



# OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE GESTÃO**

**1º TRIMESTRE 2022 (Revisado)**

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES**

**RA-VP**

## Período 01/01/2022 a 31/03/2022

**Governador:**

Ibaneis Rocha

**Controlador-Geral:**

Paulo Wanderson Moreira Martins

**Ouvidora Geral:**

Cecília Souza Fonseca

**Administrador Regional:**

Admilson Teixeira

**Chefe da Ouvidoria:**

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 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 01/01/2022 a 31/03/2022.

## DADOS ESTATÍSTICOS DO SISTEMA OUV-DF

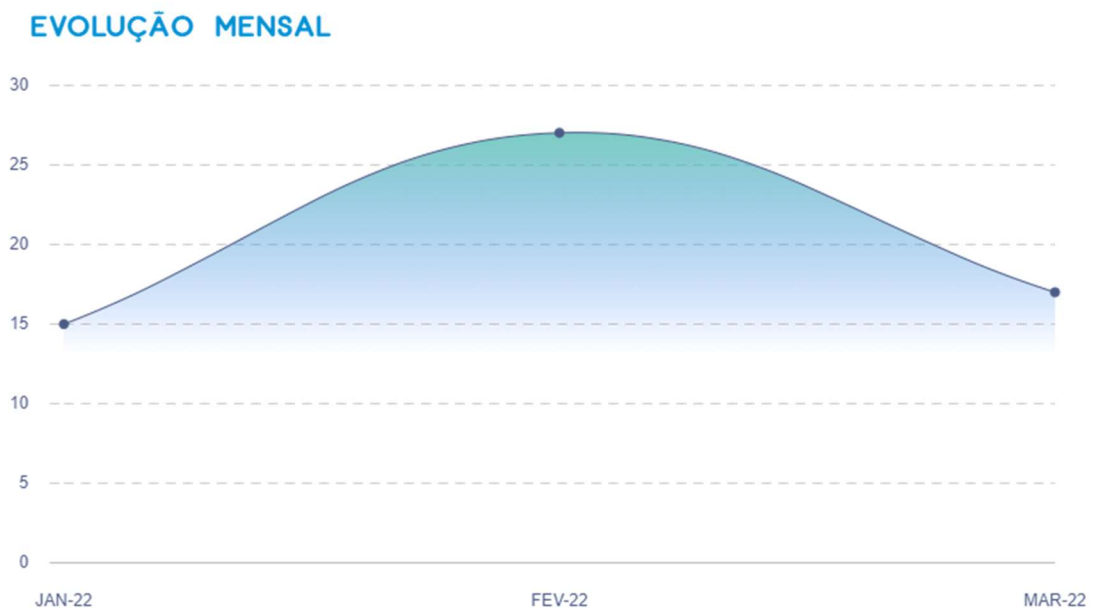
De um total de 59 manifestações apresentadas no período, observamos que cerca de 15,3% foram classificadas como RESOLVIDAS, 6,8% classificadas como RESOLVIDAS APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR e 13,6% como NÃO RESOLVIDAS.

Aqui cumpre esclarecer que grande parte da população tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida. Diante disso, temos 64,4% de manifestações respondidas que não foram avaliadas pelo cidadão.

### SITUAÇÃO



### 1) Total de manifestações recebidas no período



Foram recebidas pela unidade da Ouvidoria Seccional 59 (cinquenta e nove) manifestações no período. Desse total, observa-se um aumento no número de manifestações recebidas no decorrer do trimestre, sendo:

