

## Relatório de Gestão do 3º 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 3º trimestre de 2021, visando apresentar a comunidade, não apenas da Polígono do Jardim Botânico, mas também a todos os cidadãos do Distrito Federal, que utilizam dessa ferramenta, facilitadora da participação cidadã nas ações e programas do Governo 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

01/07/2021

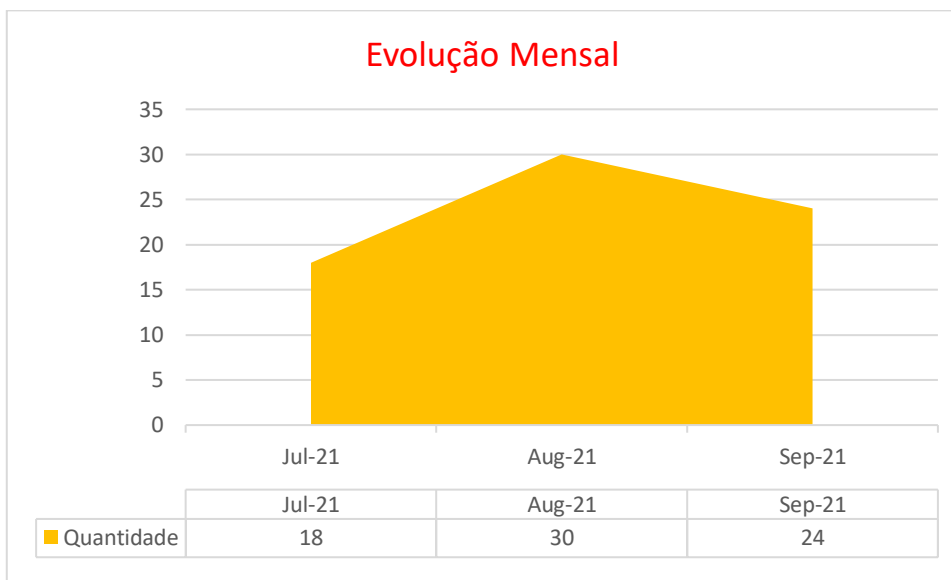
### Data Final

30/09/2021

### Administração Jardim Botânico - RA XXVII

<b>Manifestações Registradas</b>	<b>72</b>
<b>Respostas Definitivas</b>	<b>58</b>
<b>Respostas Complementares</b>	<b>05</b>
<b>Respostas Preliminares</b>	<b>46</b>
<b>Trâmites</b>	<b>29</b>
<b>Reclassificações</b>	<b>05</b>
<b>Invalidações</b>	<b>0</b>
<b>Período Selecionado:</b>	<b>01/07/2021 a 30/09/2021</b>

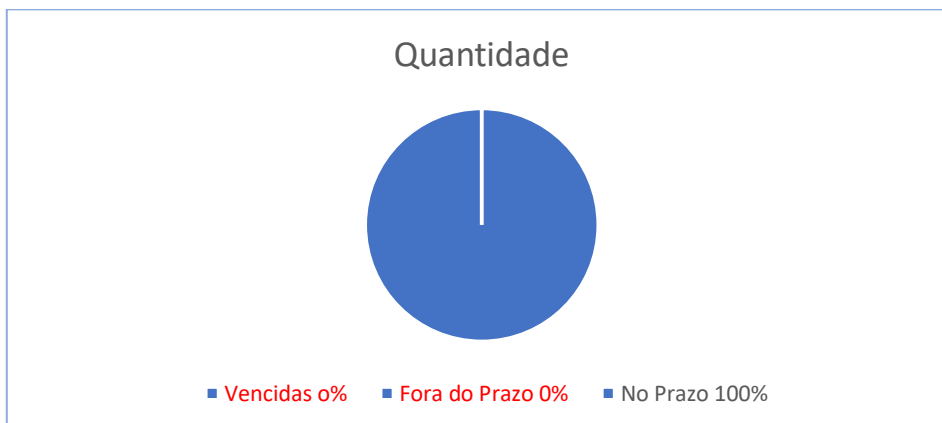
Durante este trimestre 72 manifestações foram respondidas, destas manifestações 58 foram respondidas de forma definitiva e 5 destas respostas foram complementadas com mais informações acerca da solicitação. Normalmente as respostas complementares são registradas quando a execução do serviço ou a resolução da demanda necessitou de um pouco mais de tempo para ser executada ou respondida.



## Prazo para Resposta

Embora a lei estabeleça um prazo de 10 dias para uma resposta preliminar e 20 dias para uma resposta definitiva, a Ouvidoria da Administração do Jardim Botânico tem procurado responder de forma imediata os cidadãos. Normalmente após análise da manifestação por parte da Ouvidoria e a verificação de que a demanda é de competência da Administração, é aberto um Processo Sei e encaminhado a Coordenação responsável por executar o serviço ou prestar a informação solicitada, ato contínuo é registrada uma resposta preliminar ao manifestante. Em seguida a Ouvidoria faz o monitoramento do processo até a obtenção de uma resposta pela Coordenação.

Desta forma, **o prazo médio da resposta desta Ouvidoria é de 09 (nove) dias**, o que demonstra o nosso compromisso em prestar um atendimento com eficiência e eficácia os cidadãos.



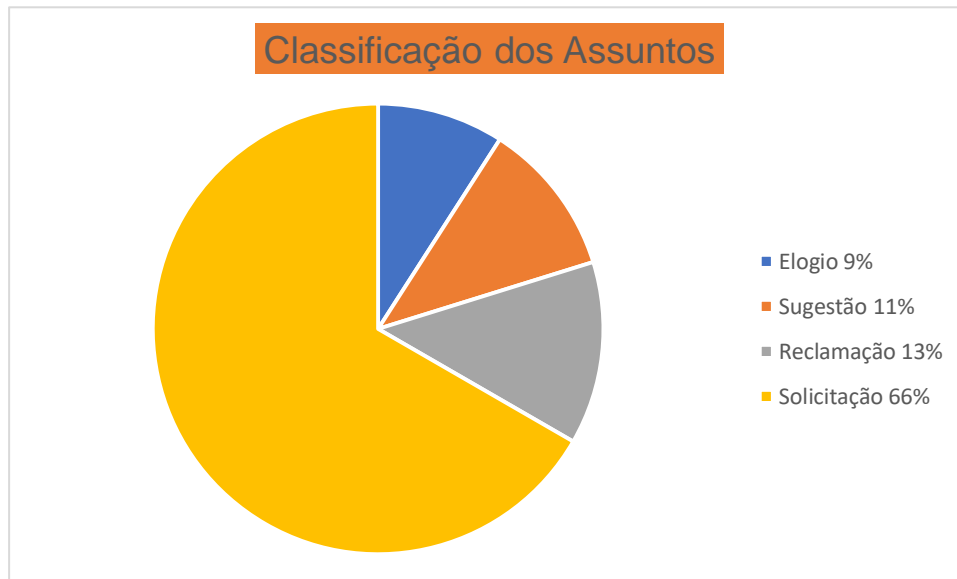
## Assuntos mais solicitados



Dentre os assuntos mais demandados destacam-se o serviço de tapa buraco – manutenção de vias públicas, assunto que está relacionado com a Recuperação de vias e manutenção de estradas, que totalizaram 13 manifestações, perfazendo cerca de 19% do total das manifestações. Como já foi mencionado no relatório anterior, isto se dá pelo fato das regiões do Tororó, Santa Prisca e São Gabriel, bem como outras áreas que foram anexadas a Poligonal do Jardim Botânico, não terem suas vias asfaltadas, o que demanda constante manutenção por parte desta Administração. Importante destacar que 9% das manifestações registradas foram de elogios aos serviços prestados por servidores da Administração no desempenho de suas funções ou de elogios feitos ao papel da Administração Regional na resolução dos problemas apresentados pela comunidade.

## Classificação dos Assuntos

O gráfico abaixo demonstra a forma como os assuntos das manifestações foram classificados e o percentual apresentado por cada uma delas ao longo do 3º trimestre de 2021: Ressaltamos que a grande maioria ainda está relacionada com a solicitação de serviços – 66%, mas como já mencionado é importante destacar que 9% das 72 manifestações foram manifestações de elogio, o que demonstra a satisfação de uma parcela dos cidadãos ao atendimento prestado por esta Ouvidoria e aos serviços prestados pela Administração Regional.

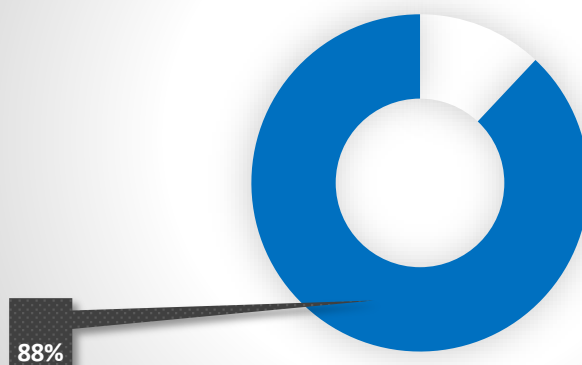


## Resolutividade da Administração Jardim Botânico – RA XXVII

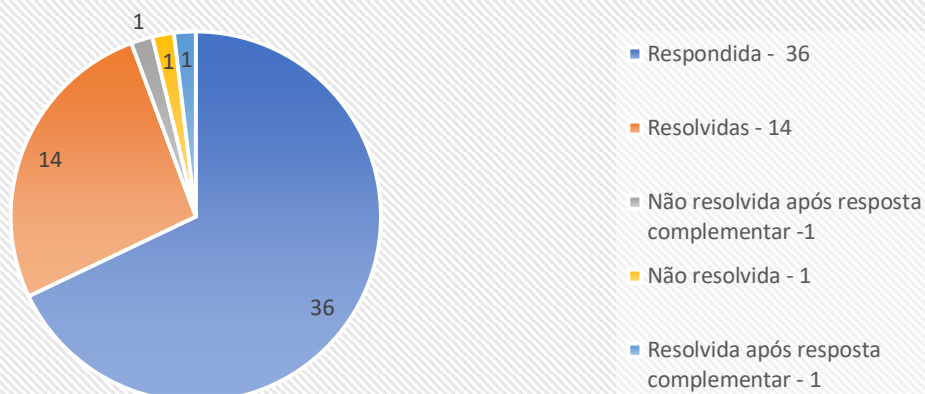
No índice de Resolutividade é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida. Como foram registradas, dentro do trimestre 53 manifestações e apenas 17 foram avaliadas pelo cidadão, percebe-se a necessidade de fortalecer o pós atendimento, o que tem sido realizado por esta Ouvidoria, que tem procurado contactar os cidadãos após o registro da resposta definitiva e também após a resposta complementar para sensibiliza-lo quanto a importancia da Pesquisa de Satisfação para avaliação do atendimento prestado pela ouvidoria, bem como o aprimoramento do sistema ouv.df.

Ressalto que quando o contato telefônico não é efetivado, é enviado um email informando ao cidadão que foi emitida uma resposta definitiva ou complementar, seguida do pedido para que seja efetivada a Pesquisa. Esperamos que com a continuidade do trabalho de pós atendimento esses números possam ser melhorados no próximo trimestre, embora este ainda seja um problema de difícil resolução, pois nem sempre o cidadão está disposto a voltar ao sistema para avaliar.

## Índice de Resolutividade



## Detalhamento do índice de Resolutividade

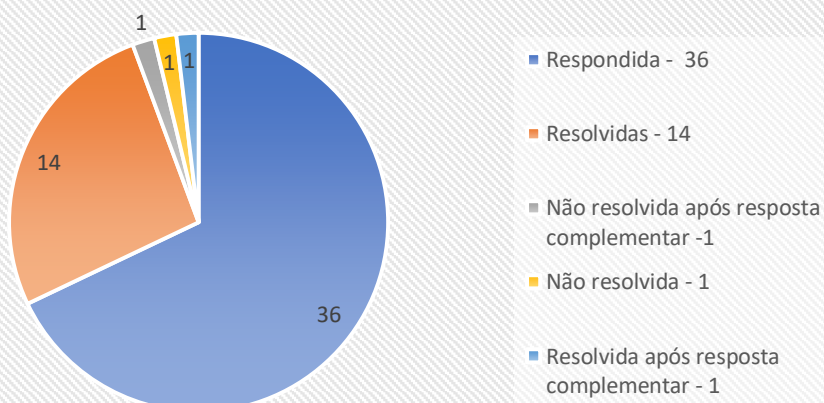


## Visão Geral

Os gráficos e informações apresentados nesta seção, nos darão os resultados das manifestações realizadas dentro do período que compreende o terceiro trimestre de 2021 (01/07/2021 a 30/09/2021)

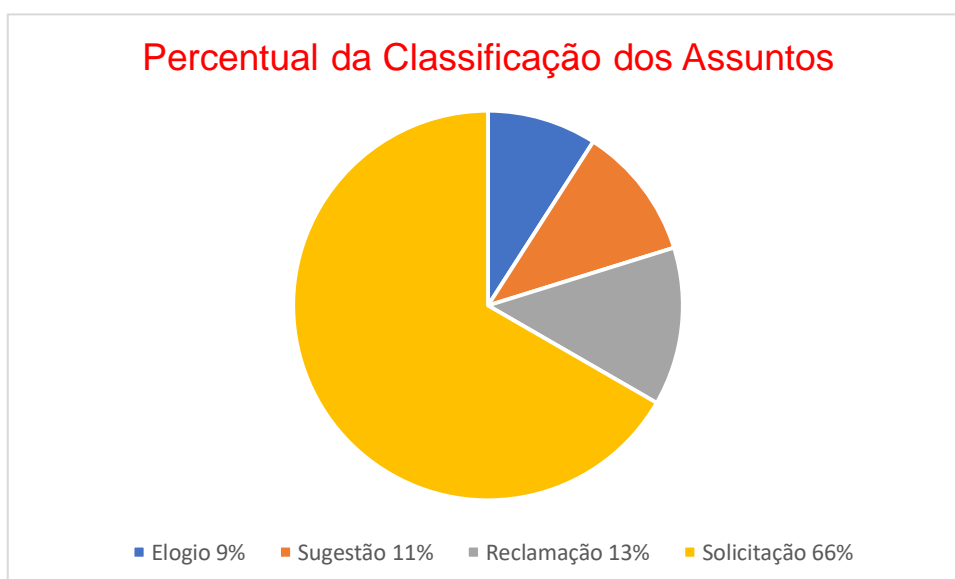
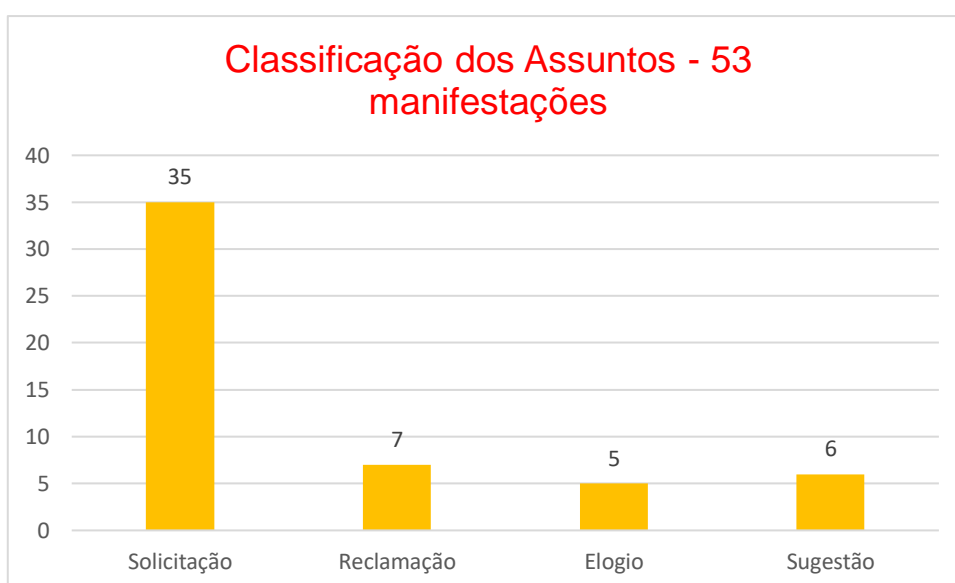
Foram registradas 53 (cinquenta e três) manifestações durante este trimestre. Todas as manifestações foram analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis pela execução dos serviços ou pela prestação da informação. Conforme verificamos no gráfico abaixo, apenas 17 foram respondidas pelos usuários como resolvidas ou não resolvidas

## Manifestações



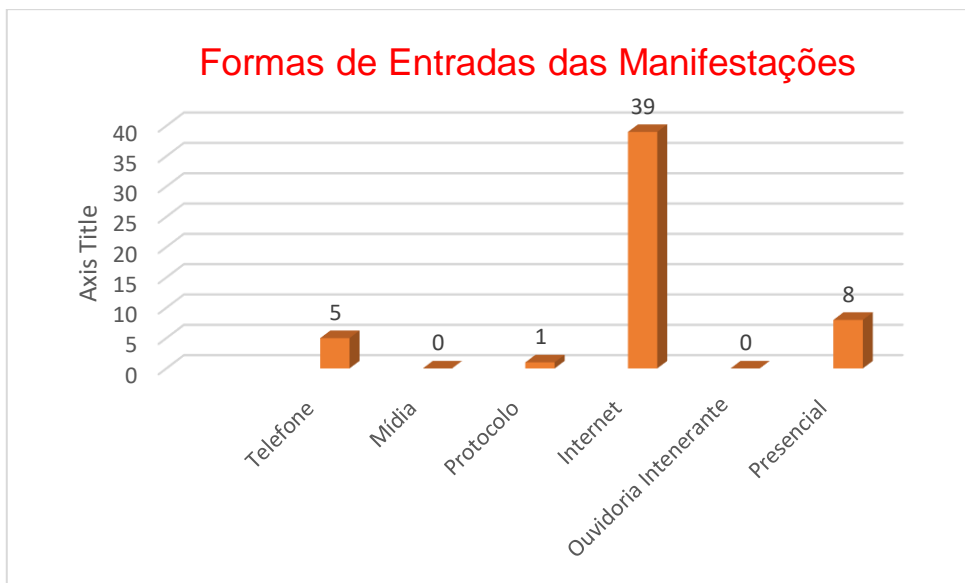
## Classificação dos Assuntos

Os assuntos são classificados conforme indicados pelo cidadão, quando do registro de suas manifestações. As solicitações de serviços ainda é um destaque dentre as manifestações, uma vez que o cidadão enxerga na Ouvidoria uma porta de entrada aos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal. . Durante este trimestre não houve manifestações de denúncias, nem de pedidos de informação e o que é importante destacar são as cinco manifestações de elogio ao atendimento efetivado pelos servidores ou pela prestação de serviços da Administração Regional.



