

# RELATÓRIO OUVIDORIA

3º TRIMESTRE 2024



**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL  
DO GAMA**



**PERÍODO: 01/07/2024 A 30/09/2024**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administradora Regional: Joseane de Araújo Monteiro Feitosa

## **EQUIPE DE OUVIDORIA**

José Geraldo de Oliveira  
Ivoneide Sousa e Silva  
João Vinicius Vaz de Melo

# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é uma unidade estratégica de Governança de Serviços, que atua como canal direto de comunicação entre a Administração do Gama e a população. Seu papel é receber, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos.

Este relatório tem como objetivo apresentar os dados e as informações referentes às manifestações registradas no terceiro trimestre de 2024.

No período analisado, a Ouvidoria recebeu um total de 155 manifestações, sendo que 25 foram classificadas como não resolvidas pelos cidadãos. Os registros foram realizados por meio dos canais disponíveis: telefone 162, Internet e atendimento presencial.

A metodologia adotada pela Ouvidoria envolve a análise detalhada do teor das manifestações, a verificação da competência da Administração para atender às demandas e o encaminhamento ao setor responsável. Quando as manifestações tratam de assuntos específicos de outros órgãos, são devidamente direcionadas às áreas competentes.

O compromisso com o sigilo das informações e o cumprimento rigoroso dos prazos estabelecidos para as respostas são prioridades. As manifestações são tratadas de forma confidencial, garantindo a proteção dos dados dos cidadãos.

A Administração do Gama valoriza o trabalho em equipe para oferecer o melhor atendimento. A equipe da Ouvidoria, em conjunto com outros órgãos, busca superar os desafios operacionais e assegurar a resolução eficaz das manifestações.

No terceiro trimestre de 2024, as manifestações foram categorizadas em diferentes tipos. O principal tema foi "tapa-buracos", que representou 48,7% das demandas, seguido por "reforma de quadras de esportes", com 8,5%, e "coleta de entulho" e "elogios a servidores públicos", ambas com 7,7%. Os demais assuntos somaram 27,4% das manifestações.

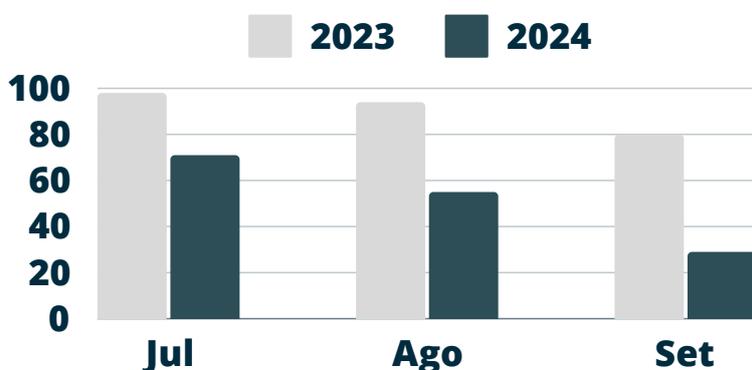
Os dados apresentados neste relatório foram extraídos do Portal da Ouvidoria Geral do GDF, demonstrando o papel essencial da Ouvidoria do Gama na resolução das demandas da população. A Administração do Gama reafirma seu compromisso em trabalhar continuamente para aprimorar os serviços públicos e garantir um atendimento de excelência à comunidade.

# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## Total de Manifestações

No terceiro trimestre de 2024, o número de manifestações na Ouvidoria caiu 43,01%, totalizando 155, contra 272 no mesmo período de 2023. Essa redução se deve ao programa Administração 24 Horas, que absorveu diversas solicitações, e ao trabalho contínuo de manutenção na cidade.

A Ouvidoria segue promovendo a conscientização cidadã, campanhas de divulgação e ações que impactam positivamente a comunidade, reforçando o compromisso com a melhoria dos serviços públicos.



