

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.

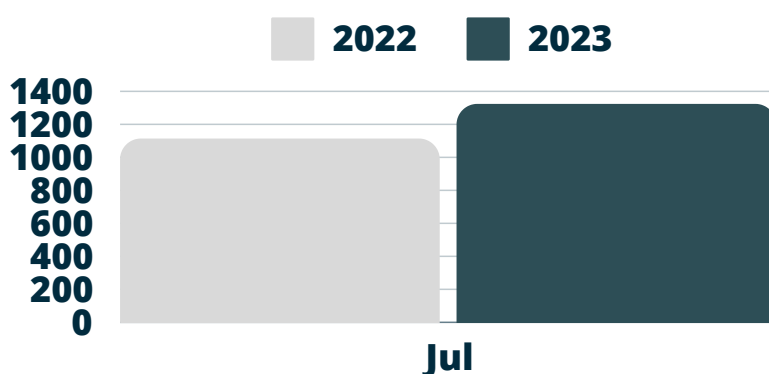
As manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2023 foram categorizadas em diferentes tipos, sendo que a manifestação com maior incidência foi o tapa buraco, com 64,5% das demandas, seguida de coleta de galhos, com 7,8% e recolhimento de entulho, com 6,9%. As demais manifestações representaram os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

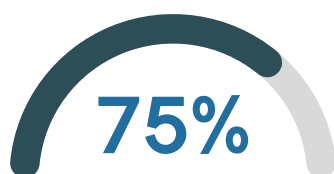
Total de Manifestações

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.

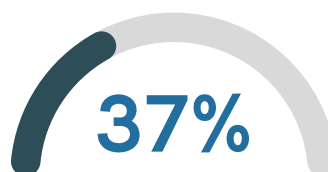


Indicadores

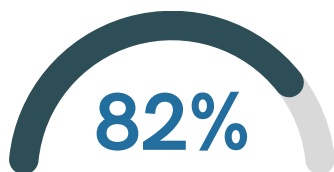
Qualidade da Resposta



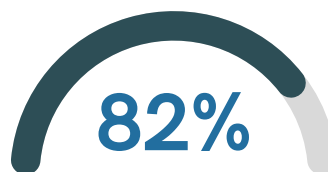
Resolutividade



Satisfação com o Serviço



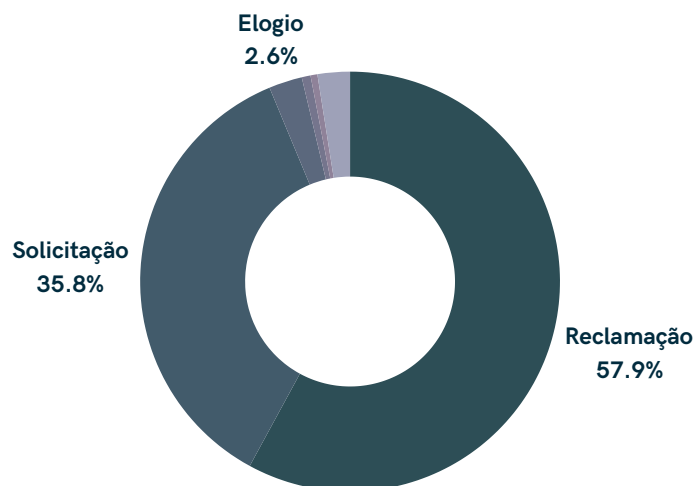
Recomendação



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.

