



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

3° Trimestre de 2019

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ – RA- X



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ

Período de 01/07/2019 a 30/09/2019

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

Éverton Ciqueira Leitão

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 nos 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.

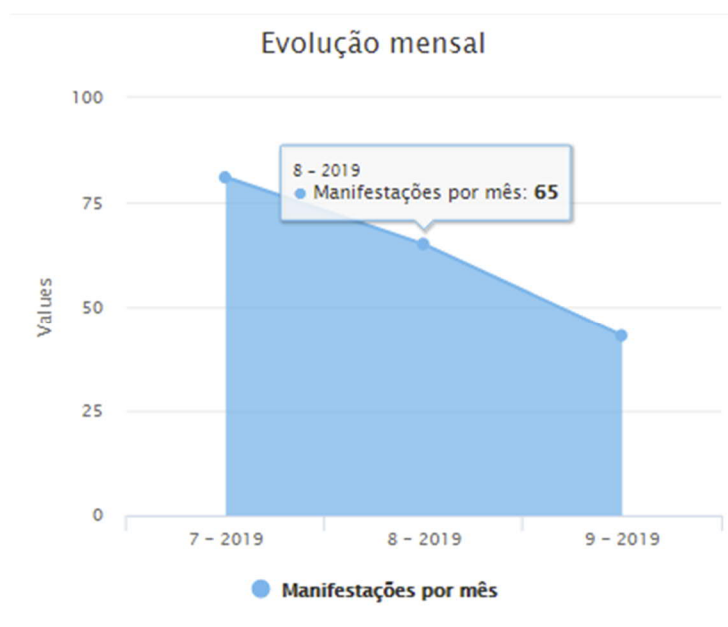
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.



DADOS ESTATÍSTICOS

Levantamentos das manifestações recebidas via Sistema de Ouvidoria Integrada do Distrito Federal – OUV/DF nesta Administração Regional, no 3º Trimestre de 2019:

1- Total de Manifestações Recebidas:



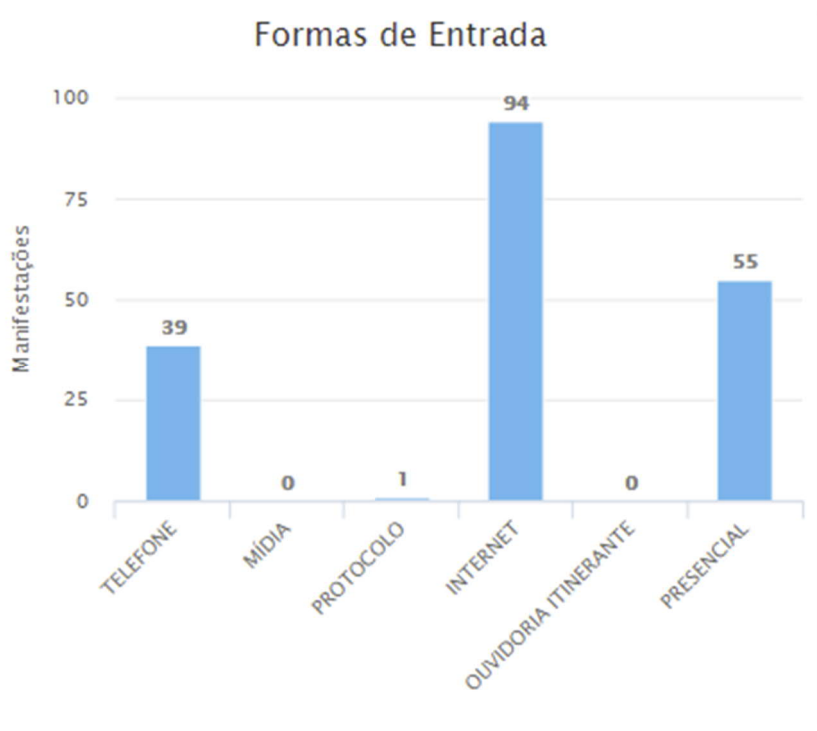
No mês de Julho foram recebidas 81 (oitenta e uma) manifestações, no mês de Agosto foram registradas 65 (setenta e cinco) manifestações e por último no mês de Setembro foram enviadas 43 (quarenta e três) manifestações, totalizando 189 (cento e oitenta e nove) manifestações no terceiro trimestre do corrente ano, com uma leve diminuição comparada ao segundo trimestre que foram de 219 (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 contatou estes moradores para solucionar definitivamente suas necessidades, evitando novas manifestações para os mesmos serviços não realizados.

