

Relatório de Gestão do 1º trimestre de 2023

Introdução

O Relatório de Gestão do 1º trimestre de 2023, tem como objetivo apresentar uma visão geral das principais manifestações registradas durante este trimestre, os serviços mais demandados pela comunidade, a pesquisa de satisfação realizada pelos usuários do sistema participa-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.

Data Inicial

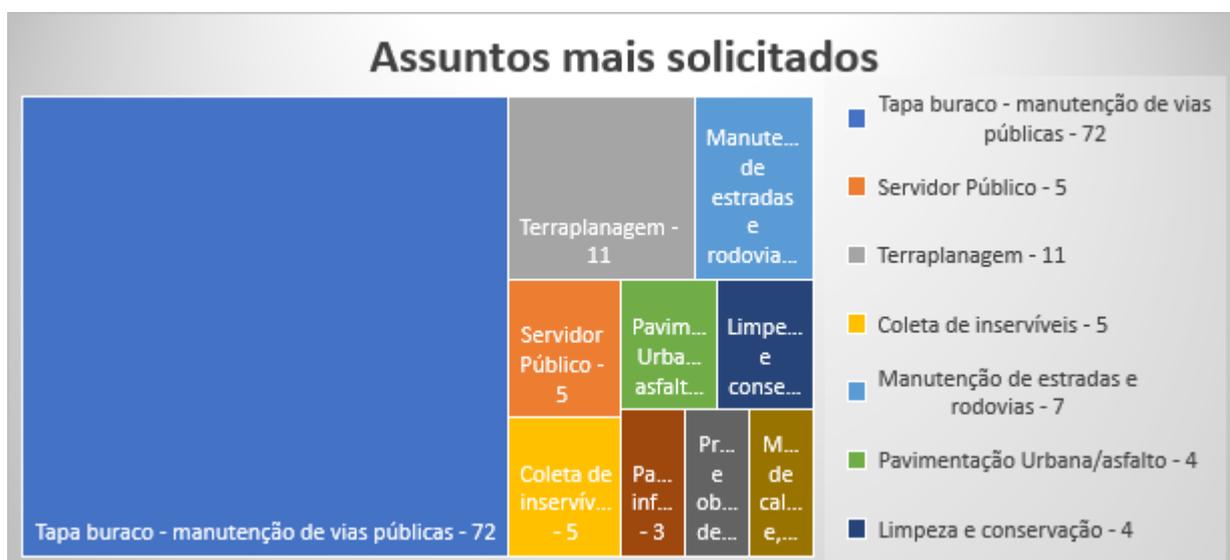
01/01/2023

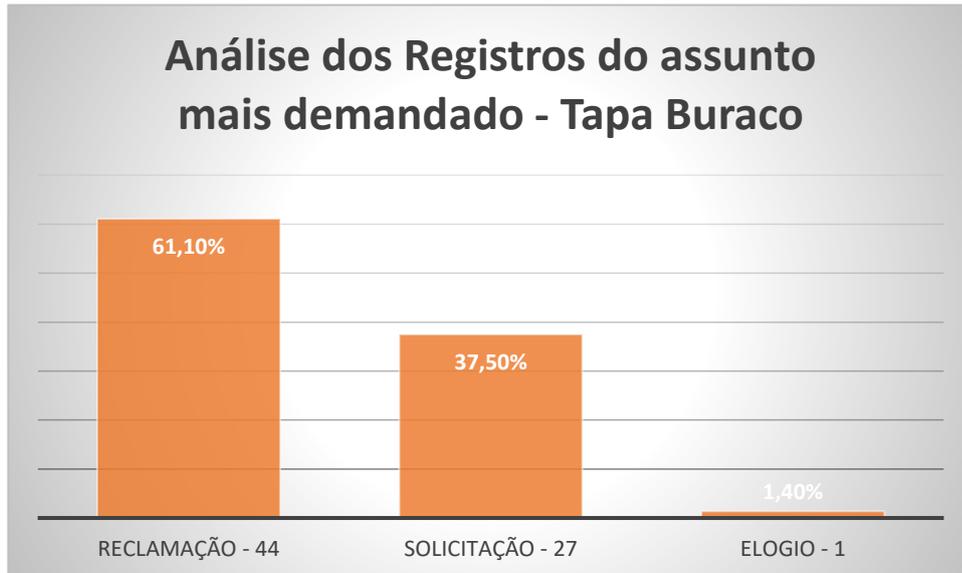
Data Final

31/03/2023

Assuntos mais solicitados

Dentre os assuntos mais demandados destacam-se o serviço de Tapa buraco –com um total de 72 manifestações, perfazendo 61,5% do total das manifestações. Um aumento de 21% em relação ao 4º trimestre de 2022. Este aumento se dá principalmente em virtude das fortes chuvas durante este período, que danificam o asfalto e que também impedem a execução imediata do serviço, gerando inúmeras manifestações em virtude dos transtornos que isso causa a população. Importante destacar que a Administração não possui maquinários, insumos e pessoal suficiente para atender as solicitações com a urgência necessária, necessitando em algumas ocasiões, fazer um planejamento conjunto com outros órgãos do GDF, visando atender as demandas, o que tem sido realizado através de um planejamento conjunto com a Novacap, DER e o Programa GDF Presente, dentre outros.





