

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Relatório de Ouvidoria



Anual Consolidado
2023

PERÍODO 01/01/2023 A 31/12/2023

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 dezembro de 2023.

PERÍODO 01/01/2023 A 31/12/2023

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, denúncias, reclamações e pedidos de informação via internet, no endereço eletrônico: **www.participa.df.gov.br** e também no endereço exclusivo para registro de solicitações de serviços: **adm24h.df.gov.br**

Ligue 162

Central de atendimento do GDF, exclusiva e gratuita para assuntos de Ouvidoria.

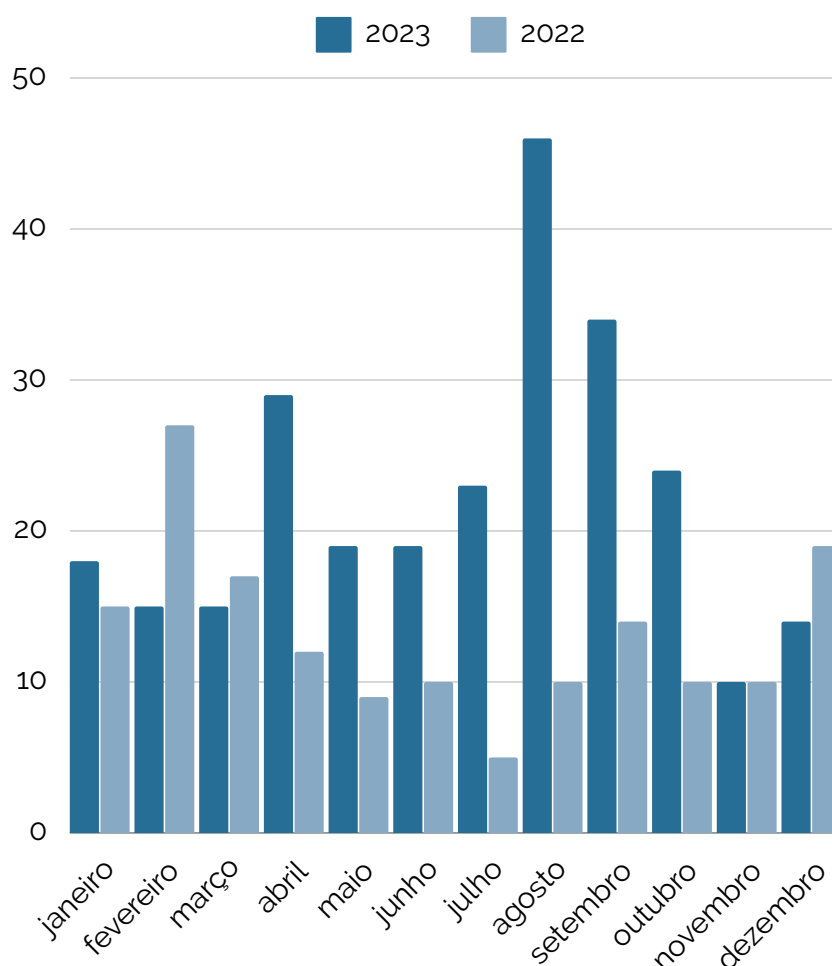
Segunda a sexta – 07h às 21h, sábado, domingo e feriado 8h às 18h.

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

Administração Regional de Vicente Pires: Rua 4A, Área Especial, S/N - SHVP.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES



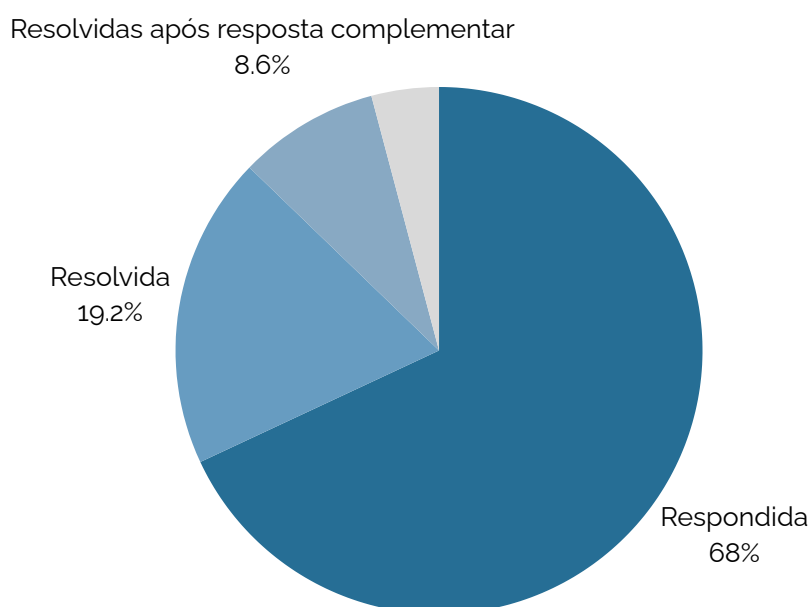
Fonte: Painel Ouvidoria www.painel.ouv.df.gov.br

