
Relatório de Gestão



1º trimestre
de 2023

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL
DE VICENTE PIRES

PERÍODO 01/01/2023 A 31/03/2023

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 Santos

Lopes Gama

Equipe da Ouvidoria

Ana Cristina de Sousa

Pereira

Luana de Lara R. T.

Timoteo

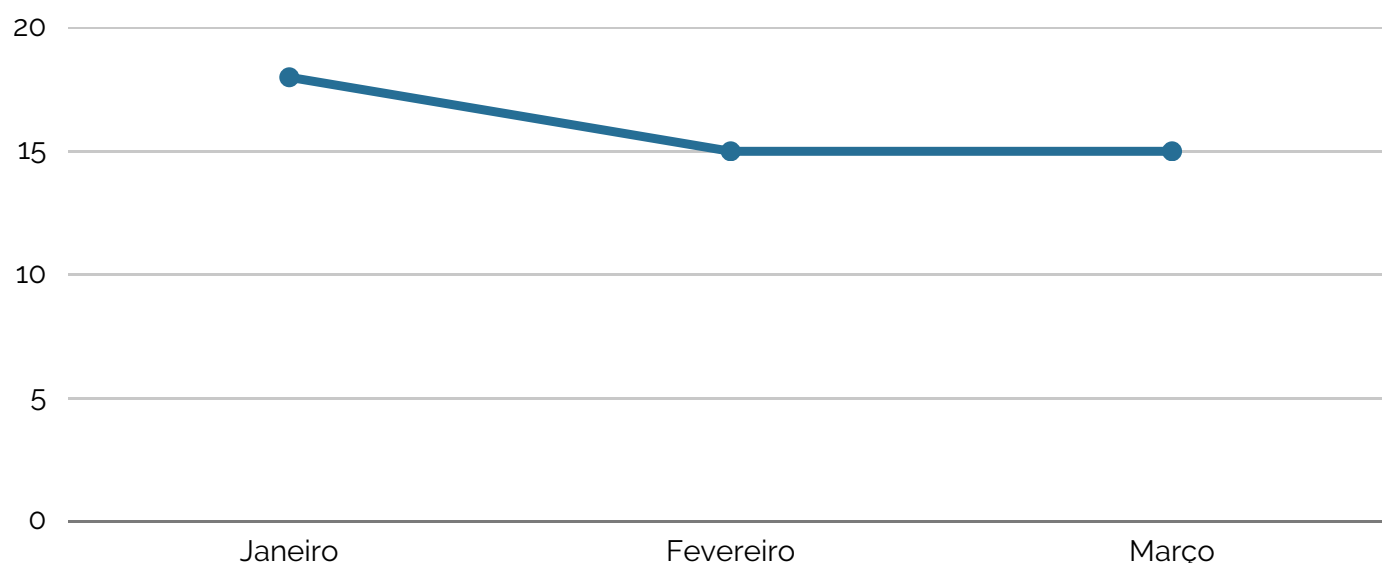
O presente relatório tem por objetivo demonstrar os dados estatísticos e análise desses dados, referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional, de competência da Administração Regional de Vicente Pires, no período compreendido entre 01/01/2023 a 31/03/2023.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

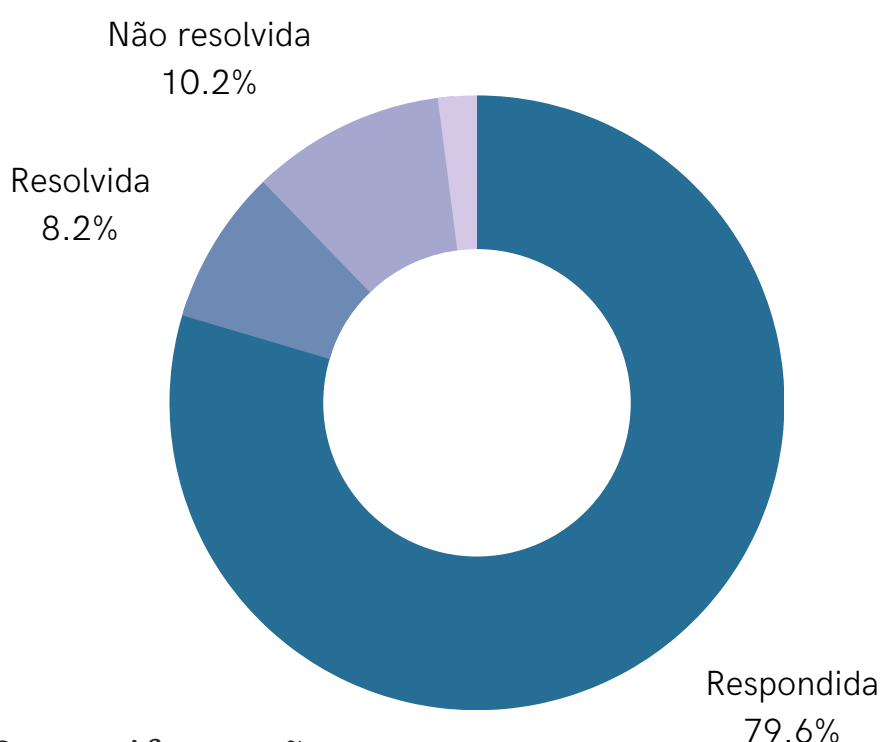
A Ouvidoria Seccional de Vicente Pires recepcionou um total de 48 manifestações no primeiro trimestre de 2023, sendo 18 em janeiro, 15 em fevereiro e 15 em março. Acreditamos que tal redução justifica-se em função da conclusão de grande parte das obras de drenagem e pavimentação na região administrativa de Vicente Pires, no ano de 2022.

EVOLUÇÃO MENSAL



SITUAÇÃO

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES



Total de 48 manifestações:

39 Respondidas (sem avaliação)

04 Resolvidas

05 Não resolvidas

01 Resolvida após resposta complementar

A nossa equipe de ouvidoria vem realizando um trabalho de pós atendimento via contato telefônico. Entretanto, 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 apenas de respondidas.

CLASSIFICAÇÃO

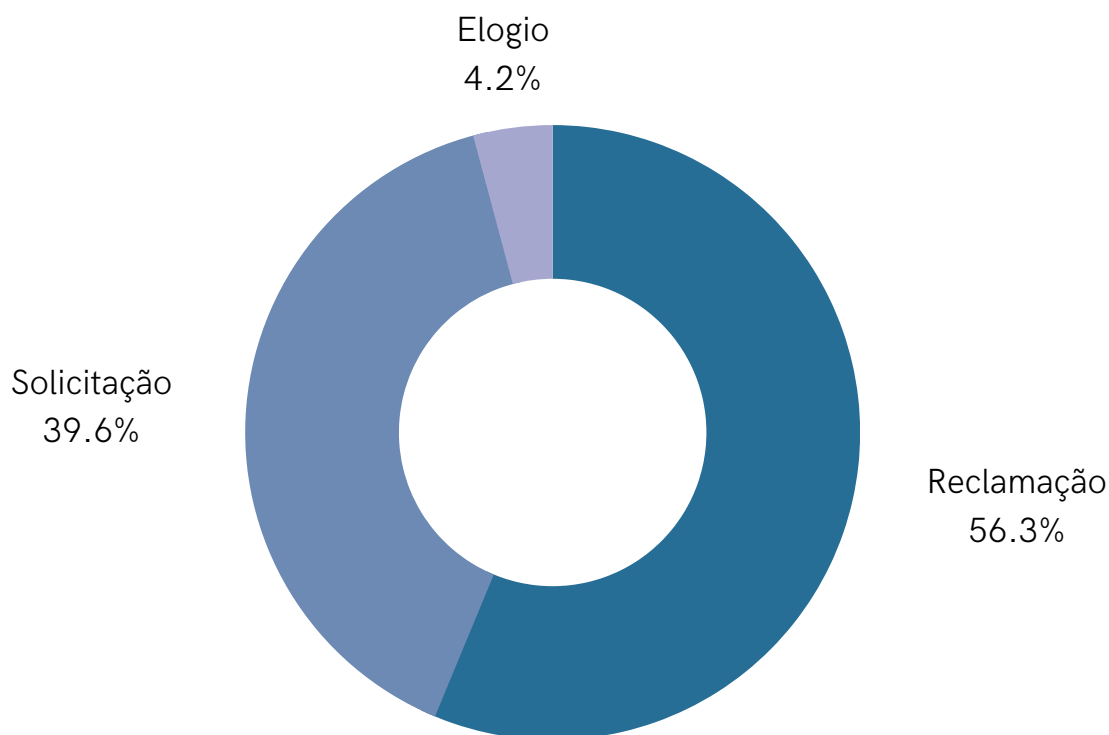
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Quanto à classificação das manifestações, registrou-se no período maior número de RECLAMAÇÕES.

27 Reclamações

17 Solicitações

02 Elogios



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

PRAZO

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Conforme dados do Painel de Ouvidoria, observamos um índice de 100% de cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria, no 1º trimestre de 2023.

**Prazo médio de
resposta
10,5 dias.**

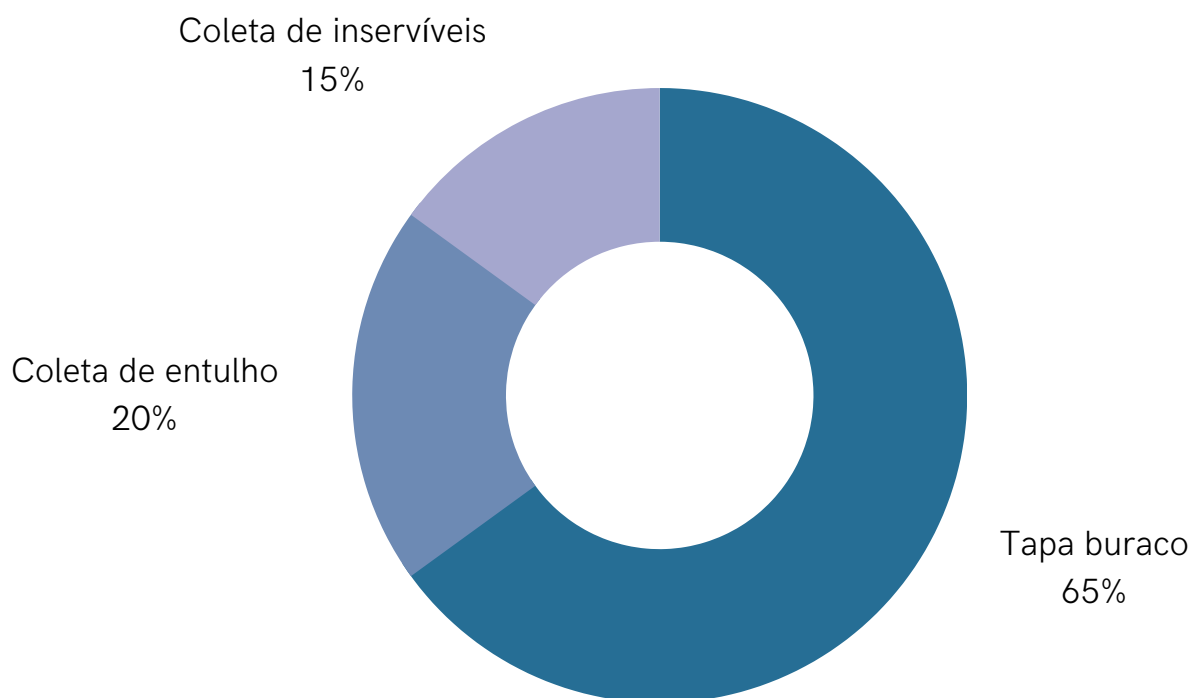


ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Do total de manifestações recebidas no trimestre, observa-se que os assuntos mais recorrentes e demandados são:

1. TAPA BURACO
2. COLETA DE ENTULHO EM LOCAL IRREGULAR
3. COLETA DE INSERVÍVEIS



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

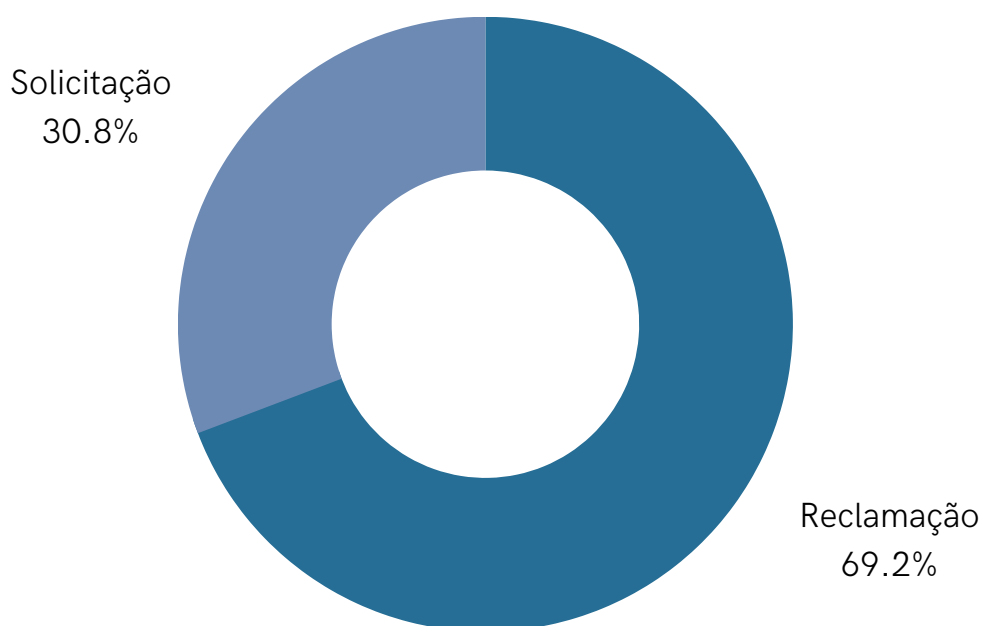
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Diante disso, por assunto mais solicitado, temos:

1. Tapa buraco/manutenção de vias públicas

Total de 13 manifestações no trimestre, sendo 04 na tipologia solicitação e 09 reclamações.

Resolutividade de 100% nas manifestações avaliadas.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

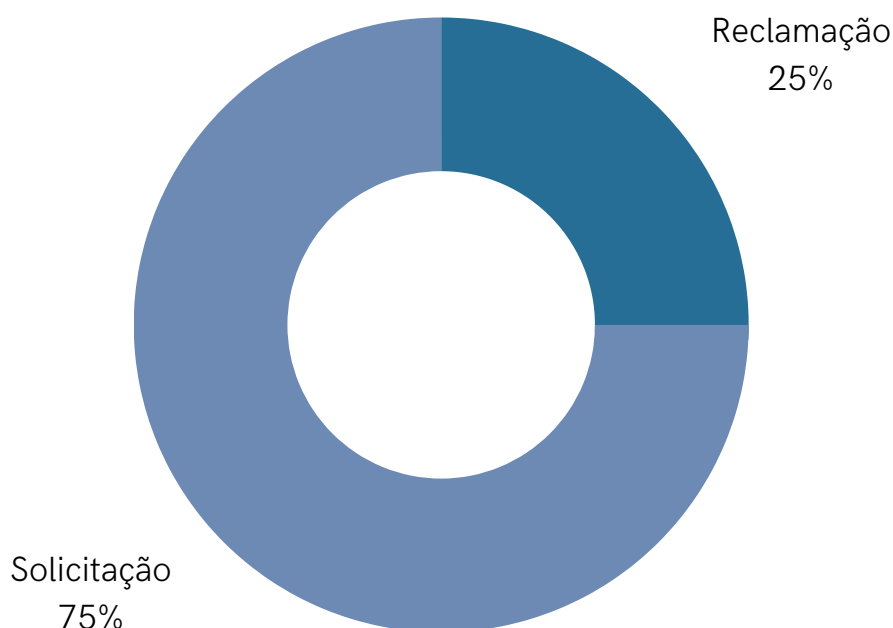
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

2. Coleta de entulho (resto de obra) em local irregular

Total de 04 manifestações no trimestre, sendo 03 na tipologia solicitação e 01 reclamação.

Resolutividade de 100% nas manifestações avaliadas.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

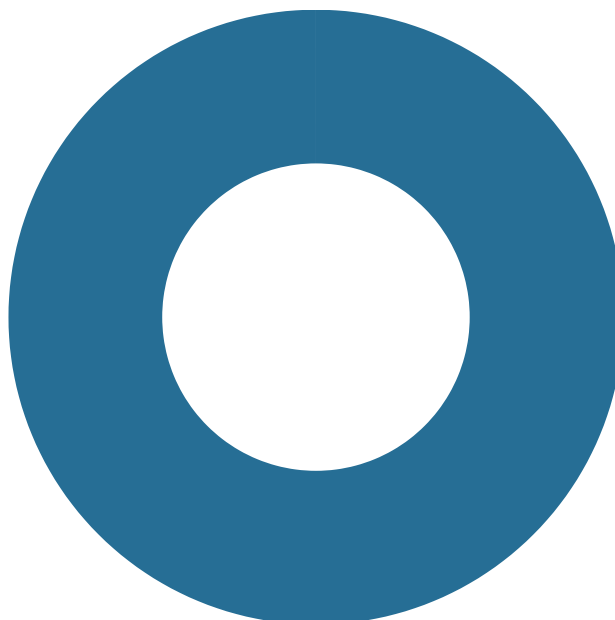
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

3. Coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos)

Total de 03 manifestações no trimestre, sendo todas na tipologia solicitação.

Resolutividade de 100% nas manifestações avaliadas.



Solicitação
100%

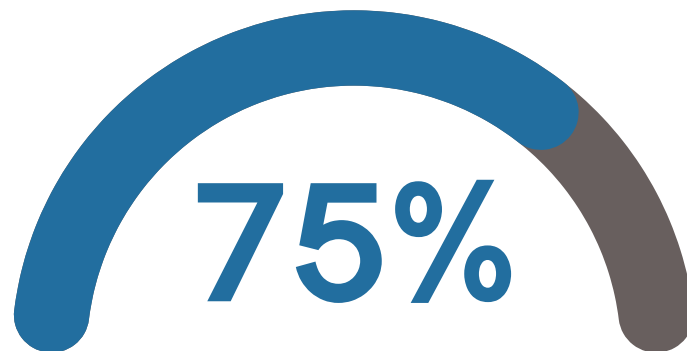
Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

RESOLUTIVIDADE

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

De modo geral, o índice de resolutividade do 1º trimestre/2023 foi de 75% (setenta e cinco por cento). Este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão.

Nesse período, obtivemos um percentual acima do índice proposto no Plano de Ação desta RA, para o ano de 2023, que é de 65%.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

Importante ressaltar que devido à dificuldade da população em acessar o sistema e dar a manifestação como resolvida, o nosso percentual de resolutividade não corresponde ao número de atendimentos das manifestações.