

Relatório de Gestão do 1º trimestre de 2021

Introdução

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo, onde é possível registrar uma reclamação, denúncia, sugestão, solicitação, elogio e informações sobre os serviços prestados pela administração pública.

Desta forma, disponibilizamos o Relatório de Gestão do 1º trimestre de 2021, visando apresentar a comunidade, não apenas da Poligonal do Jardim Botânico, mas também a todos os cidadãos do Distrito Federal, uma visão geral das principais manifestações apresentadas, os serviços mais demandados pela comunidade e a pesquisa de satisfação realizada pelo usuário do Sistema ouv.df.

Também constam do relatório outras informações que auxiliam os gestores no planejamento de estratégias e ações que possibilitam um atendimento mais eficaz e eficiente ao cidadão.

Produtividade

Data Inicial

01/01/2021

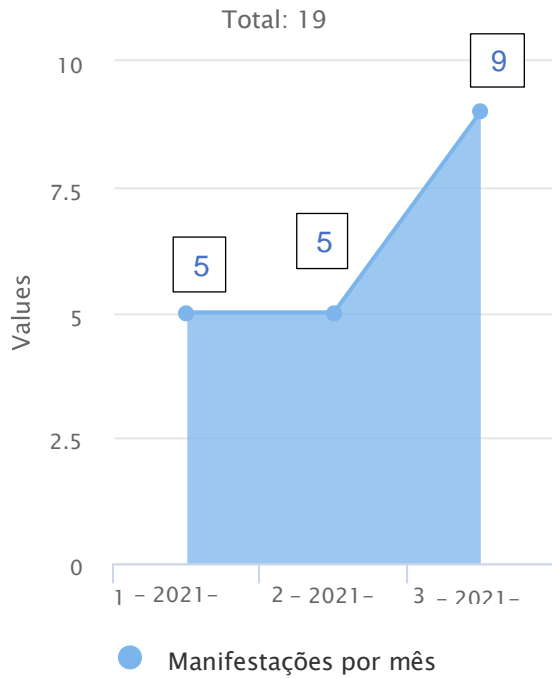
Data Final

31/03/2021

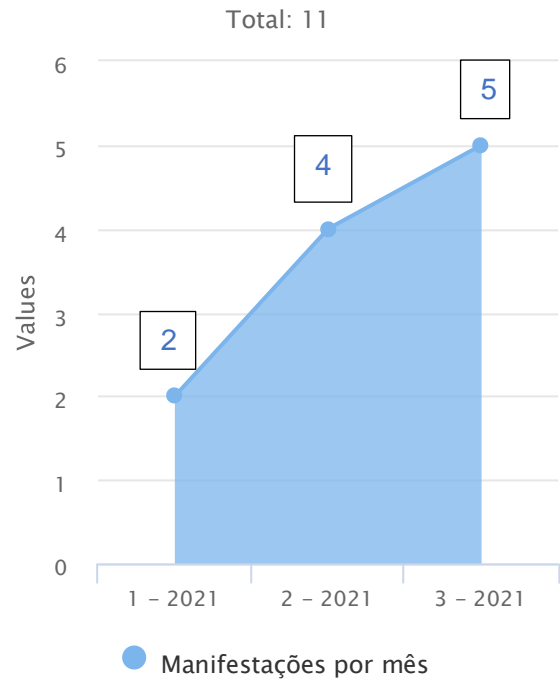
Administração Jardim Botânico - RA XXVII

Manifestações Registradas	19
Respostas Definitivas	69
Respostas Complementares	13
Respostas Preliminares	53
Trâmites	11
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/01/2021 a 31/03/2021