Ao analisarmos as 72 manifestações que tratam deste tema percebemos que 44, ou seja 61,10%, foram classificadas como reclamação, o que ainda demonstra a insatisfação do cidadão com o não atendimento imediato de sua solicitação ou a demora na execução do serviço. Durante este trimestre a Administração realizou o Programa Buraco Zero e conseguiu atender atempadamente muitas das manifestações. Apesar do índice de reclamações ainda ser alto, houve uma queda de 2% das reclamações e um aumento de 3% das manifestações classificadas como solicitação, isto em relação ao último trimestre e ainda houve o registro de um elogio ao pronto serviço realizado. **Um ponto a ser destacado é que apesar do índice alto de reclamações o percentual de resolatividade destas demandas é de 90%**, o que demonstra que a Administração tem executado os serviços solicitados. Entretanto, esta situação ainda revela a necessidade dos setores envolvidos fazerem um cronograma/planejamento visando atender com a maior brevidade possível este tipo de manifestação.

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.

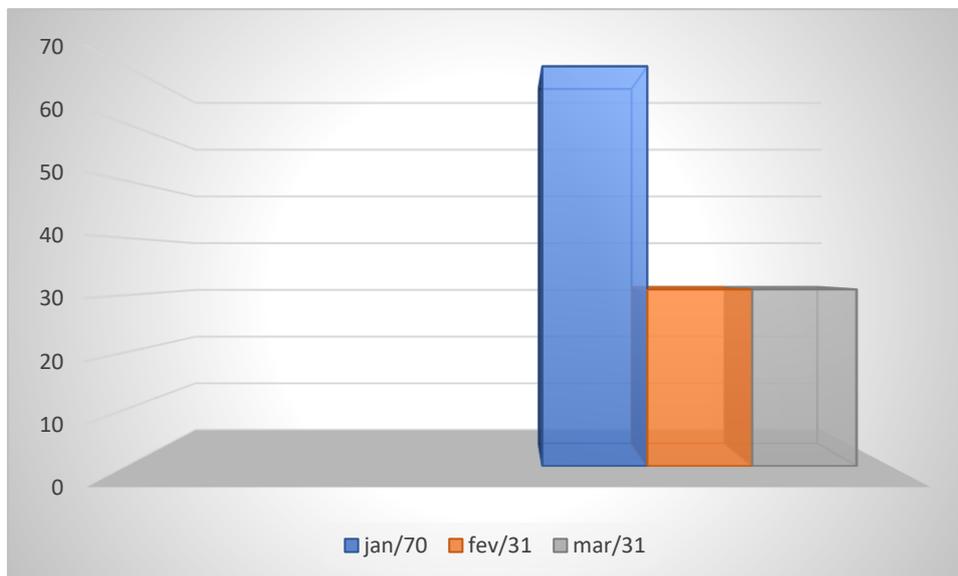
Desta forma, **o prazo médio da resposta desta Ouvidoria é de 15,1 dias**, o que demonstra o nosso compromisso em prestar um atendimento com eficiência e eficácia aos cidadãos.



