

Relatório de Gestão

Consolidado de 2022

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES



Administração Regional de Vicente Pires

Governador
Ibaneis Rocha

Controlador-Geral
Daniel Alves Lima

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

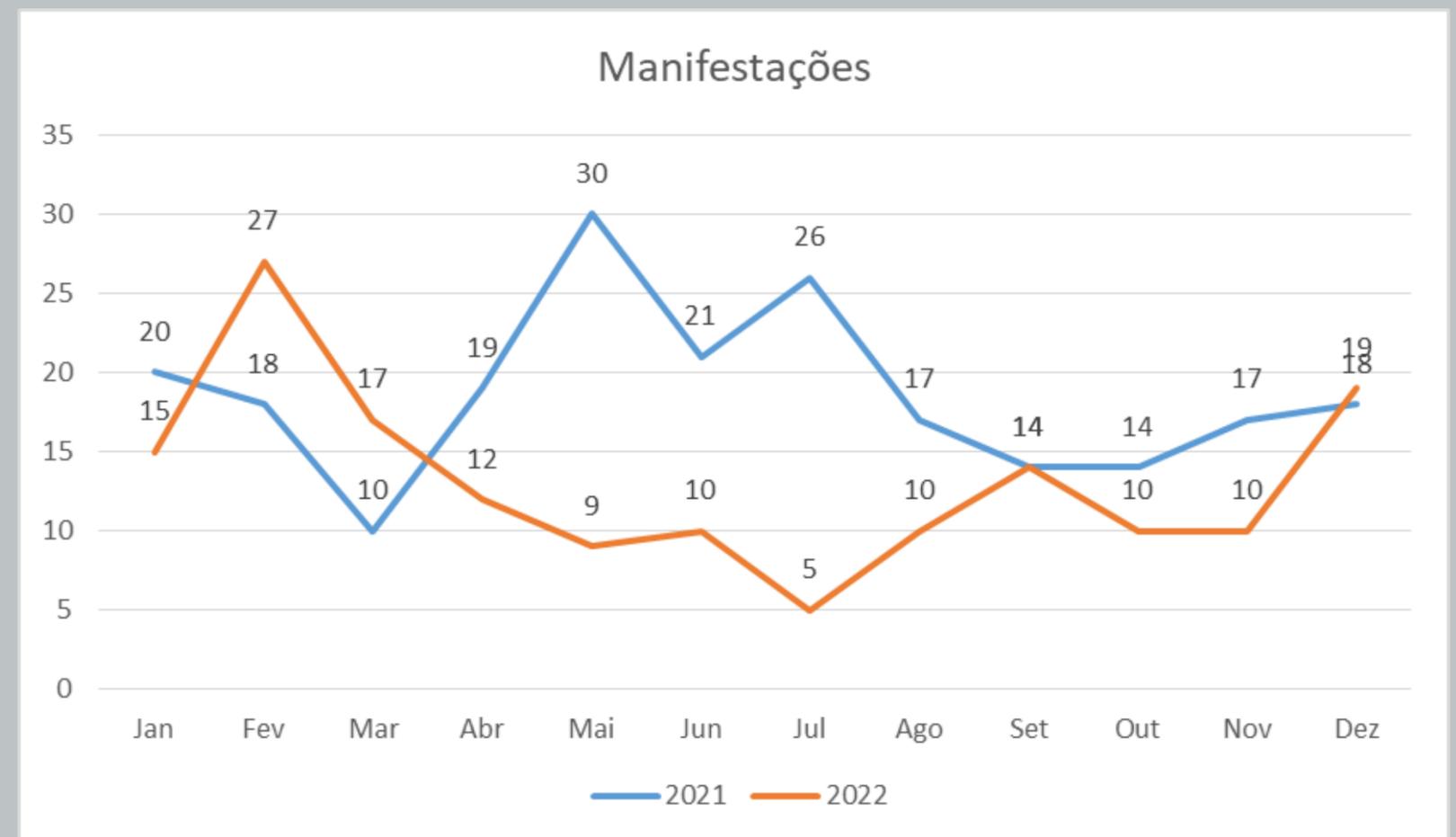
Apresentação

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 31/12/2022.

