



RELATÓRIO DE OUVIDORIA - 2º TRIMESTRE DE 2019
OUVIDORIA SECCIONAL DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO
GUARÁ – RA X



OUVIDORIA



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ – RA X



Período de 01/04/2019 a 30/06/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administradora Regional: Luciane Gomes Quintana





ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ – RA X



Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Guará

Everton Leitão





Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para a organização da comunicação entre o cidadão e o Governo, que garante a participação popular, a transparência e auxilia na eficiência da prestação dos serviços públicos.

Os dados publicados neste relatório trimestral foram obtidos no Sistema de Ouvidoria Integrada do Distrito Federal – OUV/DF.

Nossos Canais de Atendimento ao Cidadão

Internet

O cidadão pode registrar suas manifestações pelo endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

Ligue 162

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

Presencial

Administração Regional do Guará no endereço Área Especial S/N - CAVE - Guará II (próximo da Feira Permanente do Guará).

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



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ – RA X

LEVANTAMENTO E TRATAMENTO DOS DADOS

Levantamentos das manifestações recebidas via Sistema de Ouvidoria Integrada do Distrito Federal – OUV/DF nesta Administração Regional.

1. Total de manifestações recebidas:



No mês de abril foram recebidas 94 (noventa e quatro) manifestações, no mês de maio foram registradas 78 (setenta e oito) manifestações e por último no mês de junho foram enviadas 47 (quarenta e sete) manifestações, perfazendo o total de 219 (duzentos e dezenove) manifestações no segundo trimestre do corrente ano, quantidade semelhante a do primeiro trimestre que foi de 212 (duzentos e doze), o que demonstra a regularidade na participação da sociedade no levantamento das necessidades regionais e a importância das Ouvidorias Seccionais nestes atendimentos.

No período em questão verifica-se uma redução na quantidade de manifestações, resultado do tratamento dado as demandas registradas pelo cidadão como “não resolvidas” e que esta Ouvidoria Seccional contactou estes moradores para solucionar definitivamente suas necessidades, evitando novas manifestações para os mesmos serviços não realizados.





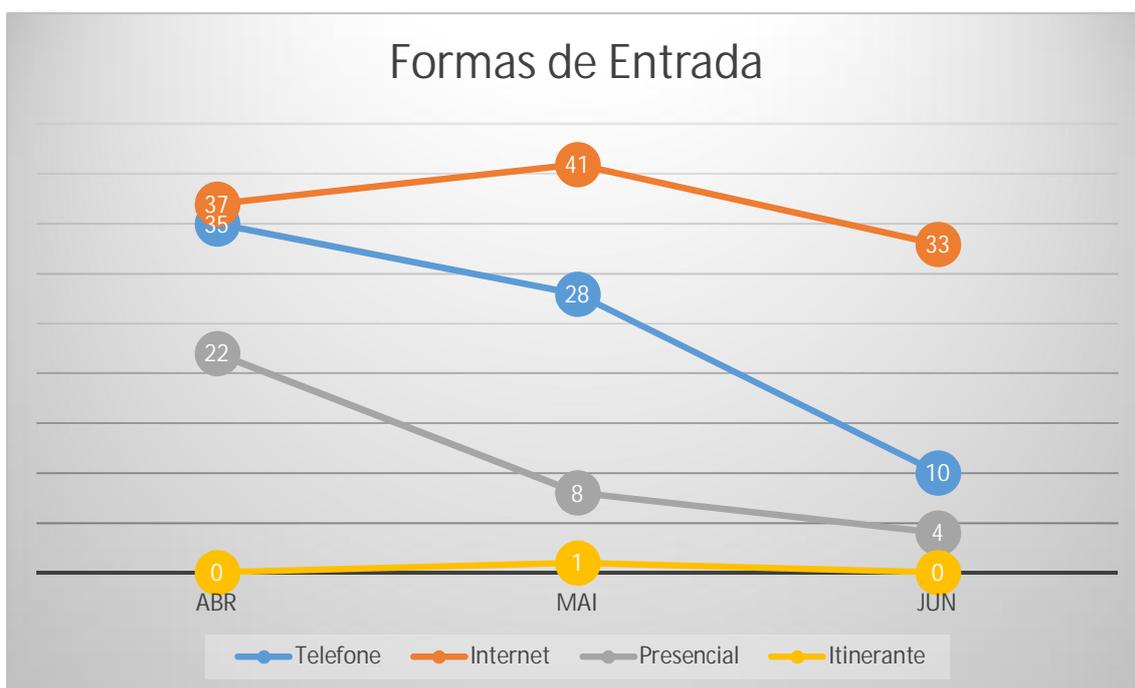
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ – RA X



Sendo assim, percebeu-se uma redução quantitativa, mas, uma evolução mensal qualitativa no total de manifestações.

