público (19 manifestações) e Instalação de poste de iluminação (com 18 manifestações).



## 6 – Índice de Resolutividade

Resolutividade de Administração Guará – RA X



Do total de manifestações registradas nos canais de Ouvidoria no ano de 2019, do Total de manifestações respondidas (795), 552 manifestações (55%) foram avaliadas, com 57% das demandas dadas como resolvidas.

## 7 - Índice de Satisfação com o atendimento de Ouvidoria:

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria





## 8 - Total de Manifestação recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão:



No quarto trimestre de 2019 foram solicitados 34 ( trinta e quatro ) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

## 9. Períodos Trimestrais Comparados:

Item/Período	2018	2019
<b>Total de Manifestações</b>	<b>659</b>	<b>795</b>
<b>Atendimento Presencial</b>	<b>139</b>	<b>146</b>
<b>Resolutividade</b>	<b>33%</b>	<b>57%</b>

## 9. Procedimentos adotados para solução das demandas:

Todas as demandas recebidas na Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Guará são encaminhadas aos setores responsáveis pela prestação dos serviços via processo no Sistema de Eletrônico de Informações – SEI garantindo assim a segurança das informações e agilidade prestação de serviços.

A Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Guará no ano de 2019 ampliou o pós-atendimento para tratamento das manifestações assinaladas como “não resolvidas”, objetivando identificar o que motivou a insatisfação e melhorando os procedimentos desde o recebimento das demandas até a prestação dos serviços, ocasionando em melhora de resolutividade e satisfação com o serviço de ouvidoria.