



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

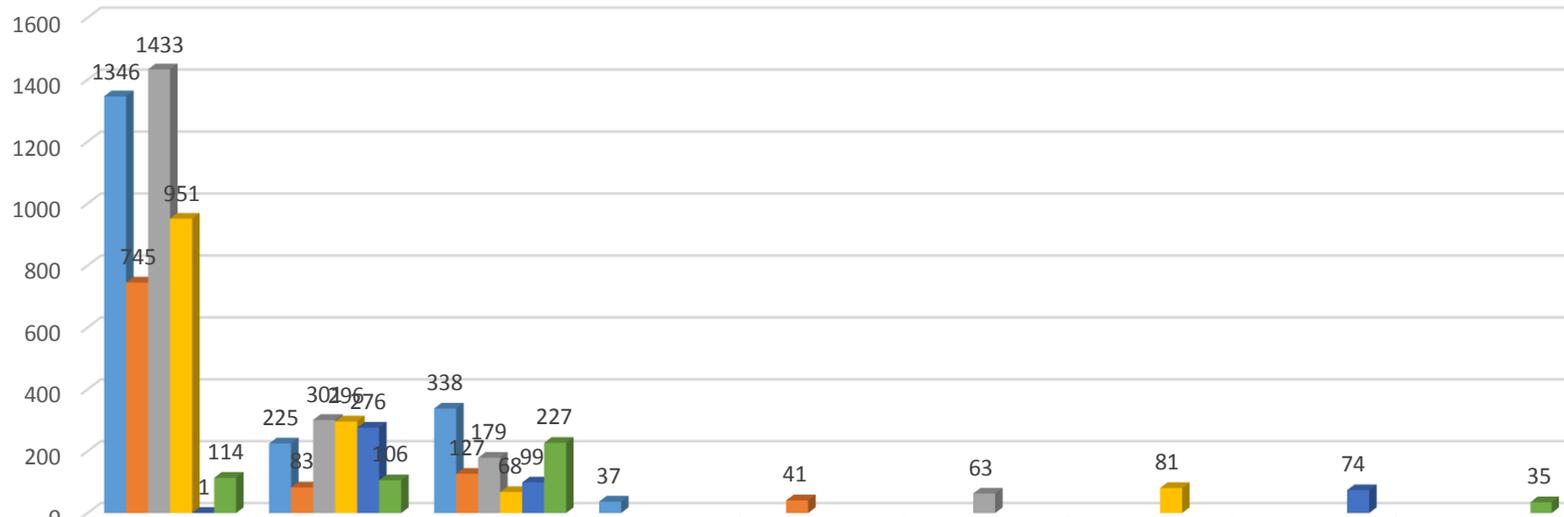
Com o intuito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas de Ouvidoria, a Administração Regional do Gama apresenta o Relatório de Ouvidoria referente ao exercício de 2022.

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; 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.

