



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES – RA-VP

RELATÓRIO DE GESTÃO

1º TRIMESTRE 2021 (Janeiro a Março/2021)

Governador:

Ibaneis Rocha

Controlador-Geral:

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor Geral:

José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional:

Daniel de Castro Sousa

Chefe da Ouvidoria Regional:

Patrícia Taís Santos Lopes Gama

Equipe da Ouvidoria:

Maria Lúcia Monteiro de Paula

Ana Cristina de Sousa Pereira

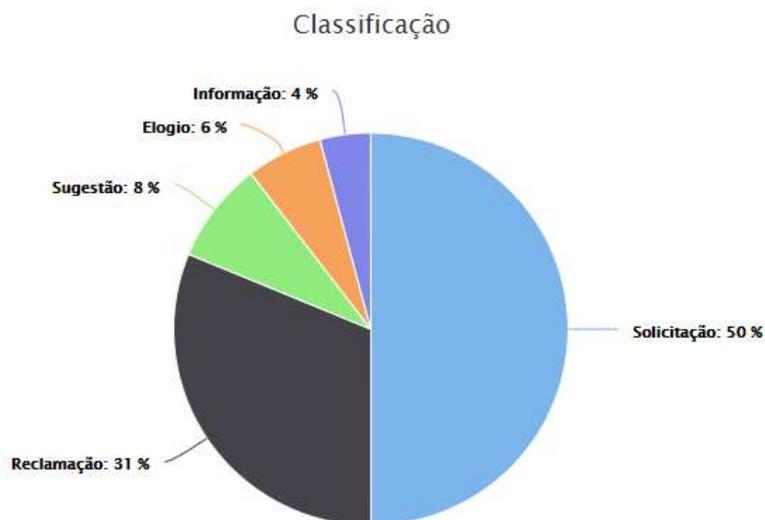
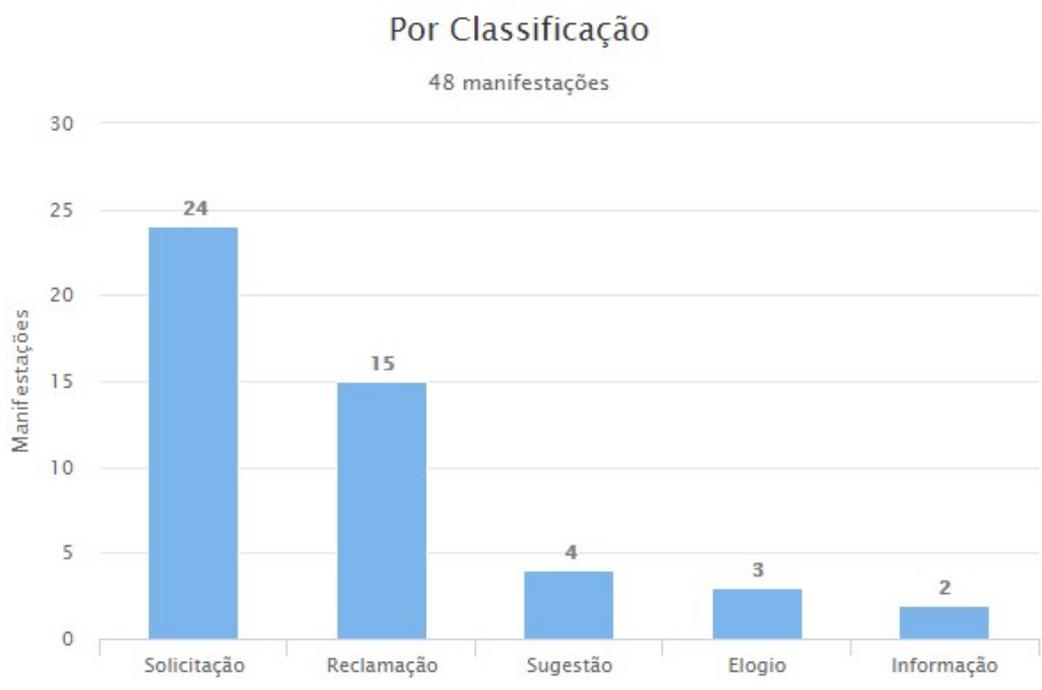
O presente relatório tem por objetivo demonstrar à equipe de gestão os dados estatísticos, referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional e que são de competência da Administração Regional de Vicente Pires, no período compreendido entre 01/01/2021 a 31/03/2021.

