

Relatório de Ouvidoria



1º trimestre
de 2023



ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DE
VICENTE PIRES



PERÍODO 01/01/2023 A 31/03/2023

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	Ana Cristina de S. Pereira 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 janeiro, fevereiro e março de 2023.

PERÍODO 01/01/2023 A 31/03/2023

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.

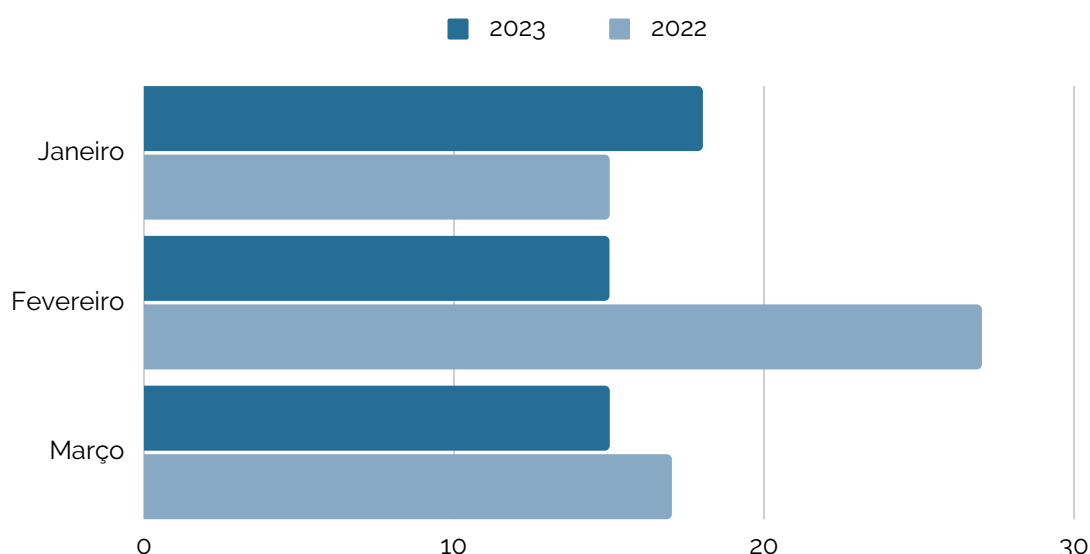
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

A Ouvidoria Seccional de Vicente Pires recebeu um total de 48 manifestações no primeiro trimestre de 2023. Enquanto que, no 1º trimestre de 2022, foram 59. Acreditamos que tal redução justifica-se em função da conclusão de grande parte das obras de drenagem e pavimentação na região administrativa de Vicente Pires.

48
MANIFESTAÇÕES
2023

EVOLUÇÃO MENSAL



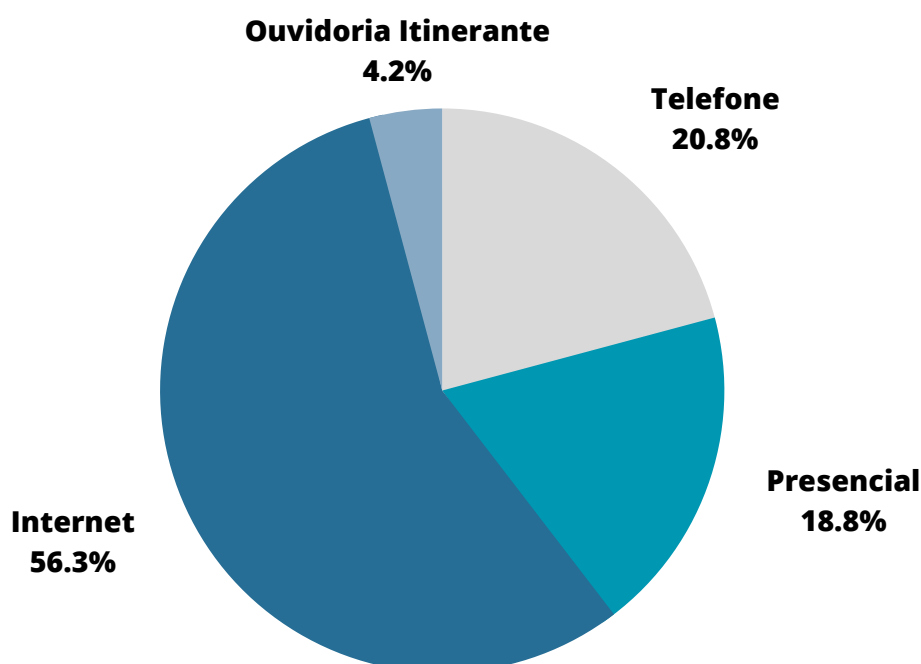
Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

FORMAS DE ENTRADA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

No 1º trimestre, grande parte das manifestações de Ouvidoria foram recebidas pelo canal de atendimento da internet (27). Além disso, tivemos 10 manifestações no atendimento por telefone, 09 presenciais e 02 por Ouvidoria Itinerante.

