



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

3º TRIMESTRE 2021

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

RA-VP

Período 01/07/2021 a 30/09/2021

Governador:

Ibaneis Rocha

Controlador-Geral:

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora Geral:

Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional:

Daniel de Castro Sousa

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 01/07/2021 a 30/09/2021.

DADOS ESTATÍSTICOS DO SISTEMA OUV-DF

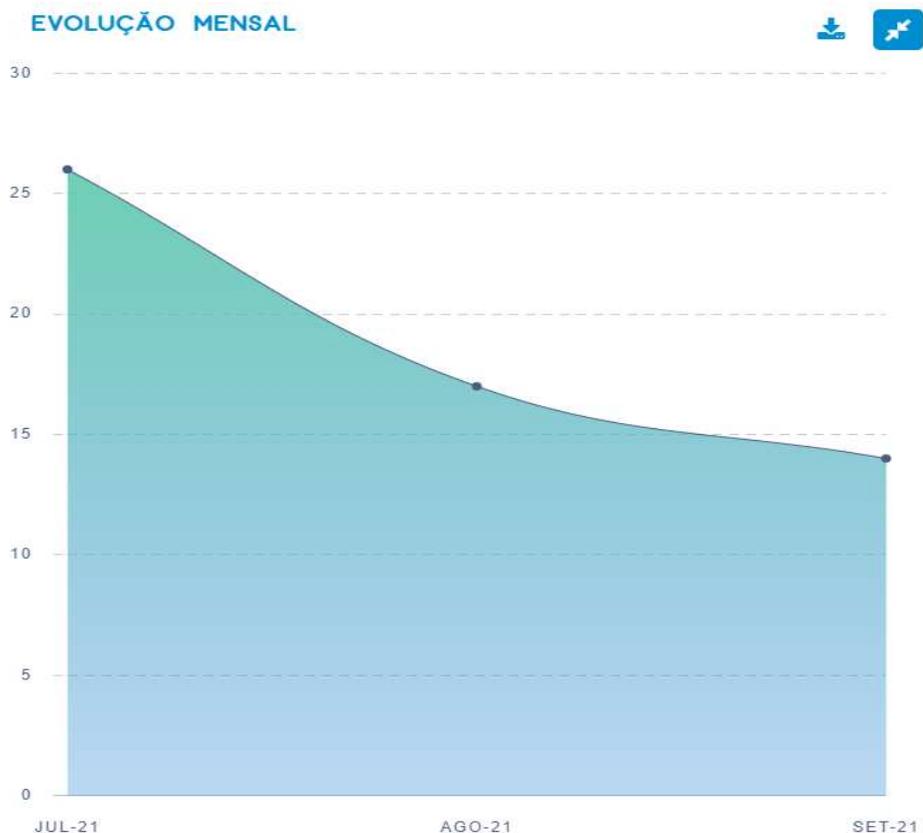
Observamos que cerca de 73,7% das demandas foram respondidas, sendo 17,5% classificadas como RESOLVIDAS e 5,3% classificadas como NÃO RESOLVIDAS.

Aqui cumpre esclarecer que grande parte da população tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida, o que dificulta e deixa o maior percentual como respondida.

SITUAÇÃO



1) Total de manifestações recebidas no período



Verificamos o registro total de 57 (cinquenta e sete) manifestações recebidas pela unidade da Ouvidoria Seccional. Desse total, observa-se um decréscimo no número de manifestações recebidas no decorrer do trimestre:

- ✓ 26 (vinte e seis) manifestações no mês de julho;
- ✓ 17 (dezesete) manifestações no mês de agosto; e
- ✓ 14 (quatorze) manifestações no mês de setembro.

