

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Relatório de Ouvidoria



1º trimestre de 2024

PERÍODO 01/01/2024 A 31/03/2024

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 Pedro Henrique Ferreira Félix

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 de competência da Administração Regional de Vicente Pires.

Período compreendido entre os meses de janeiro a março de 2024.

PERÍODO 01/01/2024 A 31/03/2024

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.

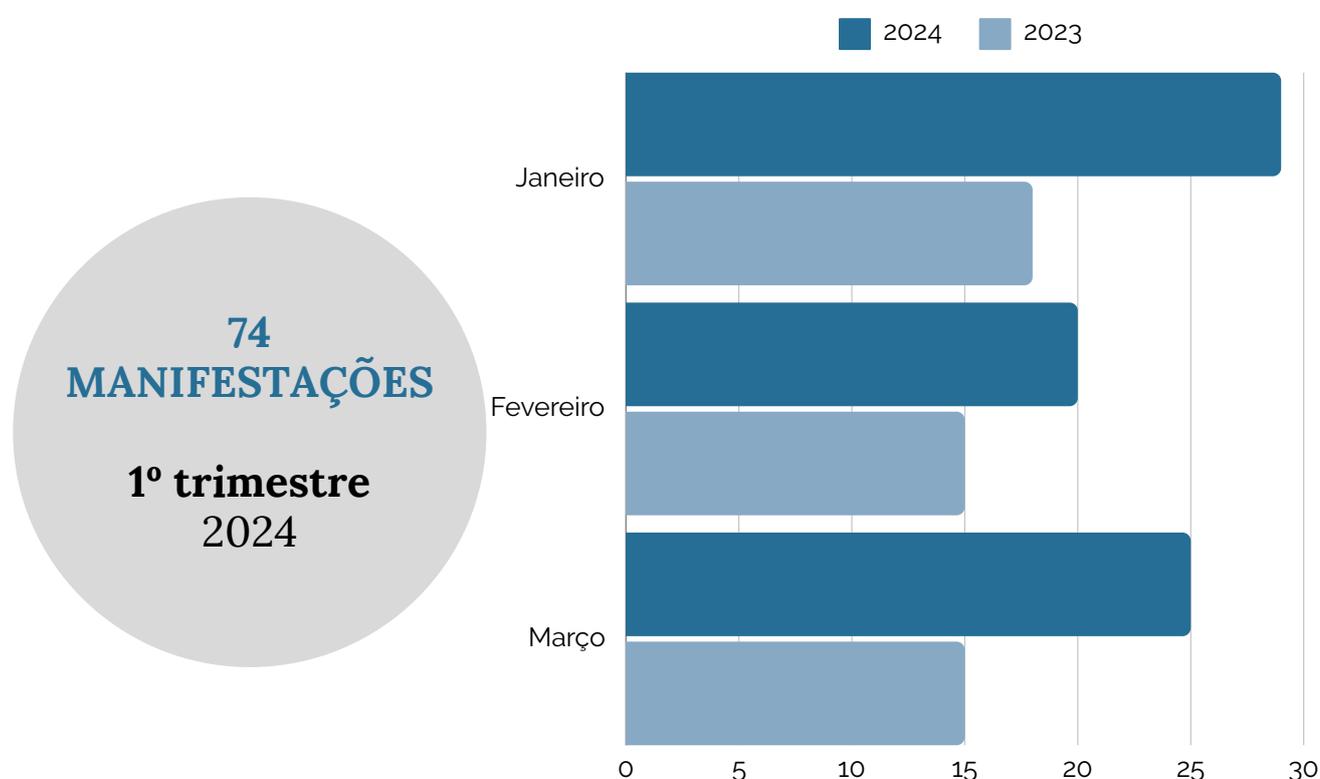
Atendimento presencial (segunda a sexta – 08h às 12h e de 14h às 18h).