Dados Estatísticos

Total de Manifestações

A Ouvidoria Seccional de Vicente Pires recepcionou um total de 158 manifestações em 2022, enquanto que em 2021 foram 224. 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, no ano de 2022.



Situação

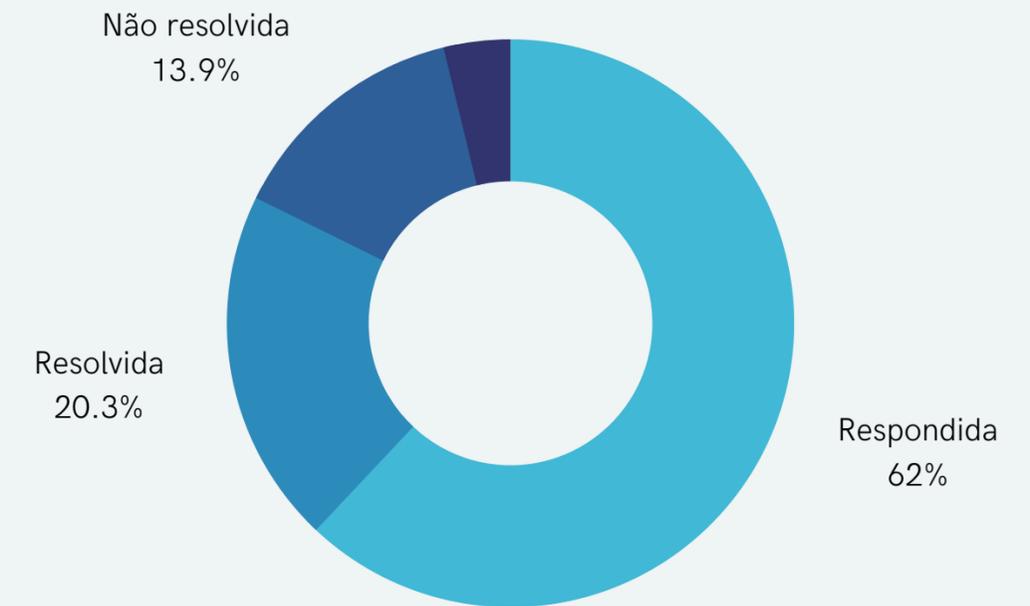
2021



Total de 224 manifestações:

172 Respondidas
32 Resolvidas
14 Não resolvidas
06 Resolvidas após resposta complementar

2022

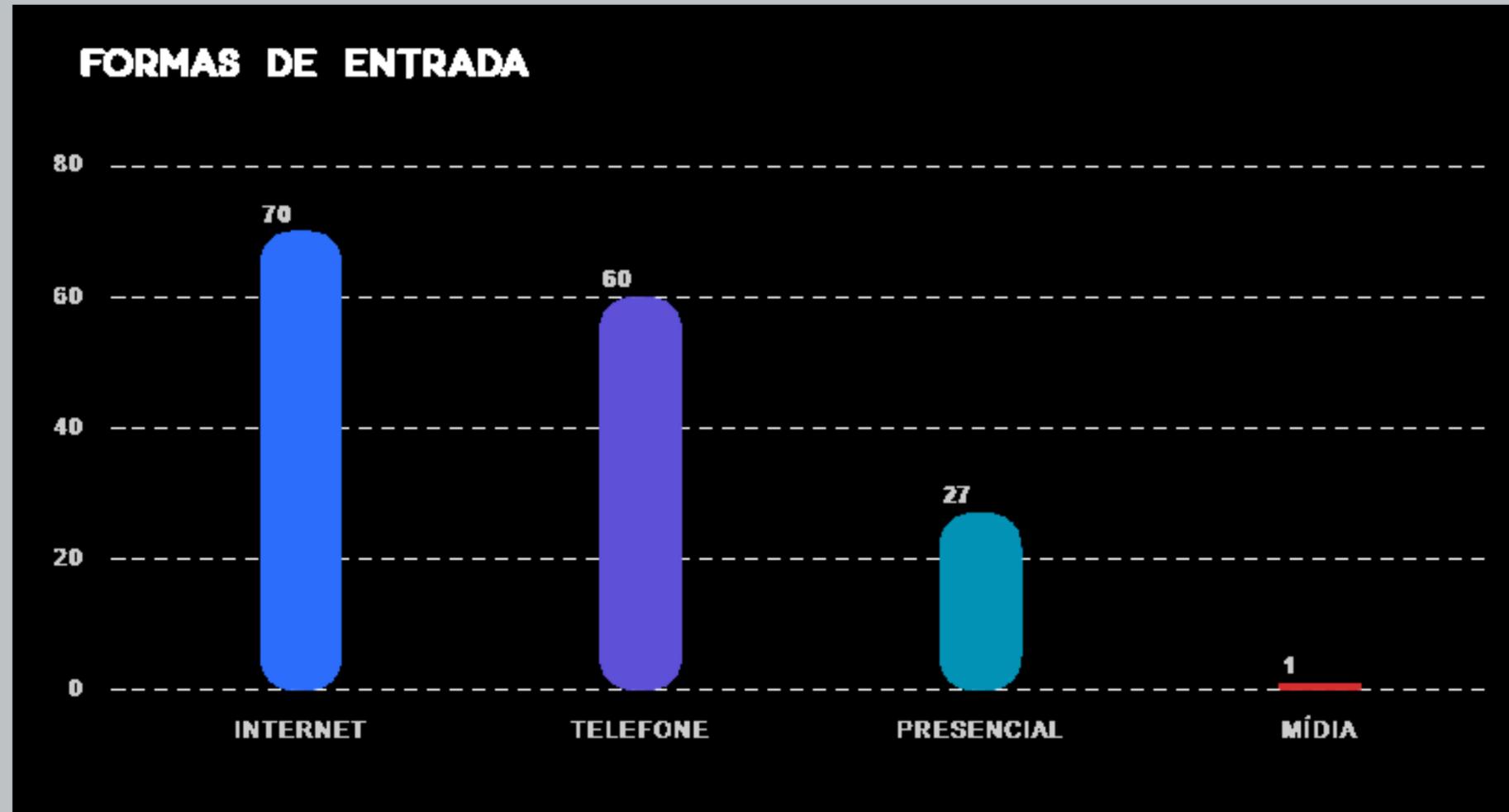


Total de 158 manifestações:

98 Respondidas
32 Resolvidas
22 Não resolvidas
06 Resolvidas após resposta complementar

Cabe esclarecer que grande parte da população ainda tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida, o que dificulta e deixa o maior percentual como respondida; mas no ano de 2022 conseguimos alcançar um percentual grande de classificação.

