

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Relatório de Ouvidoria



Anual 2024
Consolidado

PERÍODO 01/07/2024 A 30/09/2024

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Governador	Ibaneis Rocha
Controlador-Geral	Daniel Alves Lima
Ouvidora Geral	Maria Fernanda Cortes de Oliveira
Administrador Regional	Gilvando Galdino
Chefe da Ouvidoria	Patrícia Taís Santos Lopes Gama
Equipe da Ouvidoria	Luana de Lara R. T. Timoteo

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 2024.

PERÍODO 01/01/2024 A 31/12/2024

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 - OGDF. As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - em relação às áreas em que atuam.



Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações referentes a serviços e pedidos de informação via internet no endereço eletrônico: <http://www.participa.df.gov.br> e também no endereço exclusivo para registro de solicitações de serviços: <http://adm24h.df.gov.br/>

Ligue 162 (segunda a sexta – 07h às 21h)

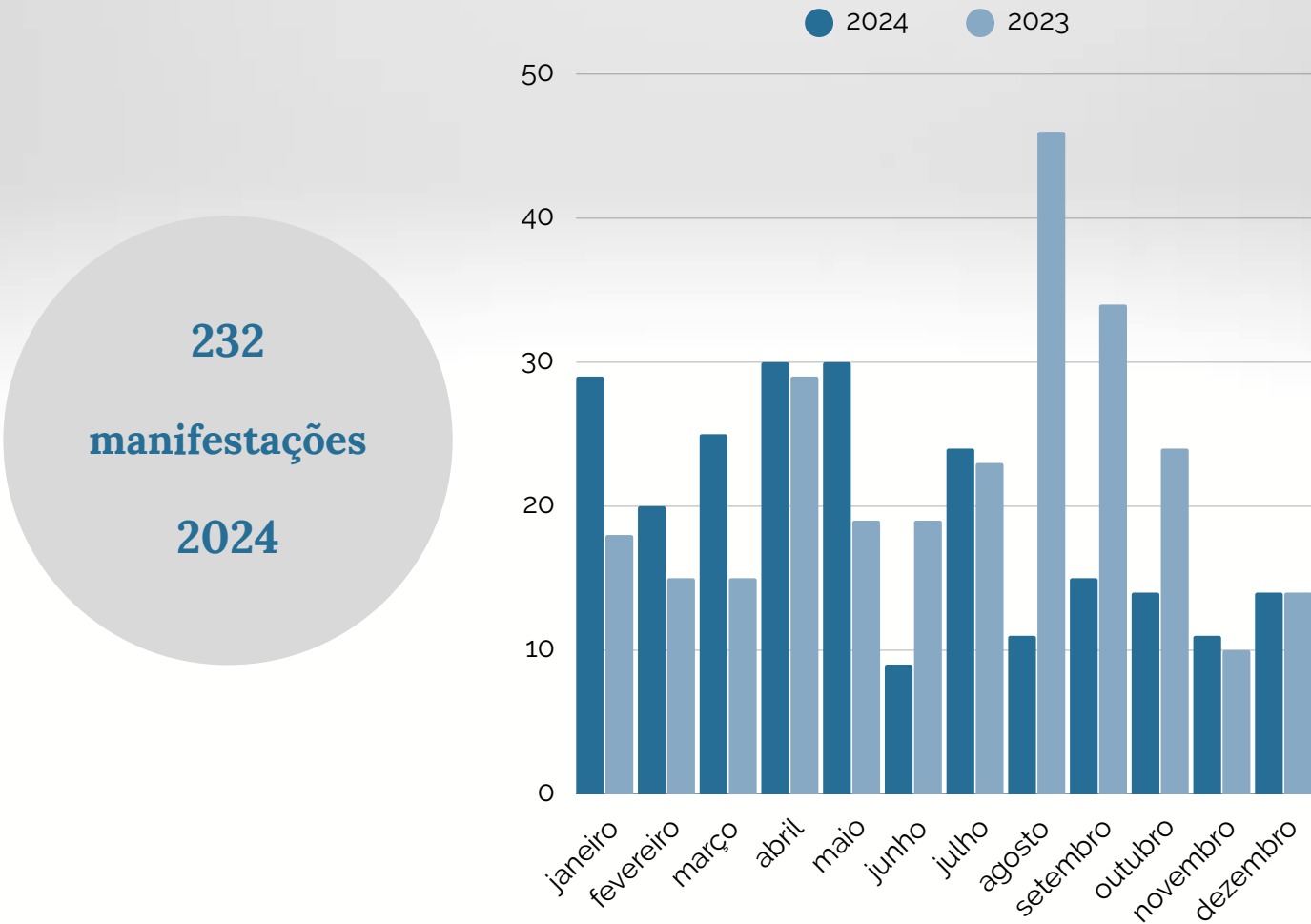
Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de Ouvidoria.

