



# OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE GESTÃO**

**3º 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 01/07/2022 a 30/09/2022.

## DADOS ESTATÍSTICOS DO SISTEMA OUV-DF

De um total de 29 manifestações apresentadas no período, observamos que 13,8% foram classificadas como RESOLVIDAS (04) e 3,4% como NÃO RESOLVIDA (01).

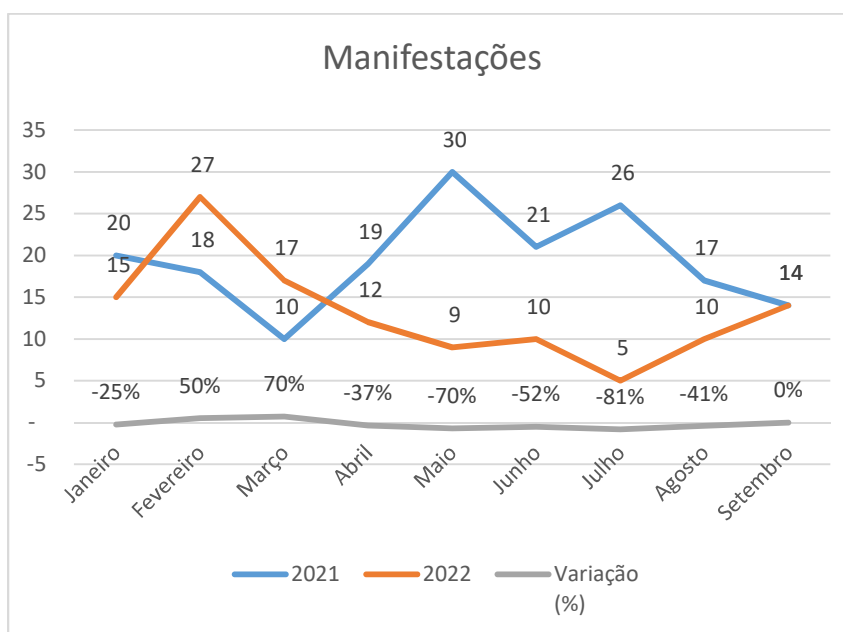
Cabe esclarecer que grande parte da população tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida. Diante disso, das 29 manifestações respondidas, 24 não foram avaliadas pelo cidadão, o que representa 82,8%.

### SITUAÇÃO



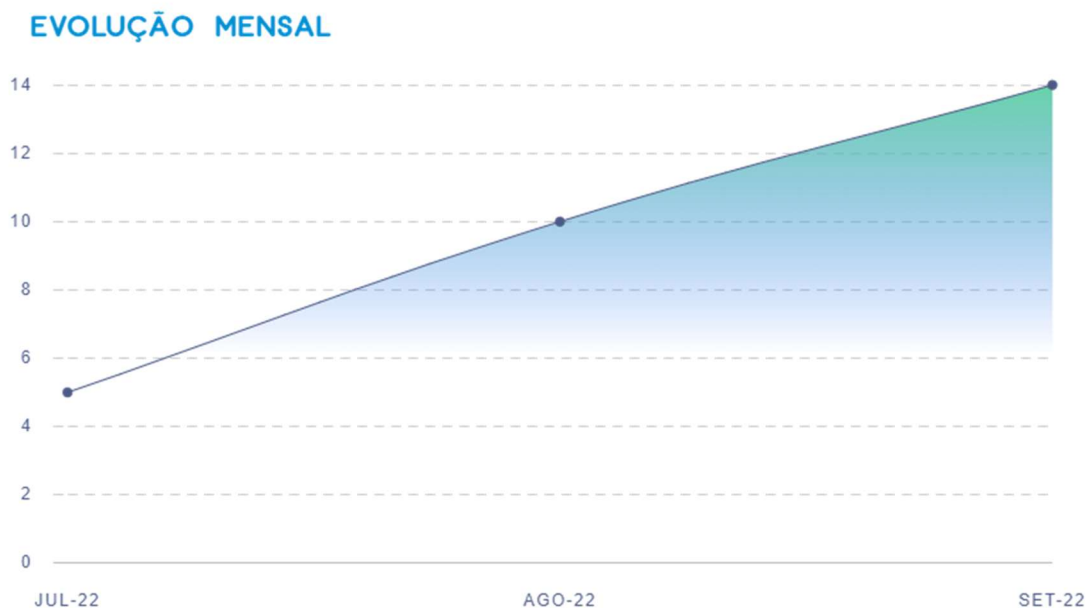
Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

No gráfico a seguir, observamos uma queda no número de manifestações do ano de 2022, em relação ao ano anterior, 2021. Acreditamos que essa queda ocorreu devido à conclusão de 80% das obras de drenagem e pavimentação na região administrativa de Vicente Pires.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

## 1) Total de manifestações recebidas no período



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

Foram recebidas pela unidade da Ouvidoria Seccional 29 (vinte e nove) manifestações no período. Observa-se um aumento no número de manifestações recebidas no decorrer do trimestre, sendo:

- ✓ 05 (cinco) manifestações no mês de julho;
- ✓ 10 (dez) manifestações no mês de agosto; e
- ✓ 14 (quatorze) manifestações no mês de setembro.

