

Relatório de Ouvidoria



2º TRIMESTRE
2023

ParticipaDF



ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DE
VICENTE PIRES



PERÍODO 01/04/2023 A 30/06/2023

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Governador

Ibaneis Rocha

Controlador-Geral

Daniel Alves Lima

Ouvidora Geral

Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional **Gilvando Galdino**

Chefe da Ouvidoria

Patrícia Taís S. Lopes Gama

Equipe da Ouvidoria

Luana de Lara R. T. Timoteo

O presente relatório tem por objetivo demonstrar as ações executadas por esta Ouvidoria Seccional e os resultados alcançados, através de dados estatísticos, referentes às demandas apresentadas, de competência da Administração Regional de Vicente Pires.

Período compreendido entre os meses de abril, maio e junho de 2023.

PERÍODO 01/04/2023 A 30/06/2023

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-Geral. As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - em relação às áreas em que atuam.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA:

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações referentes a serviços e pedidos de informação via internet no endereço eletrônico: <http://www.participa.df.gov.br> e também no endereço exclusivo para registro de solicitações de serviços: <http://adm24h.df.gov.br/>

Ligue 162 (segunda a sexta - 07h às 21h)

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de Ouvidoria.

Atendimento presencial (segunda a sexta - 08h às 12h e de 14h às 18h).

Sala de atendimento na Administração Regional de Vicente Pires

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

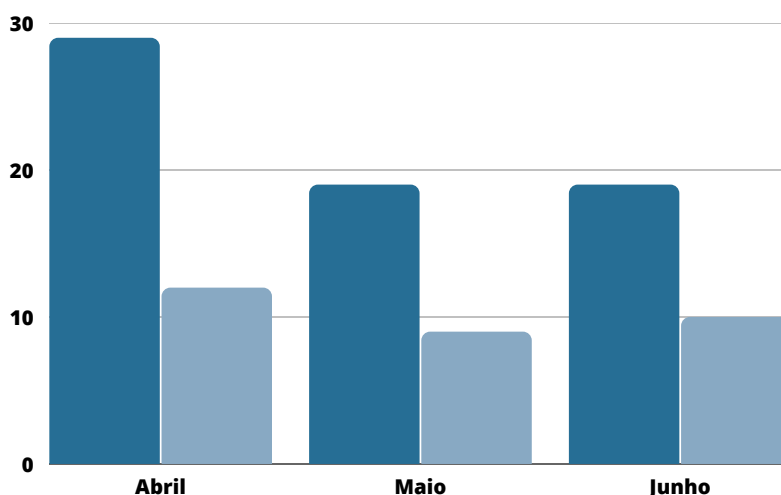
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

A Ouvidoria Seccional de Vicente Pires recebeu um total de 67 manifestações no segundo trimestre de 2023. Enquanto que, no 2º trimestre de 2022, foram 31.

Tal aumento se dá em razão do trabalho que a equipe de Ouvidoria, em conjunto com o gabinete do Administrador, desenvolve, com vistas a reforçar a importância de registrar no sistema de Ouvidoria (Participa-DF) as demandas de serviço, que antes eram solicitadas via grupos de Whatsapp e atendidas pela Administração sem o devido registro no sistema.

67
MANIFESTAÇÕES

2º trimestre
2023



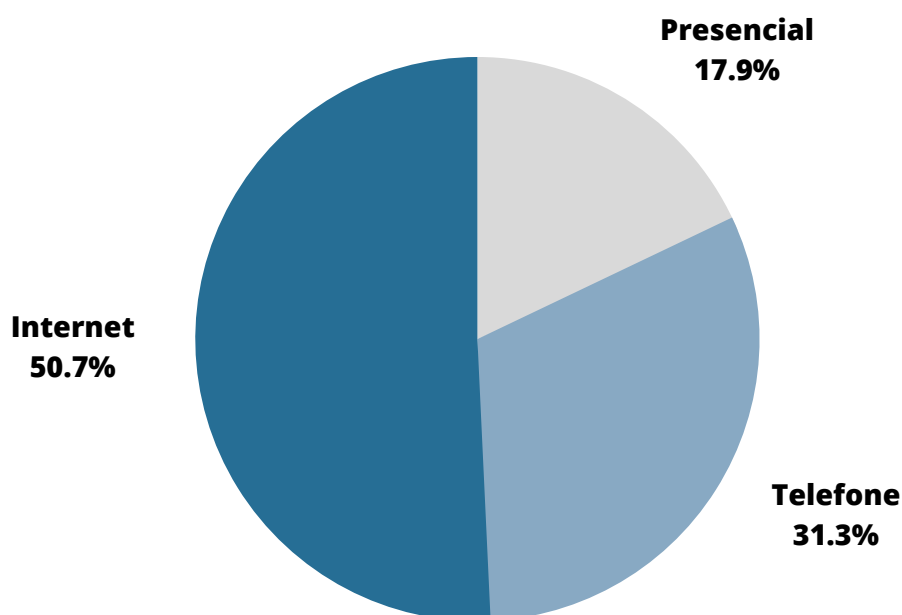
Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