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

Sala de atendimento na Administração Regional de Vicente Pires

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES



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

No ano de 2024, foram registradas 232 manifestações de Ouvidoria, enquanto que em 2023 foram 266.

Observamos uma pequena queda no número de manifestações de 2024, em comparação ao ano de 2023.

SITUAÇÃO

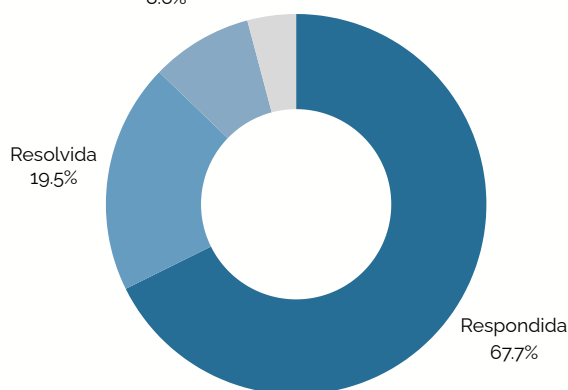
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Em relação a situação das demandas, comparada ao ano anterior, obtivemos uma quantidade menor de manifestações avaliadas pelo cidadão, sendo 51 avaliadas como resolvidas, em 2023 foram 52, e; 24 foram classificadas como não resolvidas, número acima de 2023, que ficou em 11 manifestações não resolvidas.

Das manifestações que foram respondidas e não avaliadas pelo cidadão, temos um total de 153 manifestações. Tal cenário reafirma a dificuldade do cidadão em acessar o sistema e classificar a manifestação como resolvida.

Nossa equipe de Ouvidoria segue realizando o trabalho de pós atendimento, de forma a esclarecer ao cidadão a importância dessa avaliação para a melhoria dos serviços prestados. E, para que tenhamos um índice de resolutividade fiel ao trabalho que esta Administração Regional desenvolve na região administrativa de Vicente Pires.

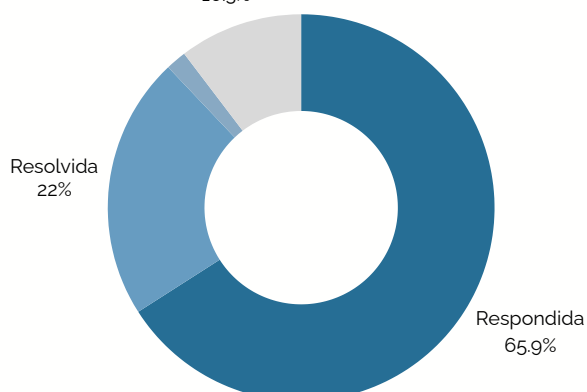
Resolvidas após resposta complementar
8.6%



2024

Respondidas: 153
Resolvidas: 51
Resolvidas após Resposta
Complementar: 04
Não Resolvidas: 24