Formas de Entrada



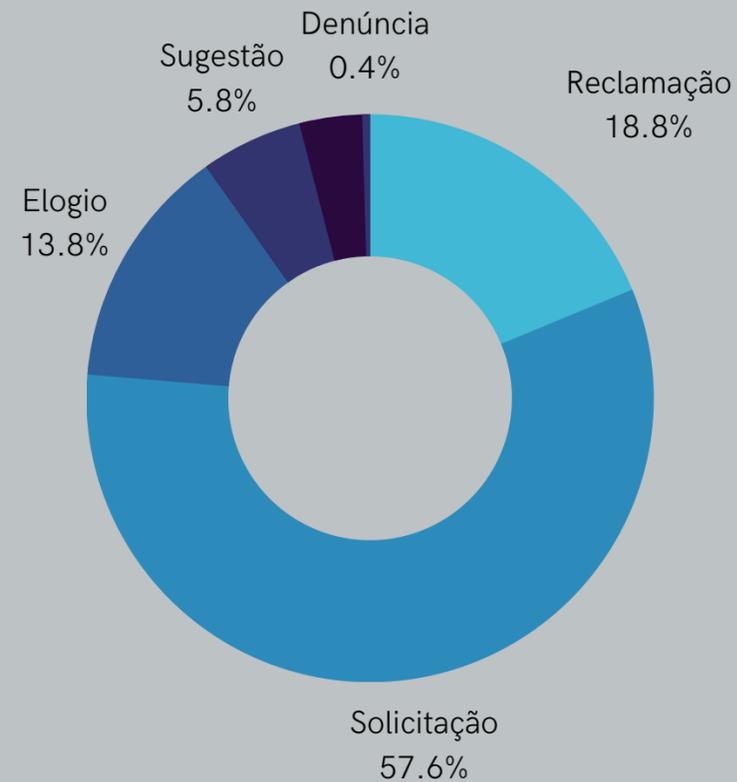
No total de manifestações por canais de entrada, observamos maior número de registros feitos pela internet, conforme dados a seguir:

- 70 registros feitos pela INTERNET, representando 44,3%;
- 60 registros feitos por TELEFONE, representando 38%;
- 27 registros feitos PRESENCIALMENTE, representando 17,1%;
- 01 registro feito por meio de mídia, representando 06%.



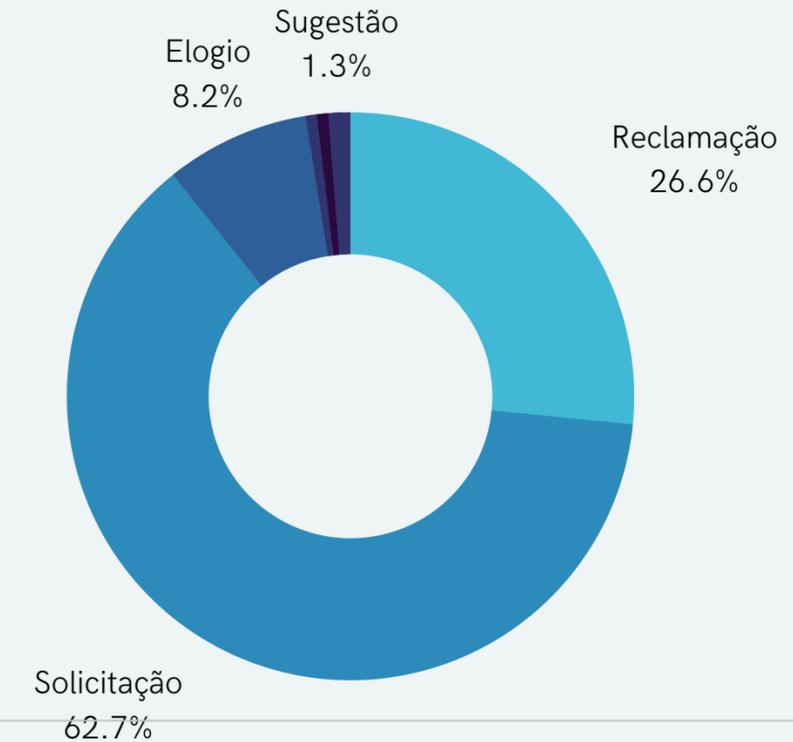
Tipologia

2021



A tipologia de manifestações mais recorrente no ano de 2021 foi de SOLICITAÇÕES, representando 57,6%.