A Ouvidoria Itinerante ocorreu por solicitação do Gabinete do Deputado Daniel de Castro, através do Projeto “GABINETE PARA TODOS”, junto à Câmara Legislativa do Distrito Federal, nos dias 27,28 e 31/03/2023. Grande parte da população compareceu para conversar com o Deputado. Porém foram poucos os registros de Ouvidoria.



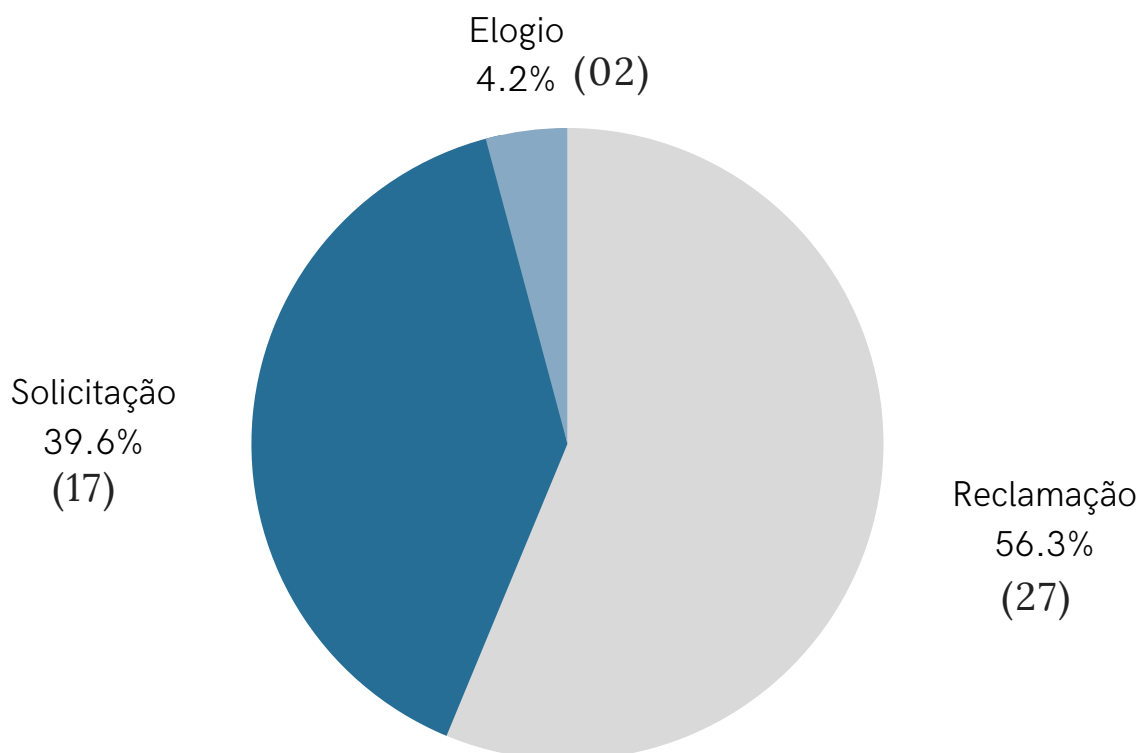
Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

TIPOLOGIA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

A tipologia mais recorrente no 1º trimestre de 2023 foi RECLAMAÇÃO que compreendeu 56,3% das manifestações.

