



# OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE GESTÃO**

**4º TRIMESTRE 2022**

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES**

**RA-VP**

## Período 01/10/2022 a 31/12/2022

**Governador:**

Ibaneis Rocha

**Controlador-Geral:**

Paulo Wanderson Moreira Martins

**Ouvidora Geral:**

Cecília Souza Fonseca

**Administrador Regional:**

Admilson Teixeira

**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 01/10/2022 a 31/12/2022.

## DADOS ESTATÍSTICOS DO SISTEMA OUV-DF

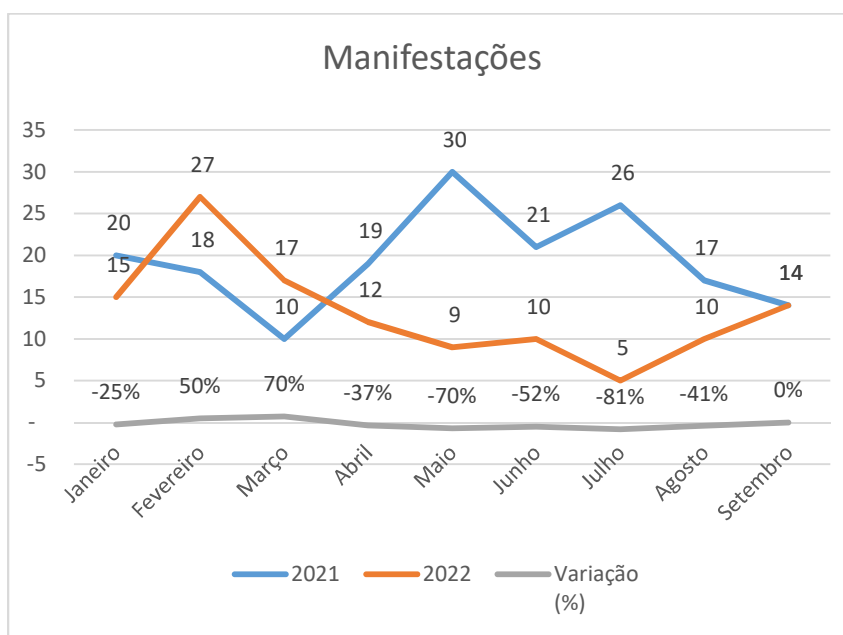
De um total de 39 manifestações apresentadas no período, observamos que 08 (20,5%) foram classificadas como RESOLVIDAS e 06 (15,4%) como NÃO RESOLVIDA. Em 64,10% (25) das manifestações respondidas, não houve feedback por parte da população, o que reforça a dificuldade da população em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida.

### SITUAÇÃO



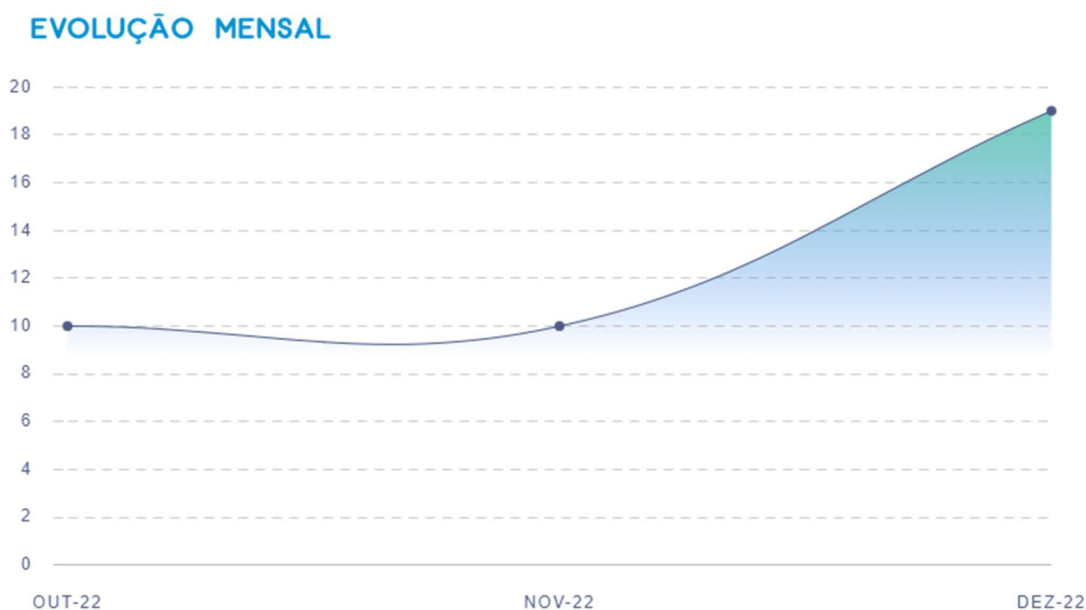
Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