## Indicadores

### Qualidade da Resposta



### Resolutividade



### Satisfação com o Serviço



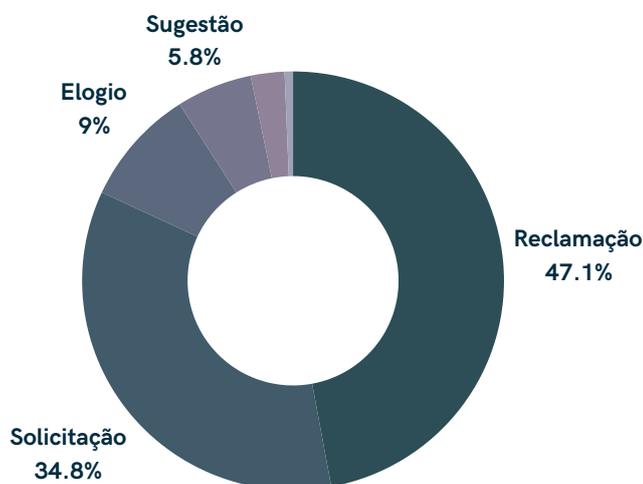
### Recomendação



A Administração Regional do Gama tem como meta manter sempre os índices acima dos estabelecidos pela Rede SIGO.

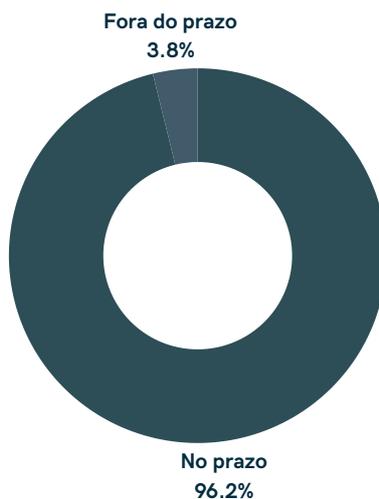
# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## Tipologias



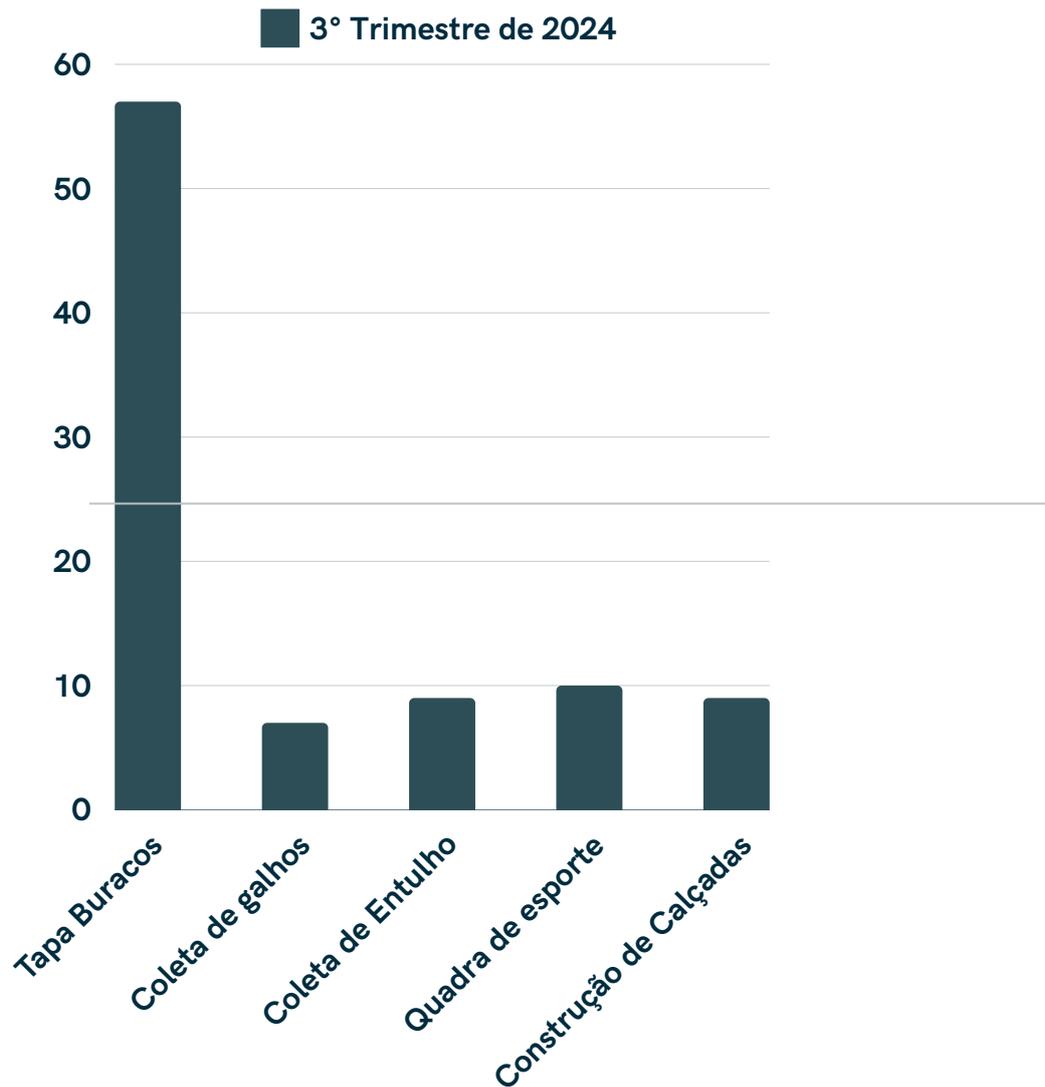
No 3º trimestre de 2024, a tipologia mais recorrente foi a SOLICITAÇÃO, representando 34,8% das manifestações. Vale destacar que as tipologias SOLICITAÇÃO e RECLAMAÇÃO se confundem, pois não há tratamento por nível nas Ouvidorias Seccionais.