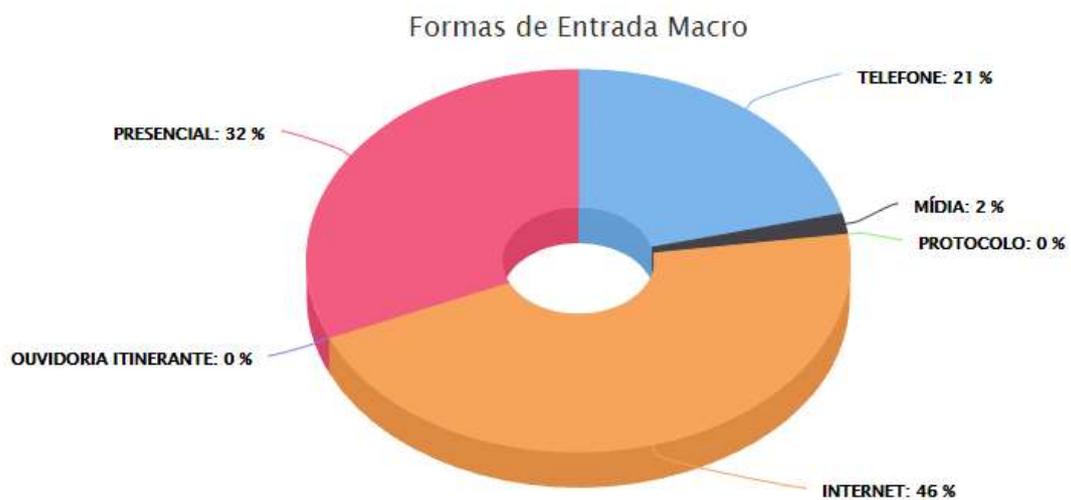
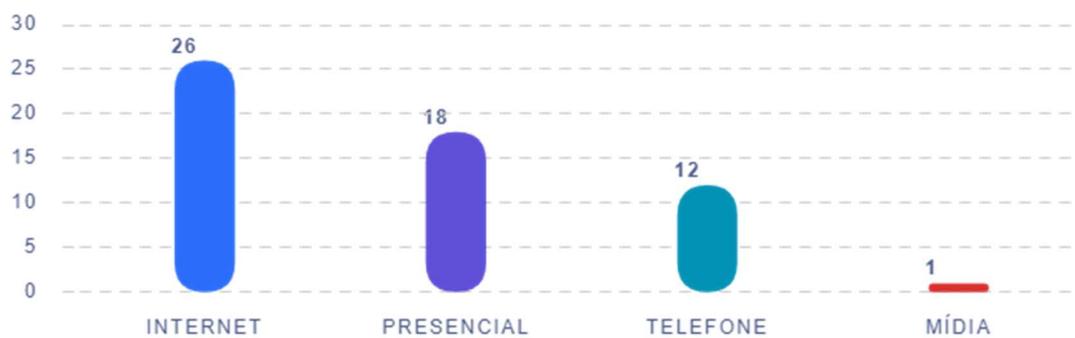
Tal situação deve-se ao fato da gestão desta Administração Regional atuar de forma proativa, com a equipe da Coordenação de Obras e Manutenção e Coordenadores de Rua buscando solucionar as demandas da população, antes que elas cheguem à Ouvidoria.

2) Formas de Entrada

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

- ✓ 26 registros feitos pela INTERNET, representando 46%;
- ✓ 18 registros feitos PRESENCIALMENTE, representando 32%;
- ✓ 12 registros feitos por TELEFONE, representando 21%;
- ✓ 01 registros feitos por MÍDIA, representando 2%.

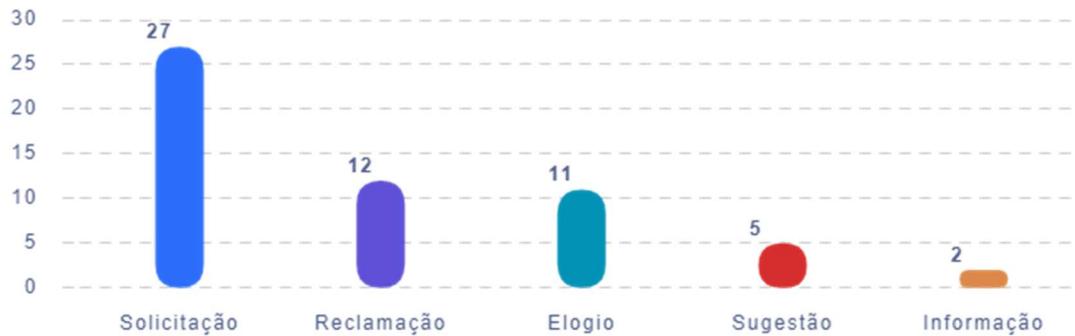
FORMAS DE ENTRADA



3) Classificação

Do total de 57 (cinquenta e sete) manifestações, observa-se que tivemos maior número de Solicitações, conforme demonstrado nos gráficos abaixo:

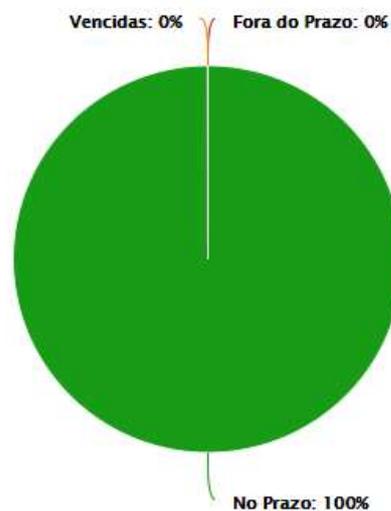
CLASSIFICAÇÃO



4) Índice de cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria

Observa-se um índice de *100%* (cem por cento) de cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria neste terceiro trimestre de 2021.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Classificação das Manifestações Vencidas

0 manifestações

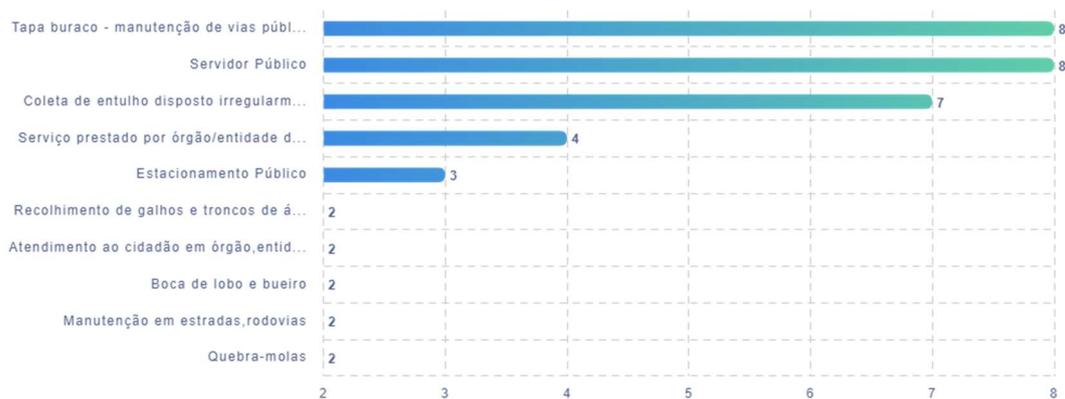


5
Prazo médio de resposta (em dias)

5) Assuntos mais solicitados

Do total de manifestações recebidas no trimestre, observa-se que os assuntos mais solicitados são: **tapa buraco/manutenção de vias públicas, servidor público e coleta de entulho disposto irregularmente**.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Cabe destacar que grande parte (75%) das manifestações com assunto “Servidor Público”, trata-se de Elogios da população aos servidores da Administração Regional.

6) Resolutividade

O índice de resolutividade no 3º trimestre foi de 79% (setenta e nove por cento). Este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão.

Importante ressaltar que grande parte da população tem dificuldade em acessar o sistema e dar a manifestação como resolvida, o que dificulta o crescimento do nosso percentual de resolutividade, mesmo tendo sido atendida a manifestação.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



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.

Observa-se um índice de 96% (noventa e seis por cento) de satisfação com o serviço de Ouvidoria e 100% (cem por cento) de satisfação com o atendimento. 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 julho a setembro de 2021 foram solicitados 05 (cinco) pedidos de informação. Sendo todos respondidos dentro do prazo, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Caso queira outra classificação, clique no título da coluna correspondente

| Ações | Protocolo | Órgão Superior | Órgão Vinculado | Data de Abertura | Prazo de Atendimento | Situação | Nome do Solicitante |
|--------------------------|-------------------|---|-----------------|------------------|----------------------|------------|-----------------------------------|
| Detalhar | 0036600009202112 | Administração Regional de Vicente Pires | - | 20/07/2021 | 10/08/2021 | Respondido | Francisco Jorgivan Machado Leitão |
| Detalhar | 00366000010202139 | Administração Regional de Vicente Pires | - | 14/08/2021 | 06/09/2021 | Respondido | FABIANO DE OLIVEIRA CARVALHO |
| Detalhar | 00366000011202183 | Administração Regional de Vicente Pires | - | 24/08/2021 | 13/09/2021 | Respondido | ROSANGELA APARECIDA DO CARMO MELO |
| Detalhar | 00366000012202128 | Administração Regional de Vicente Pires | - | 30/08/2021 | 20/09/2021 | Respondido | CAIO DE ABREU JAYME GUIMARÃES |
| Detalhar | 00366000013202172 | Administração Regional de Vicente Pires | - | 01/09/2021 | 21/09/2021 | Respondido | Camila Queiroz Amâncio |

DADOS COMPARATIVOS – OUV-DF

| | 1º trimestre | 2º trimestre | 3º trimestre |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|
| Total de manifestações | 48 | 117 | 57 |
| Resolutividade | 35% | 80% | 79% |
| Recomendação do serviço de ouvidoria | 74% | 100% | 100% |
| Satisfação com o serviço de ouvidoria | 65% | 100% | 97% |

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Gabinete da Administração Regional, junto com a Assessoria de Comunicação e os Coordenadores de Rua, vem reforçando a importância da participação dos moradores, através dos canais de atendimento de Ouvidoria.

Além disso, esta Ouvidoria adotou um atendimento personalizado (contato telefônico imediato e por aplicativo de mensagens – WhatsApp), com o objetivo de estreitar a relação entre a administração pública e o cidadão, para que este sinta-se parte da gestão pública.

Desta maneira, esta ouvidoria busca estabelecer um padrão de comunicação, com atendimento humanizado e personalizado, de forma a atender de prontidão e da melhor maneira possível seus cidadãos, acolhendo suas demandas e manifestações de forma rápida e eficaz, buscando assim garantir a melhoria dos serviços públicos prestados e o bem-estar social.

Brasília, 07/10/2021

Patrícia Taís Santos Lopes Gama

Chefe de Ouvidoria – RA-VP