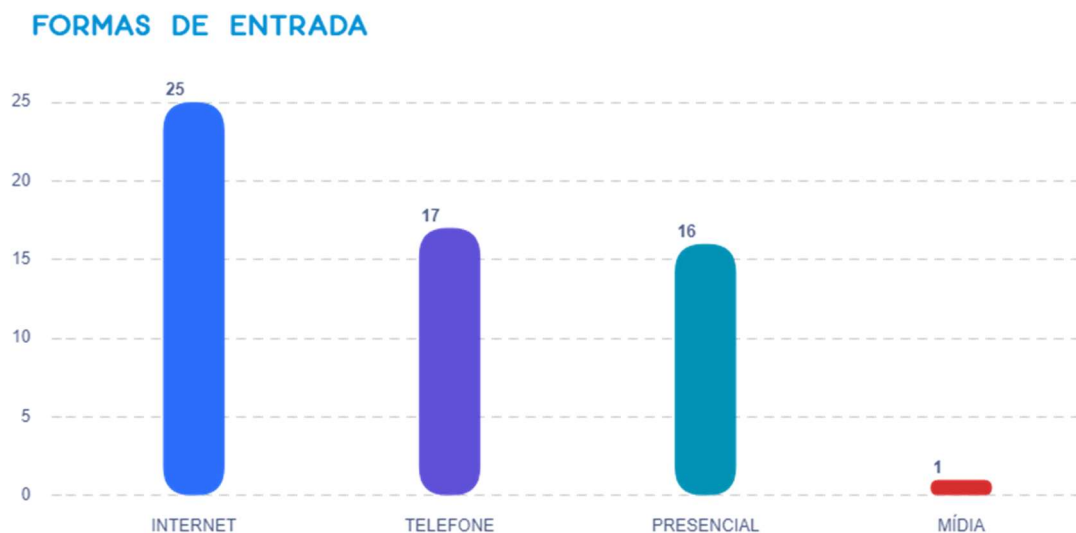
- ✓ 15 (quinze) manifestações no mês de janeiro;
- ✓ 27 (vinte e sete) manifestações no mês de fevereiro; e
- ✓ 17 (dezessete) manifestações no mês de março.

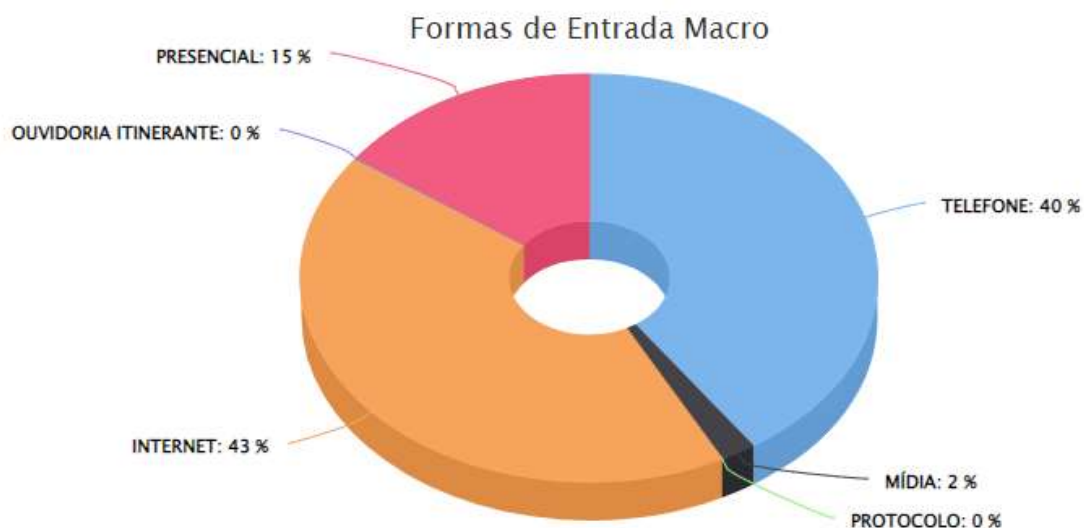
Esta Ouvidoria busca salientar, por meio de reuniões e conversas com os gestores, sobre a importância de registrar as demandas da população no sistema de Ouvidoria, para que tenhamos um número mais concreto do trabalho realizado por esta Administração Regional.