## Prazos



Devido a problemas de acesso à internet, apenas 6 manifestações tiveram atraso de algumas horas no fornecimento das respostas

# ASSUNTOS RECORRENTES



No terceiro trimestre de 2024, a principal demanda na Administração do Gama foi o reparo de buracos nas vias, correspondendo a 71,9% das solicitações recebidas. A deterioração da malha asfáltica, devido à sua idade avançada, tem agravado o problema, impactando a mobilidade urbana.

Em parceria com a NOVACAP e o DER, a Administração tem intensificado esforços para minimizar os transtornos. No entanto, a situação reforça a necessidade de priorizar o recapeamento das vias como uma solução mais duradoura e eficiente.

# PROJETOS

A Administração do Gama segue empenhada em aperfeiçoar continuamente o projeto de registro georreferenciado de buracos nas avenidas e ruas da cidade. Este esforço visa a encontrar uma solução mais eficiente para o problema recorrente de danos na malha viária. Continuamos investindo nesse projeto, que é fundamental para a melhoria da infraestrutura urbana.

Com o intuito de proporcionar uma abordagem mais integrada e abrangente, o projeto visa alinhar informações provenientes de diferentes fontes, como o sistema de ouvidoria, as redes sociais e a análise da equipe técnica.

Ao unir essas diferentes fontes de dados, a Administração Regional pretende obter uma visão mais completa da extensão dos problemas com buracos nas vias, permitindo uma melhor identificação de áreas mais afetadas e uma resposta mais rápida e precisa às demandas da população. O uso do registro georreferenciado também possibilita uma melhor localização dos buracos, facilitando o trabalho das equipes de manutenção e otimizando os recursos disponíveis.

A colaboração entre a ouvidoria, as redes sociais e a equipe técnica é fundamental para o sucesso do projeto, pois cada fonte de informação oferece perspectivas únicas e complementares. A ouvidoria é responsável por receber as manifestações da comunidade, proporcionando uma visão direta das preocupações e necessidades dos cidadãos. As redes sociais, por sua vez, constituem uma plataforma crucial para a interação com os moradores, permitindo a rápida disseminação de informações e o engajamento da população na identificação e relato de buracos nas vias.

A equipe técnica desempenha um papel crucial ao analisar os dados coletados, validando a veracidade das informações e realizando avaliações precisas sobre as condições das vias. Com sua expertise, é possível priorizar as intervenções necessárias, bem como propor soluções mais eficazes e sustentáveis para a manutenção da infraestrutura viária.

Ao investir no aperfeiçoamento constante desse projeto, a Administração do Gama reforça seu compromisso em melhorar a qualidade de vida da população e a infraestrutura urbana da cidade. O trabalho conjunto entre a ouvidoria, as redes sociais e a equipe técnica garantirá um sistema mais eficiente e transparente, possibilitando uma gestão mais eficaz dos recursos públicos e proporcionando resultados mais satisfatórios para toda a comunidade.