



**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO DE GESTÃO**

**2º TRIMESTRE – 2021**

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES**

**RA-VP**

**Período 01/04/2021 a 30/06/2021**

**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, referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional e que são de competência da Administração Regional de Vicente Pires, no período compreendido entre 01/04/2021 a 30/06/2021.

## DADOS ESTATÍSTICOS - SISTEMA OUV-DF

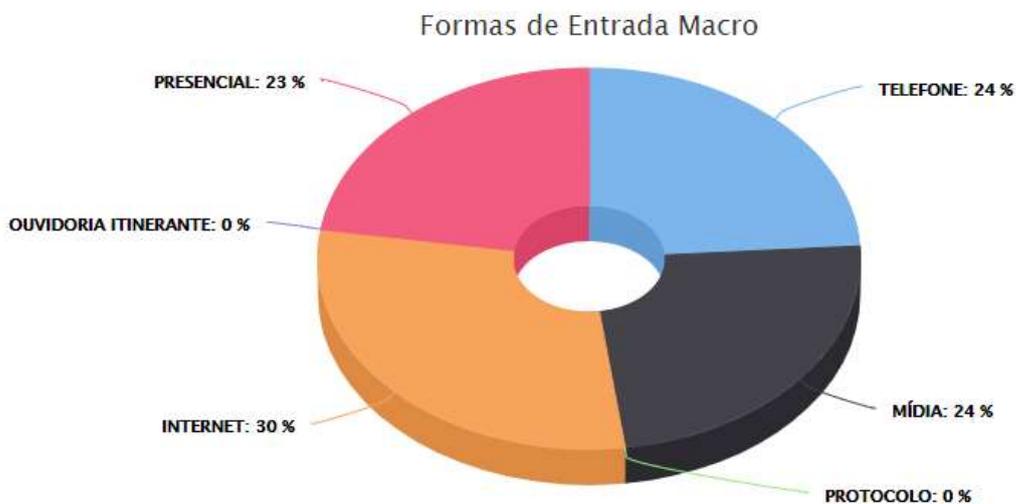
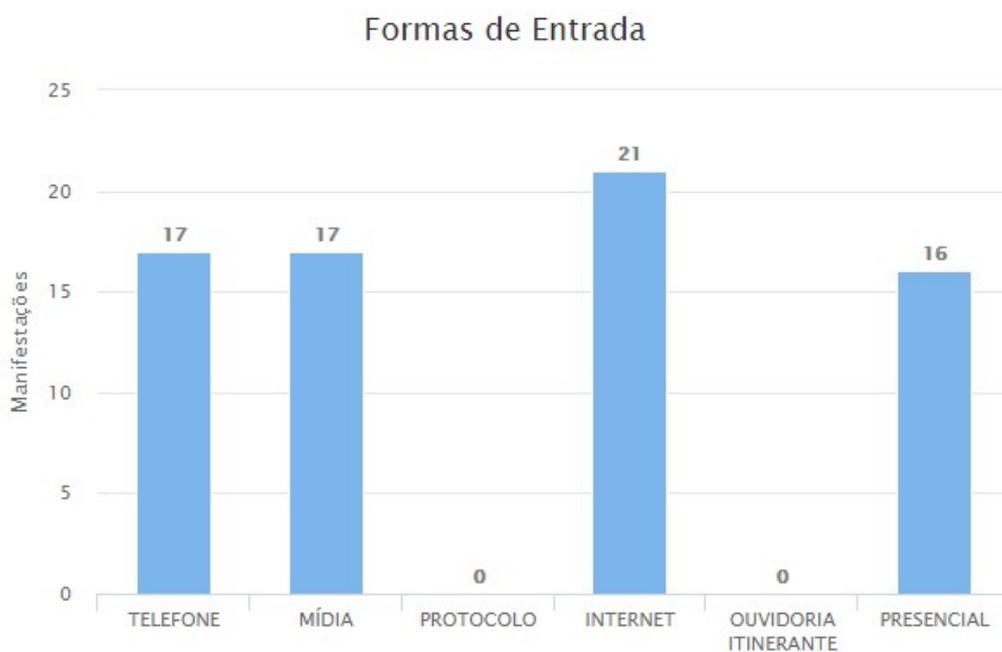
### 1) Total de manifestações recebidas no período



## 2) Formas de Entrada

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

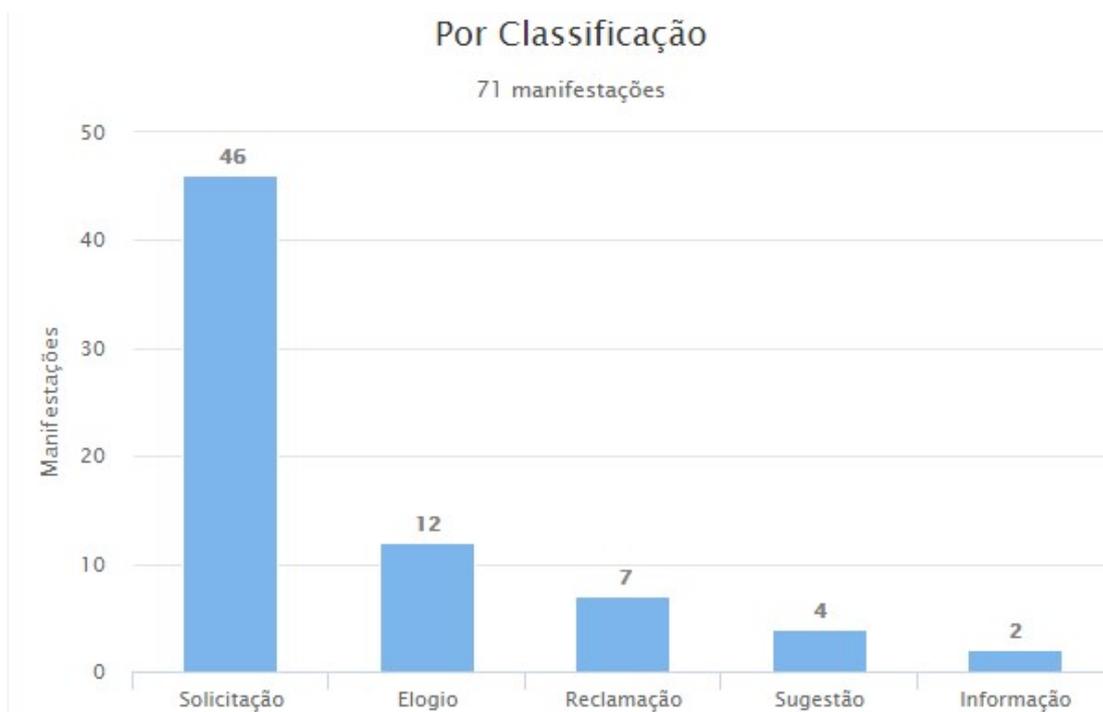
- ✓ 21 registros feitos pela INTERNET, representando 30%;
- ✓ 17 registros feitos por TELEFONE, representando 24%;
- ✓ 17 registros feitos por MÍDIA, representando 24%;
- ✓ 16 registros feitos PRESENCIALMENTE, representando 23%.



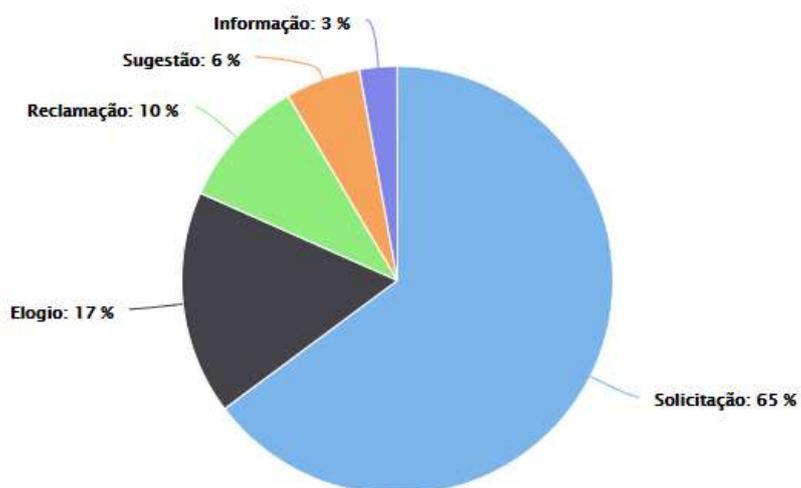
### 3) Classificação

Do total de 71 (setenta e uma) manifestações, observa-se que tivemos maior número de solicitações, conforme demonstrado no gráfico abaixo foram:

- ✓ 46 SOLICITAÇÕES, representando 65% das manifestações;
- ✓ 12 ELOGIOS, representando 17% das manifestações;
- ✓ 07 RECLAMAÇÕES, representando 10% das manifestações;
- ✓ 04 SUGESTÕES, representando 6% das manifestações;
- ✓ 02 INFORMAÇÕES, representando 3% das manifestações.



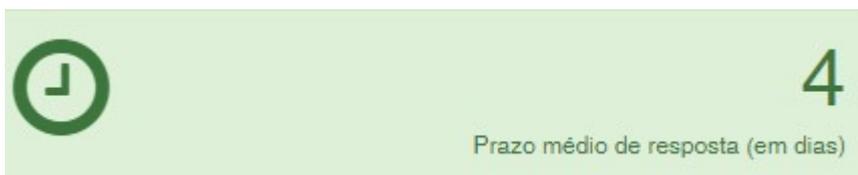
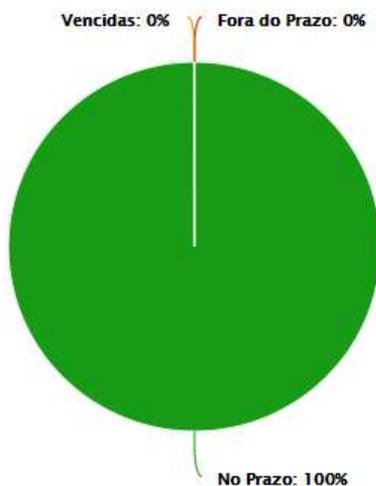
### Classificação



#### 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 segundo trimestre de 2021.

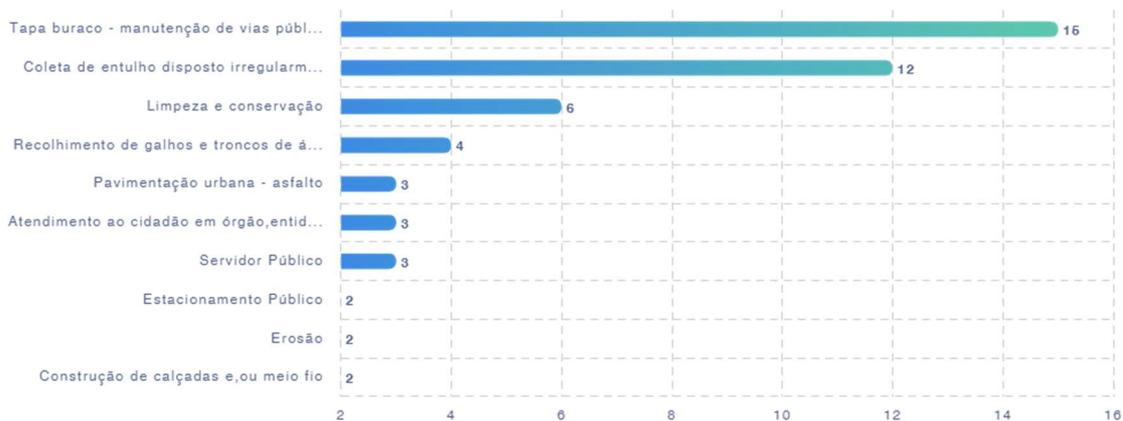
##### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



#### 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 e coleta de entulho disposto irregularmente.**

##### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



## 6) Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação é realizada pelo cidadão. Durante o segundo trimestre esta Ouvidoria realizou, e continua a realizar, um trabalho de conscientização junto ao cidadão, da importância desta pesquisa para aprimoramento dos serviços prestados. Tal trabalho vem mostrando grande eficácia, se compararmos os percentuais obtidos no segundo trimestre em relação ao primeiro.

### 2º trimestre



### 1º trimestre



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.

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.

## DADOS ESTATÍSTICOS

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



No período de abril a junho de 2021 foram solicitados 02 (dois) pedidos de informação. Sendo todos respondidos, conforme demonstrado 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	00366000006202171	Administração Regional de Vicente Pires	-	22/04/2021	12/05/2021	Respondido	Agatha Vitor de Oliveira
 Detalhar	00366000007202115	Administração Regional de Vicente Pires	-	26/04/2021	17/05/2021	Respondido	Agatha Vitor de Oliveira

## DADOS COMPARATIVOS – OUV-DF

	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>48</b>	<b>117</b>
<b>RESOLUTIVIDADE</b>	<b>35%</b>	<b>80%</b>
<b>RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA</b>	<b>74%</b>	<b>100%</b>
<b>SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA</b>	<b>65%</b>	<b>100%</b>

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Administração Regional organizou um canal de comunicação com os moradores da cidade, via WhatsApp, e delegou a servidores a função de coordenadores destas localidades. Esta Ouvidoria reforça nestes grupos, através da Assessoria de Comunicação e dos Coordenadores, a importância da participação dos moradores, nos canais de atendimento de Ouvidoria.

Em 19/04/2021, foi realizada uma reunião, na Biblioteca desta Administração, para apresentação da nova Chefe de Ouvidoria, resultados da pesquisa de satisfação, rank do Órgão e sugestões de melhoria. A reunião contou com a presença do Administrador Regional, Chefe de Gabinete, Assessores, Coordenadores, Protocolo e equipe da Ouvidoria, conforme fotos a seguir:



Na ocasião, esta Ouvidoria preparou um lanche e a distribuição de bombons, com intuito de estreitar as relações de trabalho, a divulgação dos canais de atendimento e a colaboração dos servidores junto às demandas de Ouvidoria.



Brasília, 06/07/2021

Patrícia Taís Santos Lopes Gama

Chefe de Ouvidoria – RA-VP