A Ouvidoria Seccional de Vicente Pires recepcionou um total de 266 manifestações em 2023, enquanto que em 2022 foram 158.

A equipe de Ouvidoria, em conjunto com o Gabinete do Administrador, reforça continuamente com a população a importância de registrar no sistema de Ouvidoria - Participa-DF, todas as demandas de serviço, bem como reclamações, elogios e denúncias.

SITUAÇÃO

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES



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

Total de 266 manifestações, classificadas como:

- ✓ Respondidas: 181
- ✓ Resolvidas: 51
- ✓ Resolvidas após Resposta Complementar: 23
- ✗ Não Resolvidas: 11

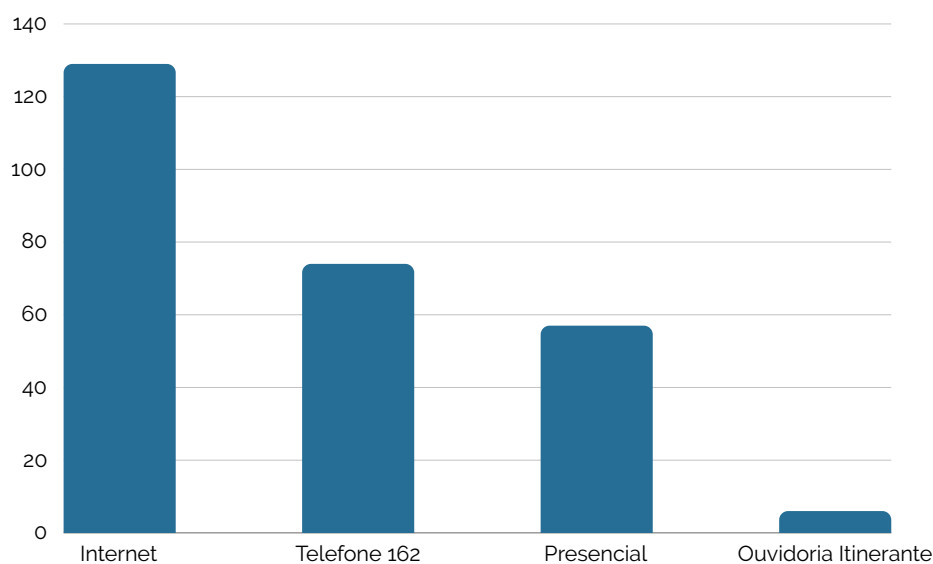
Cabe esclarecer que grande parte da população ainda tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida, o que dificulta e deixa maior o percentual de respondidas.

A nossa equipe de ouvidoria têm desenvolvido um trabalho de pós atendimento e, a cada ano, estamos conseguimos alcançar um percentual maior de classificação.

