

# RELATÓRIO DO 3º TRIMESTRE


Ouvidoria da  
Administração Regional do Guará

20

22

 [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)

 Central 162

 Presencialmente - Administração Regional do Guará

# SUMÁRIO

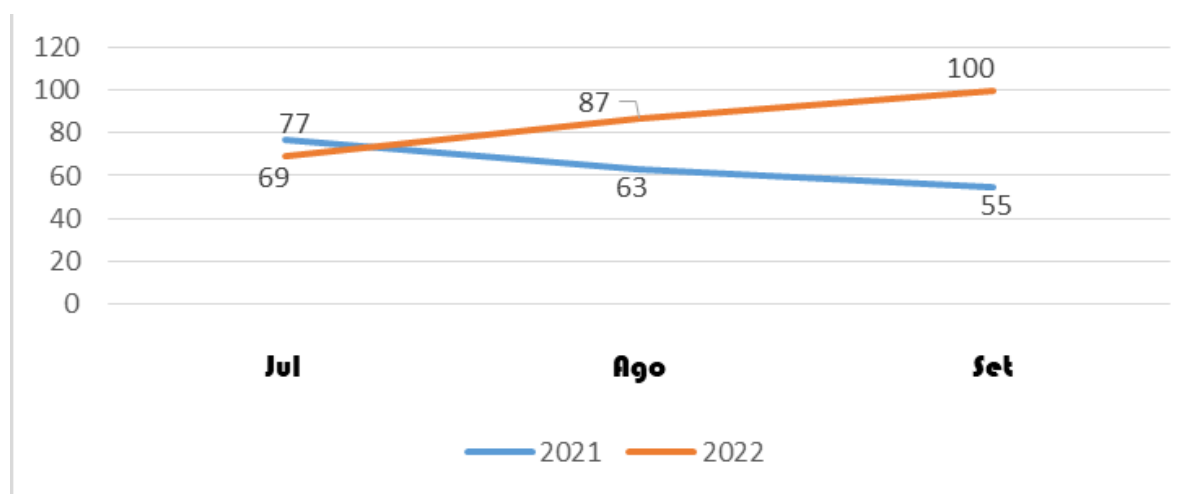
- 03** Nossos Registros
- 04** Nossos Atendimentos
- 05** Nossos Assuntos
- 06** Nossos Projetos
- 09** Nossas Capacitaes
- 11** Aes Extraprojetos

