

Relatório de Gestão do 4º 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 4º 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

01/10/2021

Data Final

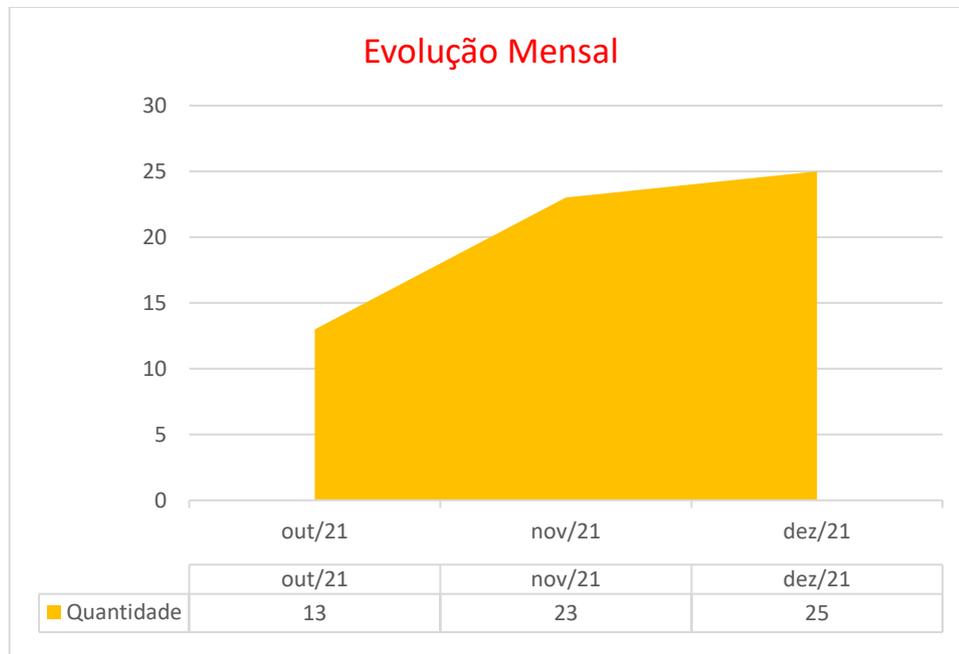
31/12/2021

Administração Jardim Botânico - RA XXVII

Manifestações Registradas	47
Respostas Definitivas	52
Respostas Complementares	11
Respostas Preliminares	55
Trâmites	34
Reclassificações	01
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/10/2021 a 31/12/2021

Sigo-DF: Decreto nº 39.723/2019 – Período: 4º Trimestre/2021

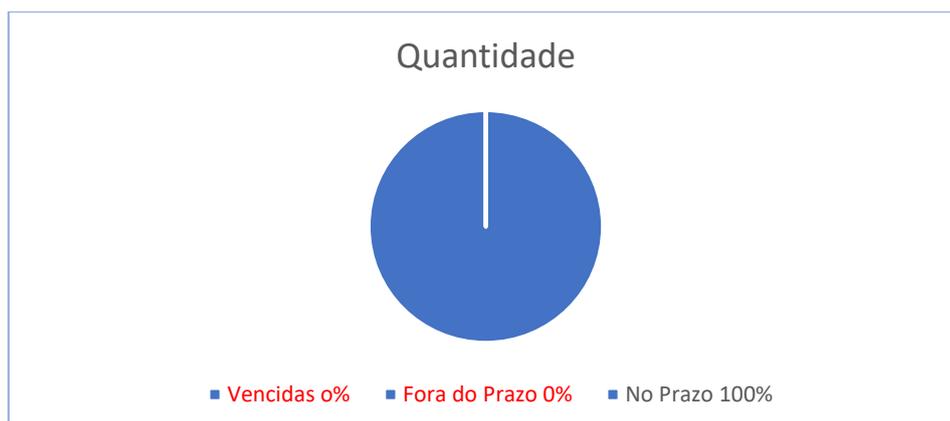
Durante este trimestre foram 61 manifestações registradas e respondidas. Destas manifestações 58 foram respondidas de forma definitiva e 3 destas respostas foram complementadas com mais informações acerca da solicitação. Normalmente as respostas complementares são registradas quando a execução do serviço 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 11 (onze) 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 31 manifestações, perfazendo cerca de 66% do total das manifestações. Como já foi mencionado no relatório anterior, isto se dá pelo fato das regiões do Tororó, Santa Prisca, Itaipu e São Gabriel, não terem suas vias asfaltadas, o que demanda constante manutenção por parte desta Administração. Outro fator que acarretou o aumento deste tipo de manifestações foram as fortes chuvas, que abrem muitos buracos no asfalto e danificou muitas das estradas rurais e vias não urbanizadas. Para atender essas manifestações que foram recorrentes durante este trimestre, foram realizadas várias ações em parceria com a Novacap, DER e Programa GDF Presente, que deram suporte de equipamentos, máquinas, pessoal e de material.