No gráfico a seguir, observamos uma queda no número de manifestações do ano de 2022, em relação ao ano anterior, 2021. Acreditamos que essa queda ocorreu devido à conclusão de 80% das obras de drenagem e pavimentação na região administrativa de Vicente Pires.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

## 1) Total de manifestações recebidas no período



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

Foram recebidas pela unidade da Ouvidoria Seccional 39 (trinta e nove) manifestações no período. Observa-se um aumento no número de manifestações recebidas no decorrer do trimestre, sendo:

- ✓ 10 (dez) manifestações no mês de outubro;
- ✓ 10 (dez) manifestações no mês de novembro; e
- ✓ 19 (dezenove) manifestações no mês de dezembro.

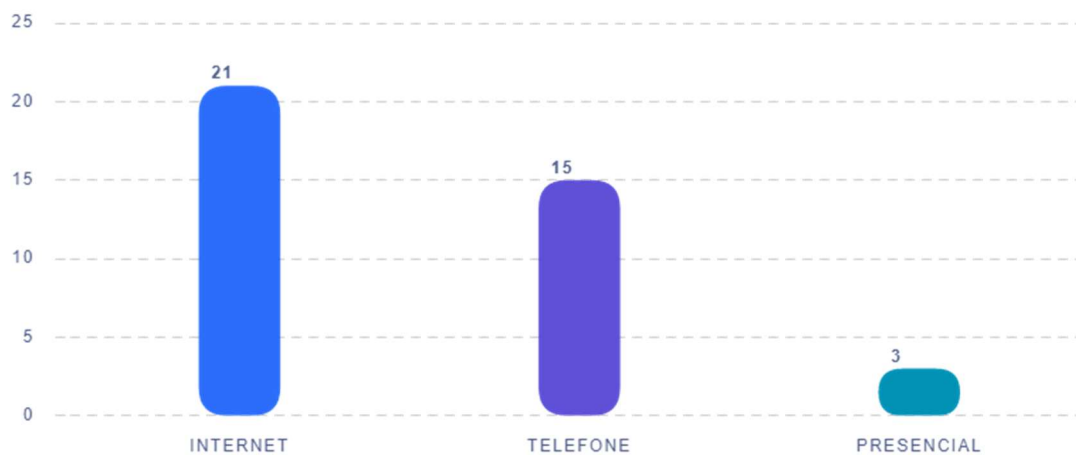
Cabe salientar que esta Ouvidoria busca reforçar, por meio de reuniões e conversas com os gestores, a importância de registrar as demandas da população no sistema de Ouvidoria, para que tenhamos um número mais concreto do trabalho realizado por esta Administração Regional.

## 2) Formas de Entrada

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

- ✓ 21 (vinte e um) registros feitos pela INTERNET, representando 53,8%;
- ✓ 15 (quinze) registros feitos por TELEFONE, representando 38,5%;
- ✓ 03 (três) registros feitos PRESENCIALMENTE, representando 7,7%.

