

# RELATÓRIO OUVIDORIA ANUAL DE 2023



**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL  
DO GAMA**



**PERÍODO: 01/01/2023 A 31/12/2023**

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 um canal de comunicação entre a Administração do Gama e a população, responsável por receber e analisar as manifestações dos cidadãos. O objetivo deste relatório é apresentar os dados e informações referentes ao ano de 2023.

A Ouvidoria recebeu um total de 1324 manifestações, dessas, apenas 212 foram classificadas como não resolvidas pelo cidadão. As manifestações foram recebidas por meio do telefone 162, internet e presencialmente.

A Ouvidoria adota uma metodologia que consiste na análise do conteúdo das manifestações, verificação da competência da Administração para atender à demanda e posterior encaminhamento para o setor responsável. As manifestações que envolvem questões específicas de outros órgãos são encaminhadas às áreas competentes.

A Ouvidoria tem o compromisso de manter o sigilo das informações e cumprir os prazos estabelecidos para as respostas. As manifestações recebidas são tratadas de forma confidencial e as informações dos cidadãos são protegidas.

A Administração do Gama trabalha em equipe para dar o melhor atendimento às manifestações. A equipe da Ouvidoria se une a outros órgãos para superar as dificuldades operacionais e garantir a resolução das manifestações.

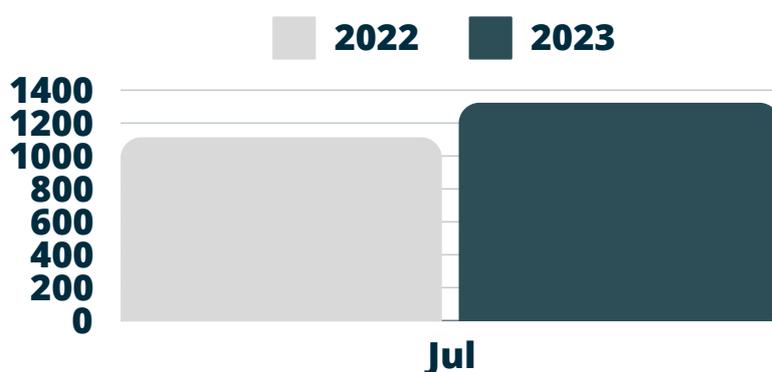
As manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2023 foram categorizadas em diferentes tipos, sendo que a manifestação com maior incidência foi o tapa buraco, com 64,5% das demandas, seguida de coleta de galhos, com 7,8% e recolhimento de entulho, com 6,9%. As demais manifestações representaram os 20,8% restantes.

Os dados apresentados neste relatório foram obtidos do Portal da Ouvidoria Geral do GDF e indicam que a Ouvidoria do Gama tem desempenhado um papel fundamental na resolução das demandas dos cidadãos. A Administração do Gama continuará trabalhando em equipe para garantir o melhor atendimento aos cidadãos e melhorar cada vez mais os serviços prestados à população.

# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## Total de Manifestações

Durante 2023, o número de manifestações na ouvidoria aumentou consideravelmente, totalizando 1324, em comparação com as 1114 manifestações do mesmo trimestre em 2022. Esse crescimento pode ser atribuído à maior conscientização cidadã, campanhas de divulgação mais eficazes e possíveis mudanças na infraestrutura ou eventos locais que impactaram diretamente a comunidade, incentivando mais pessoas a expressarem suas preocupações e demandas por meio desse canal.

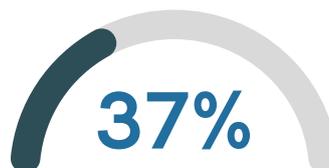


## Indicadores

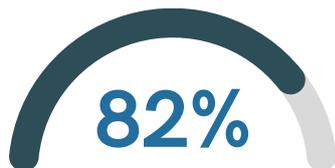
### Qualidade da Resposta



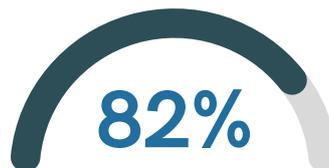
### Resolutividade



### Satisfação com o Serviço



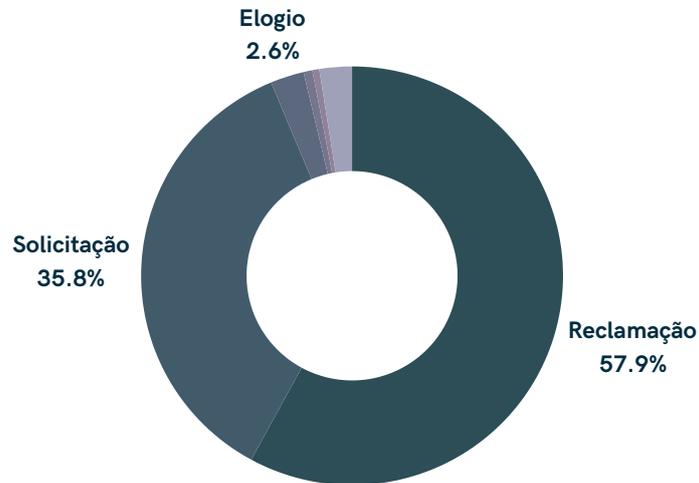
### Recomendação



A Administração Regional do Gama tem como meta manter sempre os índices acima dos estabelecidos pela Rede SIGO, e ano após ano, estamos superando essa marca com grande eficiência.