2. Total de manifestações por canais 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:



Em quantidade totais, foram atendidas 73 (setenta e três) manifestações pelo telefone, 111 (cento e onze) pela internet, 34 (trinta e quatro) presenciais e apenas uma ouvidoria itinerante.

Neste segundo semestre sobressaíram novamente o atendimento via telefone, internet e presencial como as ferramentas de maior confiança dos usuários de Ouvidoria.

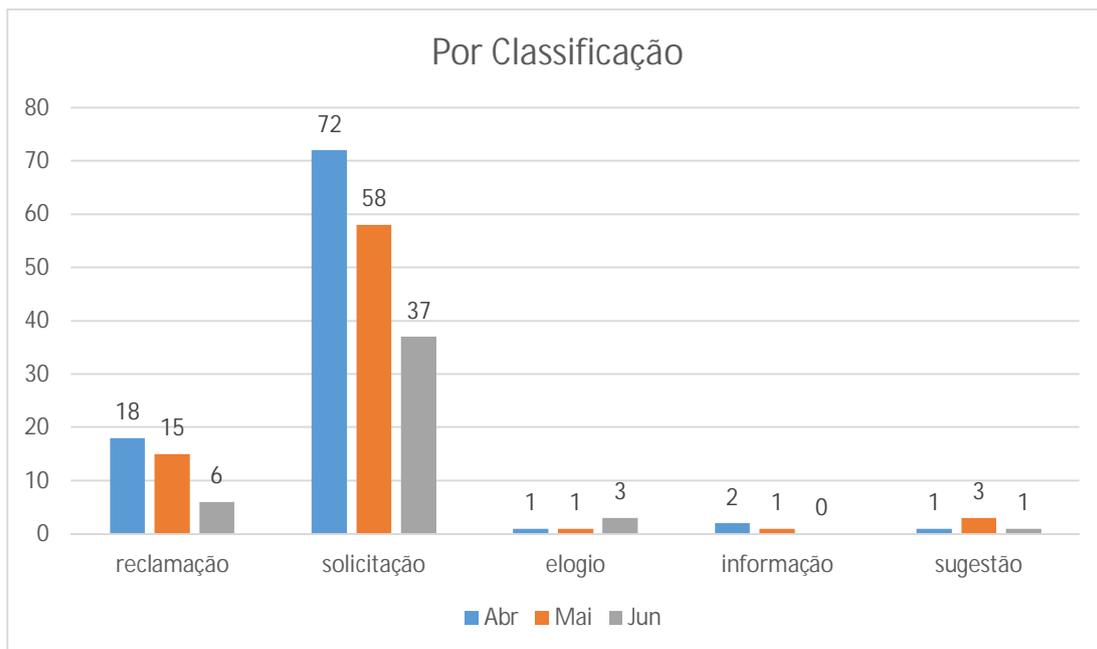




ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ – RA X

3. Total de manifestações por classificação:

No gráfico abaixo está demonstrado as classificações definidas (reclamação, solicitação, elogio, informação e sugestão) para as demandas/manifestações recebidas na Administração Regional do Guará – RA X:



No segundo trimestre deste ano foram recebidas um total de 167 (cento e sessenta e sete) manifestações de “solicitação” dos serviços disponibilizados pela Administração Regional, média 55 (cinquenta e cinco) demandas/mês. Importante registrar que embora tenhamos recebido 39 (trinta e nove) manifestações de “reclamação”, neste tipo de manifestação houve considerável redução no último mês, em virtude do contato realizado com os moradores insatisfeitos para solução dos problemas e conseqüente redução de demandas recorrentes.

As demais definições não tiveram quantidades expressivas e no referido período não registramos nenhuma “denúncia”.