DADOS ESTATÍSTICOS - SISTEMA OUV-DF

1) Por Classificação

Do total de 48 (quarenta e oito) manifestações, observa-se que tivemos maior número de solicitações, conforme demonstrado abaixo:

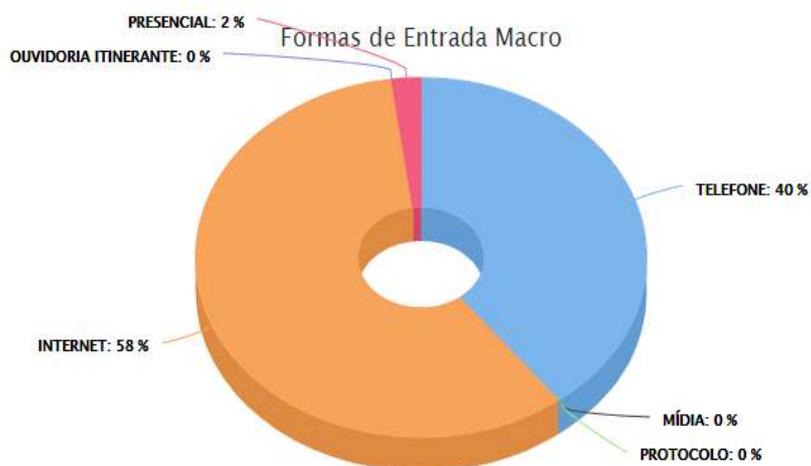
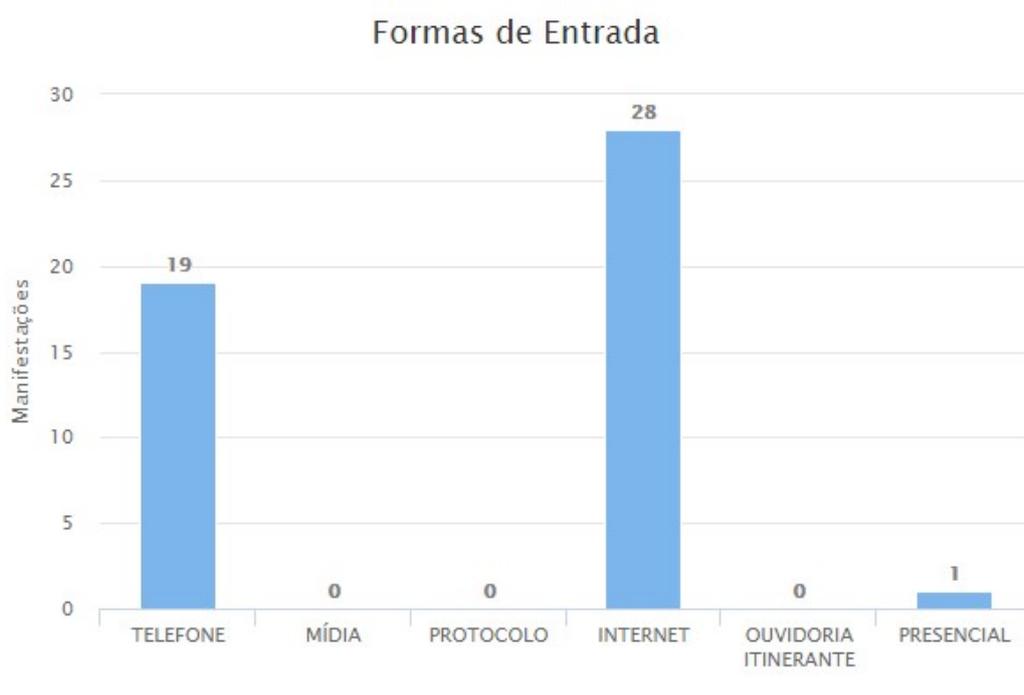
- ✓ 24 SOLICITAÇÕES, representando 50% das manifestações;
- ✓ 15 RECLAMAÇÕES, representando 31% das manifestações;
- ✓ 04 SUGESTÕES, representando 8% das manifestações;
- ✓ 03 ELOGIOS, representando 6% das manifestações;
- ✓ 02 INFORMAÇÕES, representando 6% das manifestações.