Não resolvida
10.3%



2023

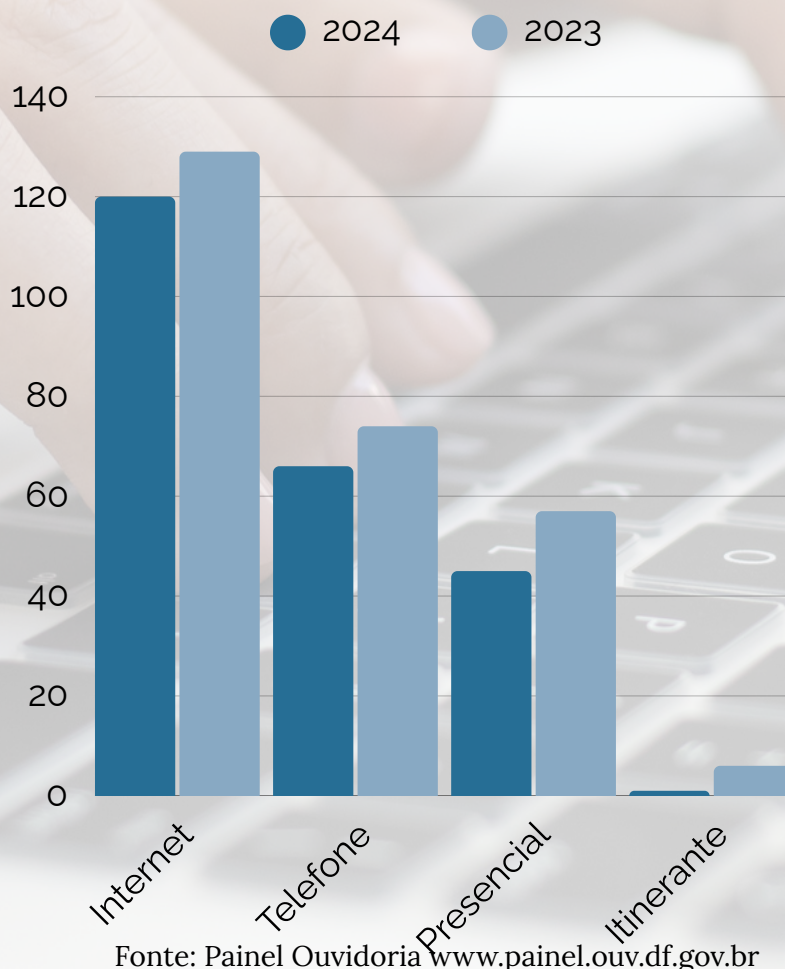
Respondidas: 180
Resolvidas: 52
Resolvidas após Resposta
Complementar: 23
Não Resolvidas: 11

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

FORMAS DE ENTRADA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Quanto à forma de entrada das manifestações de Ouvidoria, observamos, no ano de 2024, assim como em 2023 maior número de registros feitos pela internet, através do site Participa-DF. Foram 120 registros na internet (51,7%), 66 pelo telefone, Central 162 (28,4%), 45 atendimentos presenciais (19,4%), e 01 de ouvidoria itinerante.

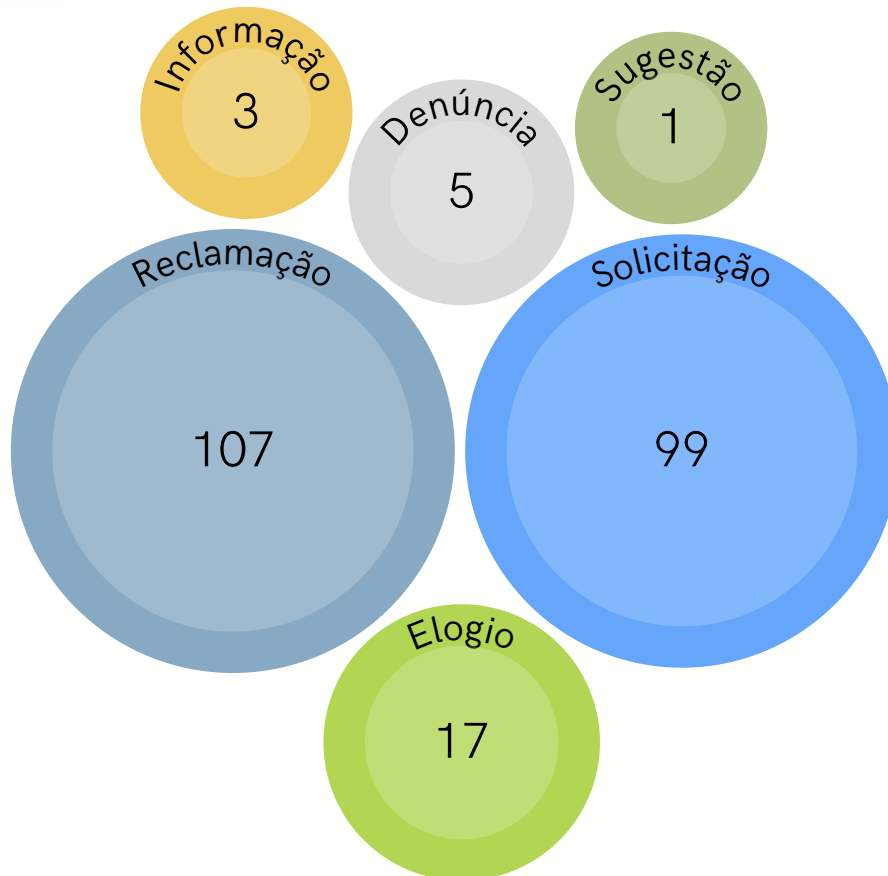


TIPOLOGIA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Dentre as tipologias, assim como em 2023, observa-se a RECLAMAÇÃO como a mais recorrente no ano de 2024, com 46,1% das manifestações. Seguida das Solicitações, com 42,7% e Elogios com 7,3%.

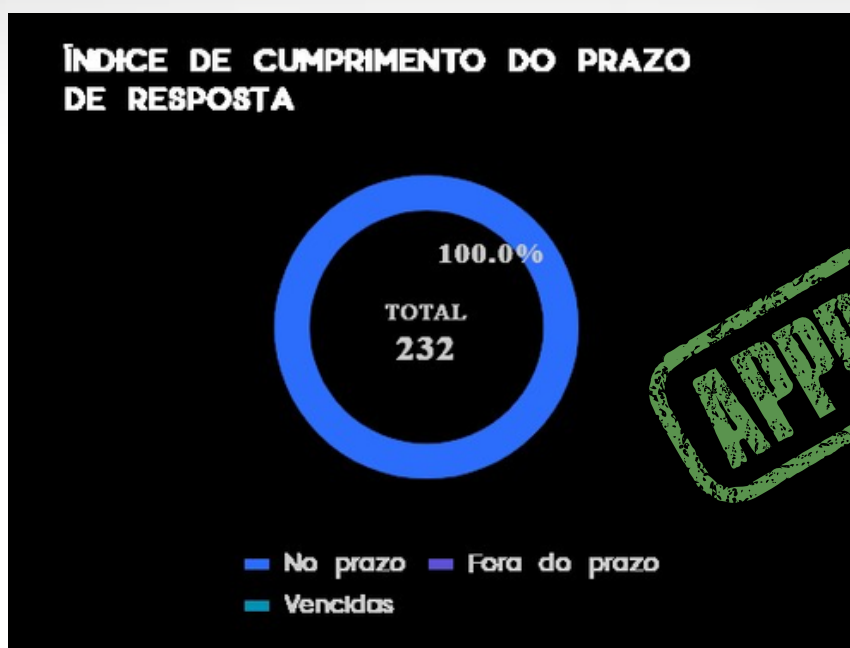
Cabe ressaltar que as tipologias SOLICITAÇÃO E RECLAMAÇÃO se confundem, uma vez que são classificadas conforme relato do cidadão e interpretação da inteligência artificial (IZA).



PRAZO

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Conforme dados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, observamos um índice de 100% no cumprimento do prazo de resposta das manifestações direcionadas à Administração Regional de Vicente Pires, no ano de 2024.



Prazo médio de resposta em 2024

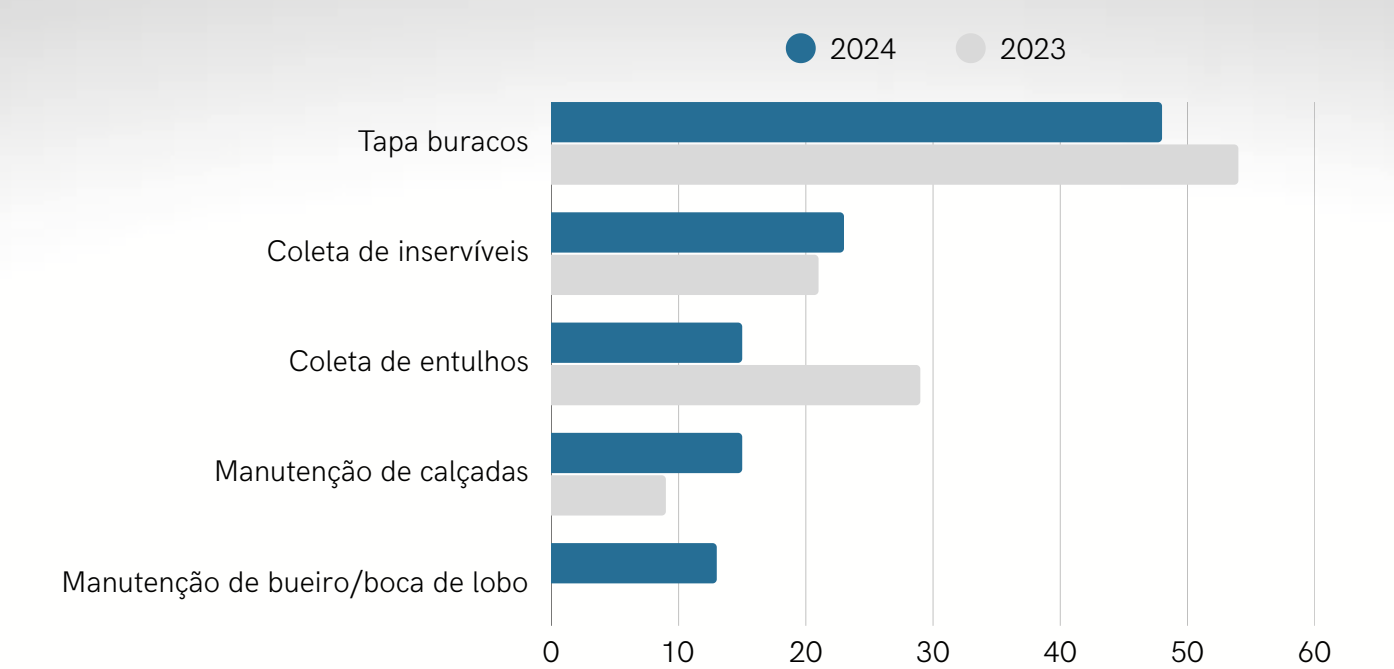


Fonte: Painel Ouvidoria www.painel.ouv.df.gov.br

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Do total de manifestações recebidas no ano de 2024, verificamos que os assuntos mais recorrentes e demandados foram: tapa buracos, coleta de inservíveis e coleta de entulhos, conforme gráfico a seguir:



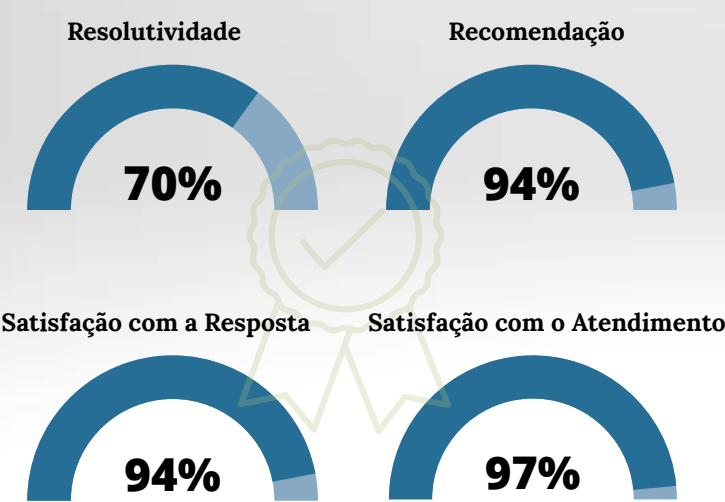
Fonte: Painei Ouvidoria www.painel.ouv.df.gov.br

Continuamos a priorizar a realização de trabalhos preventivos em nossas operações. No entanto, o tema "tapa buracos" se destaca mais uma vez, evidenciando a necessidade constante de atenção nessa área.

Nossas equipes de manutenção e obras têm se empenhado em atender a essas demandas com prontidão e eficácia, sempre que a disponibilidade de materiais e equipamentos permite. Agradecemos o esforço contínuo de todos os envolvidos e reafirmamos nosso compromisso em melhorar a infraestrutura de nossa comunidade.

INDICADORES

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

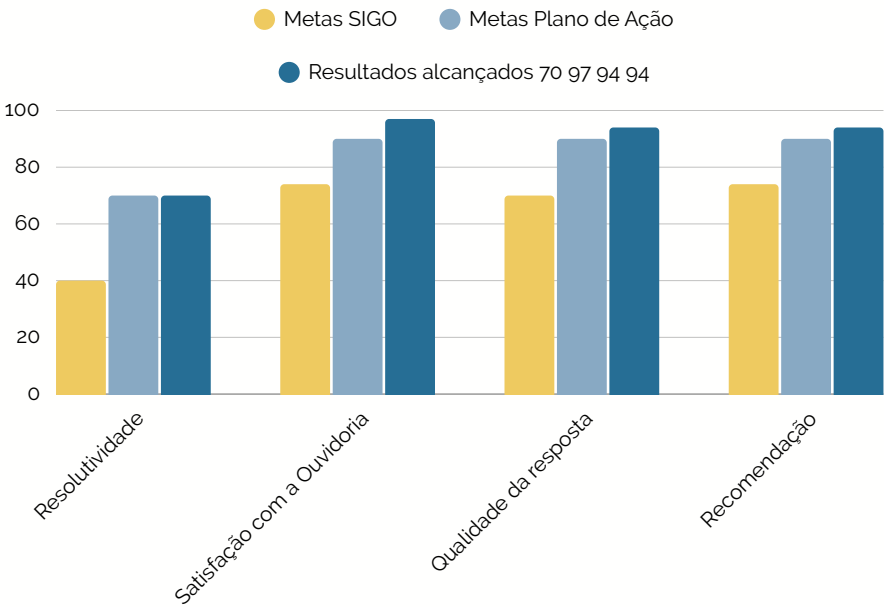


Fonte: Painel Ouvidoria
www.painel.ouv.df.gov.br

A nossa meta para esta Administração Regional é garantir que os índices de satisfação da população permaneçam sempre acima dos padrões definidos pela Rede SIGO.

De acordo com os dados constantes no Painel de Ouvidoria, apresentamos resultados muito positivos, acima da meta estabelecida pela Rede SIGO, bem como pelo nosso Plano de Ação 2024/2025.

(<https://www.vicentepires.df.gov.br/documents/d/vicentepires/plano-de-acao-vicente-pires-2024>).



DADOS ESTATÍSTICOS E-SIC

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

No período de Janeiro a Dezembro de 2024, foram solicitados 211 Pedido de Acesso à Informação e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

A Administração Regional de Vicente Pires recebeu, por mais um ano consecutivo, o Prêmio de Transparência Ativa e Passiva (Prêmio ITA-2024), que avalia como os órgãos públicos provem a divulgação de informações de interesse coletivo, alinhando-se às normas de transparência ativa e passiva.



No dia 04 de dezembro de 2024, durante a Semana de Combate à Corrupção, realizada pela Controladoria Geral do Distrito Federal, na Câmara Legislativa do Distrito Federal, foi entregue o **Prêmio ITA - 2024** à Ouvidora Patrícia Gama.

Recebemos também o **Prêmio Alto Nível**, referente ao atendimento das recomendações de auditorias, com nível **Ouro**.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

A partir dos dados apresentados, conforme Painel de Ouvidoria (<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), observamos que no ano de 2024 houve uma pequena diminuição no número de manifestações recebidas por esta Ouvidoria Seccional, em comparação ao ano de 2023.

Identificamos, como possível fator, o lançamento da nova plataforma de atendimento ao cidadão, “Administração Regional Digital 24 horas”, através da qual o cidadão pode solicitar serviços, sem precisar registrar manifestação de Ouvidoria.

Quanto aos indicadores de qualidade notamos resultados bastante satisfatórios, o que reforça o compromisso da nossa Ouvidoria em aprimorar continuamente a gestão e o atendimento ao cidadão.

Estamos alinhados às diretrizes da Ouvidoria Geral do Distrito Federal e dedicados a cumprir as metas estabelecidas no Plano de Ação de 2024/2025. Os índices positivos de satisfação refletem o esforço da Ouvidoria, dos gestores e de toda equipe desta Administração Regional em atender de maneira eficaz as demandas dos cidadãos do Distrito Federal.

E assim continuaremos buscando a melhoria dos serviços ofertados à população, através da correção de erros cometidos e da aproximação cada vez maior com a população e com os setores desta Administração Regional.



Chefe da Ouvidoria: Patrícia Tais Santos Lopes Gama

Equipe: Luana de Lara R. Timoteo

Canais de atendimento: presencialmente, na sede da Administração Regional, de segunda à sexta, das 08h às 12h – 14h às 18h, pelo telefone 162 ou pelo site <http://www.participa.df.gov.br>

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES