



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

2º TRIMESTRE 2022

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

RA-VP

Período 01/04/2022 a 30/06/2022

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 01/04/2022 a 30/06/2022.

DADOS ESTATÍSTICOS DO SISTEMA OUV-DF

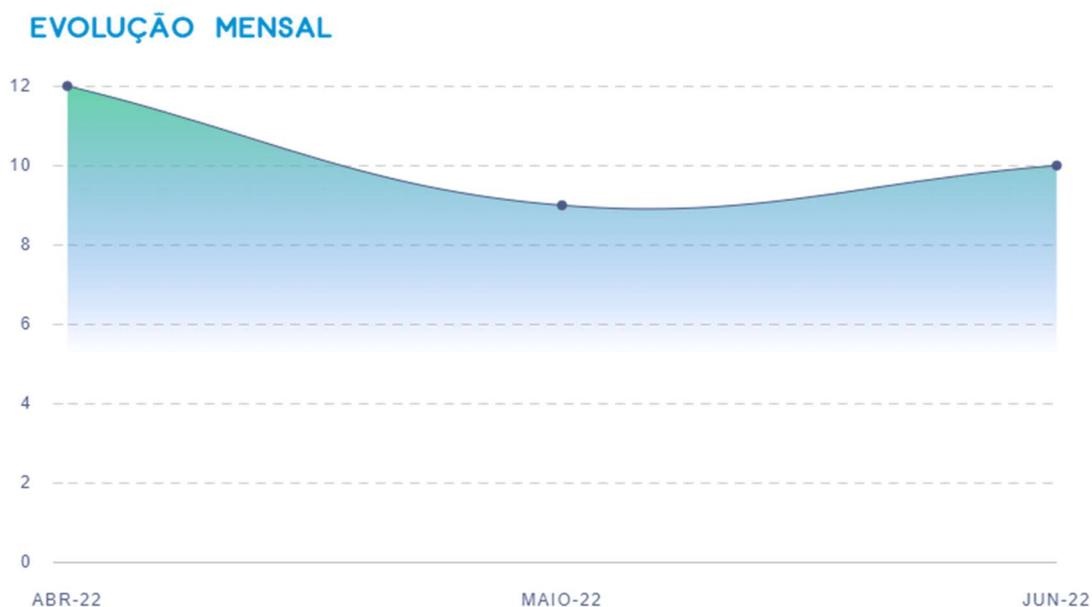
De um total de 31 manifestações apresentadas no período, observamos que 08 foram classificadas como RESOLVIDAS (25,8%), 01 classificada como RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR (3,2%) e 05 como NÃO RESOLVIDAS (16,1%).

Aqui cumpre esclarecer que grande parte da população tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida. Diante disso, das 31 manifestações respondidas, 17 não foram avaliadas pelo cidadão, o que representa 54,8%.

SITUAÇÃO



1) Total de manifestações recebidas no período



Foram recebidas pela unidade da Ouvidoria Seccional 31 (trinta e uma) manifestações no período. Observa-se uma queda no número de manifestações recebidas no decorrer do trimestre, sendo:

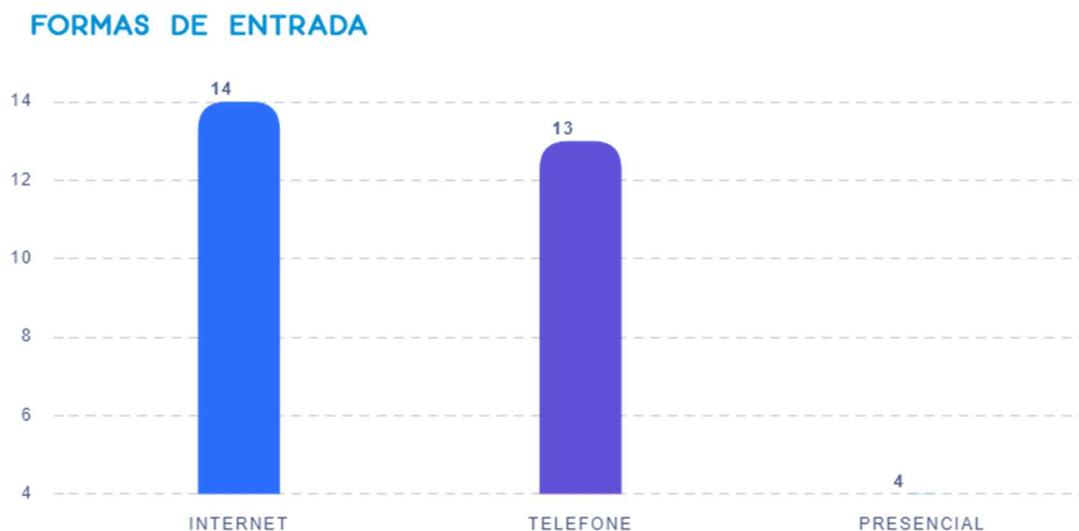
- ✓ 12 (doze) manifestações no mês de abril;
- ✓ 09 (nove) manifestações no mês de maio; e
- ✓ 10 (dezessete) manifestações no mês de junho.

Cabe salientar que esta Ouvidoria busca reforçar, por meio de reuniões e conversas com os gestores, 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

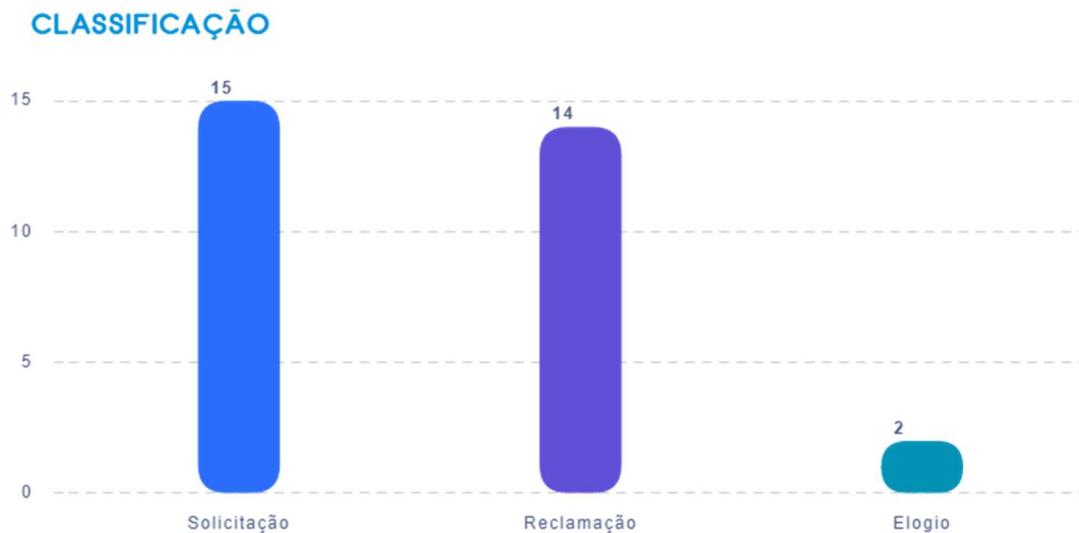
No total de manifestações por canais de entrada, observamos maior número de registro feito pela internet, conforme dados a seguir:

- ✓ 14 registros feitos pela INTERNET, representando 45,2%;
- ✓ 13 registros feitos por TELEFONE, representando 41,9%;
- ✓ 04 registros feitos PRESENCIALMENTE, representando 12,4%.



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% de cumprimento* do prazo de resposta da Ouvidoria neste segundo trimestre de 2022.

Nota-se que o prazo médio de resposta é de apenas 08 dias.

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



8.4

DIAS

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

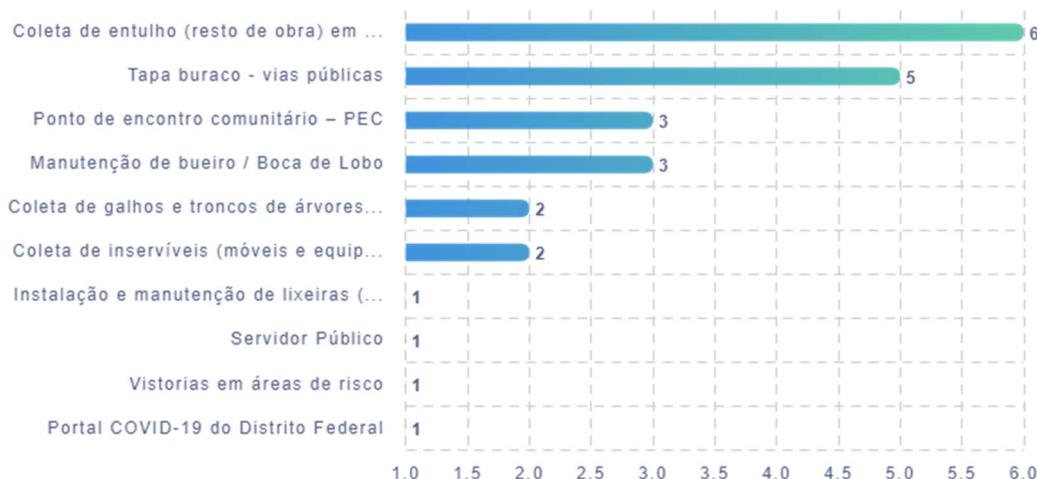


- No prazo
- Fora do prazo
- Vencidas

5) Assuntos mais solicitados

Do total de manifestações recebidas no trimestre, observa-se que os assuntos mais recorrentes e demandados são: **1. tapa buraco/manutenção de vias públicas; 2. coleta de entulho disposto irregularmente; e 3. Ponto de Encontro Comunitário – PEC e Manutenção de bueiro/boca de lobo.**

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Diante disso temos:

- 1. Coleta de entulho (resto de obra) em local irregular**
Total de 06 manifestações no trimestre (**24%**), sendo todas na tipologia “solicitação”, com 100% de resolutividade.

RESOLUTIVIDADE



- 2. Tapa buraco/manutenção de vias públicas**
Com 05 manifestações no trimestre, representando **20%** do total de manifestações do período.

Desse total, 03 são reclamações (60%) e 02 são solicitações (40%), com um percentual de resolutividade de 100% nesse segundo trimestre.

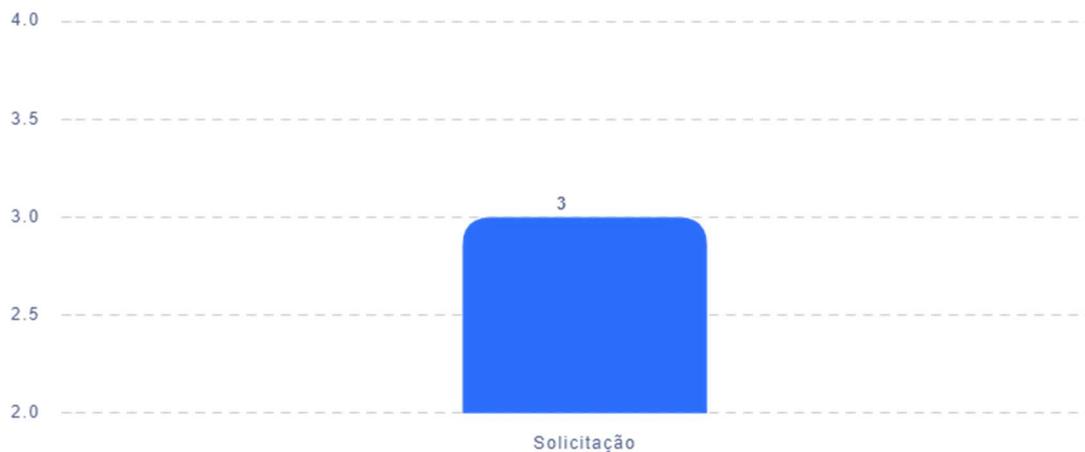
RESOLUTIVIDADE



3. Ponto de Encontro Comunitário - PEC

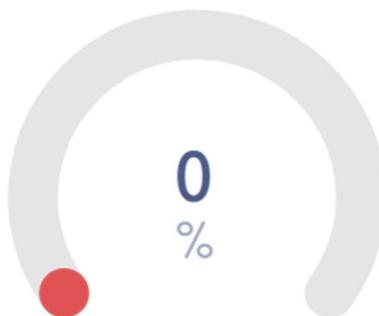
Com 03 manifestações, representando **12%** do total de manifestações na tipologia “solicitação”.

CLASSIFICAÇÃO



O percentual de resolutividade para este assunto foi de 0%, com apenas uma manifestação avaliada como não resolvida. Cabe ressaltar que não foi possível atender à solicitação do cidadão, considerando a destinação comercial dos lotes e da própria via, nas Diretrizes Urbanísticas – DIUR 02/15 do Setor Habitacional Vicente Pires.

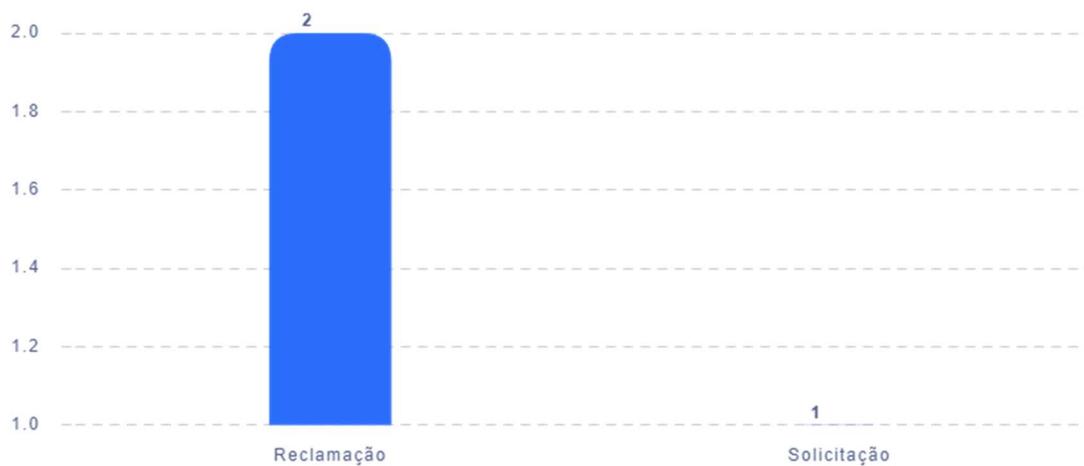
RESOLUTIVIDADE



4. Manutenção de bueiro/boca de lobo

Também com 03 manifestações cadastradas no Sistema de Ouvidoria, sendo 02 reclamações e uma solicitação, o assunto manutenção de bueiro/boca de lobo obteve um percentual de resolutividade de 100%.

CLASSIFICAÇÃO



RESOLUTIVIDADE



6) Resolutividade

De modo geral, o índice de resolutividade do 2º trimestre foi de 67% (sessenta e sete por cento). Este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão.

RESOLUTIVIDADE



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 atendimentos das manifestações. Ainda assim, obtivemos um percentual de resolutividade no trimestre acima da meta estipulada no Plano de Ação Anual de 2022, que é de 65%.

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 74% (setenta e quatro por cento) de satisfação com o serviço de Ouvidoria e 75% (setenta e cinco 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 abril a junho de 2022 não foram registrados pedidos de informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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.

Brasília, 28/07/2022

Patrícia Taís Santos Lopes Gama

Chefe de Ouvidoria – RA-VP