## 2) Formas de Entrada

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

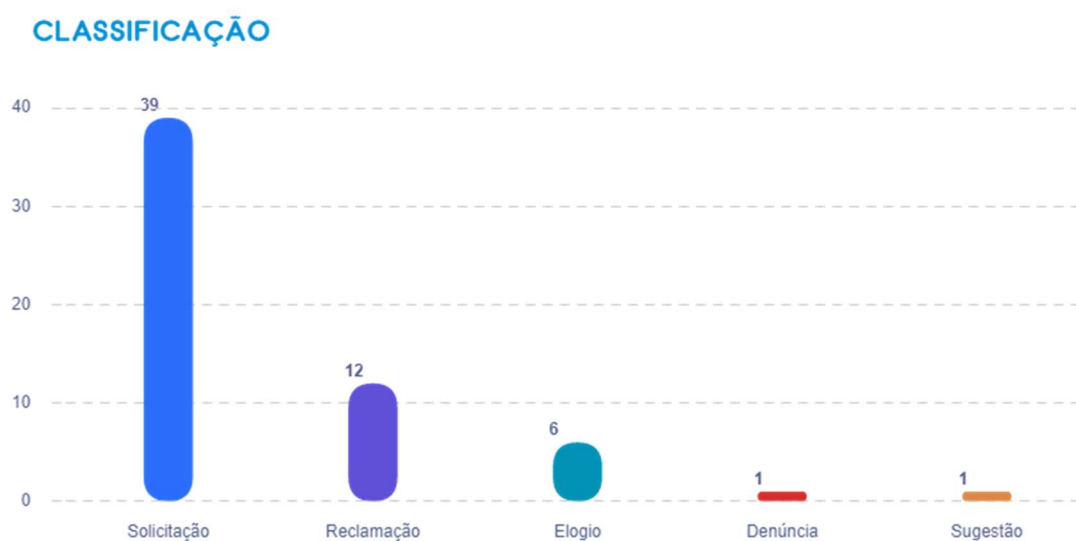
- ✓ 25 registros feitos pela INTERNET, representando 43%;
- ✓ 17 registros feitos por TELEFONE, representando 40%;
- ✓ 16 registros feitos PRESENCIALMENTE, representando 15%;
- ✓ 01 registro feito por MÍDIA, representando 2%.





### 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 primeiro trimestre de 2022.

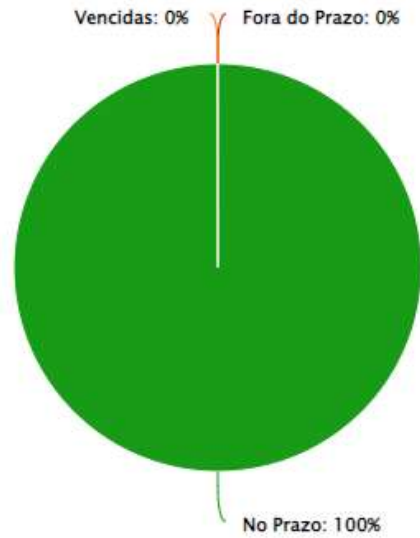
Nota-se que o prazo médio de resposta é de apenas 06 (seis) dias.



6

Prazo médio de resposta (em dias)

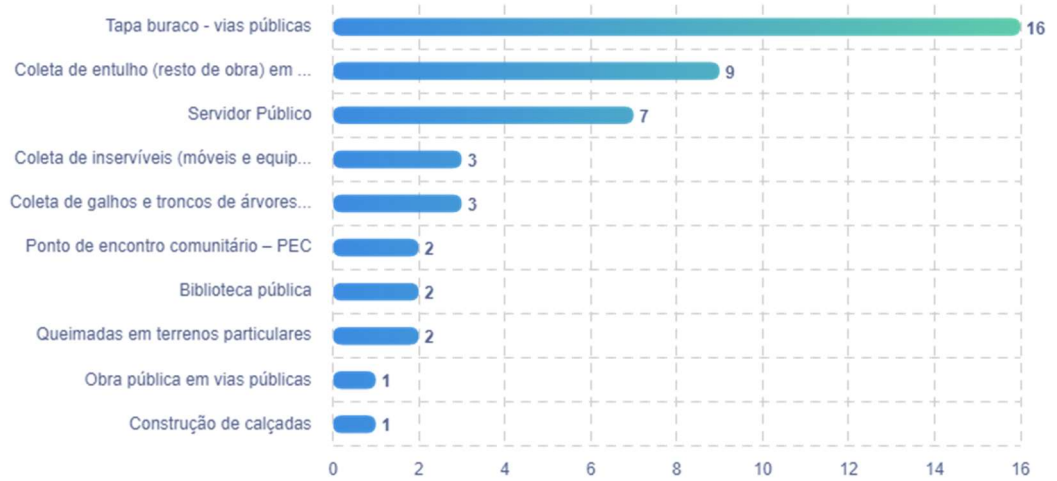
### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