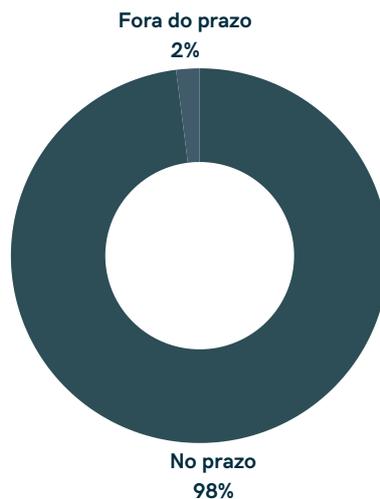
# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## Tipologias



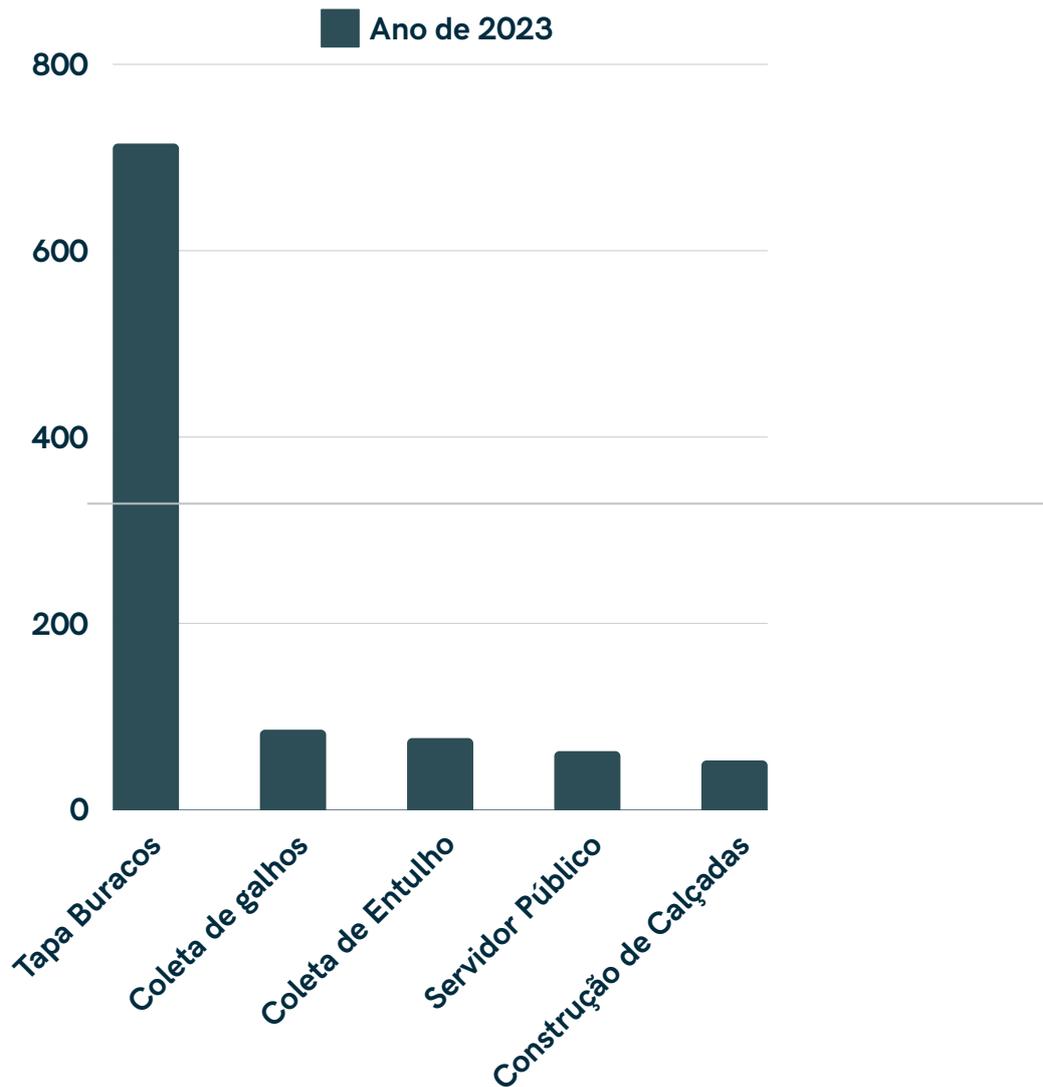
No 2º trimestre de 2023, a tipologia mais recorrente foi a RECLAMAÇÃO, representando 57,9% das manifestações. Vale destacar que as tipologias SOLICITAÇÃO e RECLAMAÇÃO se confundem, pois não há tratamento por nível nas Ouvidorias Seccionais.

## Prazos



Apenas 2% das manifestações sofreram um atraso de algumas horas do prazo de respostas, tendo em vista alguns problemas com acesso ao sistema. Nenhuma manifestação ficou na condição de vencida.

# ASSUNTOS RECORRENTES



Durante o ano de 2023, o serviço mais demandado na Administração do Gama foi o reparo de buracos nas vias, representando 64,5% do total de solicitações recebidas. A idade avançada da malha asfáltica na região tem contribuído para a constante formação desses buracos, impactando diretamente a circulação. Em parceria com a NOVACAP e o DER, a Administração do Gama tem concentrado esforços para amenizar os transtornos à população. Contudo, a persistência do problema ressalta a necessidade urgente de considerar o recapeamento das vias como uma solução mais eficaz e duradoura.

# 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.