Sala de atendimento na Administração Regional de Vicente Pires



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES



Fonte: Painel Ouvidoria www.painel.ouv.df.gov.br

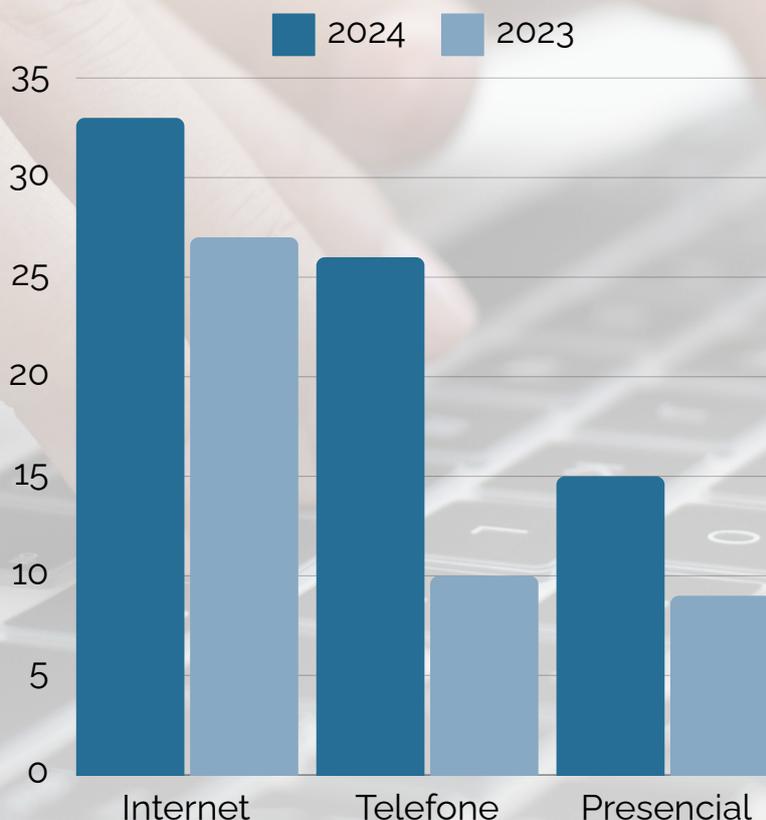
No primeiro trimestre de 2024 tivemos 74 manifestações de Ouvidoria, enquanto que em 2023 foram 48. Observamos assim um aumento de 55% no total das manifestações.

Buscamos reforçar continuamente, com a população e os servidores da Região Administrativa de Vicente Pires, a importância de registrar no sistema de Ouvidoria - Participa-DF, as demandas de serviço, que antes eram solicitadas via grupos de WhatsApp e presencialmente, sem o devido registro no sistema.

FORMAS DE ENTRADA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Quanto à forma de entrada das manifestações de Ouvidoria, observamos, no 1º trimestre de 2024, maior número de registros feitos pela internet, através do site Participa-DF. Foram 33 registros na internet, 26 pela Central 162 e 15 por atendimentos presenciais.



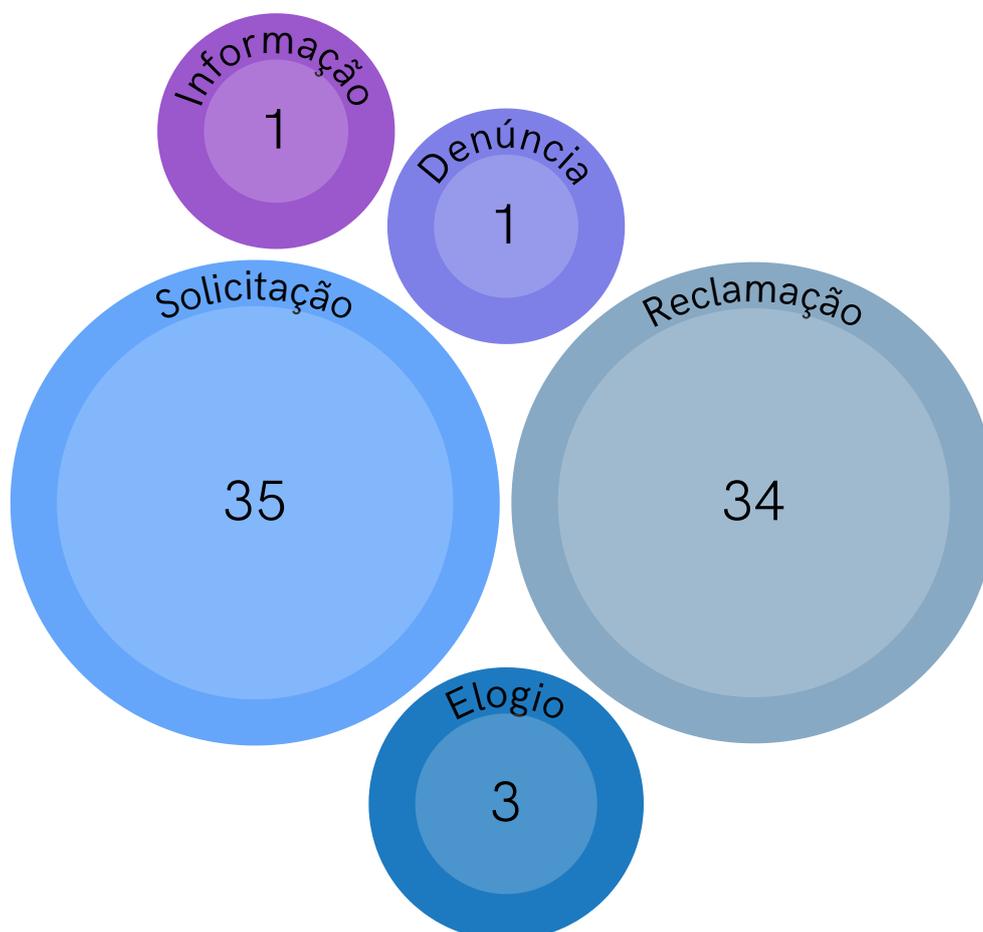
Fonte: Painel Ouvidoria www.painel.ouv.df.gov.br

TIPOLOGIA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

A tipologia mais recorrente no 1º trimestre de 2024 foi SOLICITAÇÃO, que compreendeu 47,3% das manifestações. Seguida de Reclamação (45,9%), Elogio (4,1%), Denúncia (1,4%) e Informação (1,4%).