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 4º trimestre de 2021: Ressaltamos que a grande maioria ainda está relacionada com a solicitação de serviços – 79%, muito pelas inúmeras demandas relacionadas a Tapa buracos/manutenção de vias públicas.

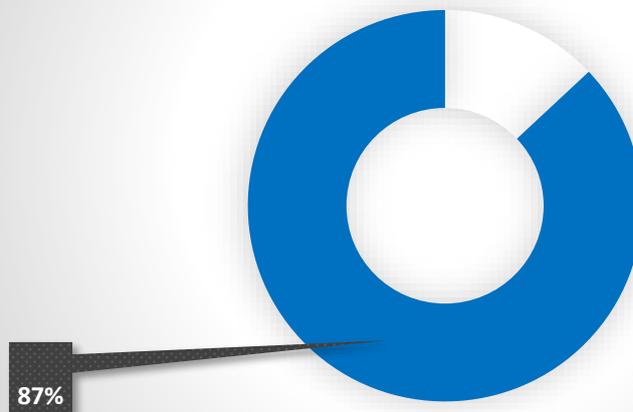


Resolutividade da Administração Jardim Botânico – RA XXVII

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 61 manifestações e 30 foram avaliadas pelo cidadão, percebe-se que houve uma melhora nos índices de manifestações avaliadas, pois cerca de 50% foram avaliadas pelo cidadão. Isto demonstra um resultado satisfatório das ações do pós atendimento 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 o 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 ano, 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



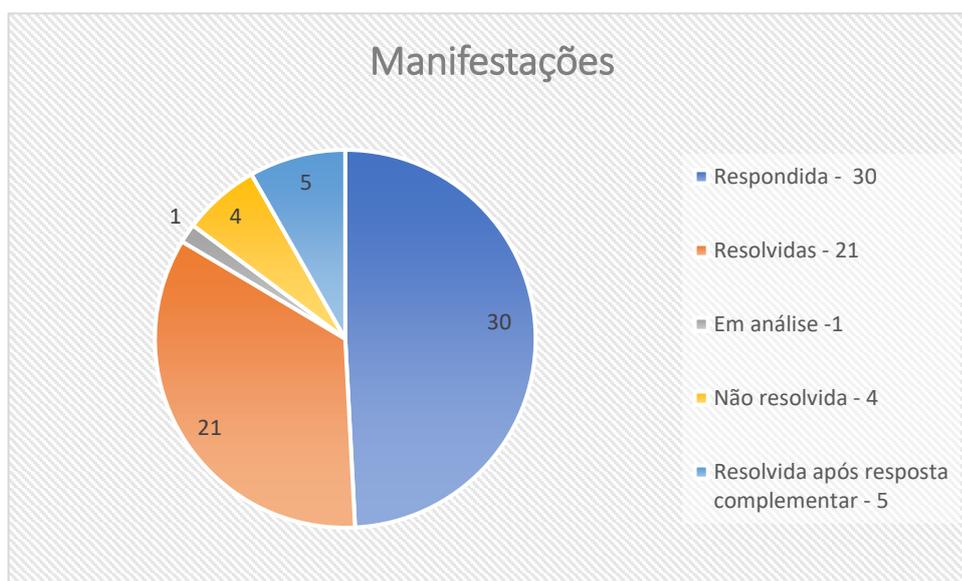
Detalhamento do Índice de Resolutividade