2022



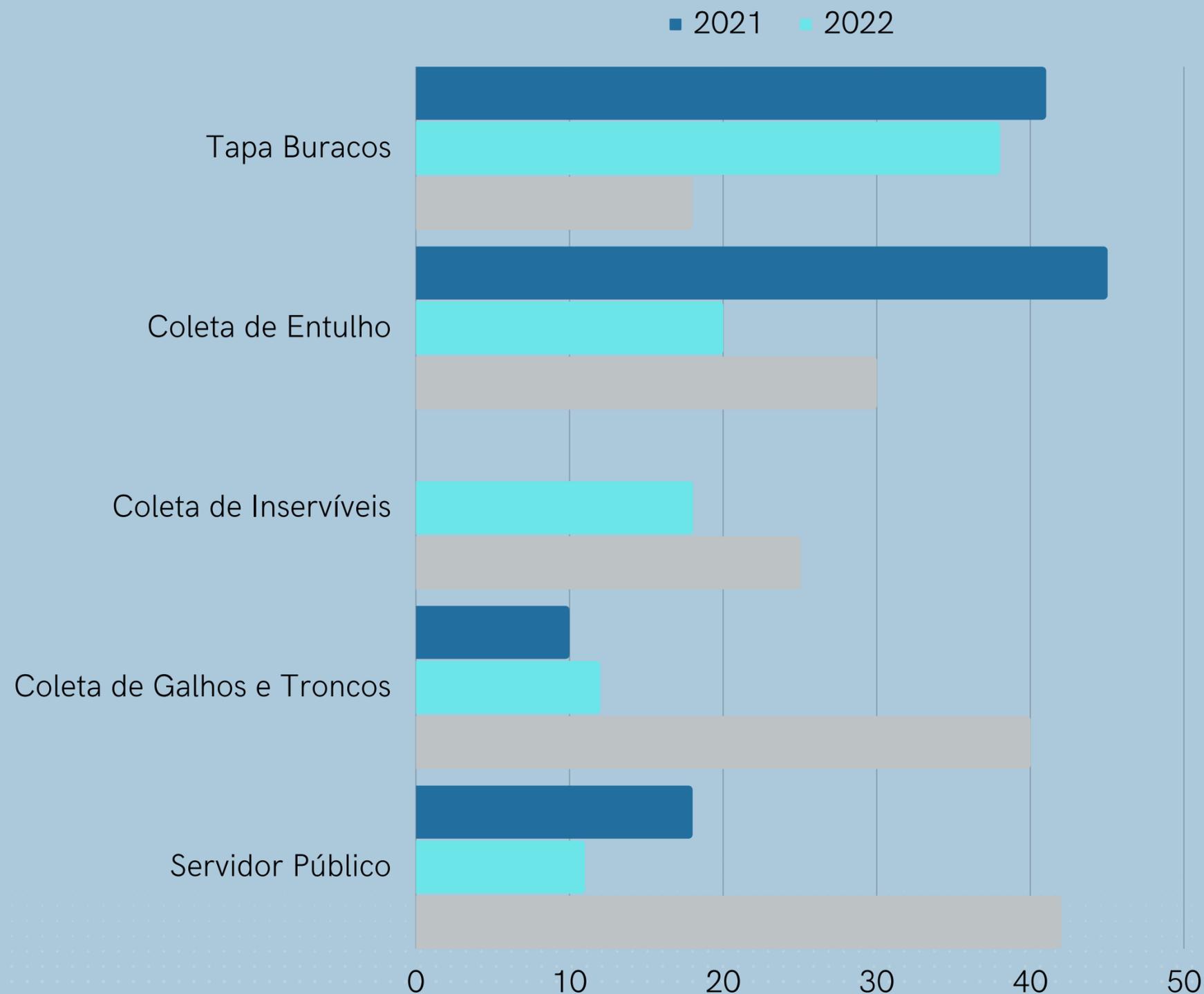
Em 2022 tivemos a recorrência de 62,7% da tipologia SOLICITAÇÃO, enquanto que em 2021 foram 57,6%. Nota-se através do gráfico um aumento de pedidos com a tipologia SOLICITAÇÃO, bem como um aumento da tipologia RECLAMAÇÃO, que saltou para 26,6%, comparado com 2021, que foi de 18,8% .