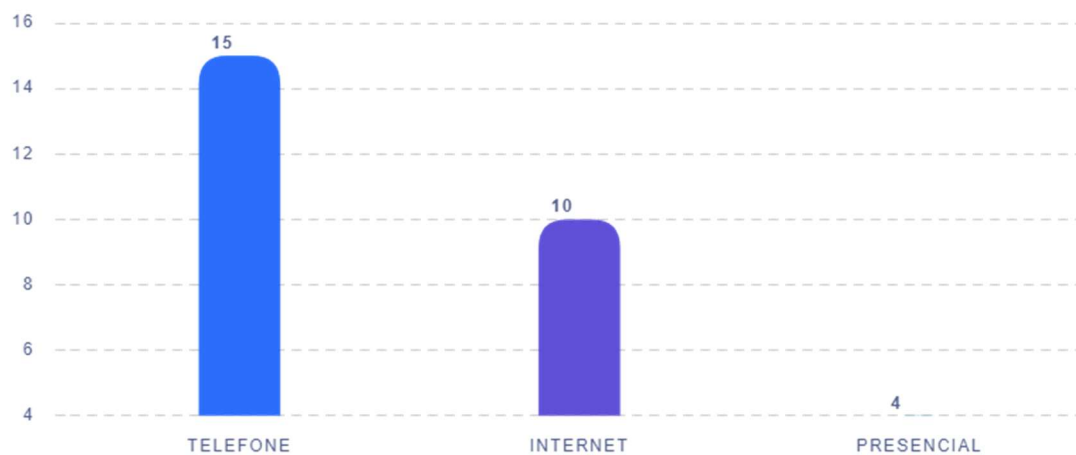
Cabe salientar que esta Ouvidoria busca reforçar, por meio de reuniões e conversas com os gestores, a importância de registrar as demandas da população no sistema de Ouvidoria, para que tenhamos um número mais concreto do trabalho realizado por esta Administração Regional.

## 2) Formas de Entrada

No total de manifestações por canais de entrada, observamos maior número de registros feitos pela Central 162, conforme dados a seguir:

- ✓ 15 registros feitos por TELEFONE, representando 51,7%;
- ✓ 10 registros feitos pela INTERNET, representando 34,5%;
- ✓ 04 registros feitos PRESENCIALMENTE, representando 13,8%.

## FORMAS DE ENTRADA

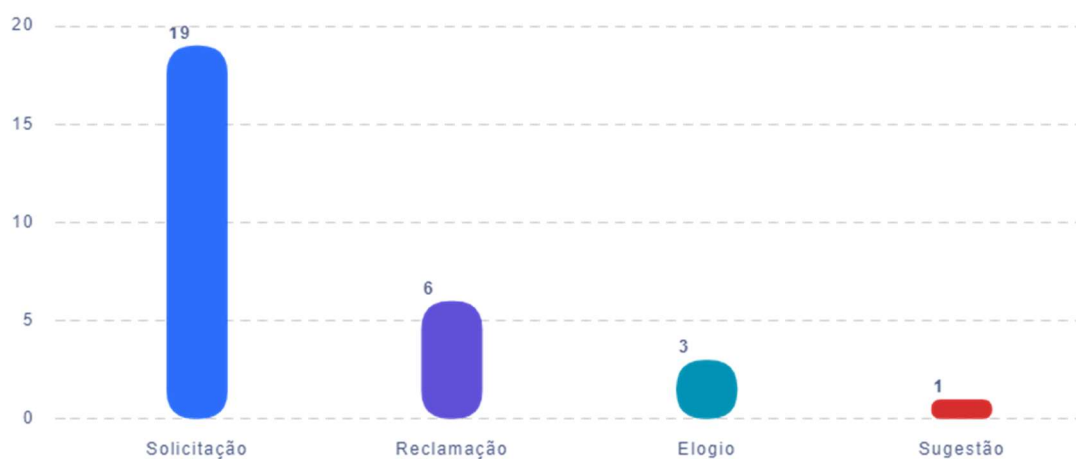


Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

### 3) Classificação

Quanto à classificação das manifestações, registrou-se no período maior número de SOLICITAÇÕES, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

## CLASSIFICAÇÃO



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

#### 4) Índice de cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria

Observamos um índice de *100% de cumprimento* do prazo de resposta da Ouvidoria neste 3º trimestre de 2022.

