

RELATÓRIO OUVIDORIA 1º TRIMESTRE 2025



**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL
DO GAMA**



PERÍODO: 01/01/2025 A 31/03/2025

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 unidade de governança de serviços, gerindo um 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 primeiro trimestre de 2025.

No período analisado, a Ouvidoria recebeu um total de 240 manifestações, sendo que 58 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 primeiro trimestre de 2025, as manifestações foram categorizadas em diferentes tipos. O principal tema foi "tapa-buracos", que representou 66,5% das demandas, seguido por "Servidor Público", com 6,6%, e "manutenção de estradas" com 6,1%. Os demais assuntos somaram 27,8% das manifestações.

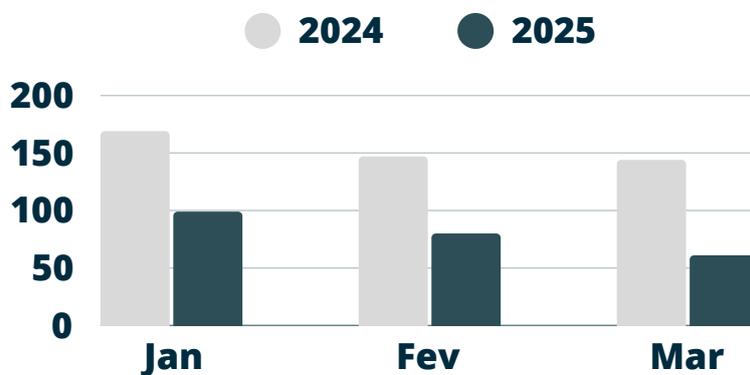
Os dados apresentados neste relatório foram extraídos do Portal da Ouvidoria Geral do GDF, demonstrando o papel essencial da Ouvidoria do Gama na resolução das demandas da população. A Administração do Gama reafirma seu compromisso em trabalhar continuamente para aprimorar os serviços públicos e garantir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

NÚMEROS DA OUVIDORIA

Total de Manifestações

No primeiro trimestre de 2025, o número de manifestações na Ouvidoria caiu 47,82%, totalizando 240, contra 460 no mesmo período de 2024. 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



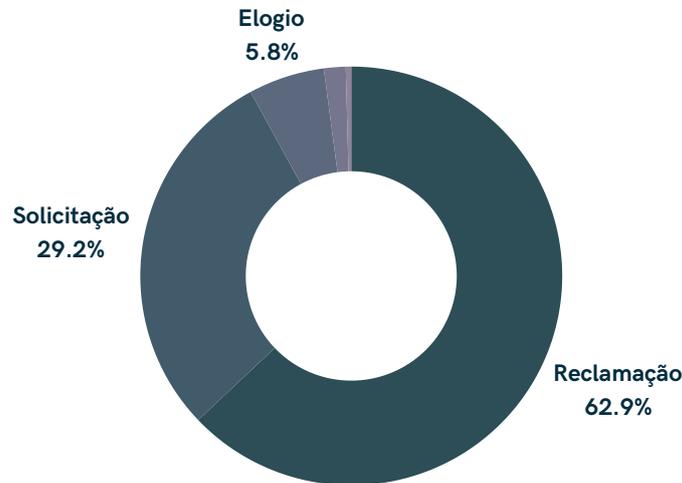
Recomendação



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

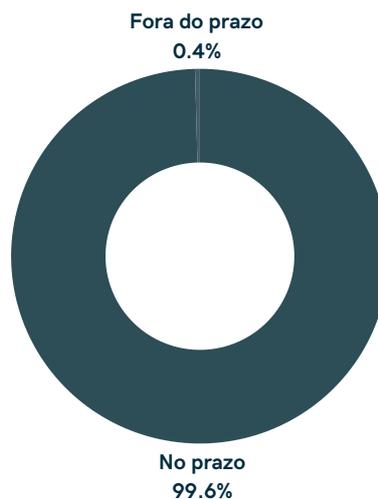
NÚMEROS DA OUVIDORIA

Tipologias



No 1º trimestre de 2025, a tipologia mais recorrente foi a RECLAMAÇÃO, representando 62,9% das manifestações. Vale destacar que as tipologias SOLICITAÇÃO e RECLAMAÇÃO se confundem, pois não há tratamento por nível nas Ouvidorias Seccionais.