As Ouvidorias Seccionais não trabalham com instância de solicitação, dificultando um diagnóstico mais preciso na relação SOLICITAÇÃO X RECLAMAÇÃO.

Assuntos mais solicitados

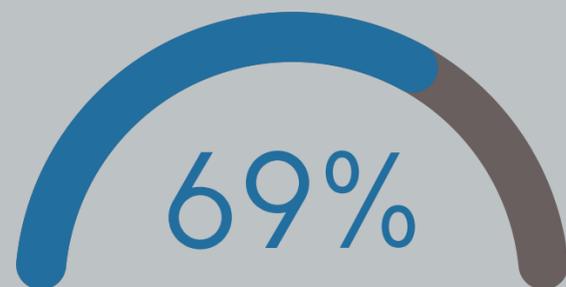
TAPA BURACOS

O Serviço mais solicitado na Administração de Vicente Pires é Tapa Buracos, compreendendo 30,9% do total de manifestações em 2022. A RA de Vicente Pires foi construída sem a realização de obras drenagem e pavimentação, o que facilitou a abertura de muitos buracos. Os esforços da Administração Regional de Vicente Pires, em conjunto com a Secretaria de Obras e NOVACAP, visam minimizar os danos à população, com as obras de drenagem e pavimentação, bem como os serviços de tapa buracos.

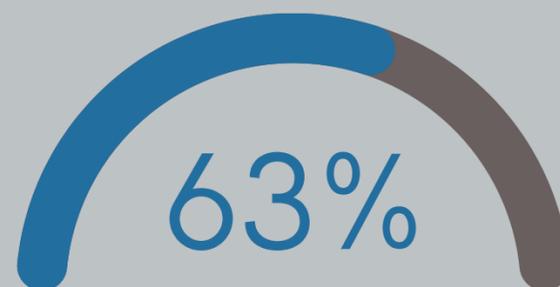


Indicadores

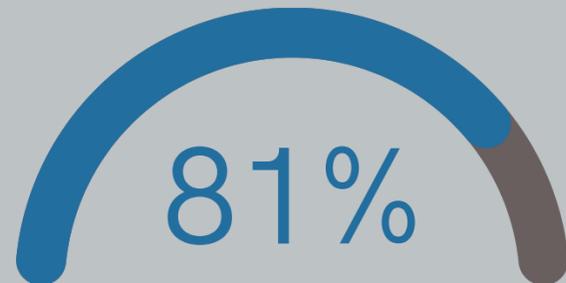
Qualidade da Resposta



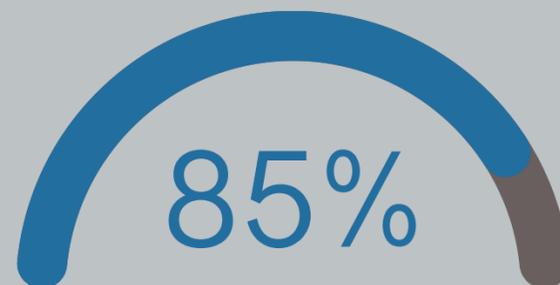
Resolutividade



Satisfação com o Serviço



Recomendação



De acordo com os dados constantes no Painel de Ouvidoria, esta Ouvidoria Seccional apresentou percentuais acima da meta estabelecida no Plano de Ação do ano de 2022, na maioria dos indicadores, com exceção do índice de Resolutividade, que ficou um pouco abaixo (63%, quando a meta era de 65%).



Dados Estatísticos E-SIC

Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de janeiro a dezembro de 2022 foram solicitados apenas 03 (três) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Considerações Finais



A equipe de Ouvidoria, junto com o Gabinete da Administração Regional e seus servidores, 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.

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, janeiro de 2023

Patrícia Taís Santos Lopes Gama
Chefe de Ouvidoria

Administração Regional de Vicente Pires