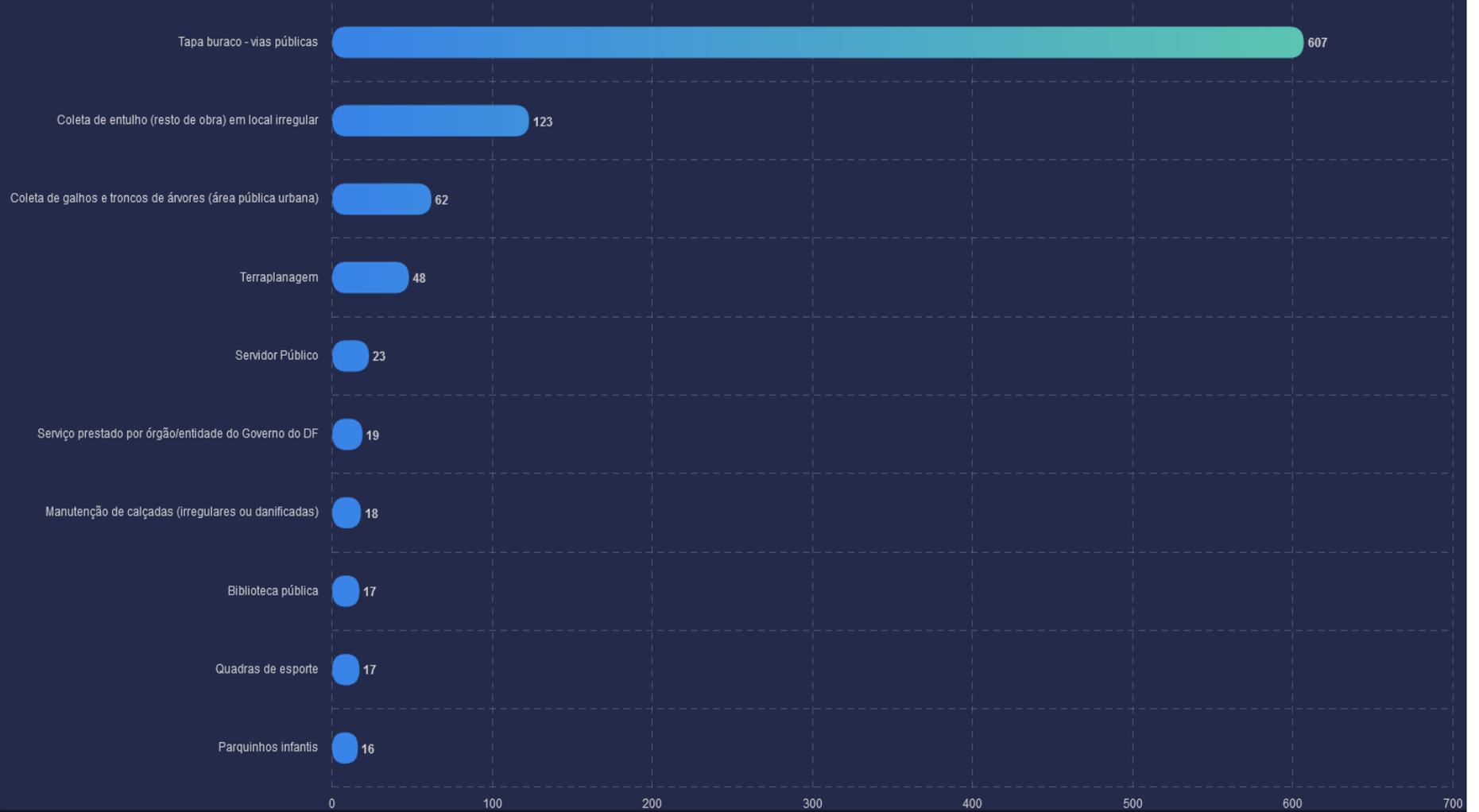
Comparativo de Demanda e Resolutividade



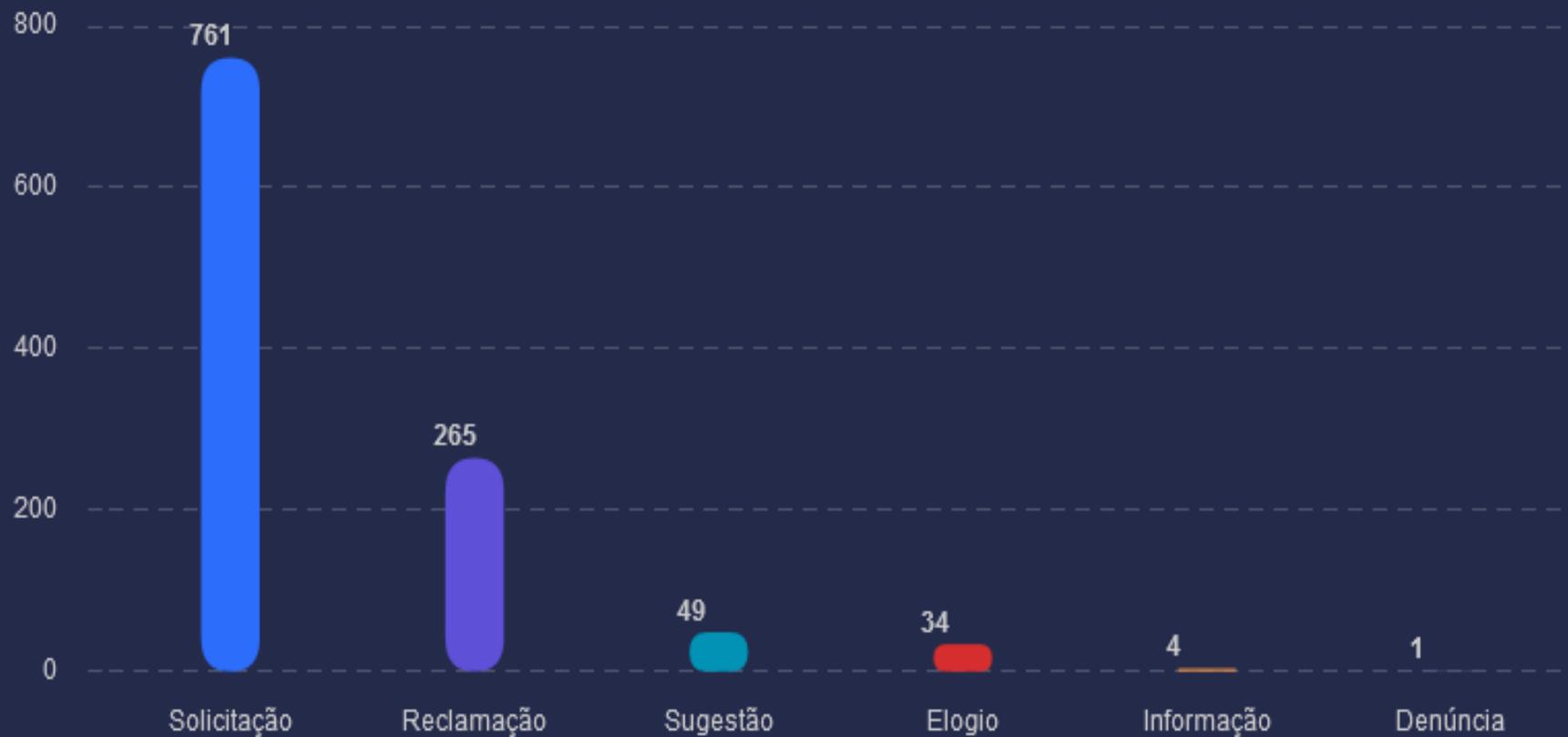
Período	Total de manifestações Totais	Total de resolvidas	Total de Não resolvidas	Resolutividade de 2016 a Dez/2018	Resolutividade 2018	Resolutividade 2019	Resolutividade 2020	Resolutividade 2021	Resolutividade 2022
de 2016 a Dez/2018	1346	225	338	37					
Exercício 2018	745	83	127		41				
Exercício 2019	1433	301	179			63			
Exercício 2020	951	296	68				81		
Exercício 2021	1	276	99					74	
Exercício 2022	114	106	227						35

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

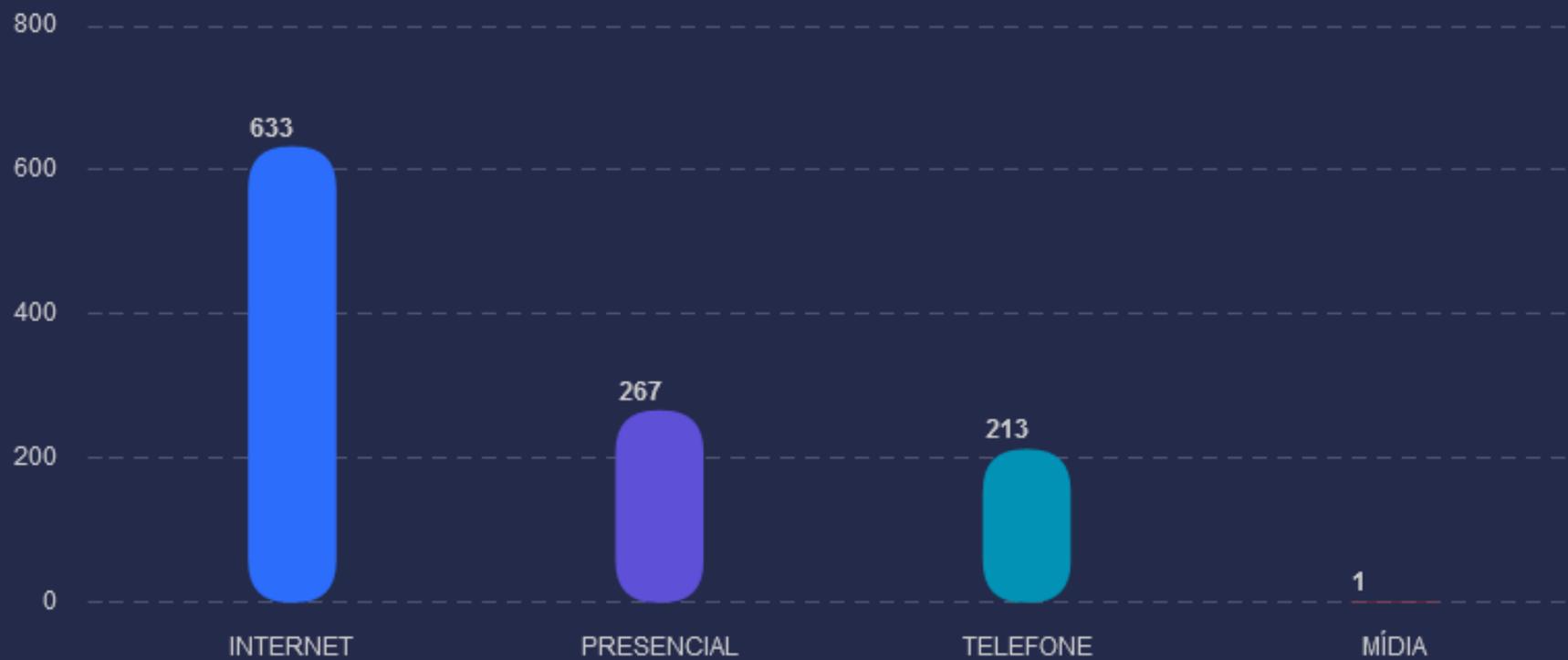
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



CLASSIFICAÇÃO



FORMAS DE ENTRADA



ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS NO EXERCÍCIO DE 2022

RESOLUTIVIDADE



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