### 5) Assuntos mais solicitados

Conforme gráfico a seguir, observamos que os assuntos mais recorrentes e demandados do primeiro trimestre de 2022 foram:

#### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Diante disso temos:

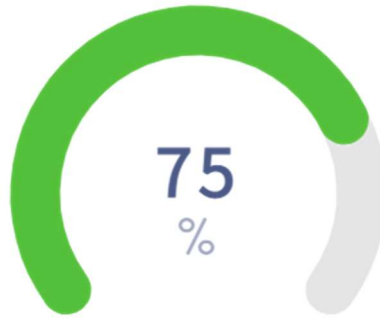
**1. Tapa buraco/manutenção de vias públicas**

16 manifestações, representando **34,8%** do total de manifestações do período.

Desse total, 13 (81,3%) são solicitações e 03 (18,8%) reclamações.

Cabe acrescentar que o assunto “tapa buracos” obteve um percentual de resolutividade de 75% nesse primeiro trimestre.

**RESOLUTIVIDADE**

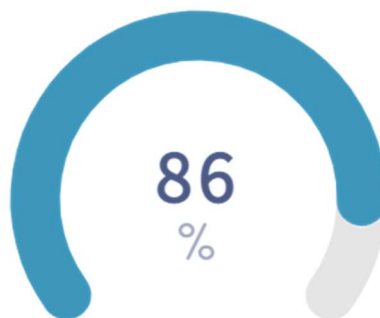


**2. Coleta de entulho disposto irregularmente**

09 manifestações, que representa **19,6%** do total de manifestações, sendo 100% na tipologia solicitação.

Tal assunto obteve um percentual de 86% de resolutividade nesse primeiro trimestre.

**RESOLUTIVIDADE**

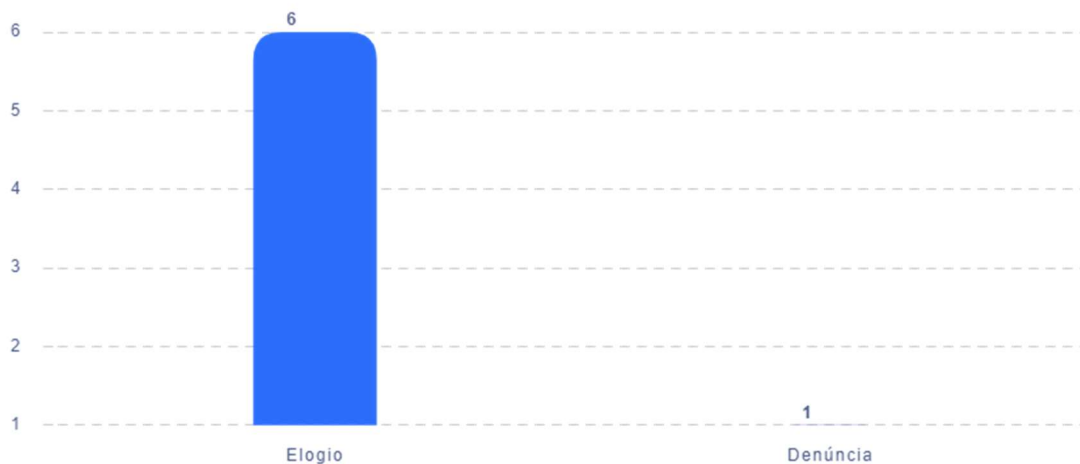


**3. Servidor Público**

07 manifestações, representando **15,2%** do total de manifestações.

Desse total, 06 são classificadas como elogio e 01 como denúncia.

## CLASSIFICAÇÃO



Cabe destacar que, por se tratar de elogio e denúncia não existe percentual de resolutividade.

## 6) Resolutividade

O índice de resolutividade no 1º trimestre foi de 62% (sessenta 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

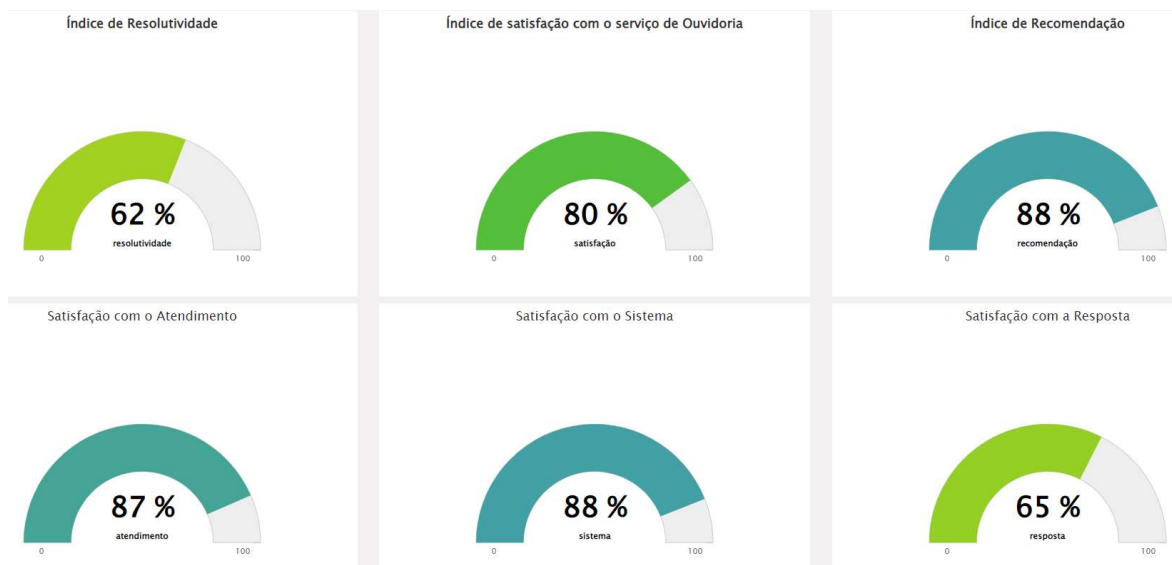


## 7) Pesquisa de Satisfação

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 80% (oitenta por cento) de satisfação com o serviço de Ouvidoria e 88% (oitenta e oito por cento) do índice de recomendação. O que comprova o aprimoramento dos serviços prestados por esta Ouvidoria junto a população de Vicente Pires.



### DADOS ESTATÍSTICOS

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



No período de janeiro a março de 2022 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
<a href="#">Q</a> Detalhar	0036600001202229	Administração Regional de Vicente Pires	-	04/01/2022	24/01/2022	Respondido	Meire Aparecida da Silva Cardoso
<a href="#">Q</a> Detalhar	00366000003202218	Administração Regional de Vicente Pires	-	22/03/2022	11/04/2022	Respondido	Thiago Fernandes Costa Diniz

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A equipe de Ouvidoria, junto com o Gabinete da Administração Regional e seus Coordenadores de Rua, vem reforçando a importância da participação dos moradores, através dos canais de atendimento de Ouvidoria.

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.

Importante destacar que no 1º trimestre do ano houve período de férias do Ouvidor Titular e da equipe de ouvidoria. Tal situação impossibilitou a Ouvidora Substituta atender de forma mais eficaz a todas as demandas do setor, o que colocou a nossa resolutividade abaixo da meta estipulada em nosso Plano de Ação para o ano de 2022.

Entretanto, os 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 mais efetiva e eficaz as demandas vindas dos cidadãos do Distrito Federal.

Brasília, 29/07/2022

Patrícia Taís Santos Lopes Gama

Chefe de Ouvidoria

Administração Regional de Vicente Pires