



## Relatório Anual de Ouvidoria

Administração Regional do Gama

**Exercício 2022**

Administrador Regional: **Joseane Araújo Feitosa Monteiro**

Ouvidor Chefe da Ouvidoria: **José Geraldo de Oliveira**

Equipe de Ouvidoria: Ivoneide Sousa e Silva

Lucas Almeida Guimarães

## APRESENTAÇÃO

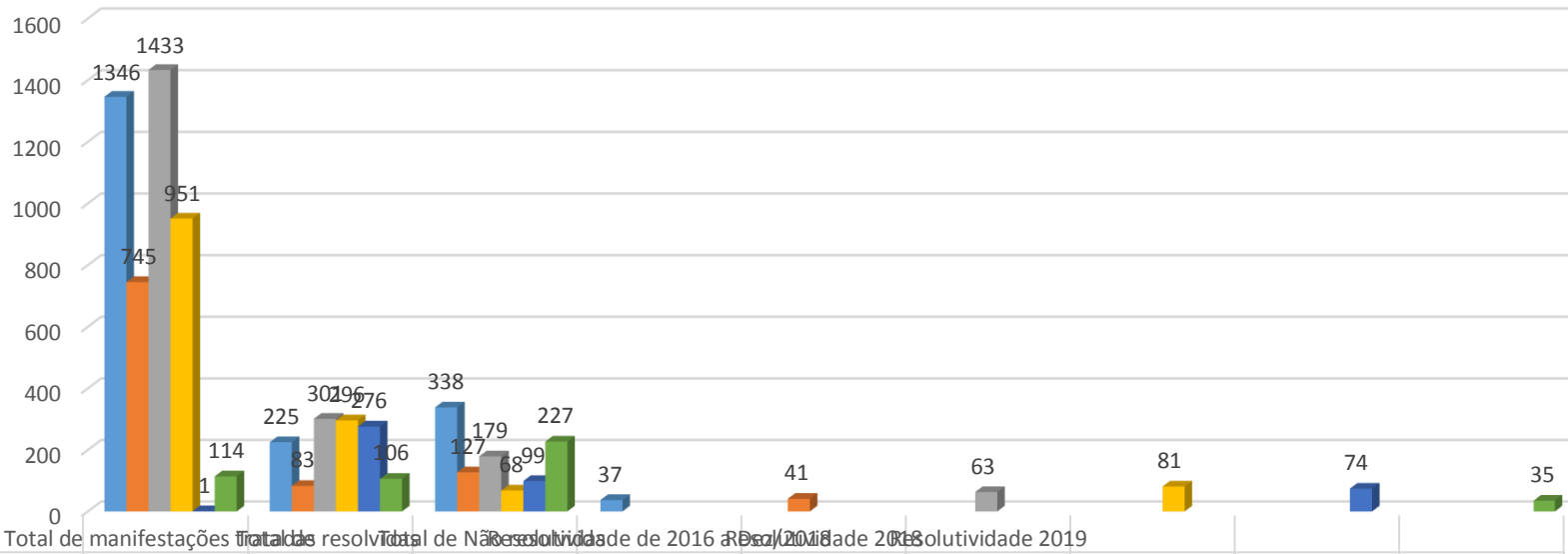
Com o intuito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas de Ouvidoria, a Administração Regional do Gama apresenta o Relatório de Ouvidoria referente ao exercício de 2022.

A Ouvidoria é responsável por receber, encaminhar, gerenciar e responder ao cidadão sobre suas manifestações, que podem ser feitas na forma de reclamações, solicitações, elogios, denúncias e pedidos de informação, pelos canais oficiais de atendimento, que são: telefone 162; pelo site [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br); [ww.e-sic.df.gov.br](http://ww.e-sic.df.gov.br) e pelo atendimento presencial nas Ouvidorias.

Através de verificação in loco e da análise das demandas geradas no Sistema de Ouvidoria, a Administração do Gama faz o mapeamento e o planejamento das ações, com um cronograma de trabalho que permita a execução das necessidades da cidade.