Visão Geral

Evolução mensal

132 manifestações registradas durante o 1º trimestre/2023



Durante este trimestre foram registradas 132 manifestações. Destas manifestações, 27 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.

Ao avaliarmos este gráfico percebemos que durante este trimestre houve um aumento de 62% de registros, uma vez que no mesmo período de 2022, foram registradas apenas 81 manifestações. Desta forma iniciamos o ano cumprindo uma das metas do Plano de Ação da Ouvidoria, que é a de aumentar em 10% o volume das manifestações. Creditamos isso as divulgações que temos feitos em parceria com a Ascom, tanto nos canais de divulgação da nossa Administração “instagram” que são feitos diariamente e no site oficial. É importante destacar também que a participação desta Ouvidoria nos Conselhos de Segurança e nos Comitês de Segurança Pública, movimentos que contam com representantes da Comunidade Local, além da Participação da Ouvidoria no Programas o Administrador vai ao seu Condomínio, que permite a divulgação do relevante papel da Ouvidoria, bem como dos serviços que podem ser acessados pela comunidade através dos canais oficiais da Ouvidoria Geral do Governo do DF.

Classificação dos Assuntos – 132 manifestações

Os assuntos são classificados conforme indicados pelo sistema, quando do registro das manifestações. As reclamações e solicitações de serviços ainda são 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. Ressalto que em muitas ocasiões o cidadão está solicitando um serviço e o mesmo é classificado pelo sistema como reclamação. Esta Ouvidoria tem feito uma leitura mais detalhada dos registros e conseguiu, junto ao Controle de Qualidade, reclassificar 12 manifestações classificadas como reclamação para solicitação, mas nem sempre o pedido é aceito.



Forma de Entrada das Manifestações

São três os canais oficiais de atendimento ao usuário do Sistema de Ouvidoria: telefone 162, site participa.df e de forma presencial em qualquer um das Ouvidorias Seccionais instaladas nos diversos órgãos do Governo do DF. A internet, pela facilidade oferecida, ainda é método mais utilizado pelos usuários, 75,8%. Durante este trimestre dezoito usuários, procuraram o serviço desta ouvidoria de forma presencial. Importante destacar que esta Ouvidoria recebe várias pedidos de informações e solicitações de registros através do telefone fixo, móvel e whatsapp. Quando isso ocorre os cidadãos são informados quantos os procedimentos e orientados a utilizarem os canais oficiais da Ouvidoria do DF.



Índice de Resolutividade



No índice de Resolutividade é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida. Ao retornar ao sistema para avaliar, não apenas o serviço que lhe foi prestado, mas todo o processo que se inicia no registro de sua manifestação e termina quando do recebimento de uma resposta definitiva e/ou complementar, o cidadão auxilia a Ouvidoria local e o Sistema participa-df a melhorar

o atendimento bem como todos os processos que envolvem o sistema ouv-df.

Detalhamento do Índice de Resolutividade

Manifestações Resolvidas	36	27,3%
Resolvidas após resposta complementar	12	9,1%
Manifestações não Resolvidas	07	5,3%
Manifestações não resolvidas após resposta complementar	02	1,5%
Manifestações Avaliadas	57	43,2%

Das 131 manifestações registradas e respondidas durante este trimestre, 57 foram avaliadas, perfazendo um total de 43,2% das manifestações. Este índice, ainda que pequeno, representa um aumento de 12% se comparado ao 4º trimestre de 2022. Esta ainda é uma situação que nos preocupa, pois as avaliações dos usuários são importantes para melhoria de todos os processos envolvidos. No intuito de melhorar estes índices, estamos realizando o pré e pós atendimento, conforme previsto em nosso Plano Anual de 2023.

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 participa-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.

Como pode ser observado nos gráficos abaixo, a avaliação que os usuários fazem do atendimento que lhes é prestado, bem como do sistema de ouvidoria é bastante positiva ficando entre os percentuais de 96% a 73%. Acreditamos que a boa avaliação é fruto das formações que qualificam os servidores que atuam na Ouvidoria, visando a prestação de um serviço e um atendimento de excelência, bem como da realização do pré e pós atendimento, conforme previsto em nosso Plano de Ação Anual.