# NOSSOS REGISTROS

# 256

3º trimestre /2022

Crescimento de  
**31%**  
comparado ao 3º trimestre de 2021



## Nossos canais



**135**  
52%



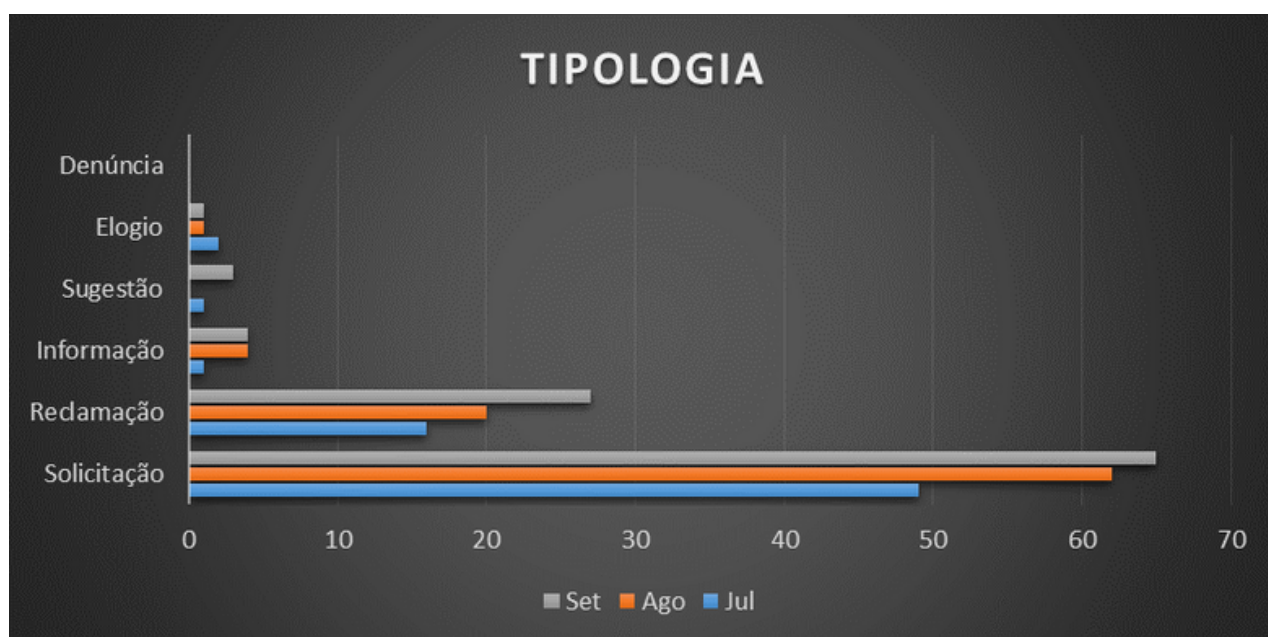
**66**  
26%



**39**  
15%

# NOSSOS ATENDIMENTOS

## 68% Solicitações



## INDICADORES

### 3º Trimestre de 2021

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



### 3º Trimestre de 2022

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



# NOSSOS ASSUNTOS

Durante o 3º trimestre, os 5 assuntos mais recorrentes, representaram 61,32% de todas as manifestações registradas nesse período, na Administração Regional do Guará. A diminuição da resolutividade com relação ao Tapa Buracos, ocorreu devido a períodos de falta de insumo pela NOVACAP, e troca de todos os colaboradores reeducando do sistema prisional pela FUNAP, que prejudicou a manutenção das vias públicas e a manutenção de calçadas.






ASSUNTOS	QTD	RESOLUTIVIDADE	SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES
TAPA BURACOS	87 (45%)	30%	75	12
COLETA DE ENTULHOS	25 (13%)	70%	24	1
COLETA DE INSERVÍVEIS	24 (12%)	100%	23	1
COLETA DE GALHOS E TRONCOS	12 (6%)	100%	12	0
MANUTENÇÃO DE CALÇADAS	9 (4%)	0%	7	0

# NOSSOS PROJETOS

---

Desenvolvemos 3 projetos com relação aos assuntos mais demandados na Administração Regional do Guará:

**1 - Projeto de Mapeamento, Acompanhamento e Gestão da manutenção de Tapa Buracos nas vias públicas do Guará, através do Google Maps:** A proposta é o mapeamento dos buracos pelo Google Maps, de toda região administrativa do Guará, com ação conjunta da equipe de diretoria de obras, e com a equipe de ouvidoria, que serão responsáveis em alimentar as informações no mapa, com a localização georeferenciada, através dos protocolos de ouvidoria e/ou levantamento pela área técnica, com utilização de marcadores, no mapa, definidos por cores a fim de identificar a situação:

-  Buracos críticos e vias principais de grande circulação;
-  Levantamentos in loco e/ou protocolo de ouvidoria com fotos;
-  Levantamentos e/ou protocolo de ouvidoria sem foto;
-  Manutenção de tapa buraco realizado;
-  Vias que necessitam de Recapeamento

Para cada marcador há o preenchimento de um quadro com endereço completo do local, data do levantamento e/ou protocolo de ouvidoria e observações que se fizer necessária. Na medida que a manutenção é realizada, a equipe da diretoria de obras fica responsável por alterar o marcador para cor verde, com a data da conclusão e anexar foto da manutenção.

O intuito da ação é aprimorar ações mais eficazes de gestão das manutenções, já que pelo mapa será possível gerar relatório, verificar áreas críticas, áreas mais demandadas, otimizar o uso de massa asfáltica por região, planejamento da quantidade de massa asfáltica a ser utilizada, e até mesmo compartilhar o mapa com a NOVACAP para ações conjuntas na região administrativa, aumentando assim a resolutividade e diminuindo o número de registros de tapa buracos.

