



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

1º TRIMESTRE 2022

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

RA-VP

Período 01/01/2022 a 31/03/2022

Governador:

Ibaneis Rocha

Controlador-Geral:

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora Geral:

Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional:

Admilson Teixeira

Chefe da Ouvidoria:

Patrícia Taís Santos Lopes Gama

Equipe da Ouvidoria:

Maria Lúcia Monteiro de Paula

Ana Cristina de Sousa Pereira

O presente relatório tem por objetivo demonstrar à equipe de gestão os dados estatísticos e análise desses dados, referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional, de competência da Administração Regional de Vicente Pires, no período compreendido entre 01/01/2022 a 31/03/2022.

DADOS ESTATÍSTICOS DO SISTEMA OUV-DF

De um total de 59 manifestações apresentadas no período, observamos que cerca de 15,3% foram classificadas como RESOLVIDAS, 6,8% classificadas como RESOLVIDAS APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR e 13,6% como NÃO RESOLVIDAS.

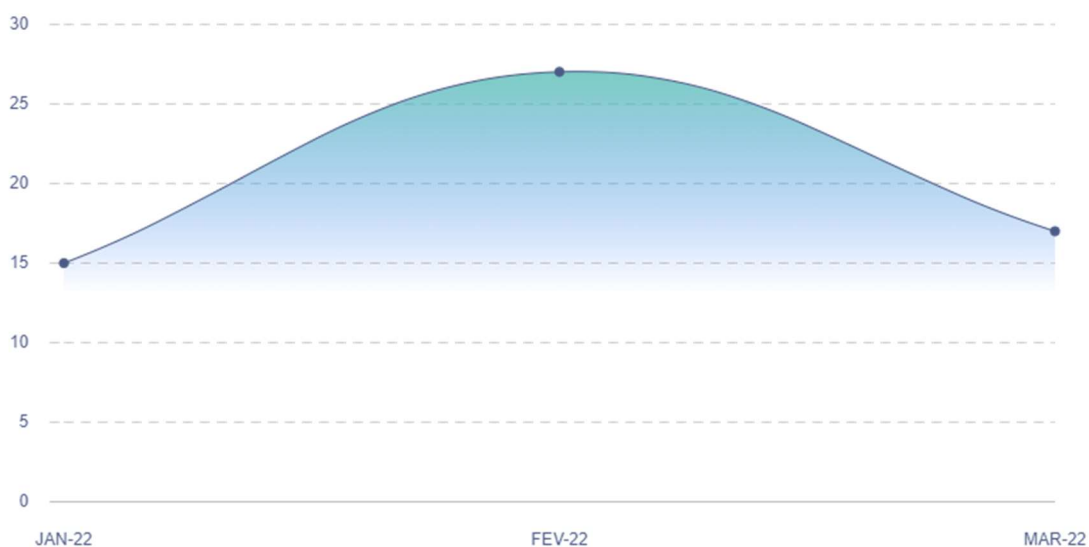
Aqui cumpre esclarecer que grande parte da população tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida. Diante disso, temos 64,4% de manifestações respondidas que não foram avaliadas pelo cidadão.

SITUAÇÃO



1) Total de manifestações recebidas no período

EVOLUÇÃO MENSAL



Foram recebidas pela unidade da Ouvidoria Seccional 59 (cinquenta e nove) manifestações no período. Desse total, observa-se um aumento no número de manifestações recebidas no decorrer do trimestre, sendo:

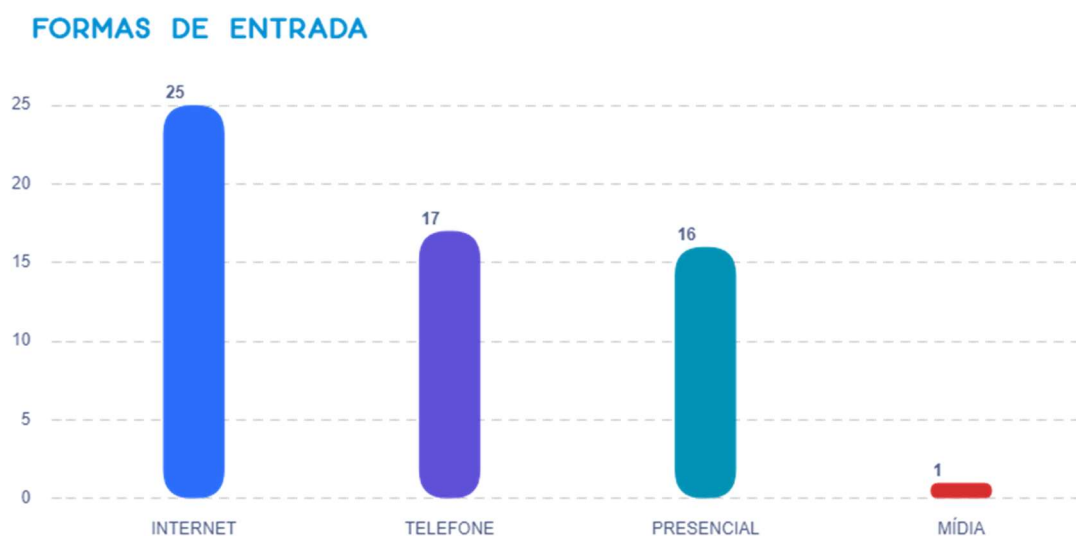
- ✓ 15 (quinze) manifestações no mês de janeiro;
- ✓ 27 (vinte e sete) manifestações no mês de fevereiro; e
- ✓ 17 (dezessete) manifestações no mês de março.