Visão Geral

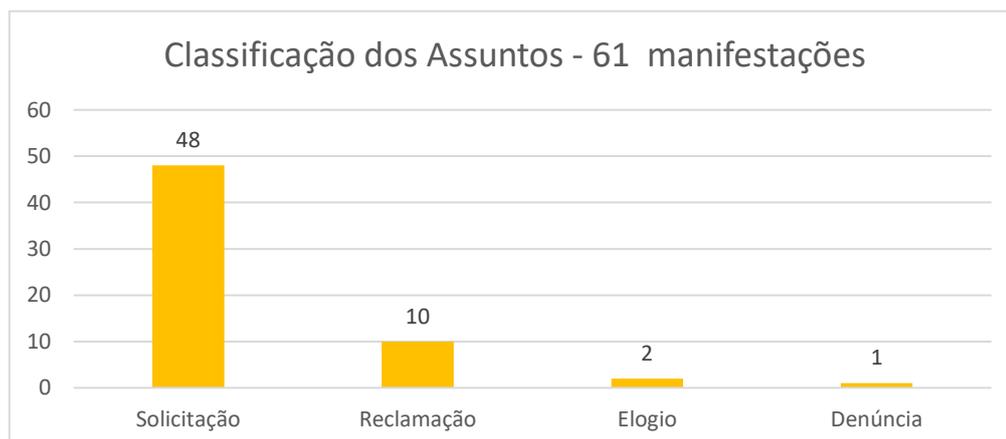
Os gráficos e informações apresentados nesta seção, nos darão os resultados das manifestações realizadas dentro do período que compreende o terceiro trimestre de 2021 (01/10/2021 a 31/12/2021)

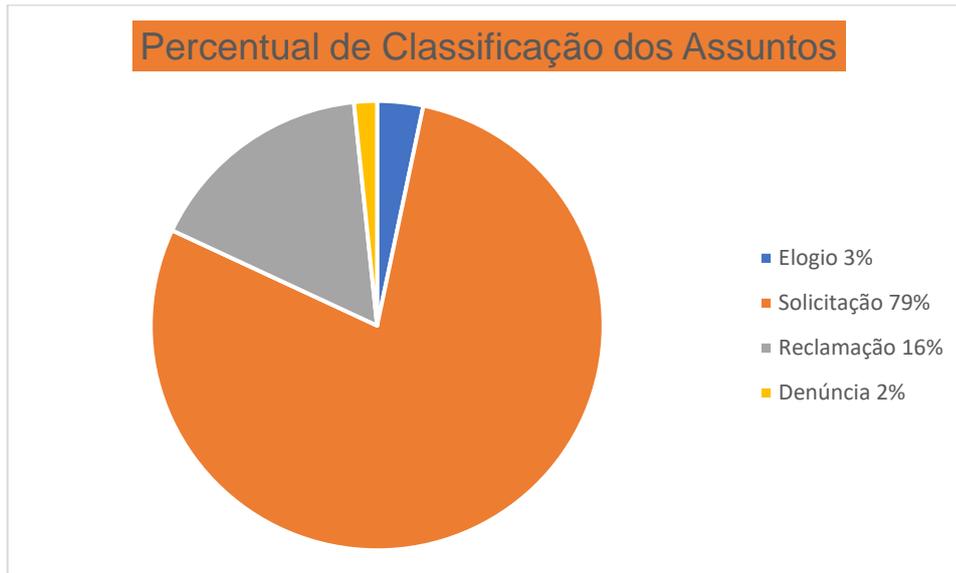
Foram registradas e recebidas 61 (sessenta e uma) manifestações durante este trimestre. Todas as manifestações foram analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis pela execução dos serviços ou pela prestação da informação. Conforme verificamos no gráfico abaixo, 30 foram avaliadas pelos usuários como resolvidas ou não resolvidas