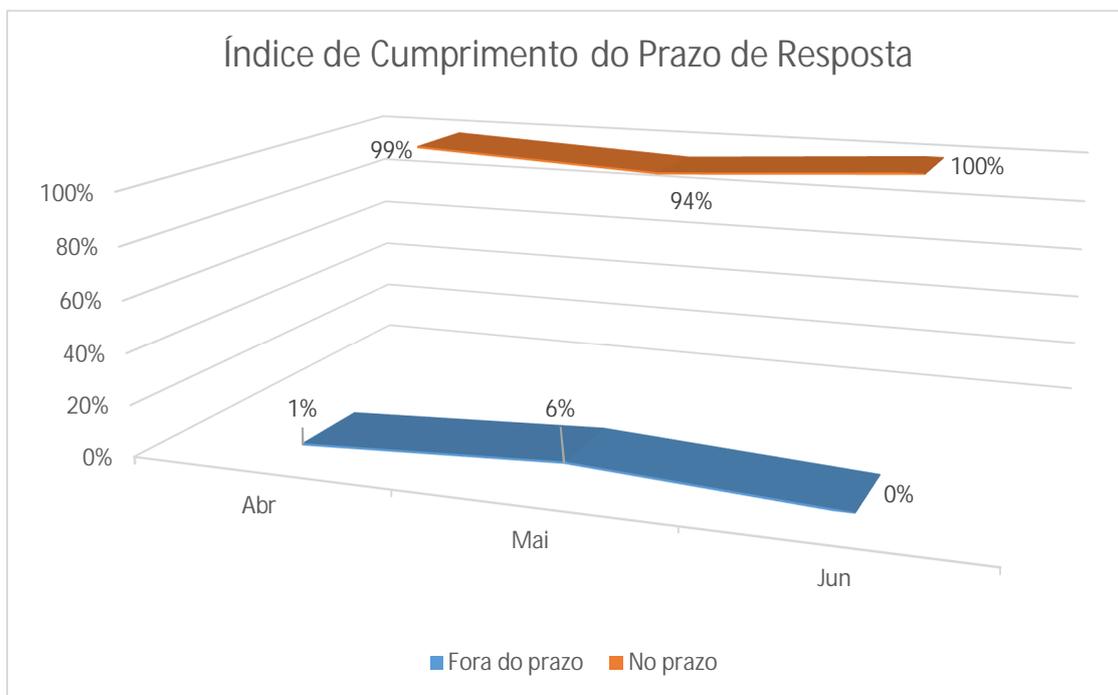




ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ – RA X

4. Índice de cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria Seccional:

No gráfico abaixo está demonstrado o percentual de manifestações recebidas e que a Ouvidoria Seccional cumpriu o prazo de resposta estabelecido em legislação específica:

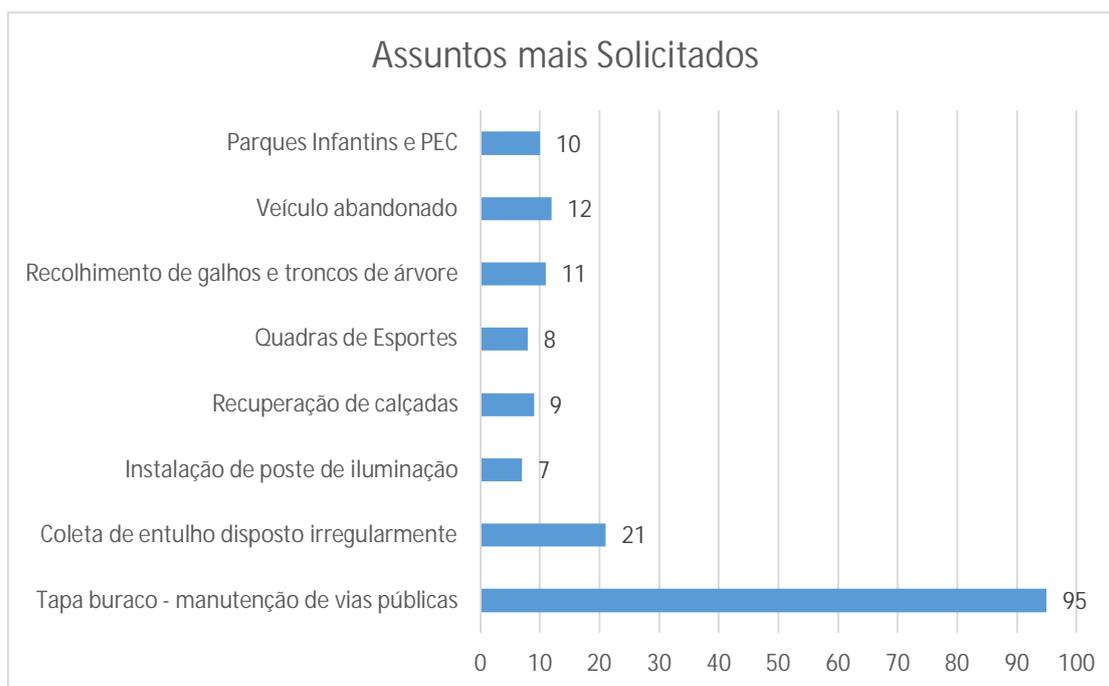


Registramos que reestabelecida a rotina de trabalhos nesta Ouvidoria Seccional em razão de mudanças organizacionais ocorridas no mês de maio, já no mês de junho 100% das manifestações tiveram suas respostas encaminhadas dentro do prazo estabelecido.