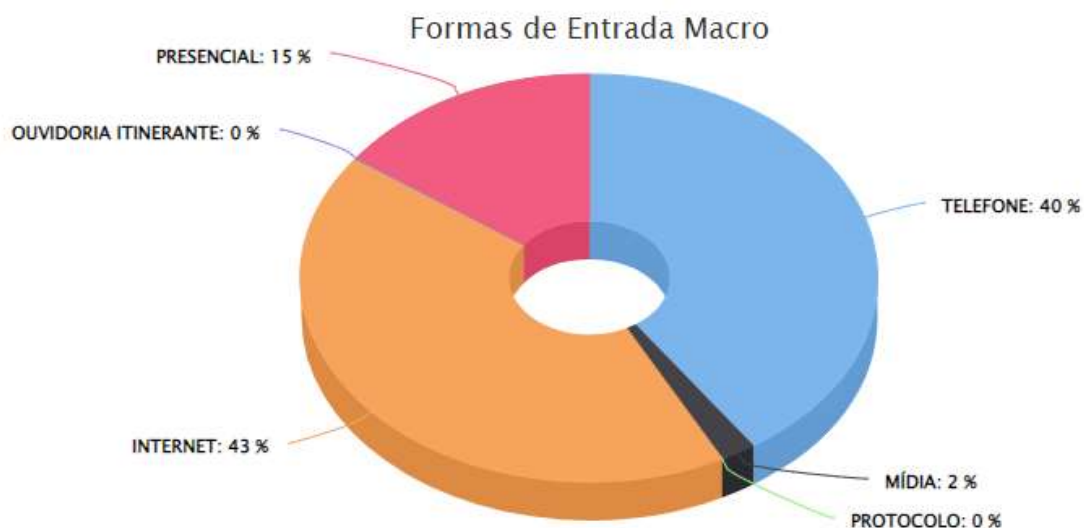
Esta Ouvidoria busca salientar, por meio de reuniões e conversas com os gestores, sobre a importância de registrar as demandas da população no sistema de Ouvidoria, para que tenhamos um número mais concreto do trabalho realizado por esta Administração Regional.

2) Formas de Entrada

No total de manifestações por canais de entrada, observamos maior número de registro feito pela internet, conforme dados a seguir:

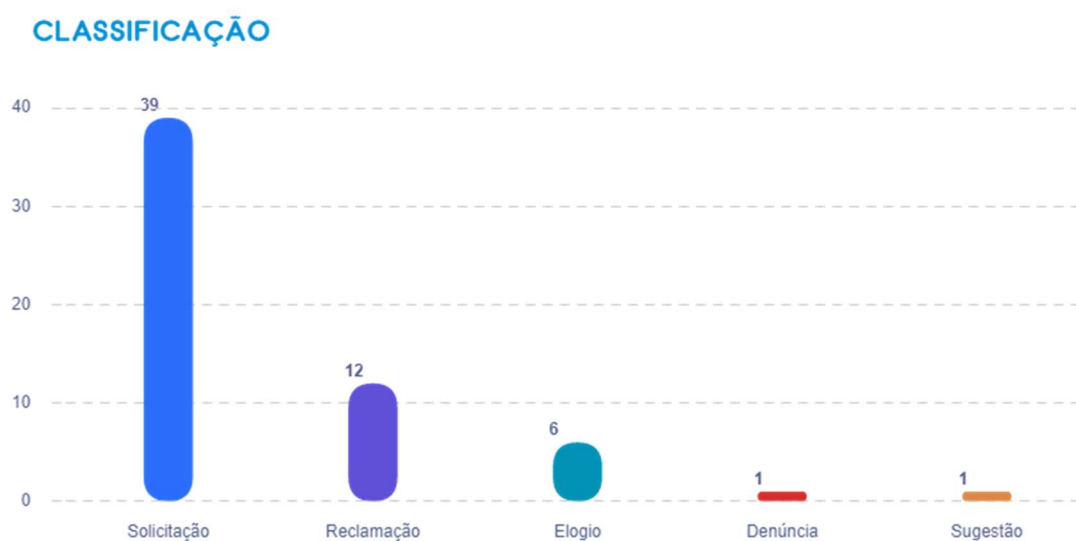
- ✓ 25 registros feitos pela INTERNET, representando 43%;
- ✓ 17 registros feitos por TELEFONE, representando 40%;
- ✓ 16 registros feitos PRESENCIALMENTE, representando 15%;
- ✓ 01 registro feito por MÍDIA, representando 2%.





3) Classificação

Quanto à classificação das manifestações, registrou-se maior número de SOLICITAÇÕES, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



4) Índice de cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria

Observamos um índice de *100% (cem por cento)* de cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria neste primeiro trimestre de 2022.

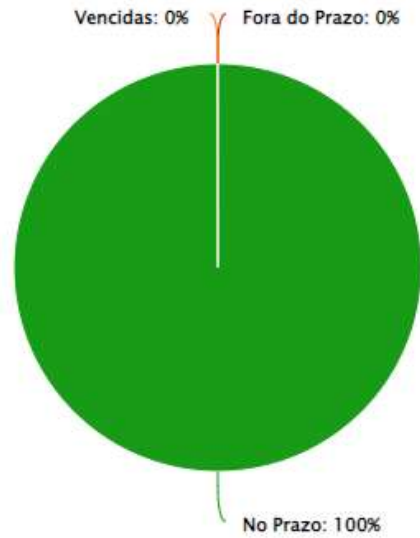
Nota-se que o prazo médio de resposta é de apenas 06 (seis) dias.



6

Prazo médio de resposta (em dias)

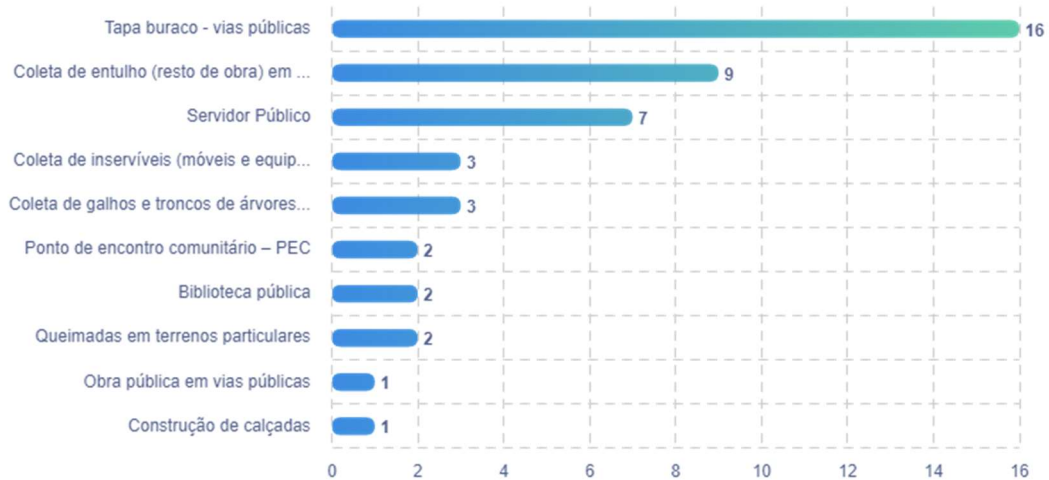
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



5) Assuntos mais solicitados

Do total de manifestações recebidas no trimestre, observa-se que os assuntos mais recorrentes e demandados são: **1. tapa buraco/manutenção de vias públicas; 2. coleta de entulho disposto irregularmente; e 3. servidor público.**

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

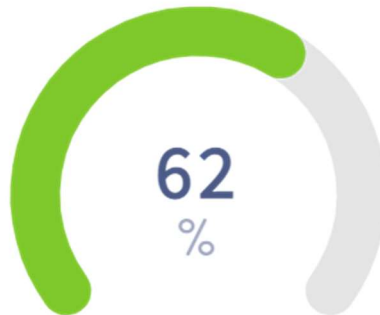


6) Resolutividade

O índice de resolutividade no 1º trimestre foi de 62% (sessenta e dois por cento). Este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão.

Importante ressaltar que devido à dificuldade da população em acessar o sistema e dar a manifestação como resolvida, o nosso percentual de resolutividade não corresponde ao número de atendimento das manifestações.

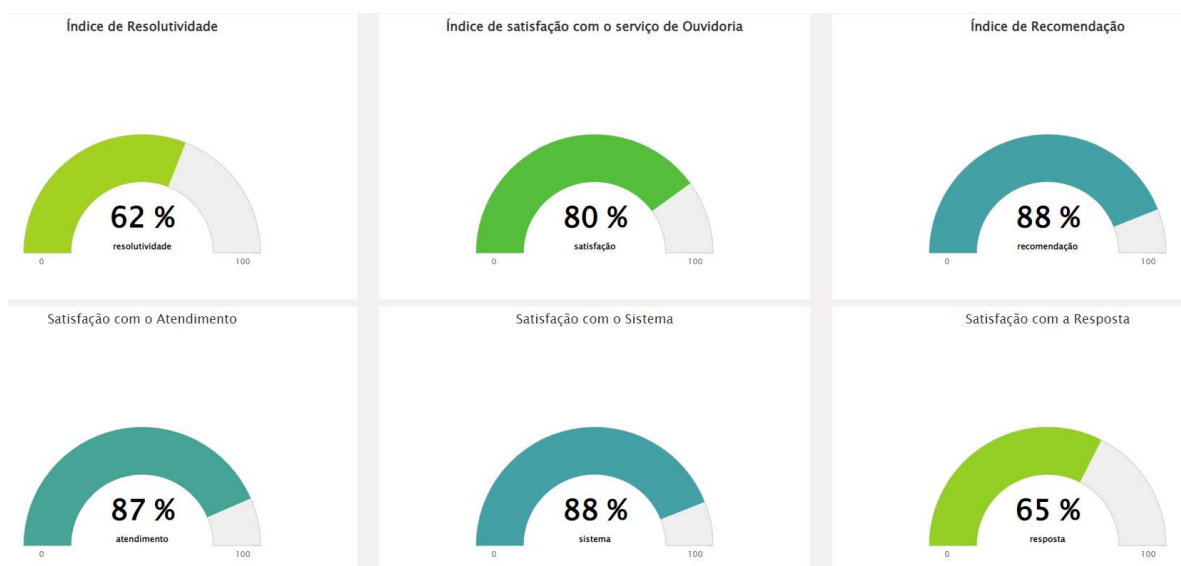
RESOLUTIVIDADE



7) Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação é realizada pelo cidadão. Nossa equipe de Ouvidoria zela pela qualidade dos serviços prestados, tendo a tarefa de entrar em contato com o cidadão e orientá-lo a responder a pesquisa de satisfação.

Diante disso, registrou-se um índice de 80% (oitenta por cento) de satisfação com o serviço de Ouvidoria e 88% (oitenta e oito por cento) do índice de recomendação. O que comprova o aprimoramento dos serviços prestados por esta Ouvidoria junto a população de Vicente Pires.





DADOS ESTATÍSTICOS

SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC



No período de janeiro a março de 2022 foram registrados 03 (três) pedidos de informação. Sendo todos respondidos dentro do prazo, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
 <small>Detalhar</small>	0036600001202229	Administração Regional de Vicente Pires	-	04/01/2022	24/01/2022	Respondido	Meire Aparecida da Silva Cardoso
 <small>Detalhar</small>	0036600003202218	Administração Regional de Vicente Pires	-	22/03/2022	11/04/2022	Respondido	Thiago Fernandes Costa Diniz

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A equipe de Ouvidoria, junto com o Gabinete da Administração Regional e seus Coordenadores de Rua, vem reforçando a importância da participação dos moradores, através dos canais de atendimento de Ouvidoria.

Buscamos estabelecer um padrão de comunicação, com atendimento humanizado e personalizado, de forma a atender de prontidão e da melhor maneira possível seus cidadãos. Acolhemos suas demandas e manifestações de forma rápida e eficaz, buscando assim garantir a melhoria dos serviços públicos prestados e o bem-estar social.

Importante destacar que no 1º trimestre do ano houve período de férias do Ouvidor Titular e da equipe de ouvidoria. Tal situação impossibilitou a Ouvidora Substituta atender de forma mais eficaz a todas as demandas do setor, o que colocou a nossa resolutividade abaixo da meta estipulada em nosso Plano de Ação para o ano de 2022.

Entretanto, os resultados satisfatórios nos índices de satisfação com o atendimento e com o serviço de ouvidoria refletem o compromisso desta Ouvidoria e das unidades técnicas da Administração de Vicente Pires em atender de maneira mais efetiva e eficaz as demandas vindas dos cidadãos do Distrito Federal.

Brasília, 28/04/2022

Patrícia Taís Santos Lopes Gama

Chefe de Ouvidoria – RA-VP