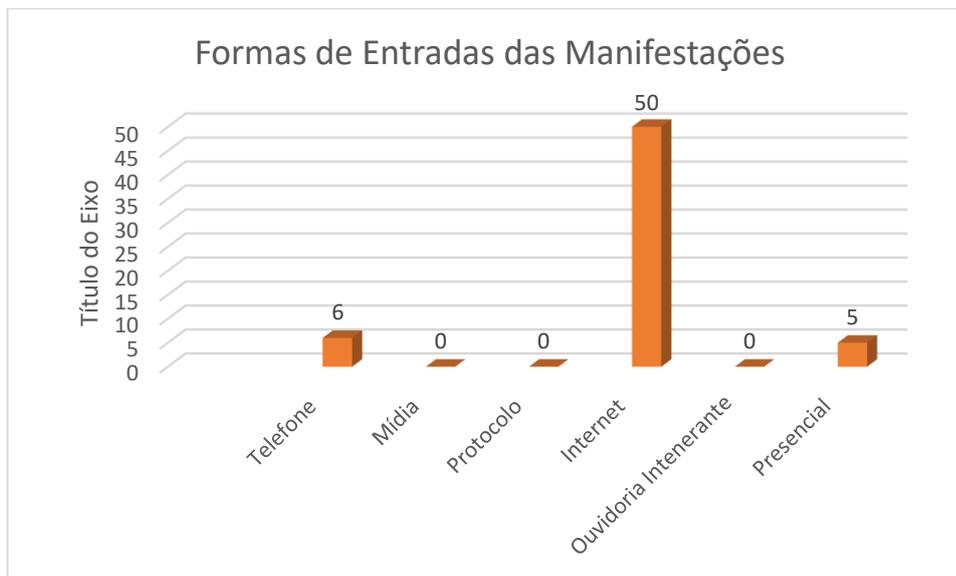
Classificação dos Assuntos

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 houve uma manifestações de denúncias, e não houve nenhum pedido de informação e o que é importante destacar são as duas manifestações de elogio ao atendimento efetivado pelos servidores ou pela prestação de serviços da Administração Regional.





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, cinco usuários procuraram o serviço de ouvidoria de forma presencial.



Os prazos das respostas durante este trimestre foram cumpridos. **O prazo médio da resposta desta Ouvidoria durante este trimestre foi de 11 (onze) dias**, o que demonstra o nosso compromisso em prestar uma atendimento com eficiência e eficácia os cidadãos.

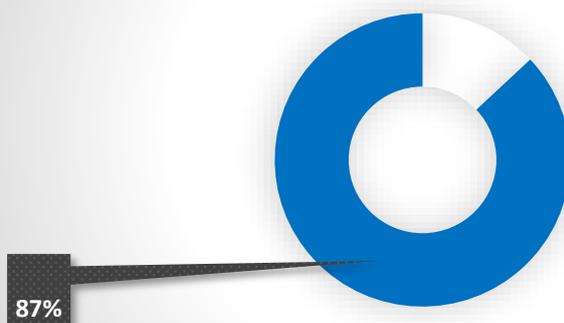


Pesquisa de Satisfação

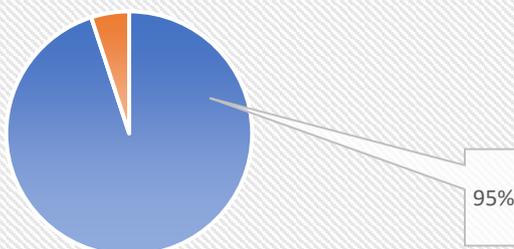
O serviço de ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa de satisfação, que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o sistema OUV- DF. Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer ao Estado um retorno sobre a 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.

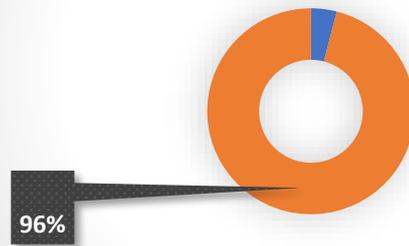
Índice de Resolutividade



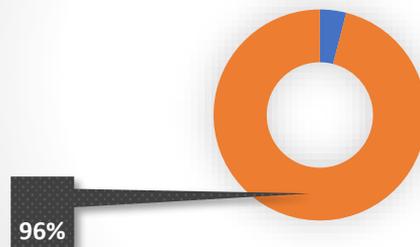
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



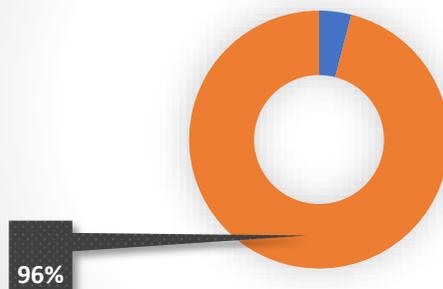
Índice de Recomendação



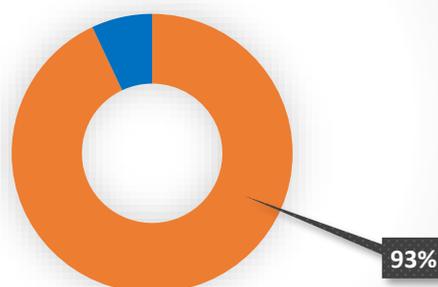
Satisfação com o Atendimento de Ouvidoria



Índice de Satisfação com o Sistema de ouvidoria



Índice de Satisfação com a Resposta

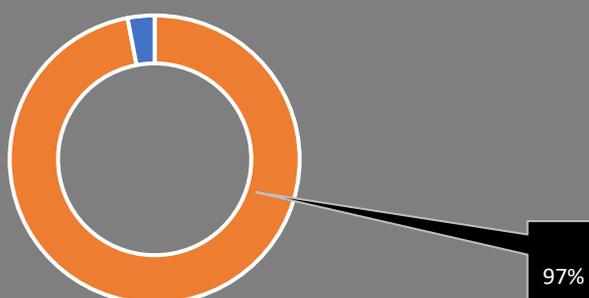


Carta de Serviço ao Cidadão

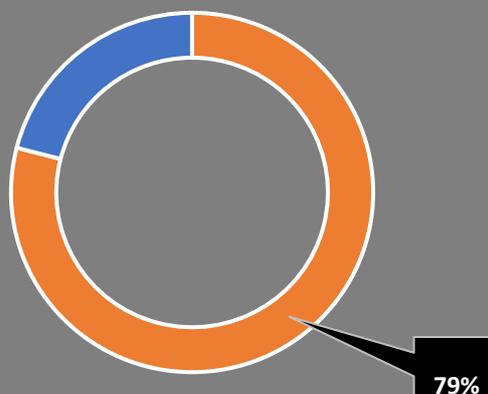
Carta de Serviços ao cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontra informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital. Bem informado, você poderá avaliar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

No 4º Trimestre de 2021 recebemos apenas um pedido de informação por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC. O pedido de informação foi analisado e respondido ao manifestante 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 demandadas.

Carlos José Lima Viana
Chefe de Ouvidoria
Administração Regional do Jardim Botânico
Janeiro de 2022