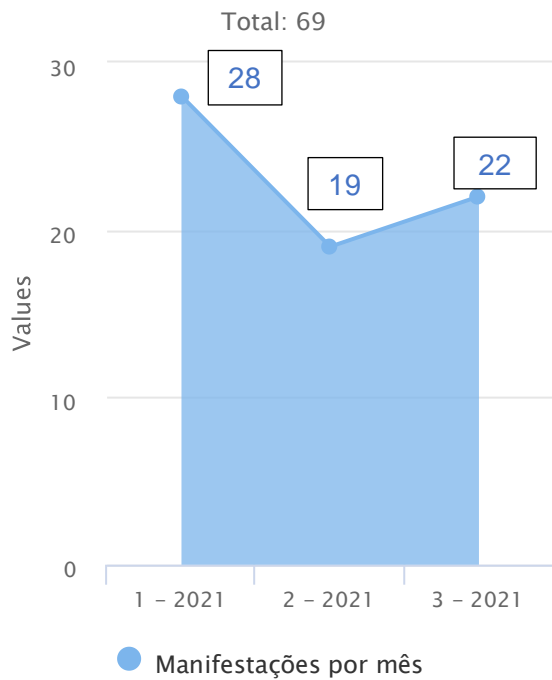
Manifestações Registradas



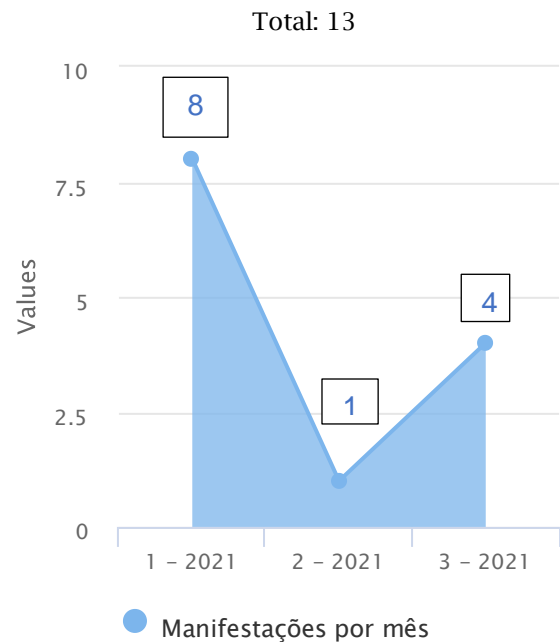
Manifestações Tramitadas



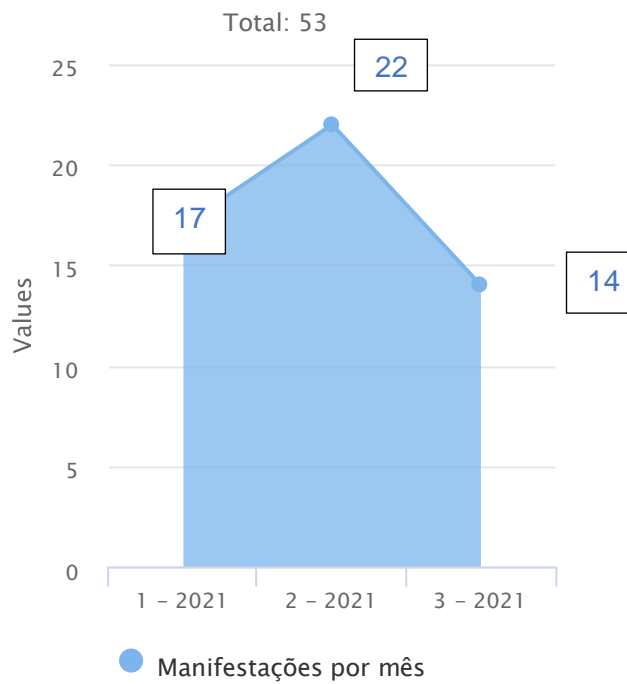
Respostas Definitivas



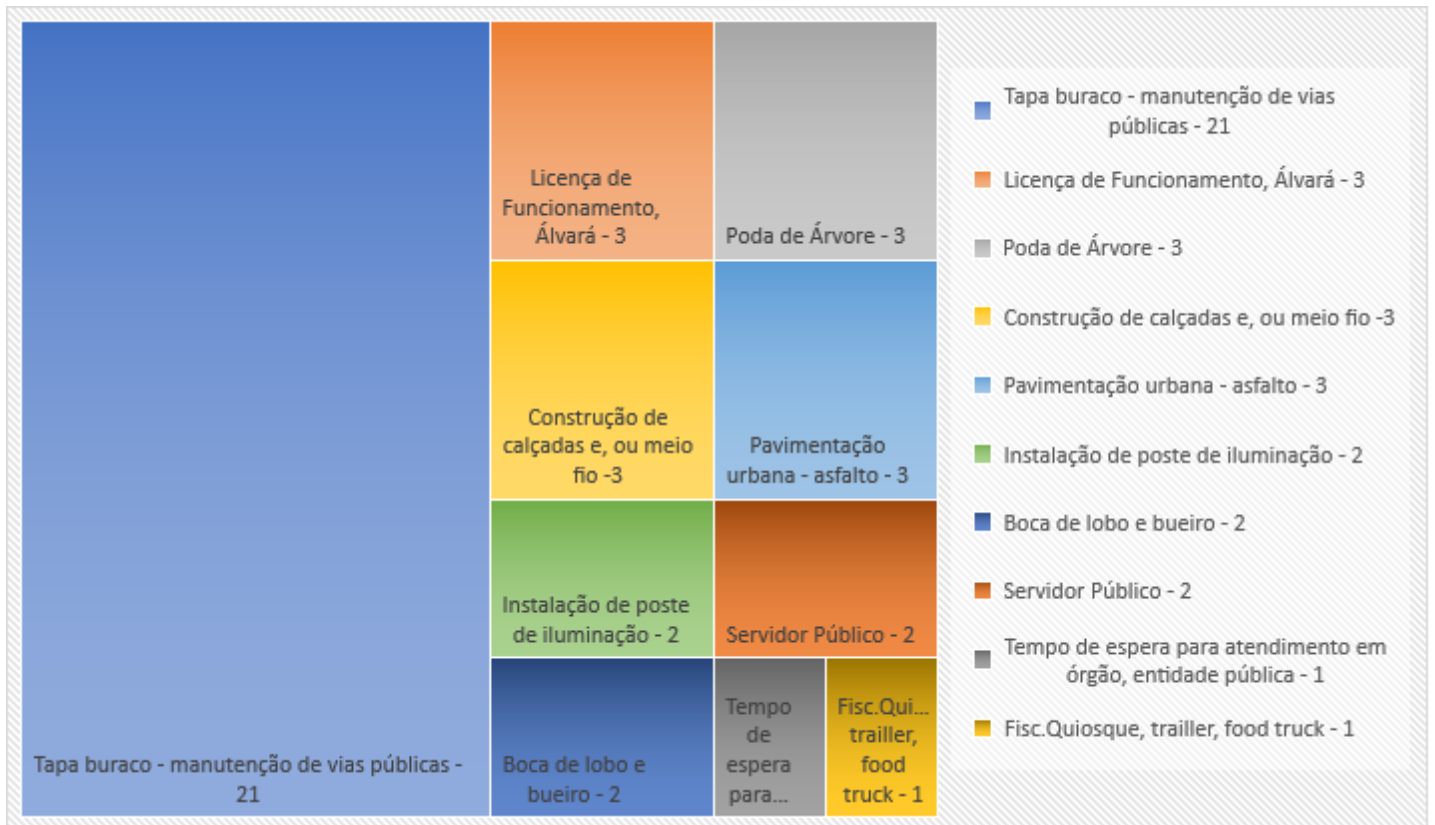
Respostas Complementares



Respostas Preliminares



Assuntos mais solicitados



Resolutividade da Administração Jardim Botânico – RA XXVII

No índice de Resolutividade é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida. Como foram registradas 57 manifestações durante este trimestre, percebe-se a necessidade de contactar o cidadão para informá-lo da importância de realizar a pesquisa de satisfação, a fim de que tenhamos uma visão clara das demandas que foram de fato realizadas.

Detalhamento do Índice de Resolutividade

- Manifestações Avaliadas - **18**
- Manifestações não resolvidas - **8**
- Manifestações Resolvidas - **10**



