


# RELATÓRIO DO 4º 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

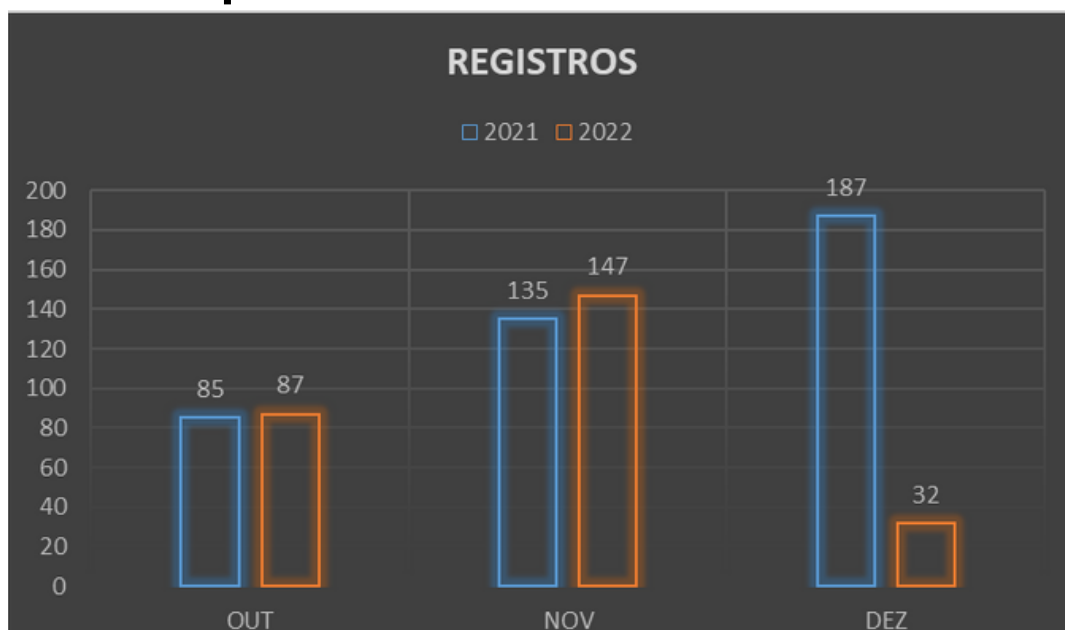
# 266

4º trimestre /2022

Houve um decréscimo de

# 34%

comparado ao 4º trimestre de 2021



## Nossos canais



**156**  
58%



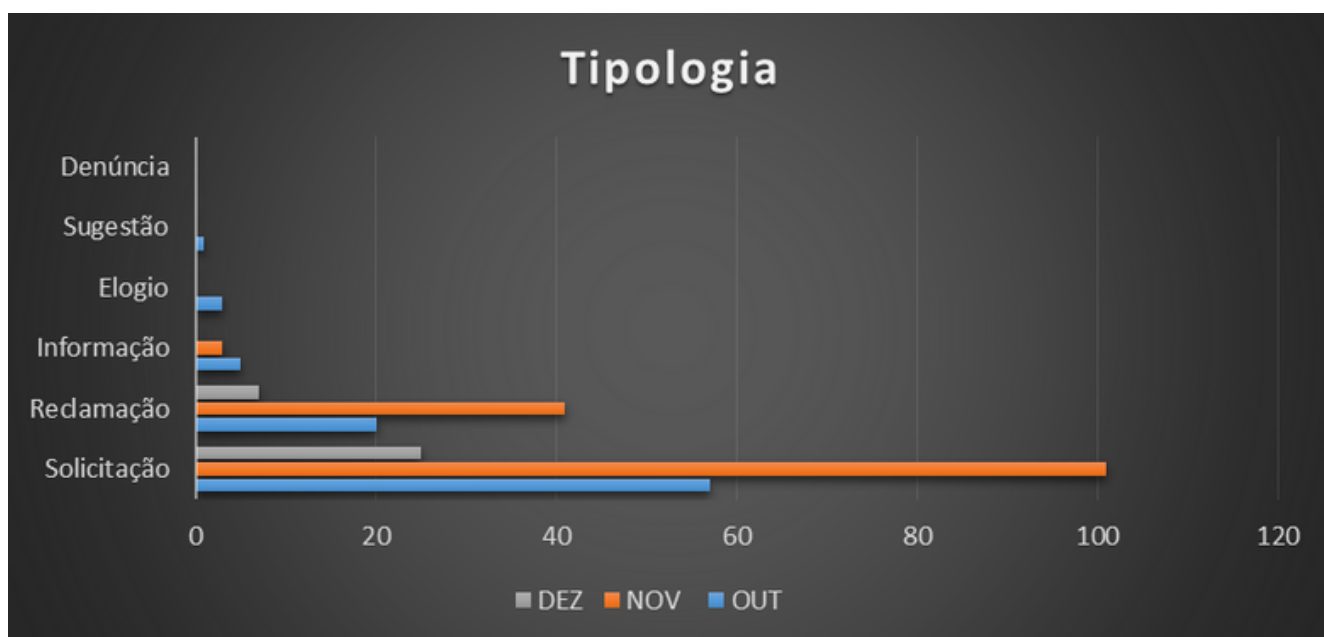
**56**  
21%



**45**  
17%

# NOSSOS ATENDIMENTOS

## 69% Solicitações



## INDICADORES

### 4º Trimestre de 2021

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



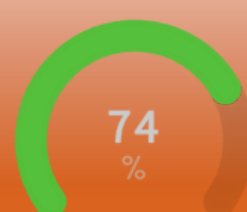
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



### 4º 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 4º trimestre, os 5 assuntos mais recorrentes, representaram 69,5% de todas as manifestações registradas nesse período, na Administração Regional do Guará. Houve um aumento da resolutividade de tapa buracos, com relação ao 3º trimestre de 2022. A Coleta de galhos e troncos não obtivemos resolutividade por parte do cidadão, apesar da mesma ter sido executada pela equipe de manutenção e zeladoria do Guará.