FORMAS DE ENTRADA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Do total de manifestações por canais de entrada, observamos, no 2º trimestre, maior número de registros feitos pelo acesso ao site Participa-DF e Central 162:

34 registros feitos por TELEFONE;
21 registros feitos pela INTERNET;
12 registros feitos PRESENCIALMENTE.



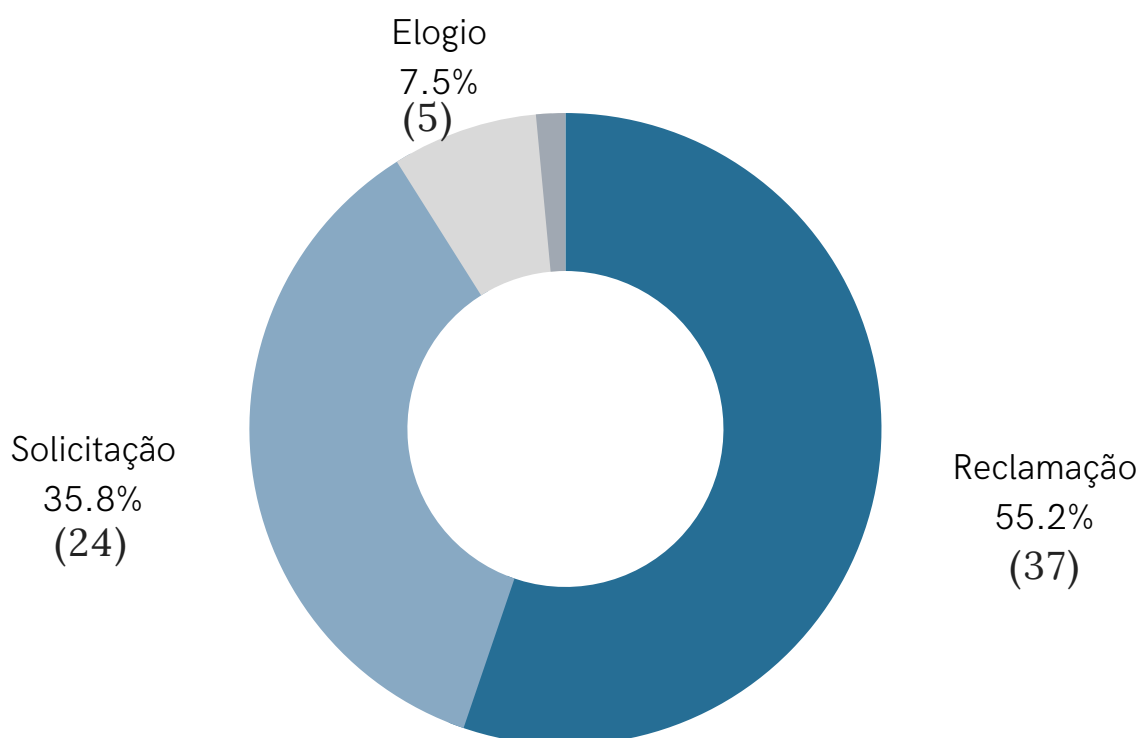
Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

TIPOLOGIA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

A tipologia mais recorrente no 2º trimestre de 2023 foi RECLAMAÇÃO que compreendeu 55,2% das manifestações. Seguida de Solicitação, Elogio e Sugestão (com 01 manifestação registrada, representando 1,5%).

Cabe ressaltar que as tipologias SOLICITAÇÃO E RECLAMAÇÃO se confundem, uma vez que não há tratamento por nível nas Ouvidorias Seccionais.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

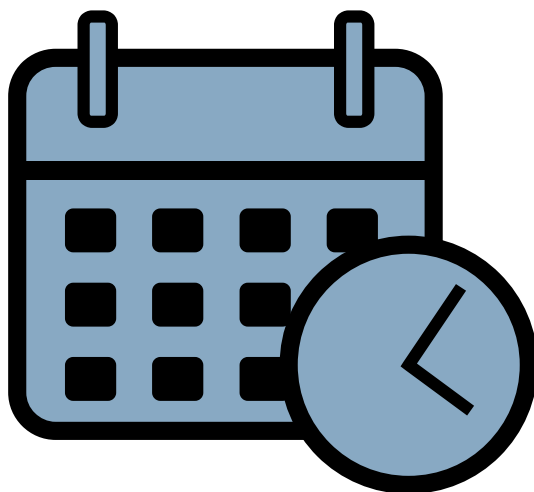
PRAZO

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Conforme dados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, observamos um índice de 98,5% no cumprimento do prazo de resposta das manifestações direcionadas à Administração Regional de Vicente Pires, no 2º trimestre de 2023.