Visão Geral

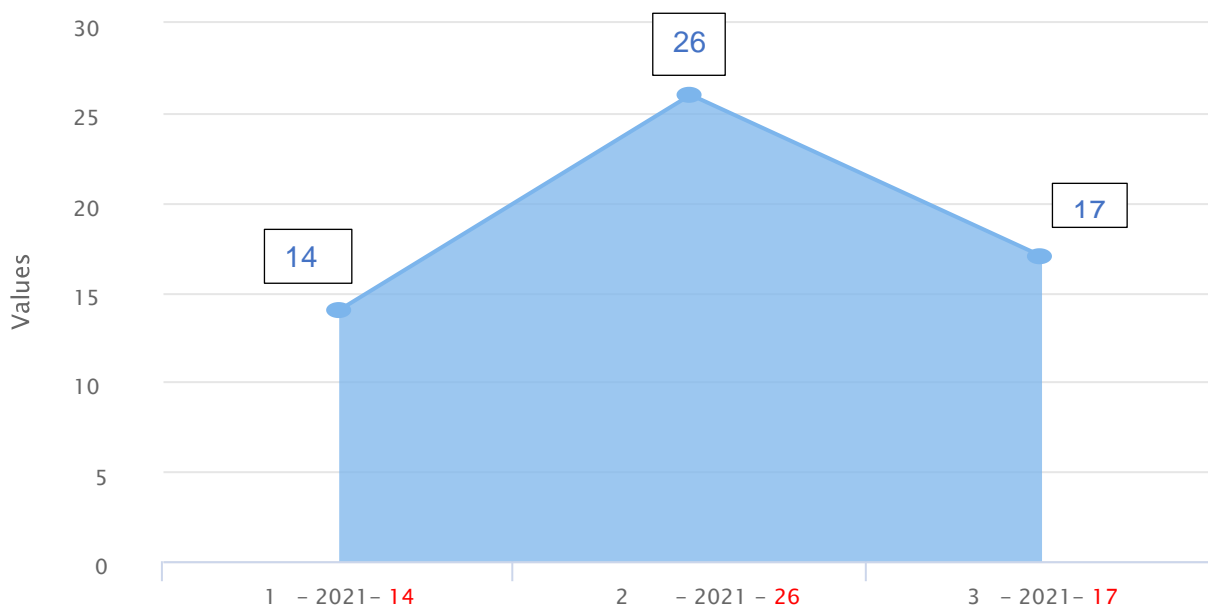
Os gráficos e informações apresentados nesta seção, nos darão os resultados das manifestações realizadas dentro do período que compreende o primeiro trimestre de 2021 (01/01/2021 a 31/03/2021)

Foram realizadas 57 (cinquenta e sete) manifestações durante este trimestre. Todas as manifestações foram tratadas e encaminhadas aos setores responsáveis pela sua resolução. Conforme verificamos no gráfico abaixo, destas manifestações, apenas 18 tiveram a pesquisa de satisfação realizadas pelos usuários do sistema.