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 3 Trimestre de 2019:



Em quantidade totais, foram registradas 39 (trinta e nove) manifestações pelo telefone 162, 94 (noventa e quatro) pela internet, 55 (cinquenta e cinco) presenciais. Neste terceiro trimestres sobressaíram novamente o atendimento via telefone, internet e presencial como as ferramentas de maior confiança dos usuários de Ouvidoria.

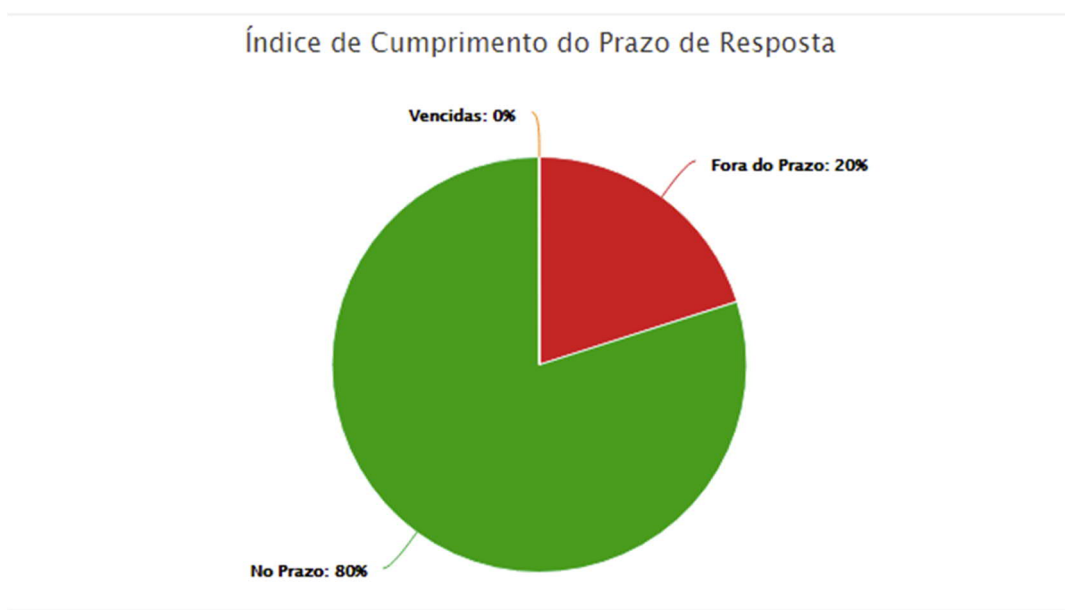
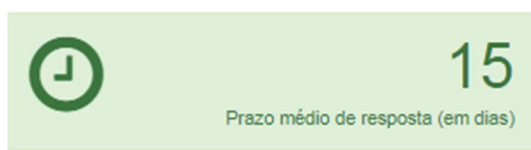
3 – Total de Manifestações por Classificação





No terceiro trimestre de 2019, foram recebidas um total de 147 (cento e quarenta e sete) manifestações de “solicitação” dos serviços disponibilizados pela Administração Regional, média 49 (quarenta e nove) demandas/mês. Importante registrar que embora tenhamos recebido 30 (trinta) manifestações de “reclamação”, neste tipo de manifestação houve redução do segundo trimestre para o terceiro trimestre, em virtude do contato realizado com os moradores insatisfeitos para solução dos problemas e conseqüente redução de demandas recorrentes, tivemos apenas 1 denúncia, 1 pedido de acesso à informação, 5 sugestões e 5 elogios.

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



O prazo médio de respostas através do sistema de ouvidoria – SIGO-DF, nesse 3º trimestre foram 15 dias. Havendo uma diminuição de 20% das demandas respondidas dentro do prazo, comparada ao 2º trimestre de 2019, devido mudanças organizacionais da equipe de trabalho de áreas finalísticas, que ocasionaram atrasos nos prazos finais.