ASSUNTOS	QTD	RESOLUTIVIDADE	SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES
TAPA BURACOS	119 57%	51%	93	26
COLETA DE INSERVÍVEIS	22 10%	100%	22	0
COLETA DE GALHOS E TRONCOS	20 9%	0%	17	3
COLETA DE ENTULHOS	17 8%	50%	17	0
SERVIDOR PÚBLICO	7 3%	100%	0	4

# NOSSOS PROJETOS

---

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

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

-  Buracos críticos e vias principais de grande circulao;
-  Levantamentos in loco e/ou protocolo de ouvidoria com fotos;
-  Levantamentos e/ou protocolo de ouvidoria sem foto;
-  Manuteno 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 observaoes que se fizer necessária. Na medida que a manuteno  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 manuteno.

O intuito da ao  aprimorar aoes mais eficazes de gestão das manutenoes, 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 aoes 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 31/12 (alcançamos 61%).

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, na qual aumentamos a resolutividade no 4º trimestre para 51%

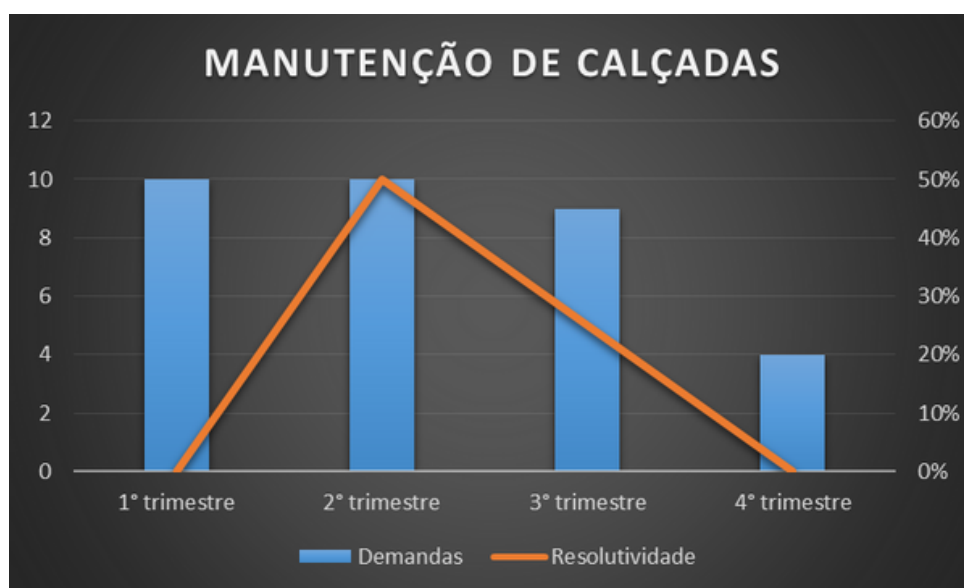
Reuniões de alinhamento de rotina junto à Diretoria de Obras e priorização com relação ao assunto Tapa Buracos, por representar no 4º trimestre 44,7% das demandas de ouvidoria.

Reuniões realizadas em Outubro com o novo Administrador Regional, Ouvidoria e a equipe técnica para execução de força tarefa para atender as solicitações e reclamações de tapa buracos, decorrente do período chuvoso.

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.

No quarto trimestre tivemos uma redução da quantidade de demandas referente ao assunto, e a resolutividade de 0%, pois no trimestre só foram efetuadas apenas 3 manutenções de calçadas, referente a outro trimestre, devido a falta de efetivo de mão de obra especializada para esse tipo de obra.



# 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.

4º Trimestre

## Capacitação da equipe de Ouvidoria

Realização dos cursos para Certificação em Ouvidoria, de acordo com a disponibilidade oferecida no 4º trimestre. Conclusão da Certificação em Ouvidoria pela Chefe de Ouvidoria - Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro. Até o final do 4º Trimestre não foi disponibilizado um Ouvidor substituto devido a pouca quantidade de servidores efetivos que já estão em cargos substitutivos.

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 PINHEIROMAURÍCIO DE LIMA  
DIASPÂMELLA TATIANE FERREIRA  
DA SILVA**Módulo I – Básico ( CURSOS EAD)**

Formação em Ouvidoria

X

X

X

Transparência, Ética e Controle Social

X

X

X

Assédio na Administração Pública

X

X

X

Ambientação para novos ouvidores

X

X

X

**Módulo II - Avançado**

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

**Módulo III – Atualização (oficinas)**

Atendimento em Ouvidoria (casos complexos)

X

Relatórios de Ouvidoria

X

Comunicação no ambiente de Ouvidoria

X

Linguagem simples

X

X

# AÇÕES EXTRAPROJETOS

---

A Ouvidoria da Administração Regional do Guará, participou nesse 4º Trimestre do 7º Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria, na categoria "ferramenta de gestão" sendo vencedora do prêmio, conquistando o troféu com o Projeto de Mapeamento, Acompanhamento e Gestão da manutenção de tapa-buraco nas vias públicas do Guará por meio do Google Maps. Participou de reuniões e atividades como membra do Grupo de Trabalho junto à Ouvidoria Geral de Qualidade da Resposta.

## Nossa Equipe

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