2) Formas de Entrada

No total de manifestações por canais de entrada, observamos maior número de registros feitos por internet, conforme números a seguir:

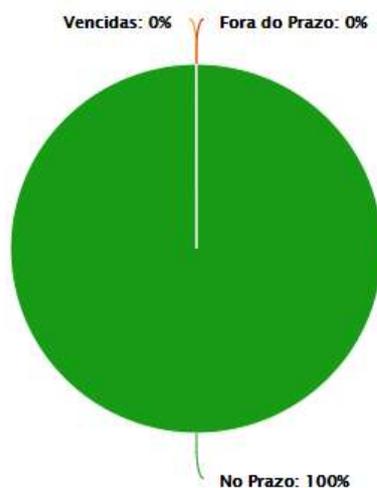
- ✓ 28 registros feitos pela INTERNET, representando 58%;
- ✓ 19 registros feitos por TELEFONE, representando 40%;
- ✓ 01 registro feito PRESENCIALMENTE, representando 2%.



3) Índice de cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria

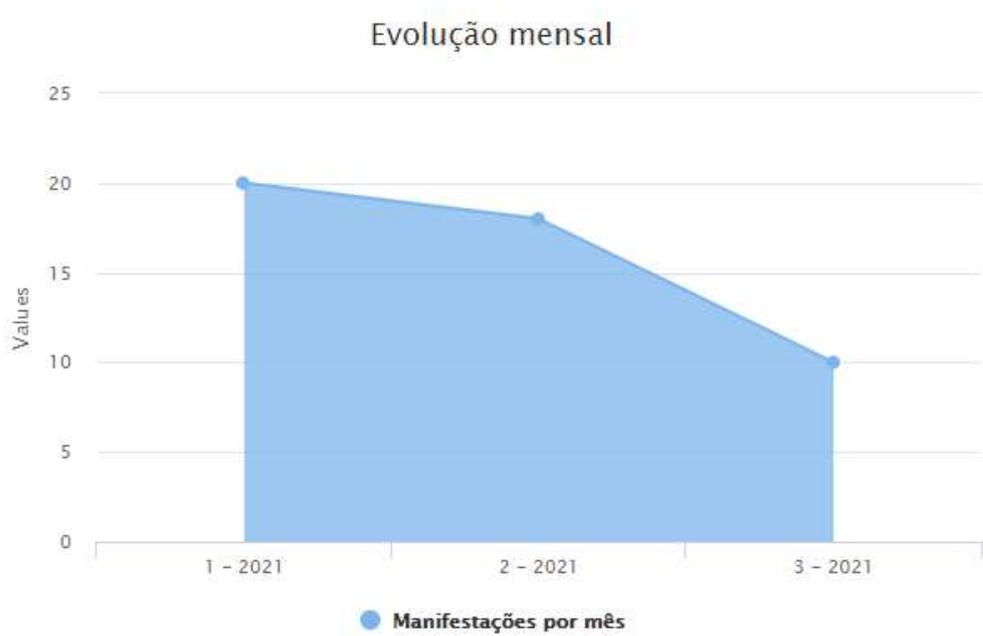
Observa-se um índice de *100% (cem por cento) de cumprimento* do prazo de resposta da ouvidoria.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



4) Manifestações Mensais

Quanto ao número de manifestações por mês observa-se uma queda, passando de 20 em janeiro para 10 no mês de março.



5) Assuntos mais solicitados

Do total de manifestações recebidas no trimestre, observa-se que os assuntos mais solicitados são tapa buraco/manutenção de vias públicas e coleta de entulho disposto irregularmente.

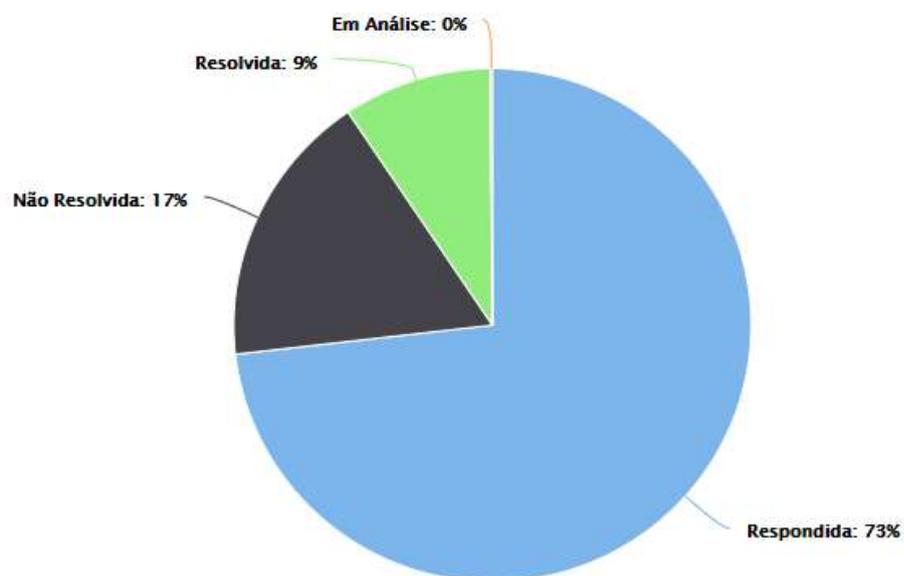


6) Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação é realizada pelo cidadão. Observa-se a necessidade de realizarmos um trabalho de conscientização junto ao cidadão, da importância desta pesquisa para aprimoramento dos serviços prestados.



Observamos que a maioria das demandas foram respondidas, com um percentual de 9% para as demandas resolvidas e 17% não resolvidas. Cabe esclarecer que grande parte da população tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida, o que dificulta e deixa o maior percentual apenas como respondida.



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



O total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC neste primeiro trimestre de 2021 foi de apenas 06 (seis). Sendo todas respondidas, conforme demonstrado abaixo:

| Ações | Protocolo | Órgão Superior | Órgão Vinculado | Data de Abertura | Prazo de Atendimento | Situação |
|--|-------------------|---|-----------------|------------------|----------------------|------------|
|  Detalhar | 00366000001202148 | Administração Regional de Vicente Pires | - | 28/01/2021 | 17/02/2021 | Respondido |
|  Detalhar | 00366000002202192 | Administração Regional de Vicente Pires | - | 10/02/2021 | 02/03/2021 | Respondido |
|  Detalhar | 00366000003202137 | Administração Regional de Vicente Pires | - | 04/03/2021 | 24/03/2021 | Respondido |
|  Detalhar | 00366000004202181 | Administração Regional de Vicente Pires | - | 06/03/2021 | 29/03/2021 | Respondido |
|  Detalhar | 00366000005202126 | Administração Regional de Vicente Pires | - | 10/03/2021 | 30/03/2021 | Respondido |
|  Detalhar | 00480000004202175 | Administração Regional de Vicente Pires | - | 07/01/2021 | 01/02/2021 | Respondido |

Providências adotada pela Administração Pública nas Soluções de Demandas de Ouvidorias apresentadas:

A Administração Regional organizou um canal de comunicação com os moradores da cidade, via WhatsApp, e delegou a servidores a função de coordenadores destas localidades. A ouvidoria reforça nestes grupos a importância da participação dos moradores, através dos canais de acesso à ouvidoria, bem como o link de acesso ao sistema www.ouv.df.gov.br.