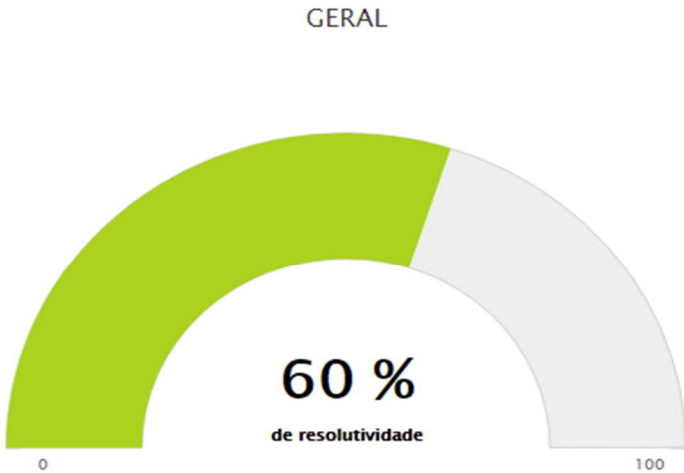
5 – Assuntos mais recorrentes e demandados:

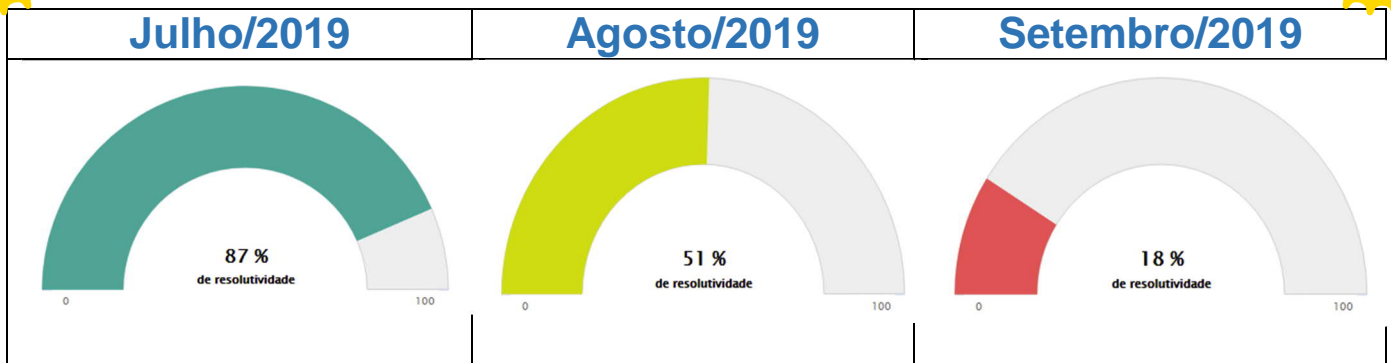


Neste terceiro trimestre de 2019, as maiores demandas apresentadas foram em sua maioria relacionadas à infraestrutura pública: limpeza urbana, manutenção de vias públicas, recuperação e construção de calçadas e espaços públicos.

Registramos que no citado período algumas demandas foram mais recorrentes, tais como: Tapa Buracos – Manutenção de vias públicas (com 69%), seguido de Serviços prestados por órgão do GDF, Recuperação de calçadas (que tiveram basicamente a mesma porcentagem de 7 e 6%), com as outras demandas com a mesma porcentagem de 5%

6 – Índice de Resolutividade

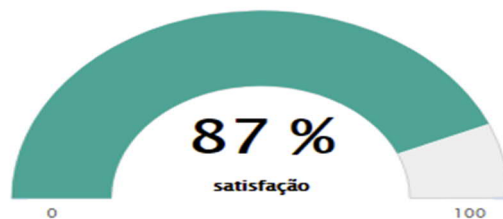




Do total de manifestações registradas nos canais de Ouvidoria no terceiro trimestre de 2019, em 85% a Pesquisa de Satisfação foi respondida e 60% assinalaram que a demanda foi resolvida, havendo um decréscimo na resolutividade nos meses de Agosto e Setembro/2019.

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 terceiro trimestre de 2019 foram solicitados 18 (dezoito) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.



9. Períodos Trimestrais Comparados:

Item/Período	3º Trimestre 2018	3º Trimestre 2019
Total de Manifestações	125	189
Atendimento Presencial	38	55
Resolutividade	19%	60%

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 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.