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

#### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



6

DIAS

#### ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



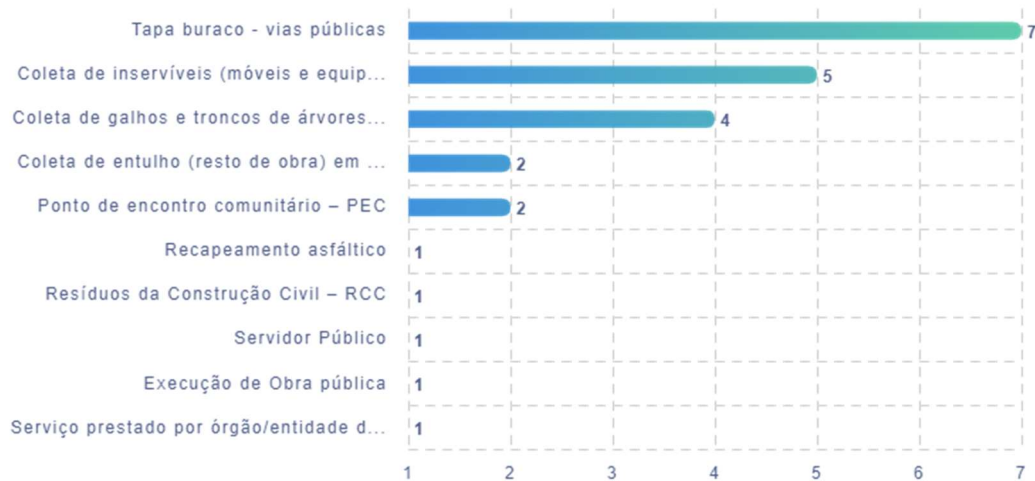
■ No prazo ■ Fora do prazo  
■ Vencidas

Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

## 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 inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos)**; e **3. coleta de galhos e troncos de árvores**.

### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



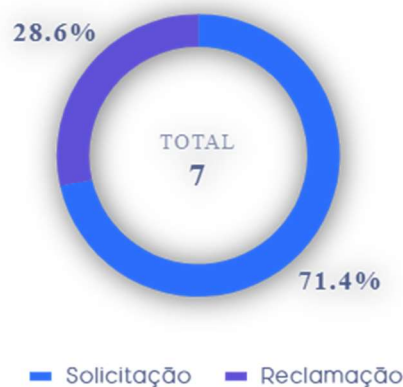
Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

Diante disso, por assunto mais solicitado, temos:

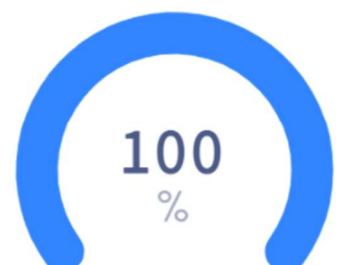
#### 1. Tapa buraco/manutenção de vias públicas

Total de 07 (sete) manifestações no trimestre, sendo 05 na tipologia solicitação e 02 reclamações. Todas com 100% de resolutividade.

### CLASSIFICAÇÃO



### RESOLUTIVIDADE

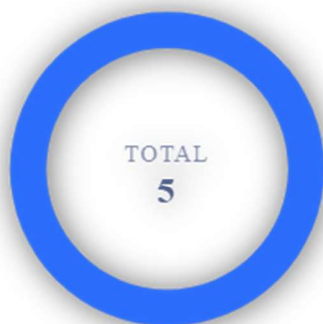


Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

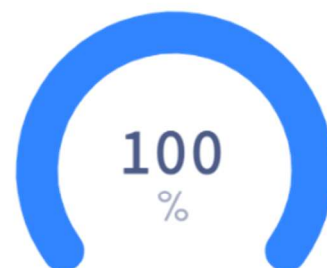
## 2. Coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos)

Com 05 manifestações no trimestre, classificadas como solicitação. As manifestações tiveram um percentual de resolutividade de 100% no trimestre.

### CLASSIFICAÇÃO



### RESOLUTIVIDADE



■ Solicitação

Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

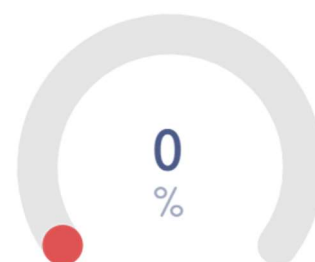
## 3. Coleta de galhos e troncos de árvores.

Com 04 manifestações, na tipologia "solicitação".