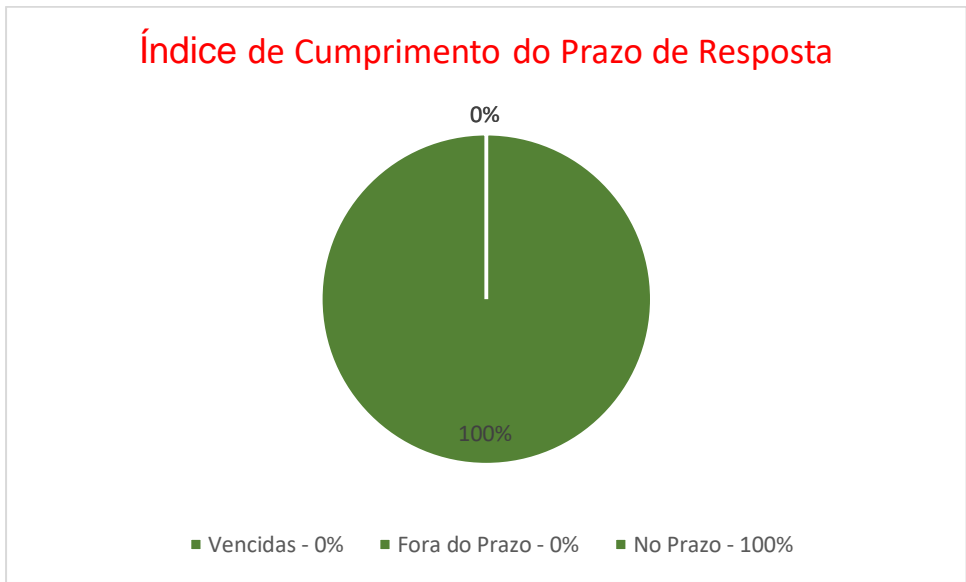
## Formas de entradas das Manifestações

São três os canais oficiais de atendimento ao usuário do sistema ouv.df: telefone 162, site ouv.df e de forma presencial. A internet, pela facilidade oferecida, ainda é método mais utilizado pelos usuários. Durante este trimestre, com o arrefecimento da pandemia, oito usuários já procuraram o serviço de ouvidoria de forma presencial.



## Prazos de Resposta

Os prazos das respostas durante este trimestre foram cumpridos. **O prazo médio da resposta desta Ouvidoria durante este trimestre foi de 09 (nove) dias**, o que demonstra o nosso compromisso em prestar uma atendimento com eficiência e eficácia os cidadãos.



## 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 serviço de ouvidoria



### Índice de Recomendação





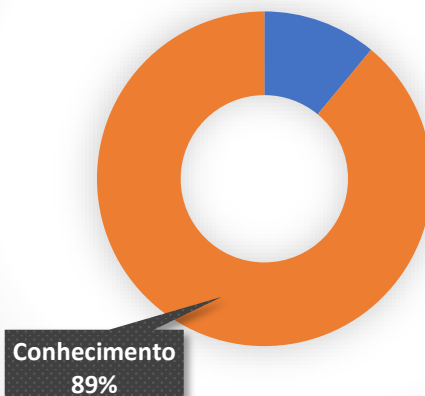
## Índice de Satisfação com o Atendimento



## Índice de Satisfação com o Sistema de ouvidoria



## Índice de Satisfação com a Resposta



## Carta de Serviço ao Cidadão

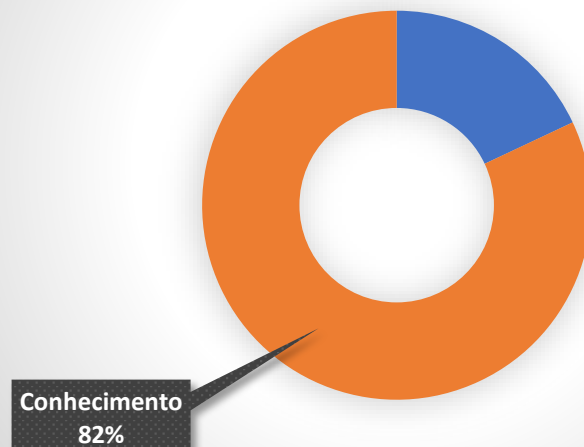
Carta de Serviços ao cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontra informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital. Bem informado, você poderá avaliar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

### Clareza das Informações



### Conhecimento da Carta de Serviços



## **Acesso à Informação**

### **Lei de Acesso à Informação – LAI**

No 3º Trimestre de 2021 foram recebidos um total de 02 (dois) pedidos de informação por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC. Os pedidos de informações foram analisados e respondidos aos manifestantes dentro do prazo estabelecido.

### **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD**

Durante este trimestre não houve pedidos de informações relativas a Lei Geral de Proteção de Dados.

## **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 cidadãos.

Carlos José Lima Viana  
Chefe de Ouvidoria  
Administração Regional do Jardim Botânico  
Outubro de 2021