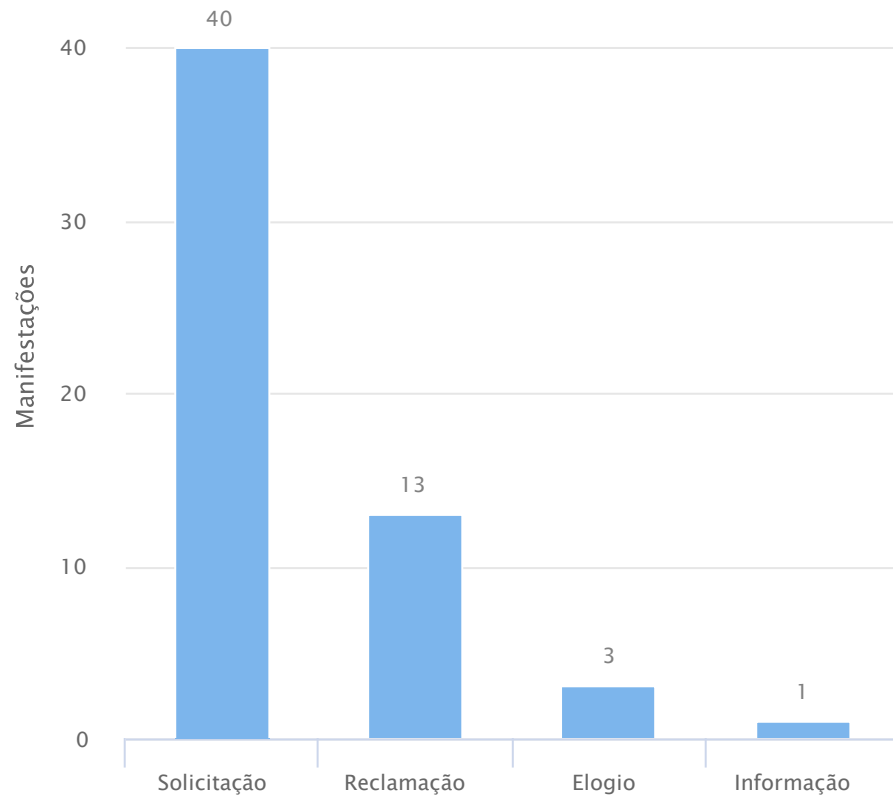
Evolução mensal

57 manifestações

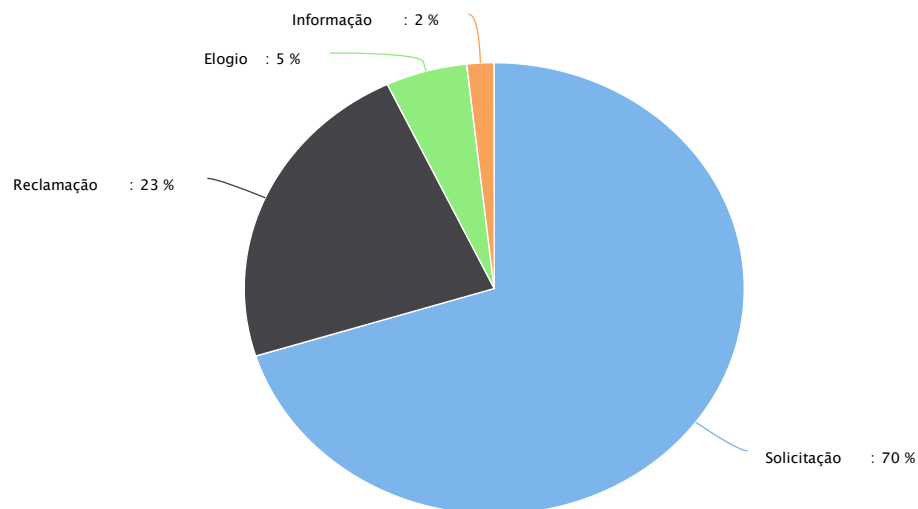


Classificação dos Assuntos

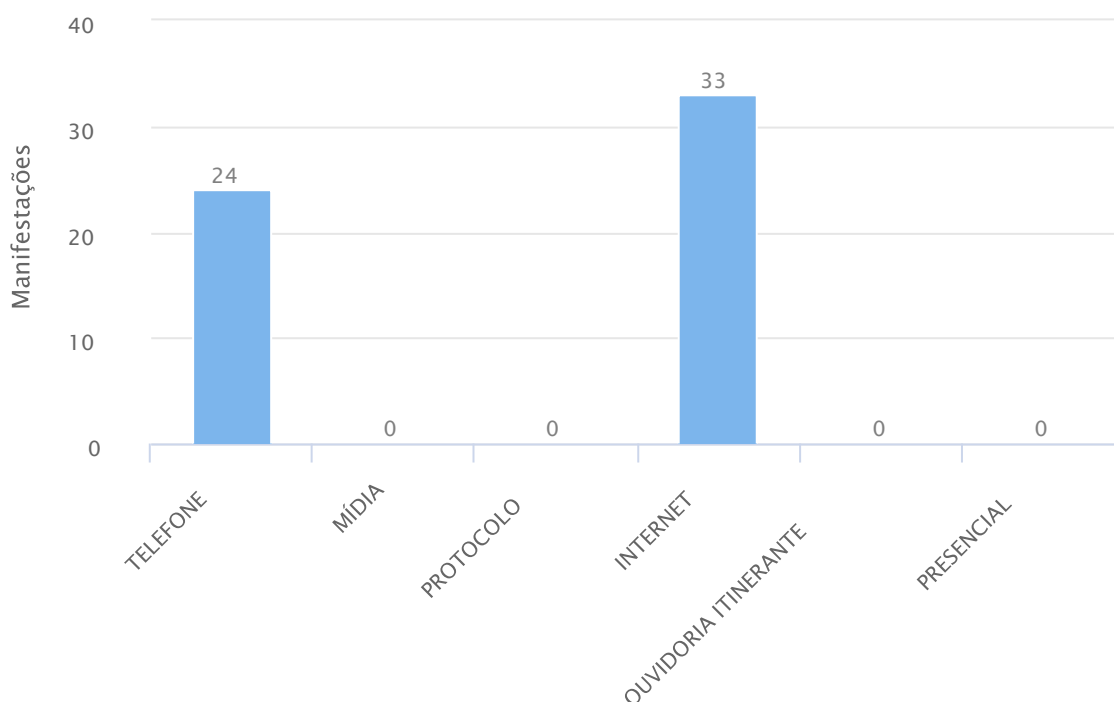
57 manifestações



Percentual da Classificação dos Assuntos

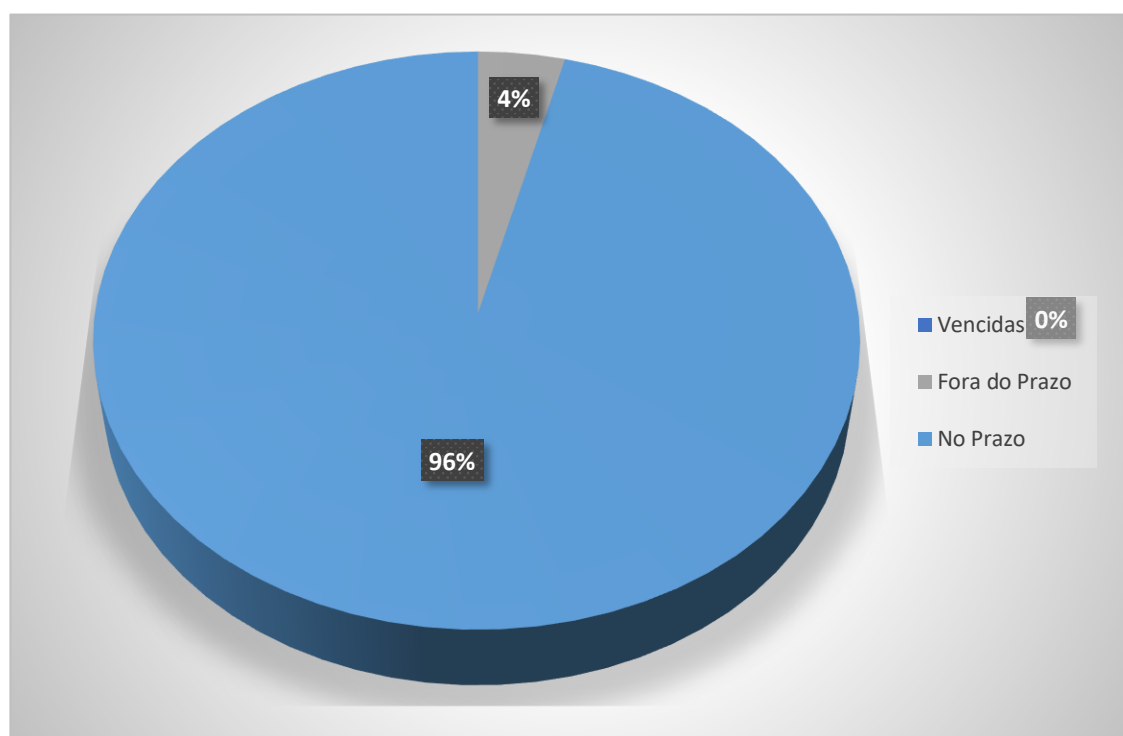


Forma de Entrada das Manifestações



Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta

Os prazos durante este trimestre foram quase na sua totalidade cumpridos. Entretanto, ainda, restaram 4% das manifestações respondidas fora do prazo, fruto da ausência de ouvidor durante os últimos meses do ano de 2020.