5. Assuntos mais recorrentes e demandados:

Neste segundo trimestre de 2019, as maiores demandas apresentadas foram relativamente à infraestrutura pública: limpeza urbana, manutenção de vias públicas, ampliação da iluminação pública, recuperação de calçadas e espaços públicos.



Registramos que no citado período algumas demandas foram mais recorrentes, tais como: recolhimento de galhos e troncos de árvore e tapa buraco – manutenção de vias públicas. A solicitação de coleta de entulho disposto irregularmente também é uma demanda recorrente, entretanto, por motivos diversos.

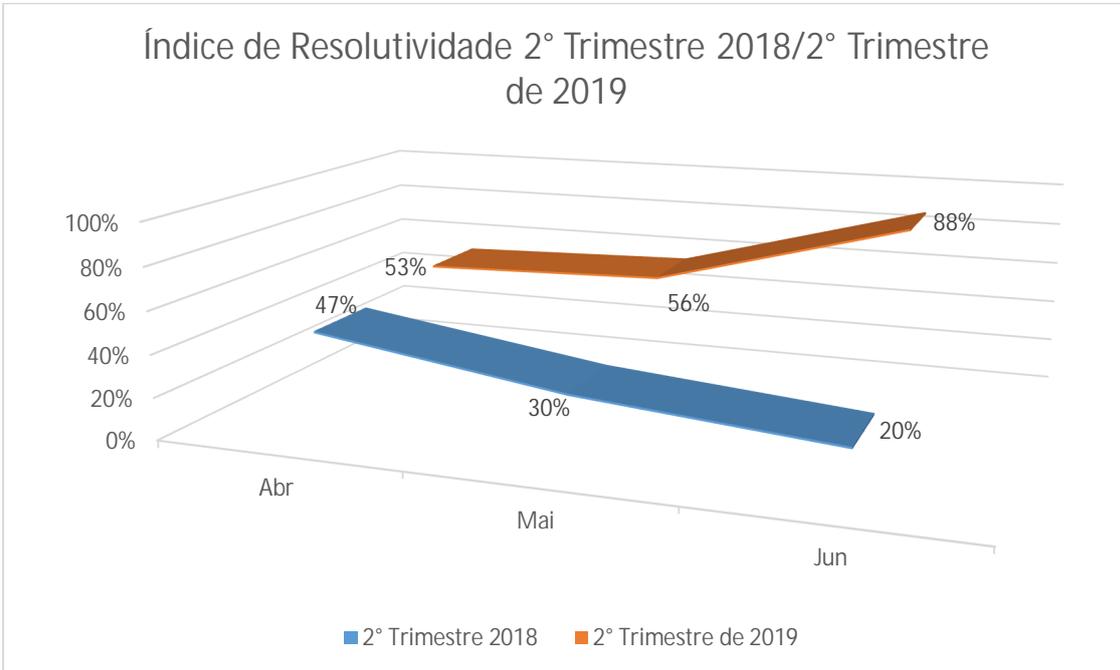
Quanto aos veículos abandonados, esclarecemos que todos os veículos em condições de abandono já foram catalogados e está sendo organizada uma grande operação que será realizada em todo o Distrito Federal para recolhimento destes veículos.