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



PRAZO

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Conforme dados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, observamos um índice de 100% no cumprimento do prazo de resposta das manifestações direcionadas à Administração Regional de Vicente Pires, no 1º trimestre de 2024.

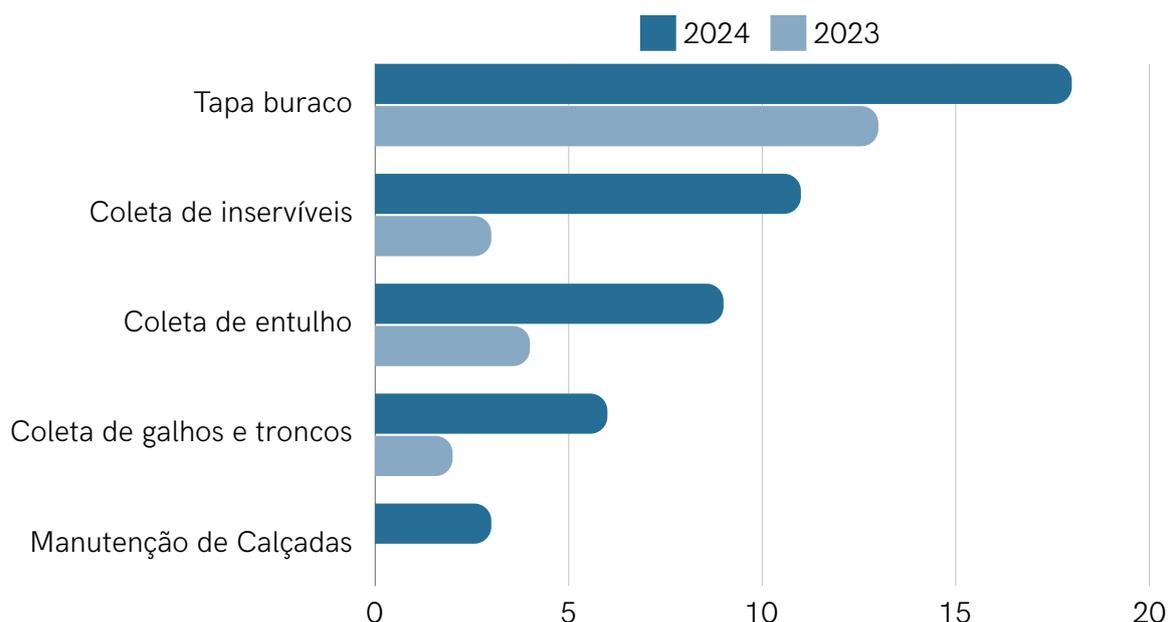
Prazo médio de resposta em 2024:



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

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



Fonte: Painei Ouvidoria www.painel.ouv.df.gov.br

Observamos que tapa buracos é o assunto mais recorrente do 1º trimestre de 2024, assim como foi no 1º trimestre de 2023.

Ressaltamos que esta Administração Regional, juntamente com a NOVACAP, vem desenvolvendo ações de prevenção de tapa buracos, com vistas a diminuir o número de demandas relativas ao assunto, especialmente no período chuvoso.

INDICADORES

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Resolutividade

83%

Recomendação

88%

Satisfação com a Resposta

94%

Satisfação com o Atendimento

94%

Fonte: Painel Ouvidoria www.painel.ouv.df.gov.br

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 E AÇÕES

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Das ações realizadas:

1. Pós atendimento

Continuamos a realizar o trabalho de pós-atendimento, via contato telefônico e mensagens de whatsapp, para confirmar com o cidadão se a sua demanda foi atendida e pedir que o mesmo responda a Pesquisa de Satisfação.

Entretanto, ainda encontramos dificuldade da população em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida, o que dificulta o aumento no índice de resolatividade.

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

No dia 15 de março de 2024, na Biblioteca da Administração Regional de Vicente Pires, reuniram-se os membros do Comitê Interno de Governança (CIG), no qual esta Ouvidoria faz parte.

Conforme Ata de Reunião, constante no Processo SEI 00366-00000659/2023-49, doc 136062748, foram tratados assuntos referentes a indicadores de Ouvidoria, resolução de demandas e Plano de Ação; bem como Planejamento Estratégico Cultural 2024, Gestão de Risco: Tomada de Contas Especial - TCE, Planejamento estratégico para Contratação de Obras.



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 2024/2025.

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