

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Relatório de Ouvidoria



3º trimestre de 2023

PERÍODO 01/07/2023 A 30/09/2023

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 julho a setembro de 2023.

PERÍODO 01/07/2023 A 30/09/2023

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 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.

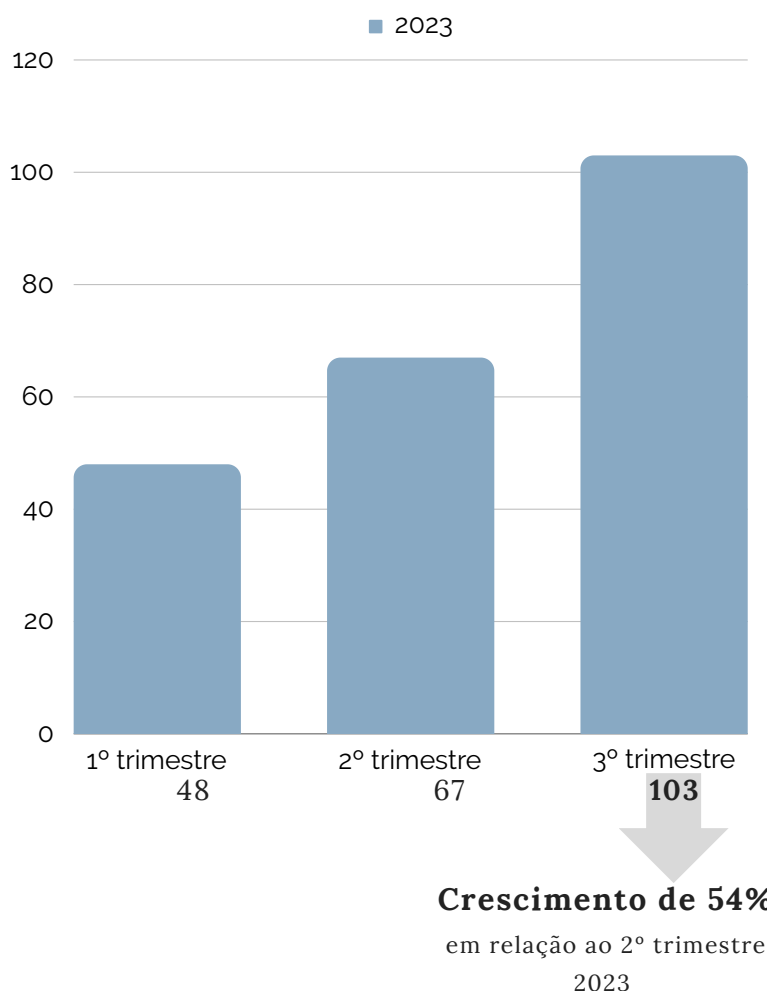
Atendimento presencial (segunda a sexta – 08h às 12h e de 14h às 18h).

Sala de atendimento na Administração Regional de Vicente Pires

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

103
MANIFESTAÇÕES
3º trimestre
2023



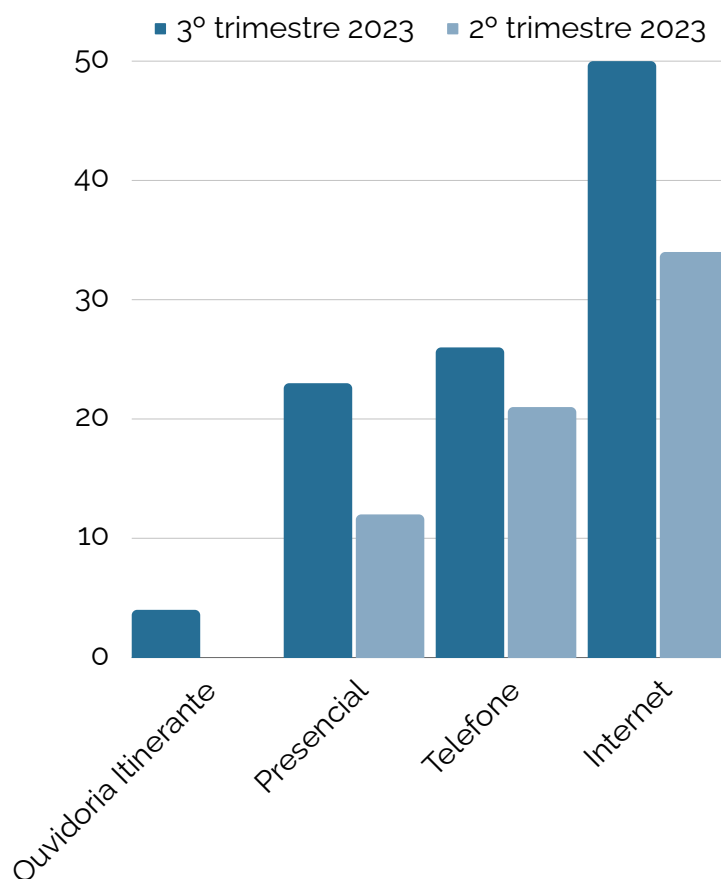
Fonte: Painel Ouvidoria www.painel.ouv.df.gov.br

A equipe de Ouvidoria, em conjunto com o Gabinete do Administrador, reforça continuamente com os demais servidores a importância de registrar no sistema de Ouvidoria - Participa-DF, as demandas de serviço, que antes eram solicitadas via grupos de WhatsApp e presencialmente, sem o devido registro no sistema.

FORMAS DE ENTRADA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Do total de manifestações por canais de entrada, observamos, no 3º trimestre de 2023, maior número de registros feitos pelo acesso ao site Participa-DF, com 50 registros, e Central 162, com 26 registros. Seguidos de atendimentos presenciais (23 registros) e Ouvidoria Itinerante (4 registros).



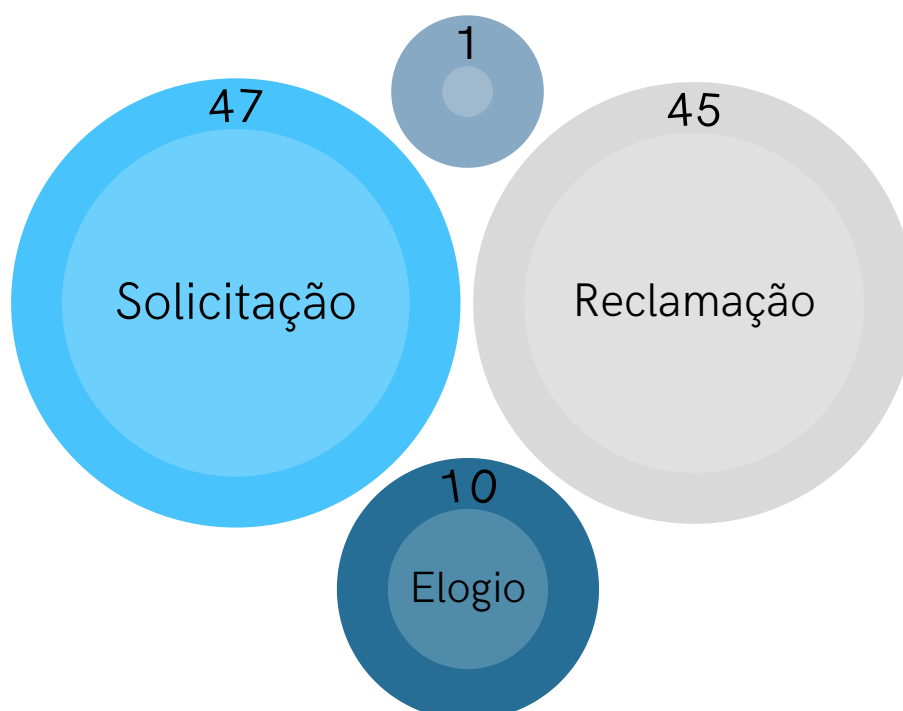
Fonte: Painel Ouvidoria www.painel.ouv.df.gov.br

TIPOLOGIA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

A tipologia mais recorrente no 3º trimestre de 2023 foi de SOLICITAÇÃO, que compreendeu 45,6% das manifestações. Seguida de Reclamação (43,7%), Elogio (9,7%) e Denúncia (1%).

Cabe ressaltar que as tipologias SOLICITAÇÃO E RECLAMAÇÃO se confundem, uma vez que não há tratamento por nível nas Ouvidorias Seccionais.



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 3º trimestre de 2023.

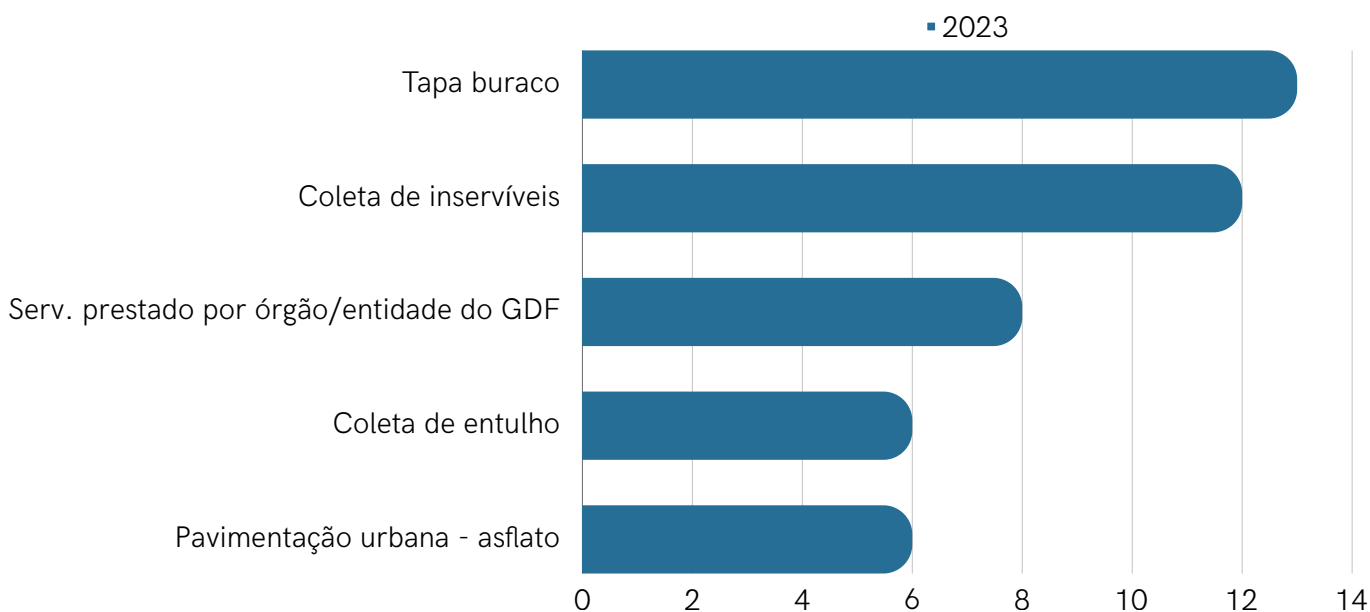
Prazo médio de resposta em 2023:



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Do total de manifestações recebidas no 3º trimestre, verificamos que os assuntos mais recorrentes e demandados são:



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

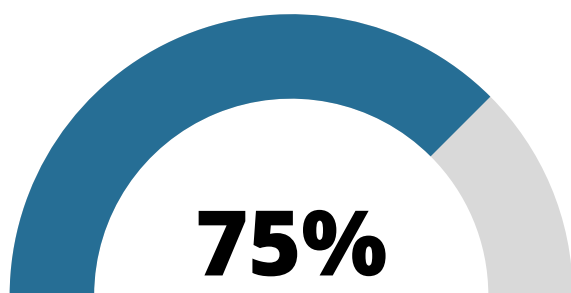
Observamos que tapa buracos é o assunto mais recorrente do 3º trimestre de 2023, assim como foi no 3º trimestre de 2022.

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

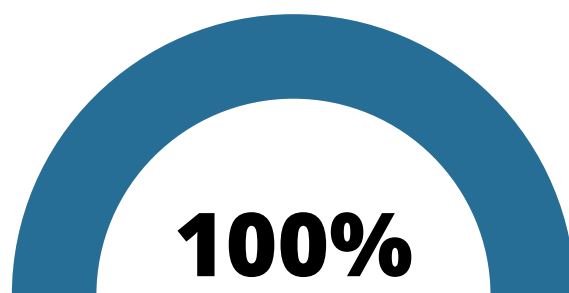
INDICADORES

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

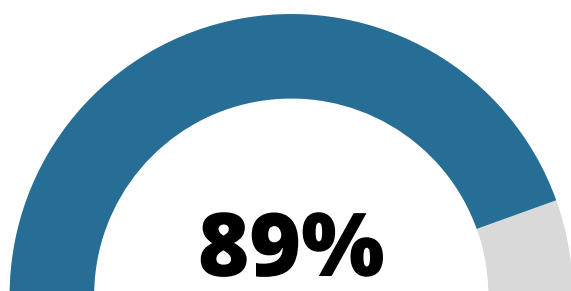
Resolutividade



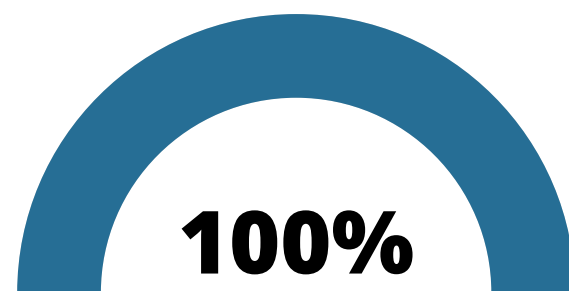
Recomendação



Satisfação com a Resposta



Satisfação com o Atendimento



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

A meta estabelecida para esta Administração Regional é sempre manter os índices acima dos estabelecidos pela Rede SIGO e, ano a ano, estamos superando essa marca com muita eficiência.

PROJETOS E AÇÕES

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

Das ações realizadas temos:

1. Pós atendimento

A nossa equipe de ouvidoria realiza um trabalho de pós atendimento, via contato telefônico e mensagens de whatsapp, para confirmar com o cidadão se a sua demanda foi atendida e pedir que o mesmo responda a Pesquisa de Satisfação.

Entretanto, grande parte da população ainda tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida, o que dificulta o índice de resolatividade.

2. Participação no Comitê Interno de Governança - CIG, da Administração Regional de Vicente Pires.

No dia 22 de setembro de 2023, na Biblioteca da Administração Regional de Vicente Pires, reuniram-se os membros do Comitê Interno de Governança (CIG).

Foram tratados os assuntos referentes as atualizações dos dados de Ouvidoria, Planejamento Estratégico e Tomada de Contas Especial (TCE).



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.