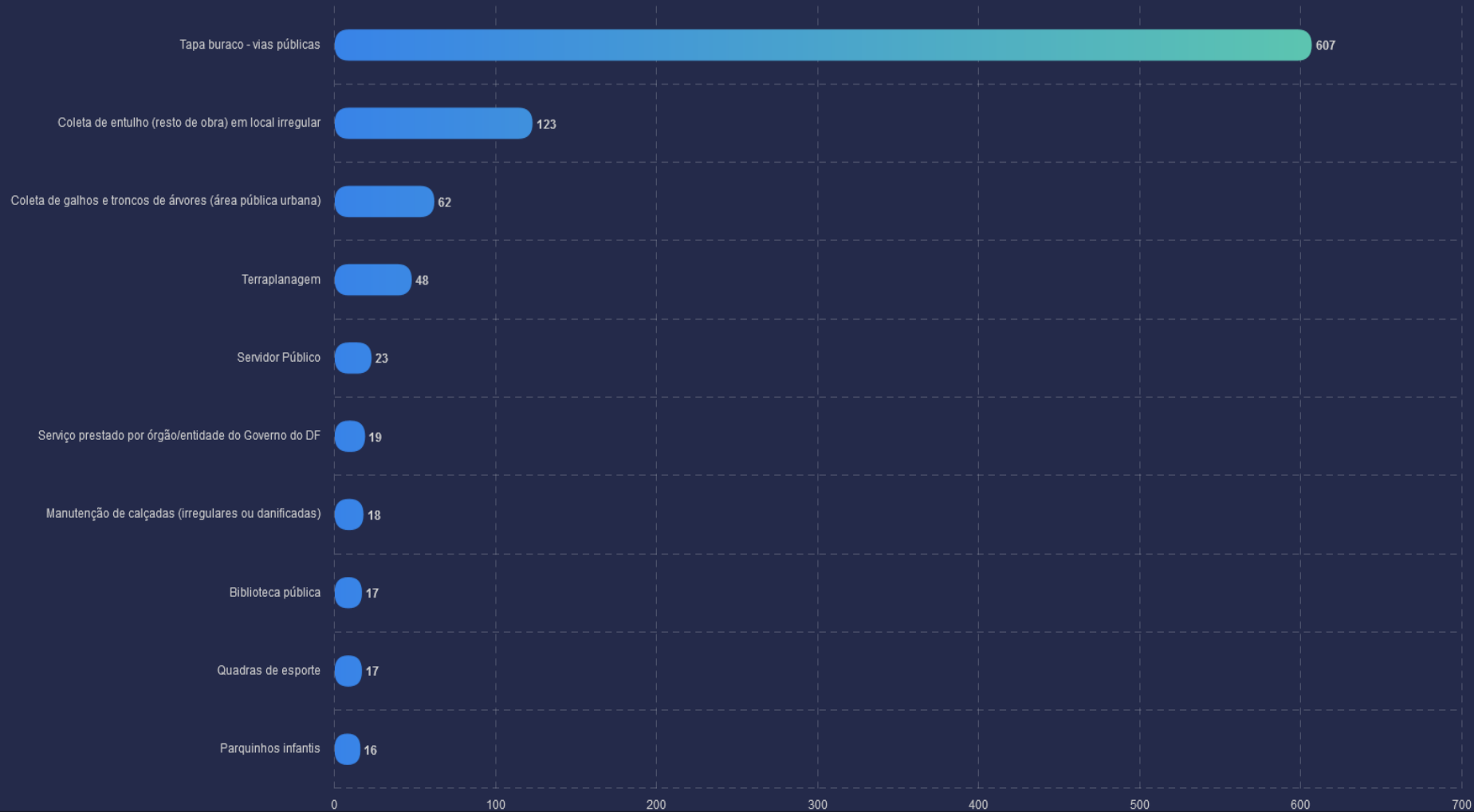
Apesar das dificuldades operacionais sofridas no ano de 2022, como pouco recebimento de massa asfáltica, redução do maquinário de trabalho, dentre outras, a equipe de obras procurou atender as manifestações da melhor forma possível, usando o mapeamento das manifestações feitas pela Ouvidoria, a fim de otimizar a força de trabalho, que como informado estava reduzida, para as manifestações mais graves e de maior impacto na comunidade.