**INDICADOR-CHAVE****ATIVIDADE / PROJETO****DADOS / RESULTADOS**

Aumentar a Resolutividade do assunto Tapa Buracos de 2021 e de 2022 > 56%

- Realização contínua e diária de novas demandas de manutenção de tapa buracos na ferramenta e gestão nas manutenções realizadas
- Pós - atendimento de atendimento das demandas

Aumento das áreas com manutenção de tapa buracos, e aumento da resolutividade tanto em 2021 ( aumentou para 67%) quanto 2022 até 30/09 (alcançamos 63%).

Parcerias com outros órgãos para manutenção das vias públicas - tapa buracos

- Realização contínua e diária de novas demandas na ferramenta
- Apresentação de dados do relatório trimestral a fim de auxiliar no desenvolvimento de ações de planejamento.
- Parcerias com NOVACAP, atuando nas áreas críticos e vias de grande circulação mapeadas através da ferramenta;
- Parceria da mão de obra do Projeto Mãos Dadas, da Secretaria de Administração Penitenciária (Seape) e maquinários do DER

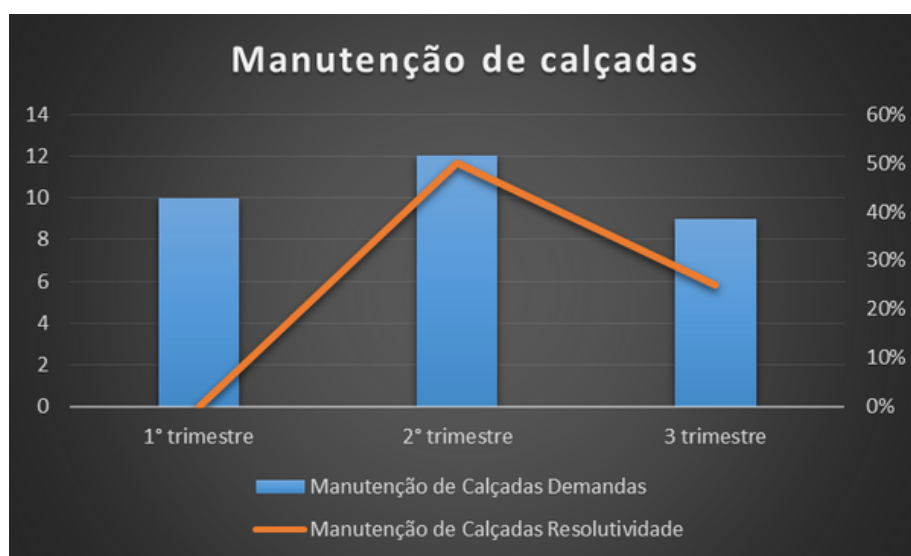
Reuniões de alinhamento de rotina junto à Diretoria de Obras e priorização com relação ao assunto Tapa Buracos, por representar no 3º trimestre 34% das demandas de ouvidoria.

Reuniões realizadas em Agosto com a Administradora Regional, Ouvidoria e a equipe técnica para execução de força tarefa para atender várias reclamações de tapa buracos, decorrente de vários contratemplos, que ocorreram devido períodos sem fornecimento de massa asfáltica, além de problemas com a contratação de caminhões.

Mutirões realizados pela Administração com 2 equipes executando a manutenção dos locais com maiores reclamações.

## 2- Projeto de melhora no índice de resolutividade de recuperação/ construção de calçadas:

A proposta é aumentar a resolutividade, com intuito de atingir a meta maior que 35% para esse assunto recorrente, diminuindo por consequência a insatisfação e os índices, com objetivo de chegar a menor que 30% de reclamações, através de levantamento e acompanhamento específico de todas as demandas de recuperação de calçadas não resolvidas em 2021 e alinhamento das ações junto a área técnica através de cronograma cronológico para a realização das demandas e alinhamento institucional, entre os órgãos públicos envolvidos no processo de manutenção e construção de calçadas.



No primeiro trimestre de 2022, com o alinhamento das demandas e priorização da realização das demandas não efetuadas referente ao ano de 2021, tivemos um aumento de resolutividade 35% para 68%. sendo que as demandas referentes ao ano de 2022, ainda encontrava-se com resolutividade de 0%.