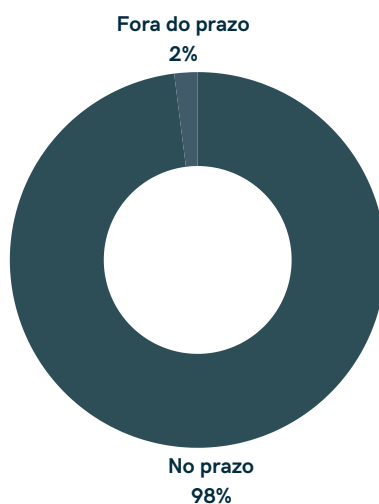
NÚMEROS DA OUVIDORIA

Tipologias



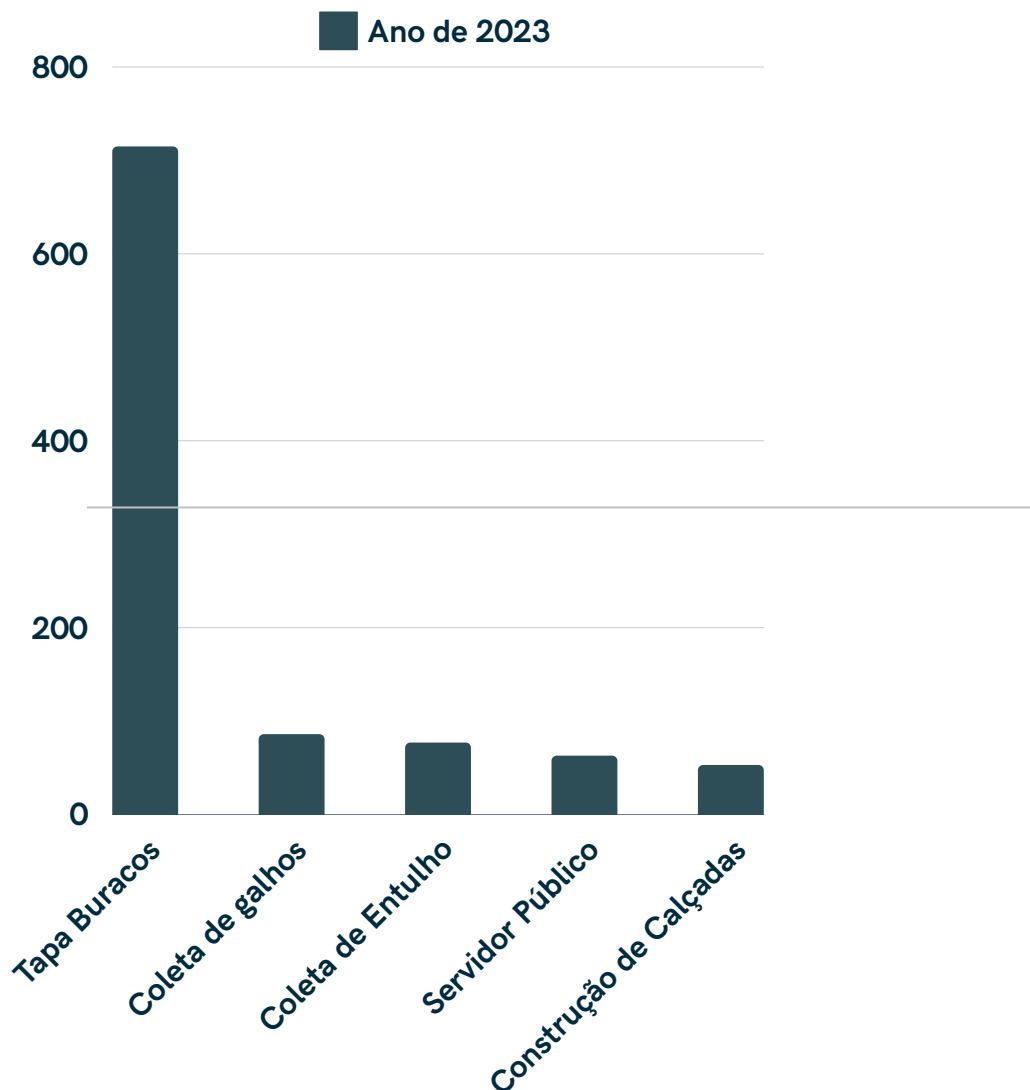
No 2º trimestre de 2023, a tipologia mais recorrente foi a RECLAMAÇÃO, representando 57,9% das manifestações. Vale destacar que as tipologias SOLICITAÇÃO e RECLAMAÇÃO se confundem, pois não há tratamento por nível nas Ouvidorias Seccionais.

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.