### Comparativo de Demanda e Resolutividade

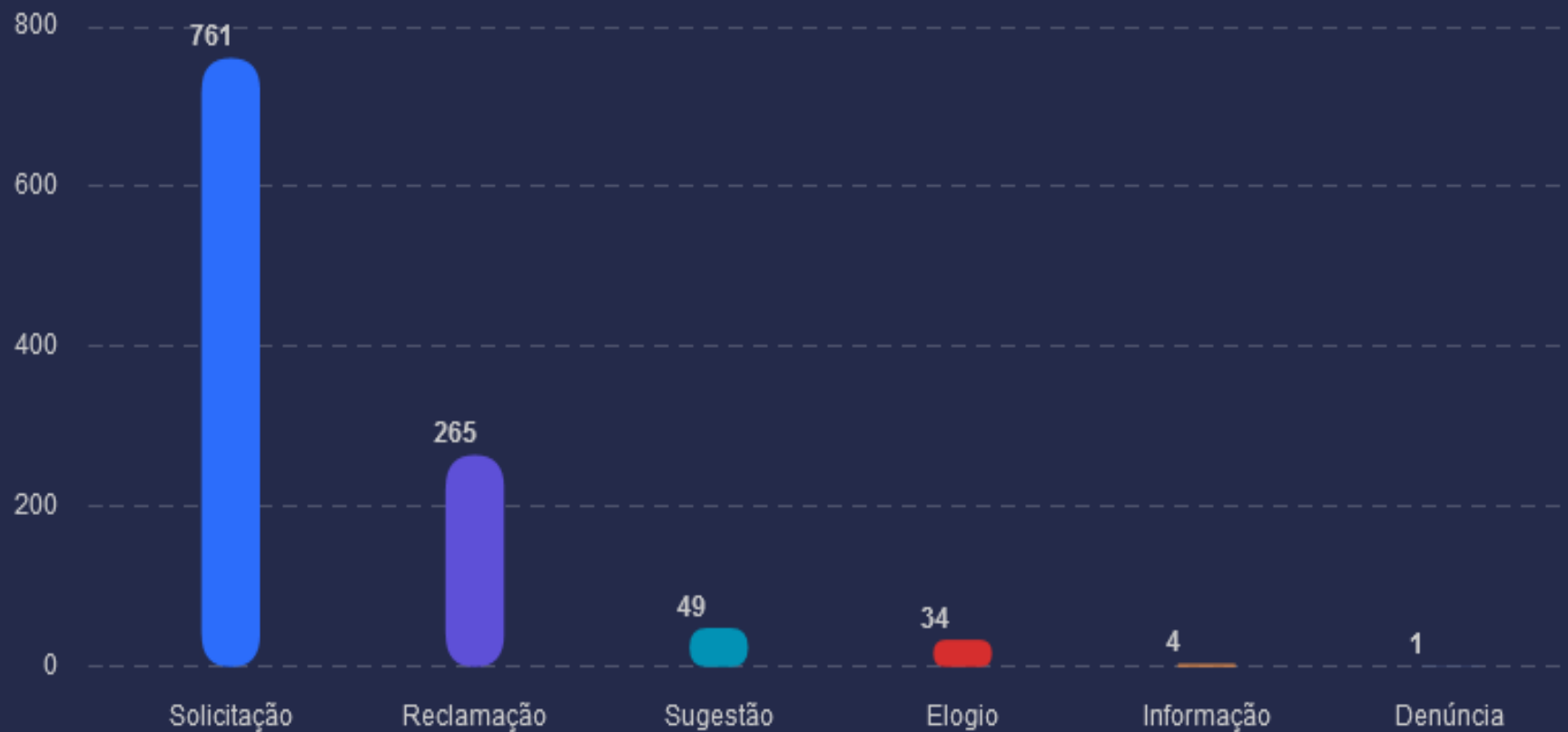


■ de 2016 a Dez/2018	■ Exercício 2018	■ Exercício 2019	■ Exercício 2020	■ Exercício 2021	■ Exercício 2022
----------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