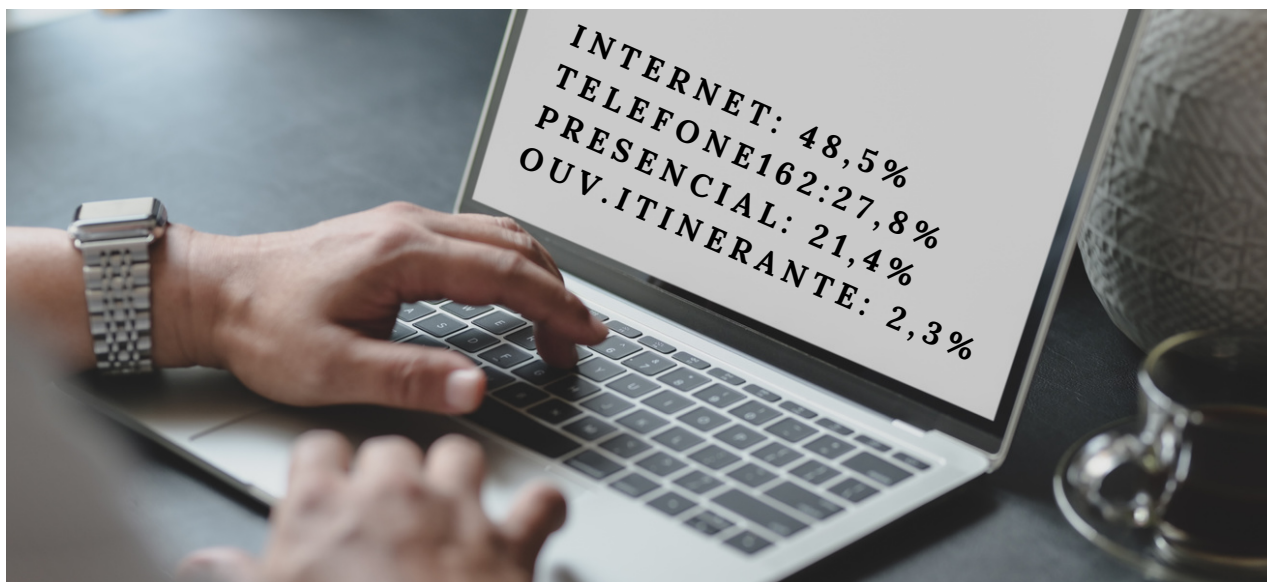
FORMAS DE ENTRADA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

No total de 266 manifestações, por canais de entrada, observamos, em 2023, maior número de registros feitos pela INTERNET, através do site www.participa.df.gov.br/.



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

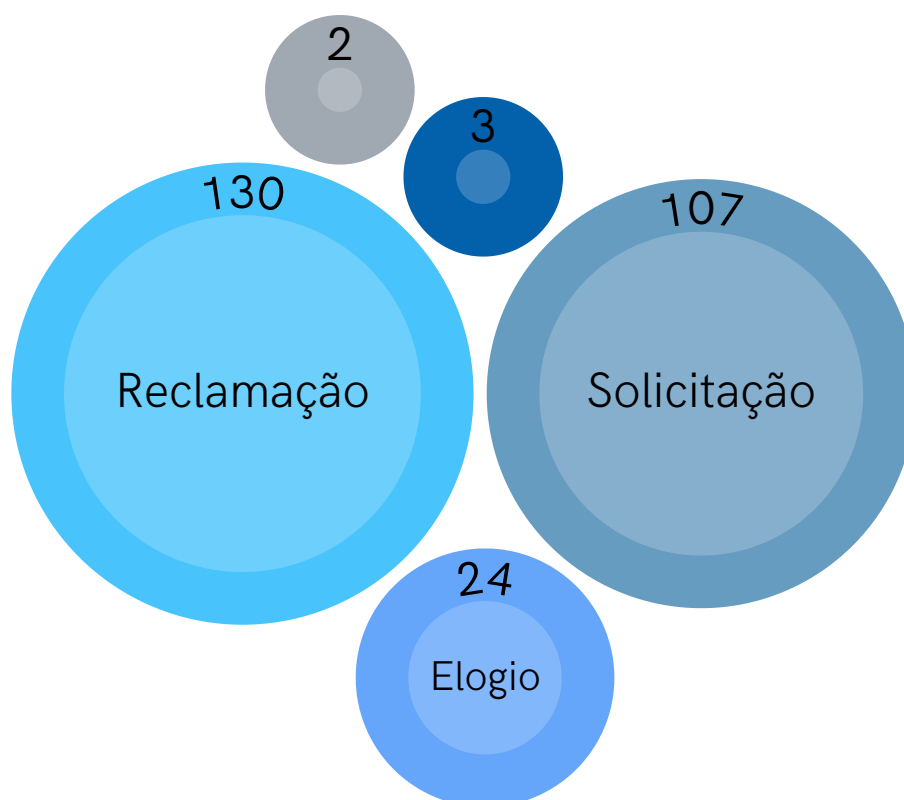


TIPOLOGIA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

A tipologia mais recorrente no ano de 2023 foi RECLAMAÇÃO, que compreendeu 48,9% das manifestações. Seguida de Solicitação (40,2%), Elogio (9%), Sugestão (1,1%) e Denúncia (0,8%).

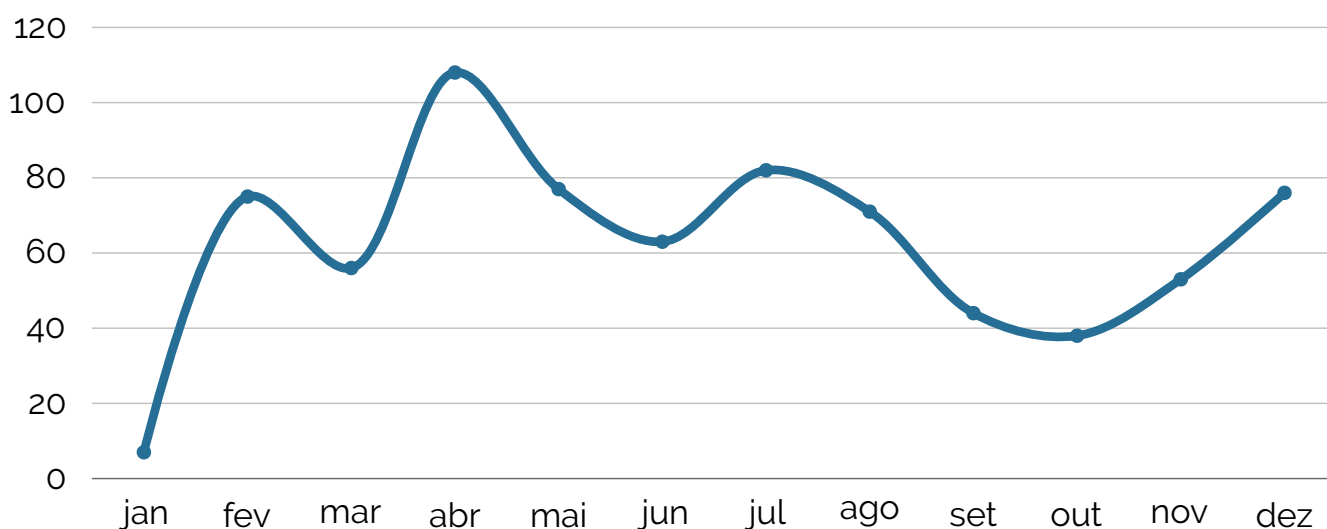
Cabe ressaltar que as tipologias SOLICITAÇÃO E RECLAMAÇÃO se confundem, uma vez que a classificação ocorre conforme interpretação da inteligência artificial ao relato do cidadão.



PRAZO

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Conforme dados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, observamos um índice de 99,6% no cumprimento do prazo de resposta das manifestações direcionadas à Administração Regional de Vicente Pires, no ano de 2023. Com prazo médio de 9,7 dias.