Já no segundo trimestre tivemos uma resolutividade de 50% do assunto de manutenção de calçadas, não tivemos reclamações referente ao assunto, sendo que já atingimos nesse trimestre a meta estabelecida no plano de ação anual, que é aumentar a resolutividade da manutenção de calçadas com valor  $> 35\%$  e reduzir o índice de insatisfação com o objetivo de chegar a  $< 30\%$ .

No terceiro trimestre tivemos uma queda na resolutividade do assunto, caindo para 25%, devido a troca de todos os colaboradores do sistema penitenciário, que compõe a mão de obra para realização do serviço, afetando diretamente a realização do serviço de manutenção de calçadas.



# NOSSAS CAPACITAÇÕES

---

**3 - Projeto de aumentar e capacitar a equipe de Ouvidoria:** A proposta é aumentar no mínimo mais 1 servidor na equipe e promover a capacitação do(s) assessor(es) no programa de formação continuada da Rede SIGO-DF, e treinar um substituto efetivo, que possa dar continuidade aos trabalhos de ouvidoria, na ausência ou troca de ouvidores, evitando que as demandas fiquem sem acompanhamento e tratamento, ocasionando vencimento do prazo de resposta ao cidadão.

1º Trimestre

## Aumento da Equipe de Ouvidoria

No 1º trimestre foi remanejada a servidora Pâmella Tatiane Ferreira da Silva da Coordenação de Administração Geral para compor a equipe de Ouvidoria, com treinamento da servidora ao sistema e rotina de trabalhos.

2º Trimestre

## Capacitação da equipe de Ouvidoria

Realização de vários cursos obrigatórios exigidos pela rede SIGO/DF, para a Certificação em Ouvidoria, pela equipe.

3º Trimestre

## Capacitação da equipe de Ouvidoria

Realização dos cursos para Certificação em Ouvidoria, de acordo com a disponibilidade oferecida no 3º trimestre.

Segue no quadro abaixo, os cursos obrigatórios para a Certificação em Ouvidoria, realizados até o 3º Trimestre pela equipe de Ouvidoria do Guará e quais faltam ser executados, relativo a cada servidor:

	MICHELLE BARBOSA GONÇALVES PINHEIRO	MAURÍCIO DE LIMA DIAS	PÂMELLA TATIANE FERREIRA DA SILVA
<b>Módulo I – Básico ( CURSOS EAD)</b>			
Formação em Ouvidoria	X	X	X
Transparência, Ética e Controle Social	X	X	
Assédio na Administração Pública	X	X	X
Ambientação para novos ouvidores	X	X	X
<b>Módulo II - Avançado</b>			
Gestão de conflitos em Ouvidoria	X	X	
Gestão de riscos e integridade	X	X	
Qualidade da resposta em Ouvidoria	X	X	
Gestão das informações e relatórios de ouvidoria	X		
Lei Geral de Proteção de Dados aplicados à Ouvidoria Pública	X		
Análise de denúncia no âmbito correccional	X	X	X
Planejamento estratégico em Ouvidoria	x		X
Atendimento inclusivo e acessível em ouvidoria	X	X	X
<b>Módulo III – Atualização (oficinas)</b>			
Atendimento em Ouvidoria (casos complexos)	X		
Relatórios de Ouvidoria			
Comunicação no ambiente de Ouvidoria			
Linguagem simples	X		X

# AÇÕES EXTRAPROJETOS

---

A Ouvidora da Administração Regional do Guará, participou nesse 3º Trimestre de treinamentos e capacitações para a implantação das Câmaras Regionais de Conciliação, participou de reuniões como membra do Grupo de Trabalho junto à Ouvidoria Geral de Qualidade da Resposta, e reuniões do Projeto Administração 24 horas que vai abranger todas as ouvidorias seccionais das Administrações Regionais, onde serão incluídos vários serviços que eram solicitados por meio de formulários nos protocolos e o cidadão solicitará através do sistema de Ouvidoria.

## Nossa Equipe

- Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro - Chefe de Ouvidoria
- Maurício de Lima Dias - Assessor técnico
- Pâmella Tatiane Ferreira da Silva - Assessora Técnica