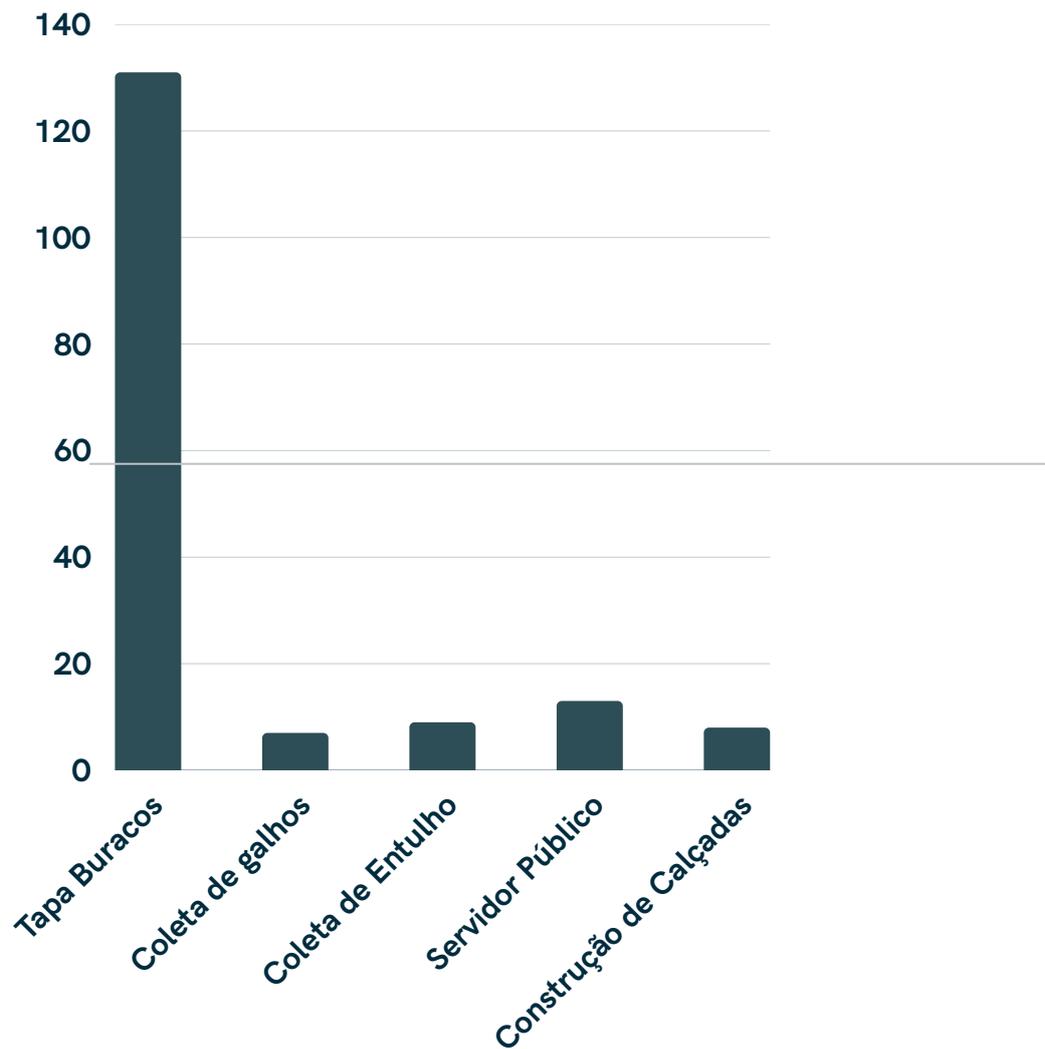
Prazos



Devido a problemas de acesso à internet, apenas 1 manifestações teve atraso de algumas horas no fornecimento das respostas

ASSUNTOS RECORRENTES

● 1º Trimestre de 2025



No primeiro trimestre de 2025, a principal demanda na Administração do Gama foi o reparo de buracos nas vias, correspondendo a 66,5% 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.