## FORMAS DE ENTRADA



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

### 3) Classificação

Quanto à classificação das manifestações, registrou-se no período maior número de SOLICITAÇÕES, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

## CLASSIFICAÇÃO



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

#### 4) Índice de cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria

Observamos um índice de *100% de cumprimento* do prazo de resposta da Ouvidoria no 4º trimestre de 2022.

Nota-se que o prazo médio de resposta é de apenas 06 dias.

### ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



■ No prazo ■ Fora do prazo  
■ Vencidas

Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



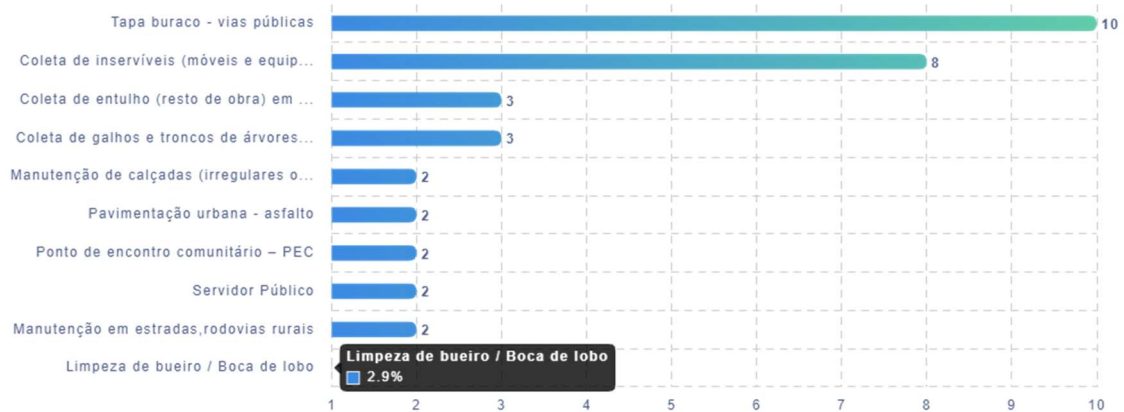
6

DIAS

#### 5) Assuntos mais solicitados

Do total de manifestações recebidas no trimestre, observa-se que os assuntos mais recorrentes e demandados são: **1. tapa buraco/manutenção de vias públicas; 2. coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos); e 3. coleta de entulho (restos de obras).**

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

Diante disso, por assunto mais solicitado, temos:

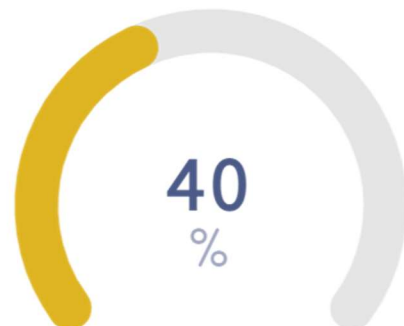
### 1. Tapa buraco/manutenção de vias públicas

Total de 10 manifestações no trimestre, sendo 05 na tipologia solicitação e 05 reclamações. Com apenas 40% de resolutividade, tendo em vista que algumas solicitações são em ruas não pavimentadas e que não são possíveis a realização do serviço de tapa buraco.

## CLASSIFICAÇÃO



## RESOLUTIVIDADE

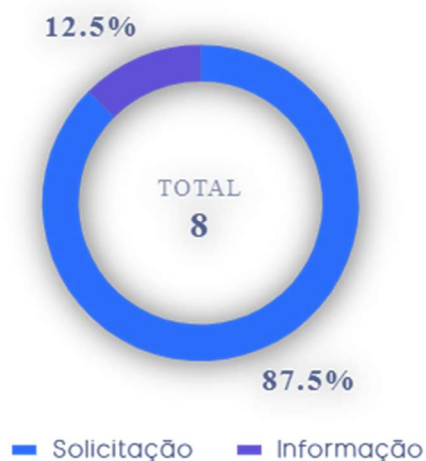


Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

### 2. Coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos)

Com 08 manifestações no trimestre, sendo 7 solicitações e 1 pedido de informação. As manifestações tiveram um percentual de resolutividade de 100% no trimestre.