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

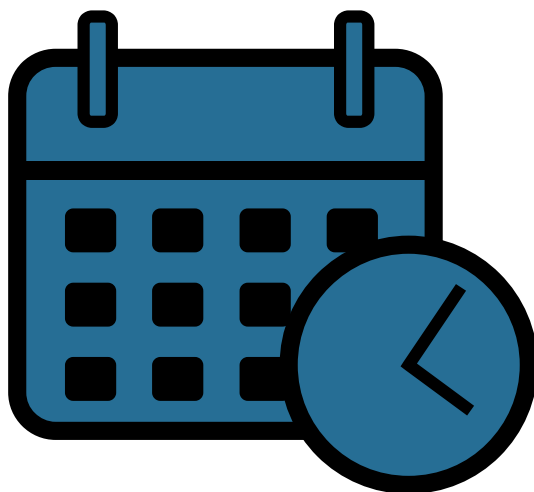
PRAZO

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Conforme dados do Painel de Ouvidoria, observamos um índice de 100% de cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria, no 1º trimestre de 2023.

**Prazo médio de
resposta:**

10,5 dias



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

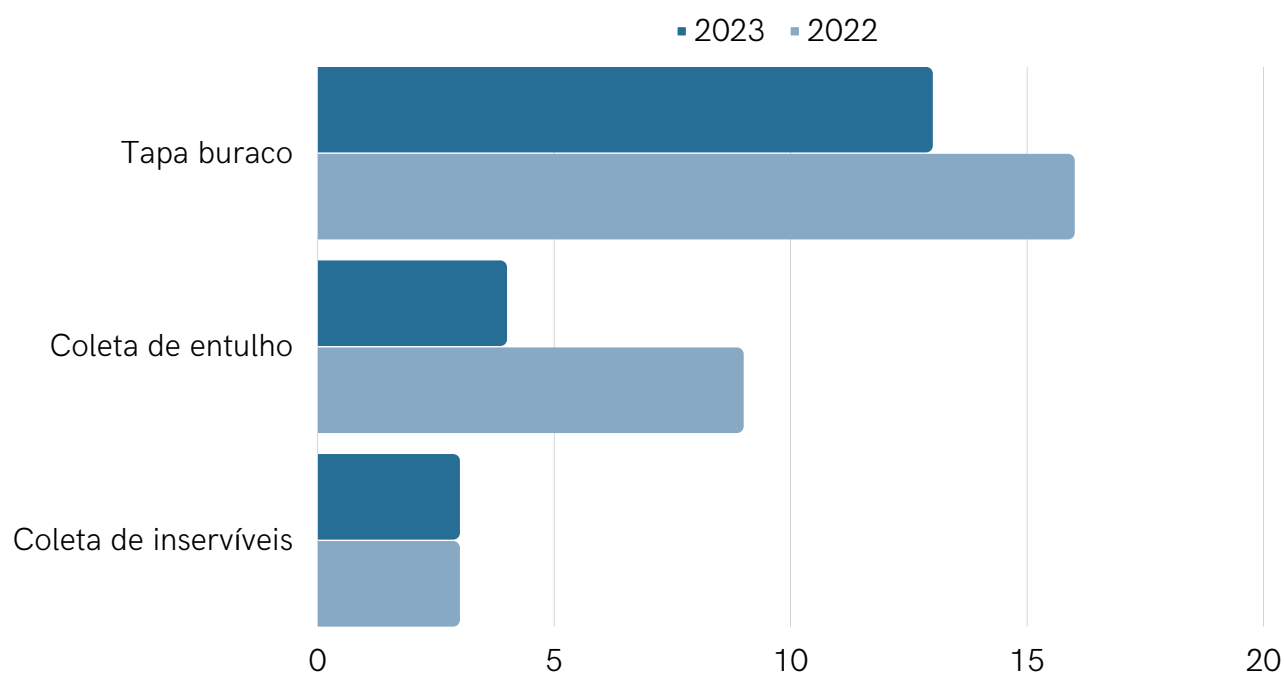
Do total de manifestações recebidas no 1º trimestre, observa-se que os assuntos mais recorrentes e demandados são:

1º TAPA BURACO

2º COLETA DE ENTULHO EM LOCAL IRREGULAR

3º COLETA DE INSERVÍVEIS

Observamos uma redução do número de manifestações no ano de 2023, em relação a 2022, tendo em vista a conclusão das obras e a redução do período chuvoso.