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

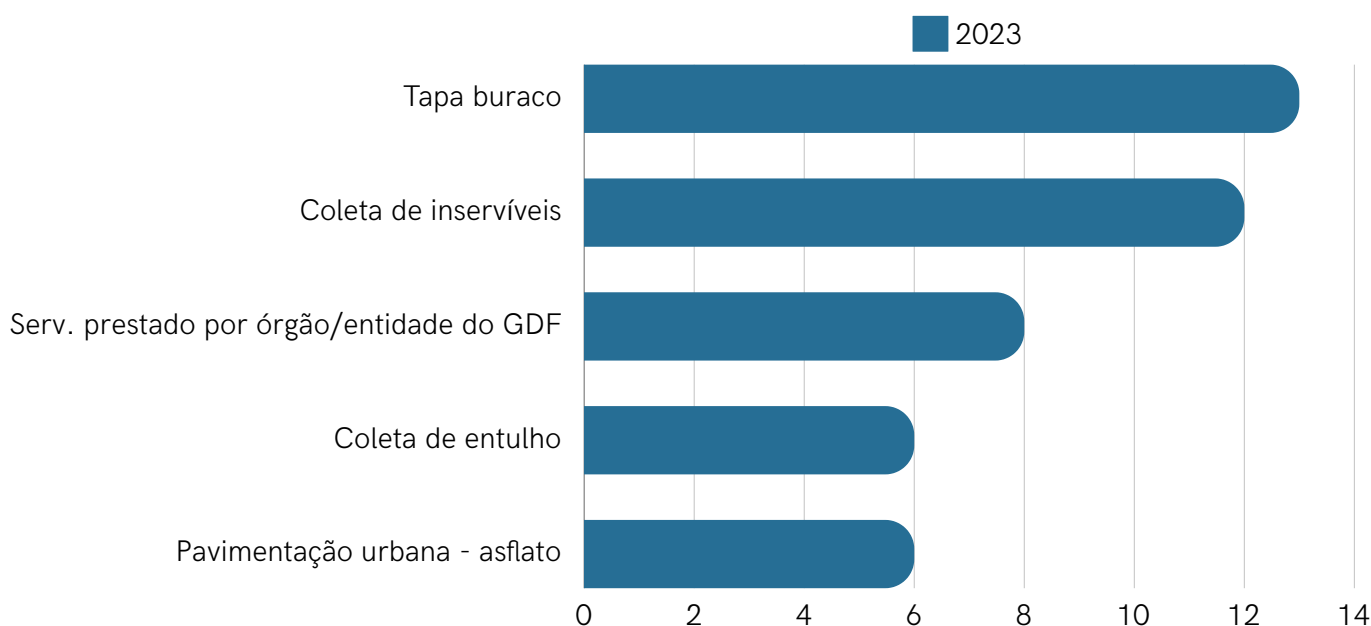
Prazo Médio de Resposta



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Do total de manifestações recebidas no ano de 2023, verificamos que os assuntos mais recorrentes e demandados são:



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

Observamos que tapa buracos é o assunto mais recorrente do ano de 2023, seguido da Coleta de Inservíveis.

Ressaltamos que esta Administração Regional vem desenvolvendo ações de prevenção de tapa buracos, com vistas a diminuir o número de demandas relativas ao assunto.

Quanto à Coleta de Inservíveis, trata-se de um serviço disponibilizado pela Administração, com vistas a reduzir o descarte irregular pela população.

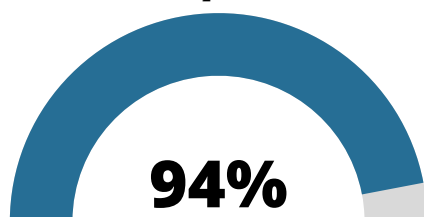
INDICADORES 2023

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Indicadores de Desempenho da Ouvidoria

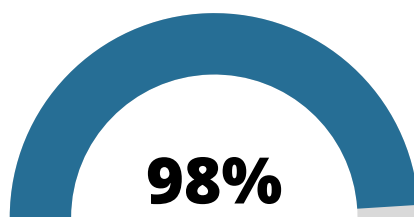


Qualidade da Resposta



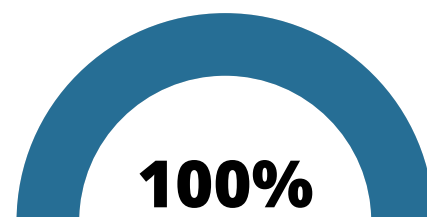
Meta SIGO 50%
Meta RA-VP 70%

Recomendação da Ouvidoria



Meta SIGO 73%
Meta RA-VP 86%

Satisfação com o Atendimento

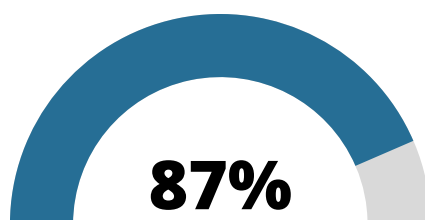


Meta SIGO 66%
Meta RA-VP 82%

Indicadores de Desempenho do Órgão



Resolutividade



Meta SIGO 40%
Meta RA-VP 65%

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

A meta estabelecida para esta Administração, conforme Plano de Ação Anual 2023, da Administração Regional de Vicente Pires (<https://www.vicentepires.df.gov.br/wp-content/uploads/2016/07/Plano-de-Acao-Vicente-Pires-2023.pdf>), é sempre manter os índices acima dos estabelecidos pela Rede SIGO. Ano a ano, estamos superando essa marca com muita eficiência.

PROJETOS E AÇÕES

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Das ações realizadas temos:

1. Pré e Pós-Atendimento

Como dito anteriormente, grande parte da população ainda tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida, o que dificulta maior precisão no índice de resolutividade.

Diante disso, a nossa equipe de Ouvidoria realizou, ao longo do ano de 2023, um trabalho de pré e pós atendimento, via contato telefônico e mensagens de whatsapp, visando manter um relacionamento mais estreito com a população, compreender as suas demandas e solicitar que, após atendimento, a Pesquisa de Satisfação seja realizada. Tal pesquisa funciona como “termômetro” em busca da melhoria na qualidade dos serviços públicos prestados.

2. Participação ativa da Ouvidoria Seccional no Comitê Interno de Governança - CIG, da Administração Regional de Vicente Pires, a partir do segundo semestre de 2023.



3. Prêmio 100% Índice de Transparência Ativa - ITA, conquistado com trabalho e dedicação da equipe de Ouvidoria, desta Administração Regional.

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 2023.

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.