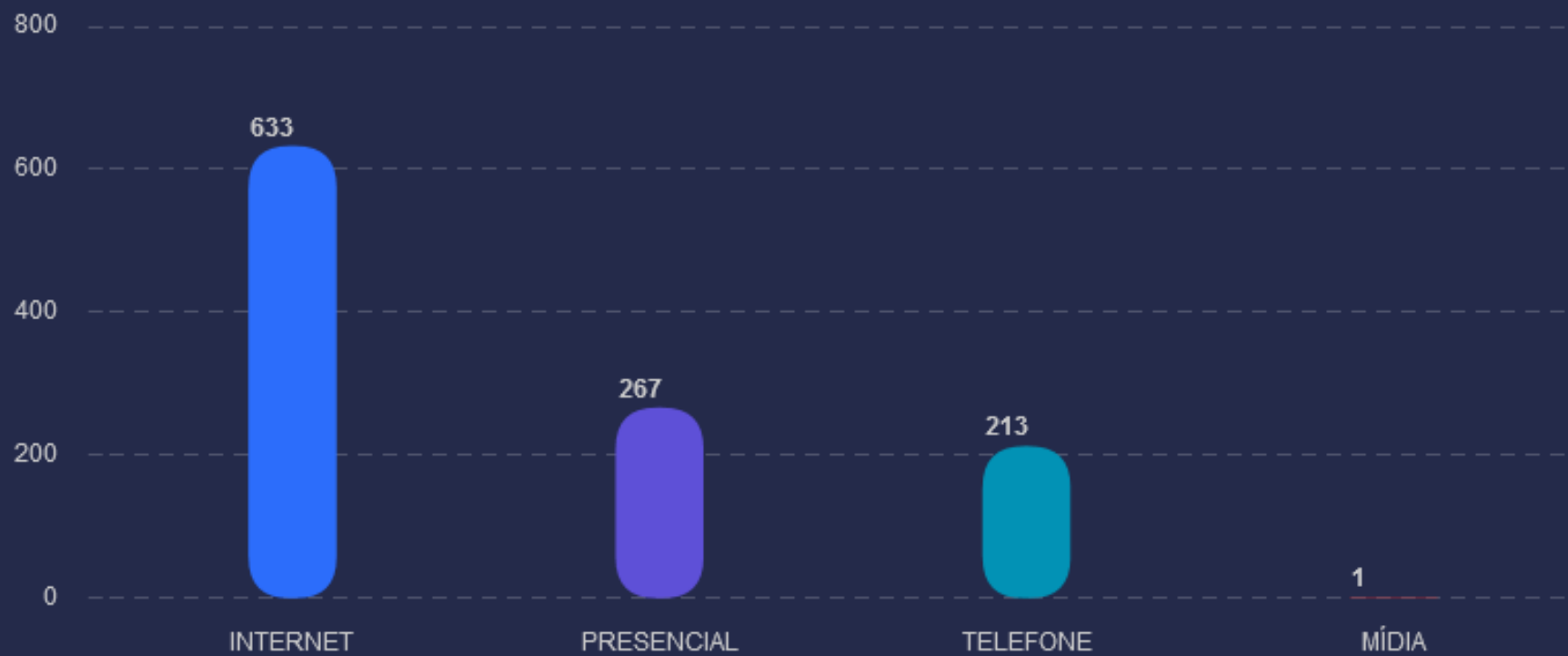
## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



# CLASSIFICAÇÃO



## FORMAS DE ENTRADA



## ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO EXERCÍCIO DE 2022

RESOLUTIVIDADE



35  
%



Os índices deste comparativo são gerados pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO.

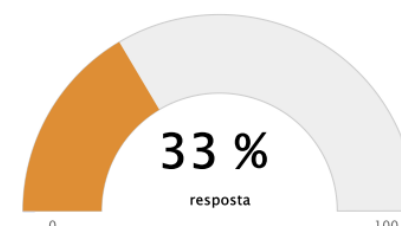
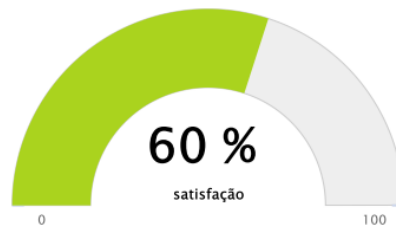
### Índices em 31/12/2018.

Índice de Resolutividade

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

Índice de Recomendação

Satisfação com a Resposta



*Todos os dados apresentados nos gráficos acima, foram obtidos por gestão de informação no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO.*

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA**  
**OUVIDORIA**