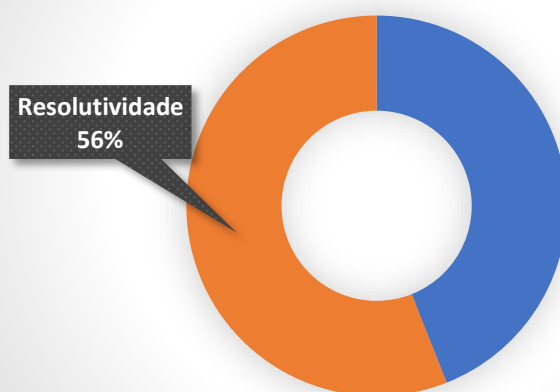


Pesquisa de Satisfação

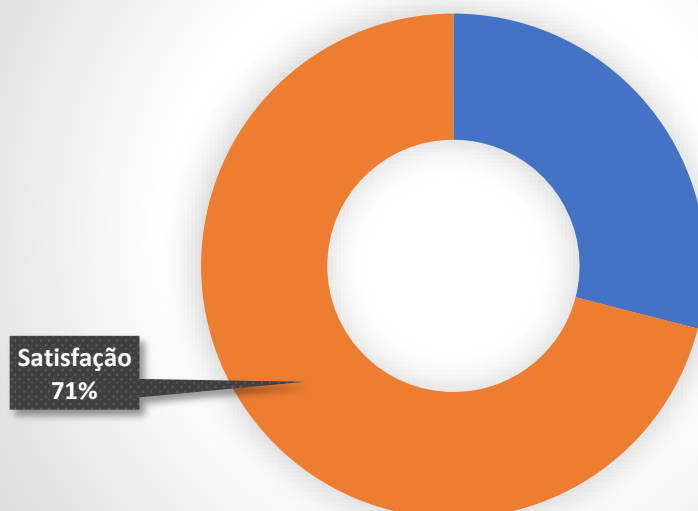
O serviço de Ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa de satisfação, que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o Sistema ouv.df. Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer ao Estado um retorno sobre a nossa atuação

Os índices apresentados nos gráficos demonstram claramente que o cidadão que utiliza o Sistema ouv.df, avalia que tanto o sistema, quanto os serviços prestados pela Ouvidoria desta Administração tem um ótimo nível de avaliação.

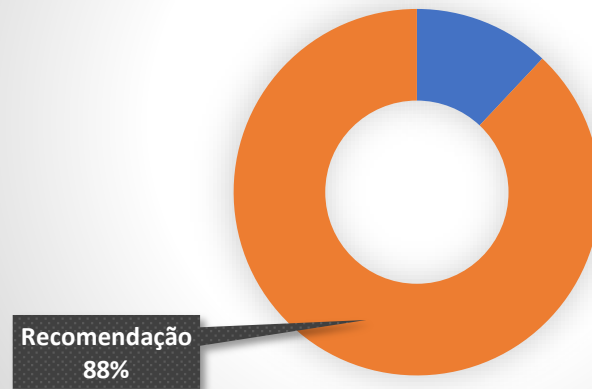
Índice de Resolutividade



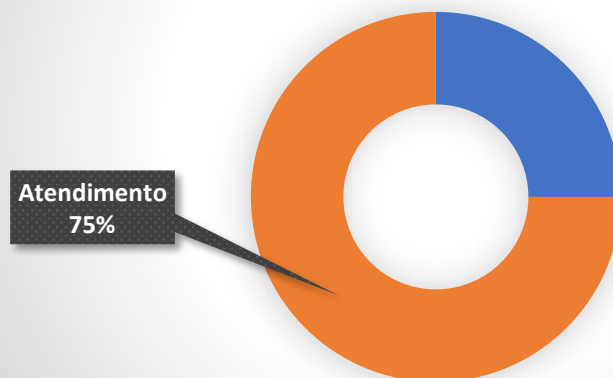
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



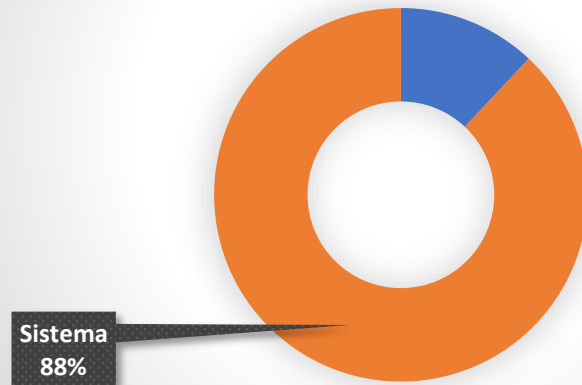
Índice de Recomendação com serviço de Ouvidoria