**Prazo médio de
resposta:**

10,6 dias



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

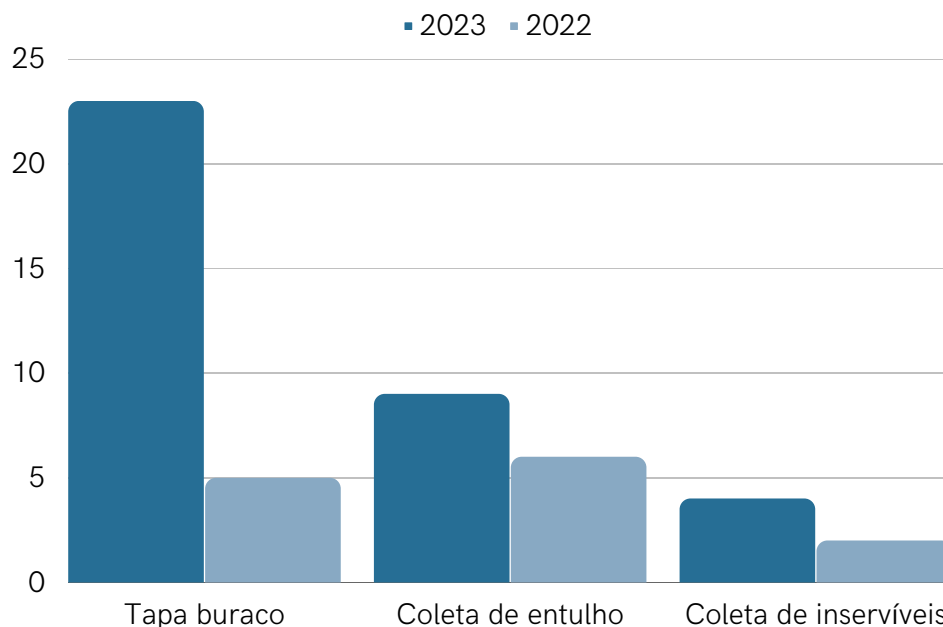
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Do total de manifestações recebidas no 2º trimestre, verificamos que os assuntos mais recorrentes e demandados são:

1º TAPA BURACO

2º COLETA DE ENTULHO EM LOCAL IRREGULAR

3º COLETA DE INSERVÍVEIS



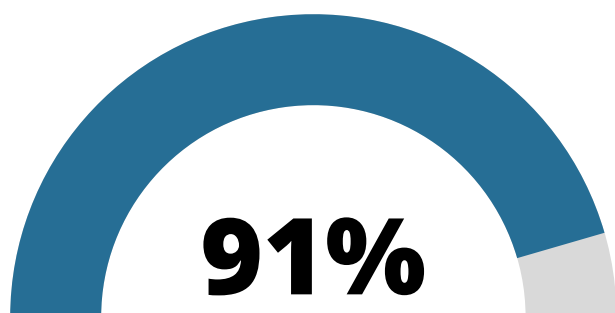
Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

Observamos um aumento considerável no número de solicitações de tapa buracos no 2º trimestre de 2023, em comparação com o trimestre do ano anterior. Destacamos que esta Administração Regional, juntamente com a NOVACAP, vem desenvolvendo uma ação de prevenção de tapa buracos.