### CLASSIFICAÇÃO



### RESOLUTIVIDADE

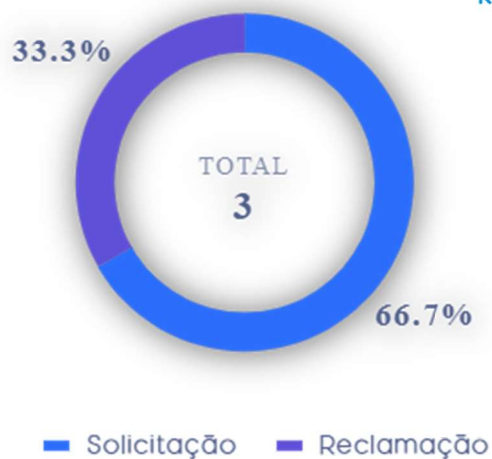


Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

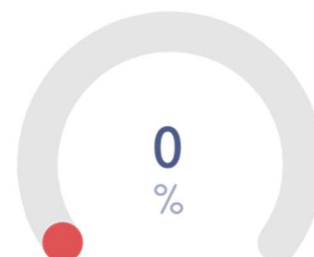
### 3. Coleta de entulho (resto de obra) em local irregular

Com 02 manifestações, na tipologia solicitação e 1 reclamação.

### CLASSIFICAÇÃO



### RESOLUTIVIDADE



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

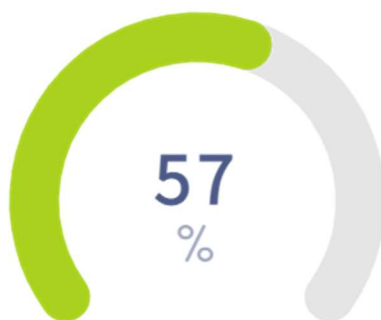
O percentual de resolutividade para este assunto foi de 0%. Entretanto, apenas uma manifestação foi avaliada pelo solicitante, que classificou como não resolvida.



## 6) Resolutividade

De modo geral, o índice de resolutividade do 4º trimestre foi de 57% (cinquenta e sete por cento). Este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão. Nesse trimestre, obtivemos um percentual abaixo do índice proposto no Plano de Ação do ano de 2022 desta RA, que é de 65%.

### RESOLUTIVIDADE



*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.

## 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.

Nesse 4º trimestre, registramos um índice de **100% (cem por cento) de satisfação com o serviço de Ouvidoria e 100% (cem por cento) do índice de recomendação**. Podemos assim reafirmar o comprometimento desta Ouvidoria Seccional com a qualidade dos serviços públicos prestados.

### 4º trimestre



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

### 3º trimestre



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

No dia 16/12/2022, na Biblioteca desta Administração Regional, foi realizada uma festa de Confraternização para os servidores e prestadores de serviço desta Administração.

Na oportunidade, a equipe de Ouvidoria agradeceu aos colaboradores pela atuação e contribuição direta com os resultados positivos obtidos por esta Ouvidoria Seccional, no decorrer do ano de 2022. E, como forma de agradecimento, foram distribuídos bombons e um cartão com desejo de Boa Festas.



Resultados satisfatórios nos índices de satisfação com o atendimento e com o serviço de ouvidoria refletem o compromisso desta Ouvidoria da Administração de Vicente Pires em atender de maneira efetiva e eficaz as demandas vindas dos cidadãos do Distrito Federal.

Sem mais.

Brasília, 27/01/2023

Patrícia Taís Santos Lopes Gama

Chefe de Ouvidoria – RA-VP