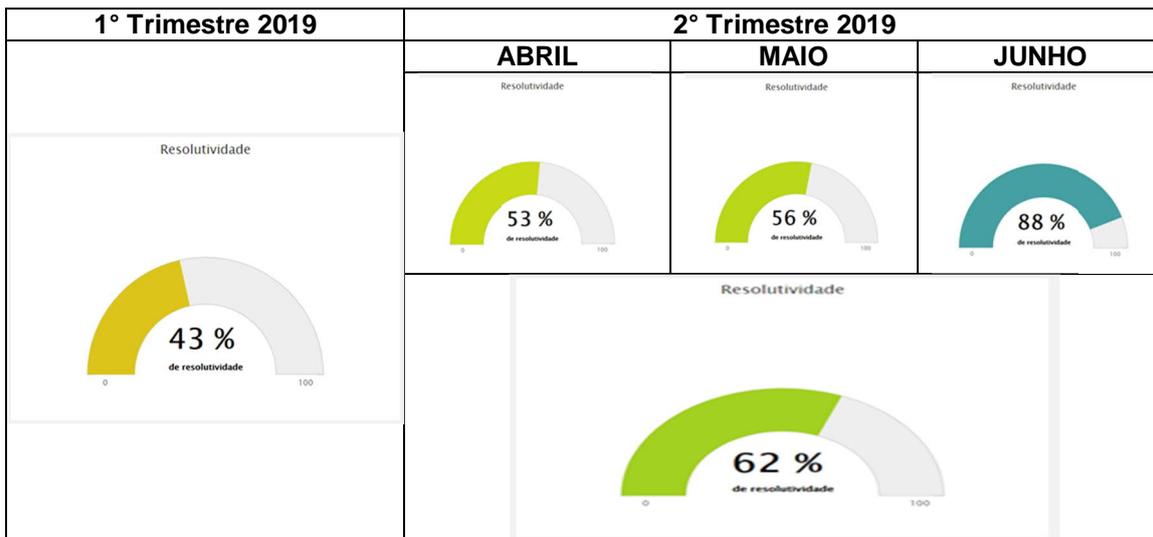
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ – RA X

6. Índice de Resolutividade:

6.1. Períodos Trimestrais Comparados:



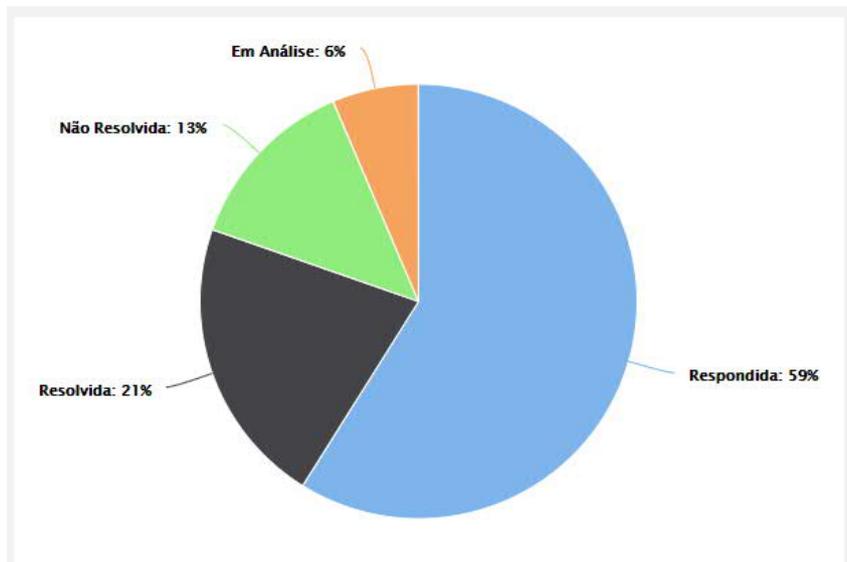
6.2. Resolutividade 1º Semestre de 2019:





ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ – RA X

6.3. Participação na Pesquisa de Satisfação – 2º Trimestre 2019:



Importante registrar o aumento constante no percentual de resolutividade desde o primeiro semestre deste ano, chegando à 88% de resolutividade no mês de junho/2019, bem como, se comparado o segundo trimestre deste ano com o mesmo período do ano de 2018.

Do total de manifestações registradas nos canais de Ouvidoria no segundo semestre de 2019, em 34% a Pesquisa de Satisfação foi respondida e 62% assinalaram que a demanda foi resolvida.

7. Índice de Satisfação com o atendimento de Ouvidoria:





ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ – RA X



8. Total de Manifestação recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão:



Acesso à
Informação

Os 02 (dois) pedidos de acesso à informação solicitados no segundo trimestre de 2019 foram devidamente respondidos.

9. Períodos Trimestrais Comparados:

Item/Período	2º Trimestre 2018	2º Trimestre 2019
Total de Manifestações	192	219
Satisfação com a Ouvidoria	61%	68%
Resolutividade	32%	62%

10. 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 continuará ampliando o pós-atendimento para tratamento das manifestações assinaladas como “não resolvidas”, objetivando identificar o que motivou a insatisfação e melhorar os procedimentos desde o recebimento das demandas até a prestação dos serviços.