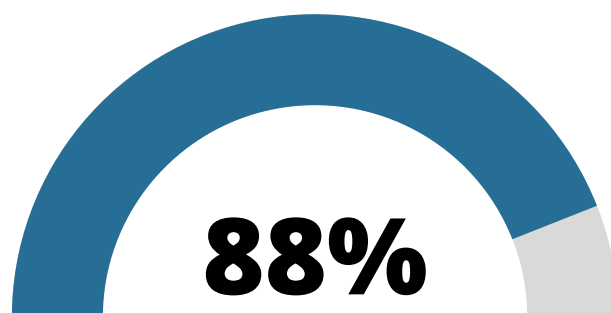
INDICADORES

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

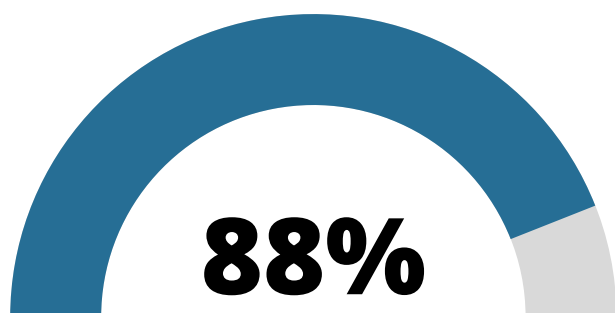
Resolutividade



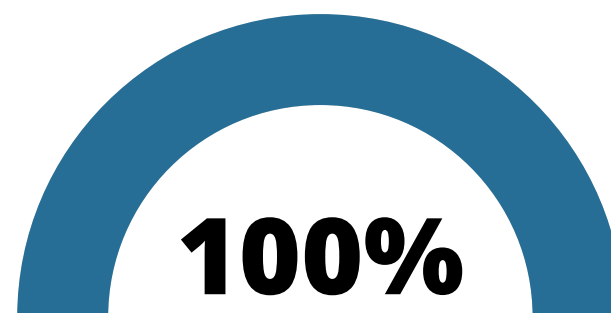
Recomendação



Satisfação com a Resposta



Satisfação com o Atendimento



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

A meta estabelecida para esta Administração Regional é sempre manter os índices acima dos estabelecidos pela Rede SIGO e, ano a ano, estamos superando essa marca com muita eficiência. Com destaque para o nosso índice de resolutividade, que atingiu nesse 2º trimestre a marca de 91%. Índice nunca atingido nos 4 trimestres do ano de 2022.

PROJETOS

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Dos projetos propostos no Plano de Ação desta RA, temos:

Projeto	Descrição	Realização
Bate papo com a Ouvidoria	Evento interno para esclarecer dúvidas sobre o "Programa Administração Regional Digital 24 horas", bem como apresentar resultados e aspectos de melhorias, tanto no serviço em si, como na qualidade das respostas ao cidadão.	Reunião realizada na sala do Administrador, com a presença dos Coordenadores da COLOM, CODES e coordenadores de rua (designados pelo Administrador), no dia 08/05/2023.
Cursos de Capacitação da Ouvidoria Geral	Formação continuada em Ouvidoria, com cursos promovidos pela Ouvidoria Geral.	No 2º trimestre foram realizados os cursos: <ul style="list-style-type: none">• Canva para Ouvidores;• Mediação e Conciliação;• Desenvolvendo projetos de Ouvidoria;• Produzindo resultados de Ouvidoria.

AÇÕES EXTRAPROJETOS

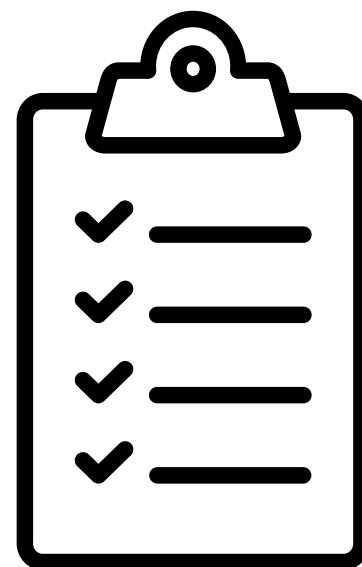
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Das ações realizadas NÃO PREVISTAS no Plano de Ação temos:

1. Pós atendimento

A nossa equipe de ouvidoria realiza um trabalho de pós atendimento, via contato telefônico e mensagens de whatsapp, para que o cidadão informe no Participa-DF, se a sua manifestação foi "RESOLVIDA" e pedir que ele responda a Pesquisa de Satisfação.

Entretanto, grande parte da população ainda tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida, o que dificulta o índice de resolutividade.



2. " Encontro- Desculpe o transtorno, estamos em obras " Projeto da Secretaria de Obras em parceria com a Administração Regional de Vicente Pires.

Nesse 2º trimestre foi realizada a primeira visita da Secretaria de Obras à Administração Regional, no dia 01/06/2023, com a participação das equipes de Ouvidoria da SODF e da RA-VP.

Objetivo: conhecer as demandas relacionadas às obras da Região Administrativa e conhecer o espaço físico para a realização do encontro.

3. Participação no Comitê Interno de Governança - CIG, da Administração Regional de Vicente Pires.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

A Ouvidoria da Administração Regional de Vicente Pires reforça o compromisso mediante a busca de melhorias contínuas na gestão e no atendimento ao cidadão, estando em comum acordo com as diretrizes e políticas de atendimento estabelecidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, alinhados ao cumprimento das metas estabelecidas no Plano de Ação de 2023.

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 efetiva e eficaz as demandas vindas dos cidadãos do Distrito Federal.



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES