



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

4º TRIMESTRE 2021

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

RA-VP

Período 01/10/2021 a 31/12/2021

Governador:

Ibaneis Rocha

Controlador-Geral:

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora Geral:

Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional:

Daniel de Castro Sousa

Chefe da Ouvidoria:

Patrícia Taís Santos Lopes Gama

Equipe da Ouvidoria:

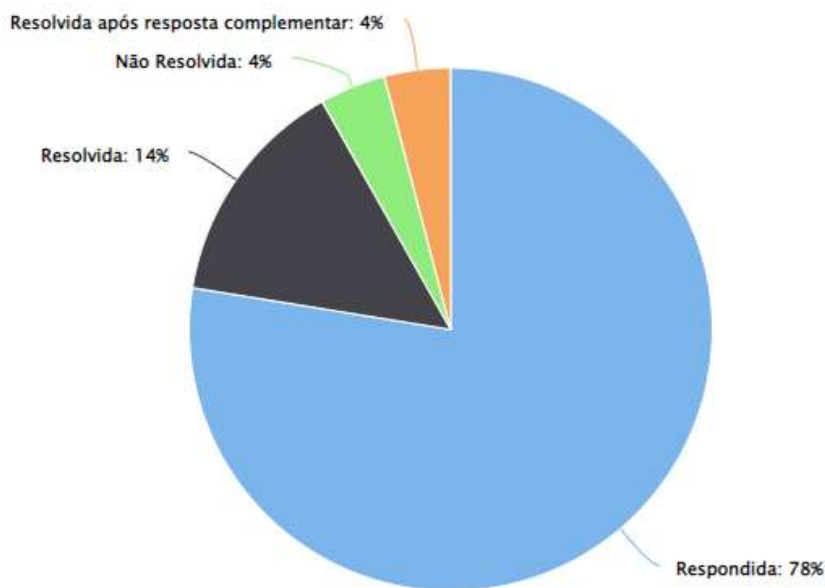
Ana Cristina de Sousa Pereira

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 01/10/2021 a 31/12/2021.

DADOS ESTATÍSTICOS DO SISTEMA OUV-DF

De um total de 49 manifestações apresentadas no período, observamos que cerca de 14% foram classificadas como RESOLVIDAS, 4% classificadas como RESOLVIDAS APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR e 4% 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 78% de manifestações respondidas que não foram avaliadas pelo cidadão.



1) Total de manifestações recebidas no período



Foram recebidas pela unidade da Ouvidoria Seccional 49 (quarenta e nove) manifestações no período. Desse total, observa-se um aumento no número de manifestações recebidas no decorrer do trimestre, sendo:

- ✓ 14 (quatorze) manifestações no mês de outubro;
- ✓ 17 (dezesete) manifestações no mês de novembro; e
- ✓ 18 (dezoito) manifestações no mês de dezembro.

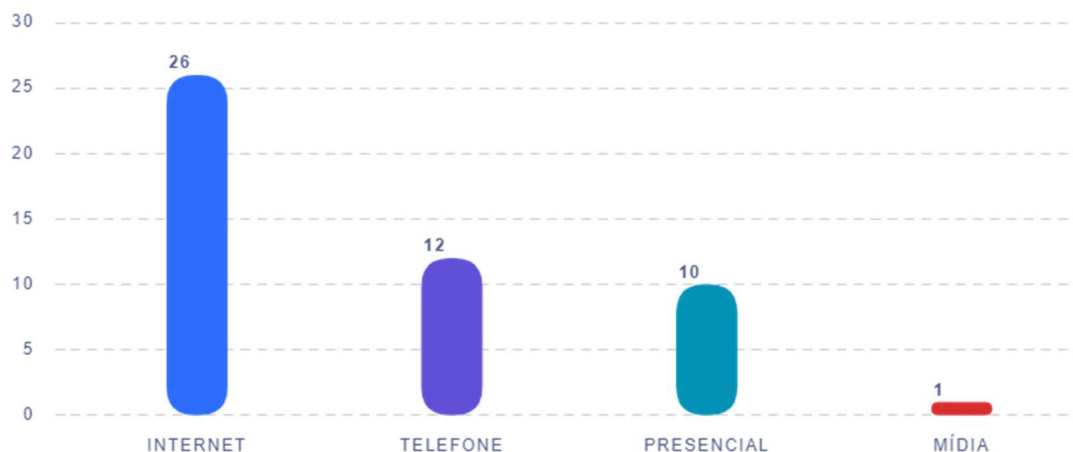
Esta Ouvidoria busca salientar, por meio de reuniões e conversas com os gestores, sobre a importância de registrar as demandas da população no sistema de Ouvidoria, para que tenhamos um número mais concreto do trabalho realizado por esta Administração Regional.

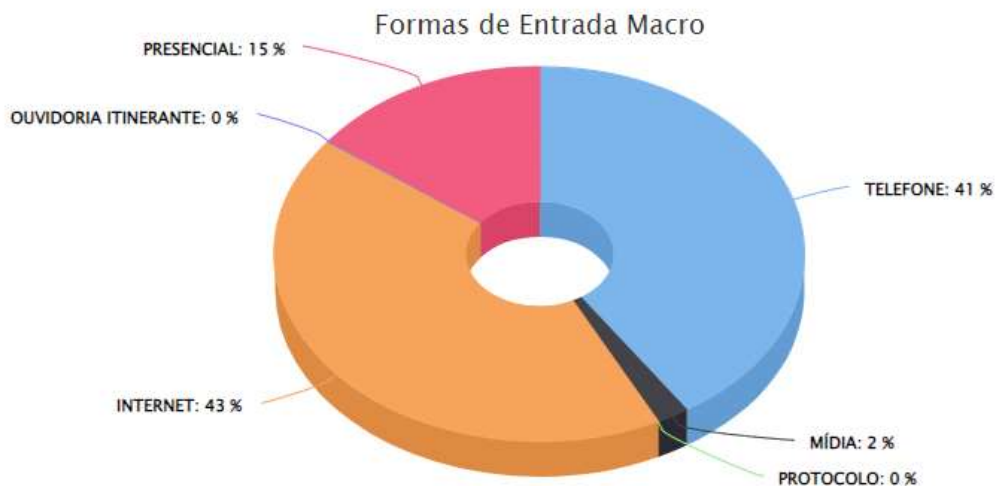
2) Formas de Entrada

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

- ✓ 26 registros feitos pela INTERNET, representando 43%;
- ✓ 12 registros feitos por TELEFONE, representando 41%;
- ✓ 10 registros feitos PRESENCIALMENTE, representando 15%;
- ✓ 01 registro feito por MÍDIA, representando 2%.

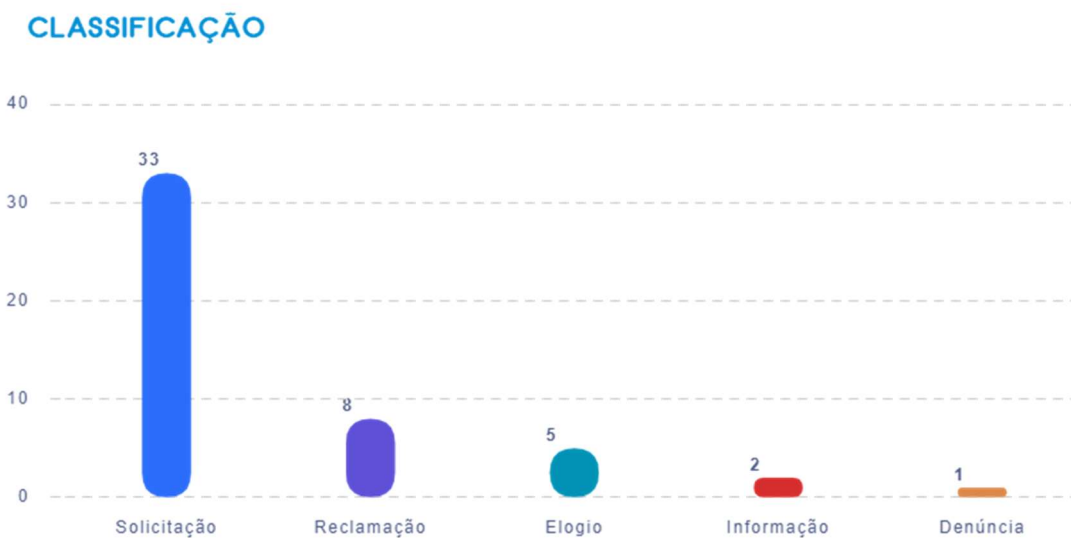
FORMAS DE ENTRADA





3) Classificação

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

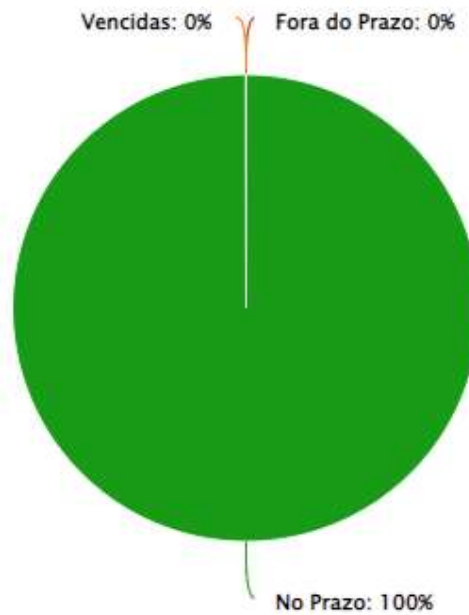


4) Índice de cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria

Observamos um índice de *100% (cem por cento) de cumprimento* do prazo de resposta da Ouvidoria neste quarto trimestre de 2021.

Nota-se que o prazo médio de resposta é de apenas 05 (cinco) dias.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



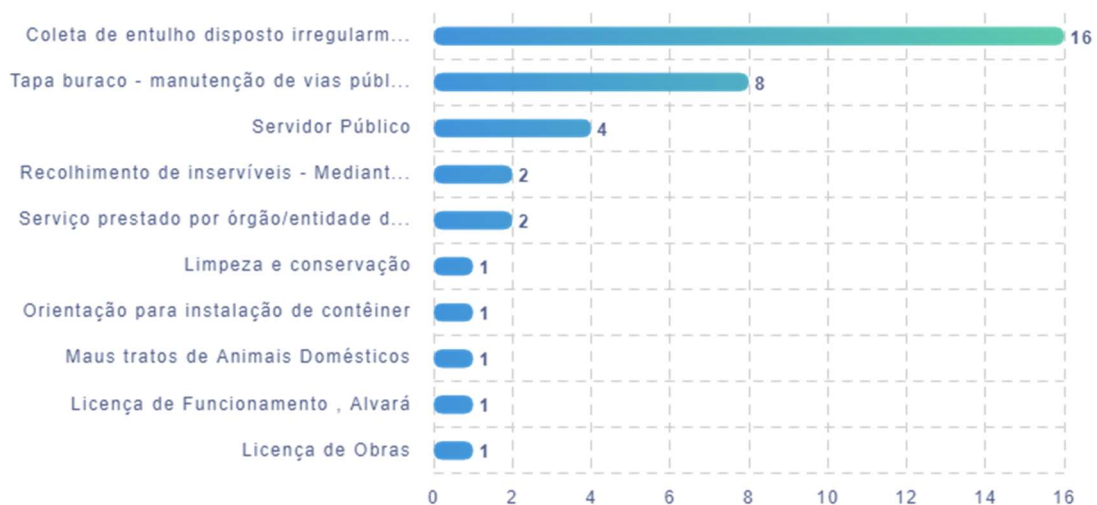
5

Prazo médio de resposta (em dias)

5) Assuntos mais solicitados

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

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

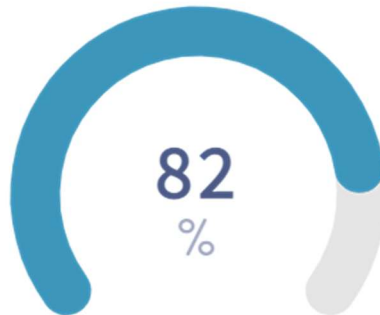


6) Resolutividade

O índice de resolutividade no 4º trimestre foi de 82% (oitenta 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 91% (noventa e um por cento) de satisfação com o serviço de Ouvidoria e 91% (noventa e um por cento) de satisfação com a resposta. O que comprova o aprimoramento dos serviços prestados por esta Ouvidoria junto a população de Vicente Pires.



DADOS COMPARATIVOS – OUV-DF

	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Total de manifestações	48	117	57	49
Resolutividade	35%	80%	79%	82%
Recomendação do serviço de ouvidoria	74%	100%	100%	100%
Satisfação com o serviço de ouvidoria	65%	100%	97%	91%

DADOS ESTATÍSTICOS

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



No período de outubro a dezembro de 2021 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
Q Detalhar	00366000015202161	Administração Regional de Vicente Pires	-	08/10/2021	01/11/2021	Respondido	GRINEDE DE LIMA LEITE
Q Detalhar	00366000016202114	Administração Regional de Vicente Pires	-	28/10/2021	17/11/2021	Respondido	Jose Angelo Amado
Q Detalhar	00366000017202151	Administração Regional de Vicente Pires	-	17/11/2021	07/12/2021	Respondido	Guilherme Henrique Santos Silva

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Gabinete da Administração Regional, junto com a Assessoria de Comunicação e os Coordenadores de Rua, vem reforçando a importância da participação dos moradores, através dos canais de atendimento de Ouvidoria.

Além disso, esta Ouvidoria adotou um atendimento personalizado (contato telefônico imediato e por aplicativo de mensagens – WhatsApp), com o objetivo de estreitar a relação entre a administração pública e o cidadão, para que este sinta-se parte da gestão pública.

Desta maneira, 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.

Brasília, 25/01/2022

Patrícia Taís Santos Lopes Gama

Chefe de Ouvidoria – RA-VP