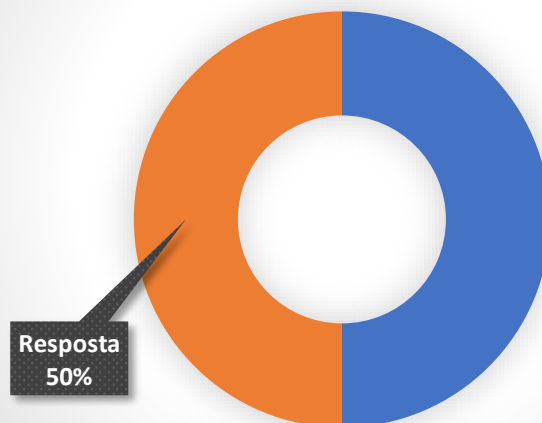
Índice de Satisfação com o Atendimento de Ouvidoria



Índice de Satisfação com o Sistema de Ouvidoria



Índice de Satisfação com a Resposta

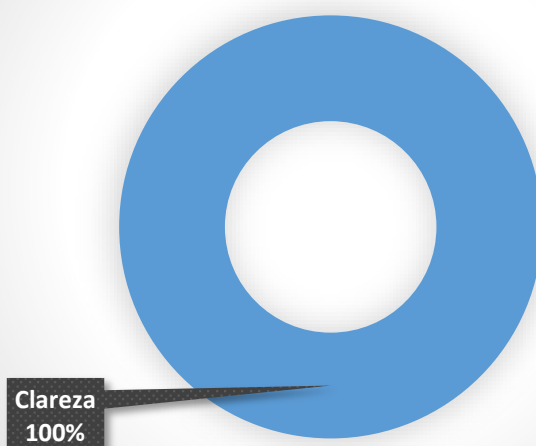


Carta de Serviço ao Cidadão

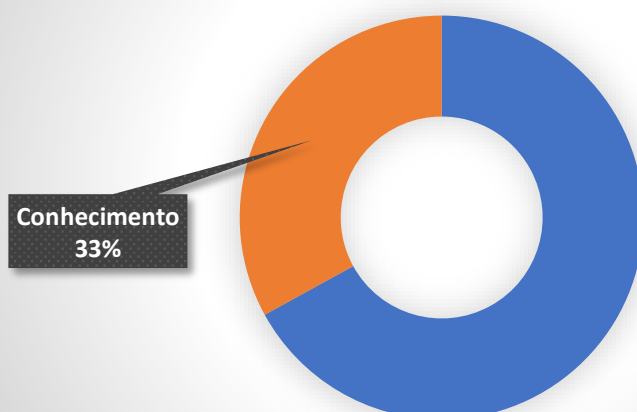
Carta de Serviço ao cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontra informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital. Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo governo em relação aos serviços que presta.

A Carta de Serviço desta Administração também foi alvo de avaliação por parte dos usuários do Sistema ouv.df. Os gráficos abaixo demonstram que os cidadãos que avaliaram a Carta de Serviço da Administração Regional do Jardim Botânico estão totalmente satisfeitos com a clareza das informações apresentadas. O que percebemos pelos dados da pesquisa é a necessidade de divulgar este instrumento de controle social junto a comunidade local.

Clareza das Informações



Conhecimento da Carta de Serviços



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

O acesso as informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão garantido pela Constituição Federal. No Distrito Federal, esse direito é regulamentado pela [Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012](#), elaborada nos termos da [Lei Federal nº 12.527, de 2011](#).

A Lei de Acesso à Informação – LAI estabelece procedimentos e prazos para que todos os órgãos públicos prestem informações aos cidadãos, seja por meio da Internet ou por meio do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que funcionam nas Ouvidorias do GDF.

Acesso à Informação

No 1º Trimestre de 2021 foram recebidos um total de 07 (sete) pedidos de informação por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, todos foram prontamente respondidos por esta ouvidoria.

Considerações finais

Ao finalizarmos este relatório, agradecemos a participação de cada cidadão, bem como a colaboração de todas as áreas demandadas da Administração Regional do Jardim Botânico que não mediram esforços para atender as manifestações dos usuários do Sistema.