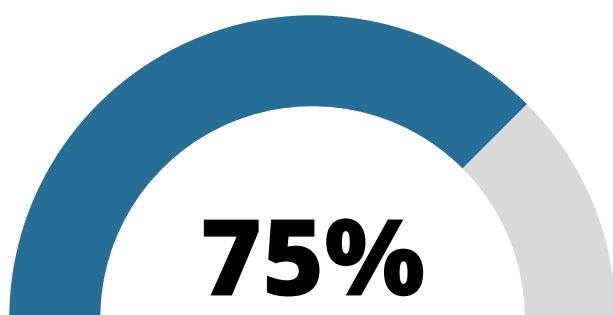


Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

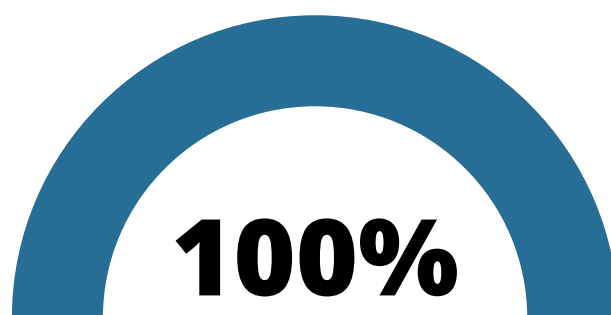
INDICADORES

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

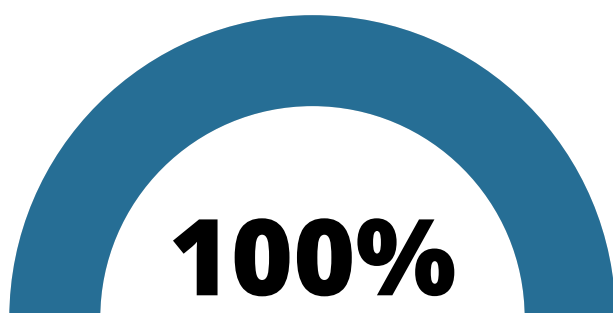
Resolutividade



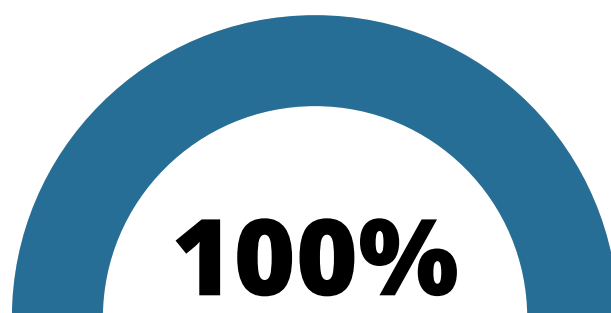
Recomendação



Satisfação com a Resposta



Satisfação com o Serviço

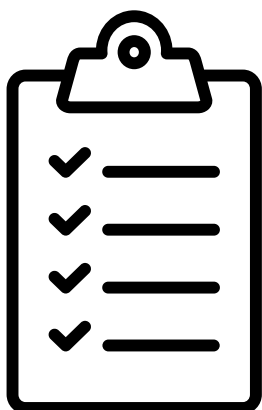


Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

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

PROJETOS

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES



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

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.	1ª reunião programada para o segundo trimestre de 2023.
Cursos de Capacitação da Ouvidoria Geral	Formação continuada em Ouvidoria, promovido pela Ouvidoria Geral	Não foram realizados cursos no 1º trimestre de 2023.

AÇÕES EXTRAPROJETOS

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Ações realizadas NÃO PREVISTAS no Plano de Ação:

- Pós atendimento

A nossa equipe de ouvidoria vem realizando um trabalho de pós atendimento via contato telefônico para confirmar a realização da demanda solicitada e pedir que o cidadão informe, via sistema Participa-DF, se a solicitação foi resolvida. Além disso, ressaltamos a importância de responderem à Pesquisa de Satisfação para melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados.

Cabe destacar que, grande parte da população ainda tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida, o que dificulta e deixa o menor o percentual de resolutividade.

- Ouvidoria Itinerante

Atendendo a solicitação do Gabinete do Deputado Pastor Daniel de Castro, para representar a Administração Regional de Vicente Pires no Projeto “GABINETE PARA TODOS”, bem como mostrar a importância da Ouvidoria como porta voz dos cidadãos junto ao poder público.

Realizada nos dias:

27/03/2023, na Academia Pública-PEC, Vila São José – Vicente Pires.

28/03/2023, na Rua 04-A, ao lado da Feira do Produtor de Vicente Pires.

31/03/2023, no Estacionamento da Associação dos Feirantes da Colônia Agrícola 26 de Setembro.

AÇÕES EXTRAPROJETOS

Ouvidoria Itinerante

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES



CONSIDERAÇÕES FINAIS

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

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.