### CLASSIFICAÇÃO



### RESOLUTIVIDADE



■ Solicitação

Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

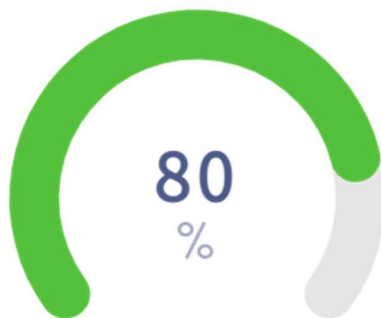
\* O percentual de resolutividade para este assunto foi de 0%, uma vez que nenhuma manifestação foi avaliada pelo solicitante.



## 6) Resolutividade

De modo geral, o índice de resolutividade do 3º trimestre foi de 80% (oitenta por cento). Este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão.

### RESOLUTIVIDADE



*Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal*

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 bem acima do índice proposto no Plano de Ação do ano de 2022 desta RA, 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.

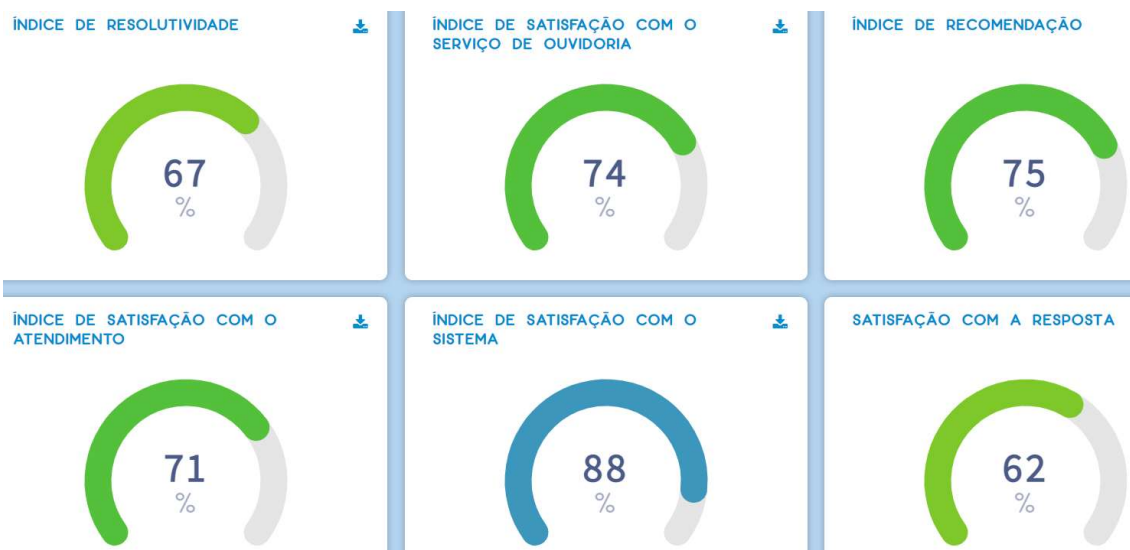
Nesse trimestre, registramos um índice de **100% (cem por cento) de satisfação com o serviço de Ouvidoria e 100% (cem por cento) do índice de recomendação**. Assim, podemos ver um crescimento considerável no 3º trimestre, em comparação ao 2º trimestre desse ano. O que comprova o aprimoramento dos serviços prestados e o comprometimento dos servidores desta Ouvidoria Seccional junto à população de Vicente Pires.

### 3º trimestre



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

### 2º trimestre




Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

## DADOS ESTATÍSTICOS

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



No período de julho a setembro de 2022, foi realizado apenas um registro no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC. Tendo sido respondido dentro do prazo, conforme tabela abaixo.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
 <small>Detalhar</small>	00110000027202279	Administração Regional de Vicente Pires	-	18/07/2022	08/08/2022	Respondido

Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

No dia 16/09/2022, às 9 horas, na Biblioteca desta Administração Regional, foi realizado um Bate-Papo da Ouvidoria com alguns servidores desta Administração (Coordenadores e Diretores das diversas áreas).

Dentre os assuntos tratados, estão:

- ✓ ADMINISTRAÇÃO DIGITAL 24 HORAS;
- ✓ METAS DO PLANO DE AÇÃO;
- ✓ NÚMEROS DO RELATÓRIO TRIMESTRAL;
- ✓ PAINEL DE OUVIDORIA: resultados da pesquisa de satisfação; resolutividade; rank do órgão; dentre outros;
- ✓ QUALIDADE DA RESPOSTA AO CIDADÃO.



Neste bate-papo, percebemos o entendimento e comprometimento de todos os servidores com a melhoria na qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão, especialmente, junto às manifestações de Ouvidoria.

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.

Sem mais.

Brasília, 26/10/2022

Patrícia Taís Santos Lopes Gama

Chefe de Ouvidoria – RA-VP