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 83% dos Cidadãos que avaliaram a Carta de Serviço da Administração Regional do Jardim Botânico estão satisfeitos com a clareza das informações apresentadas e 72% dos cidadãos que fizeram a avaliação informaram que conhecem este instrumento de comunicação.



Lei de Acesso a Informação – LAI

Acesso à Informação

No 1º Trimestre de 2023 foi recebido e respondido dentro do prazo um total de 18 (dezoito) pedidos de informação por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC. Importante destacar que com a migração do sistema ouv.df para o participa.df, vários pedidos de informações que não eram de competência desta Administração foram encaminhados para esta Ouvidoria. Os pedidos foram analisados, tramitados ou respondidos com base nas orientações fornecidas pela Ouvidoria Geral do DF.

Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

Não houve pedidos de informações relativas a Lei Geral de Proteção de Dados.

1. Ações Realizadas Previstas no Plano de Ação:

Ação	Descrição	Resultado
Treinamento, visando a implantação do Programa Administração Regional Digital 24 horas e utilização do sistema participa.df	Treinamento para uso do sistema participa.df/Adm 24hs - COLOM, CODES, PROTOCOLO, GABINETE	Apresentação da normas que regem a Ouvidoria; Ferramentas do sistema, LGPD, cadastro no sistema; importância da clareza das respostas; Demonstração do Sistema de Ouvidoria
Campanha de divulgação do serviço de Ouvidoria aliada a campanhas específicas da Administração	Reunião com a Ascom; COLOM, GABINETE	Divulgação da Ouvidoria nos meios de comunicação da Administração Regional
Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas	Análise dos dados no sistema	Aumento no número de manifestações registradas
Reunião com áreas técnicas para demandas mais recorrentes	Reunião com a Colom/Dirob/Gemac	Trabalho conjunto com os setores envolvidos. Entrega de um relatório com todas as demandas ainda não resolvidas
Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	Contato com o Cidadão	Aumento da Satisfação com o atendimento de Ouvidoria
Implantação do pós atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	Contato com o Cidadão	Aumento da Satisfação com o atendimento de Ouvidoria e aumento no número de Pesquisas de Satisfação realizadas

Ação	Descrição	Resultado
Monitoramento mensal do indicador da qualidade da resposta	Análise dos dados no Sistema	Melhoria dos indicadores de Qualidade do Serviço de Ouvidoria
Participação no Programa o Administrador vai ao seu Condomínio	Divulgação da Ouvidoria – Ouvidoria Itinerante	Aumento no volume das manifestações; Divulgação da Ouvidoria; Promoção do Controle Social

Importante destacar as ações propostas no Plano de Ação, que tem como objetivo:

- Aumentar o volume de manifestações;
- Aumentar o número de usuários que realizam a Pesquisa de Satisfação;
- Manutenção dos índices de Resolutividade e dos demais temas propostos na Pesquisa de Satisfação;
- Reuniões com áreas técnicas.

Ações Extraprojetos

Dentre as principais ações e participação deste ouvidor e equipe em reuniões, comissões, comitês, grupos de trabalho, realizadas e não previstas no Plano de Ação, destacam-se:

- Designado para representar a Administração Regional no Comitê de Áreas Integradas de Segurança Pública- CAISP – mensalmente.
- Designado para representa a Admininstração Regional no Conselho de Segurança Pública – CONSEG – mensalmente.
- Designado como membro da Comissão Permanente de Processo Disciplinar.
- Designado secretário da Comissão Especial de Locação de imóvel.

Recomendações

No 1º trimestre de 2023, com base nas informações apresentadas e visando atender de forma mais eficiente e eficaz as demandas relacionadas a Manutenção de Vias/Tapa Buracos que tiveram maior recorrência, apresentamos as seguintes recomendações:

- Planejamento/cronograma conjunto entre os setores envolvidos e a Ouvidoria, visando identificar as regiões com maior incidência destas manifestações;
- Planejamento conjunto com os órgãos fornecedores de insumos, pessoal e maquinário, visando atender com maior brevidade a demanda solicitada;
- Maior interação da Coordenação de Obras, Licitação e Manutenção com a Ouvidoria, sugerimos reuniões semanais, visando apresentação das demandas em aberto e análise das demandas que necessitam de uma resposta complementar.
- Utilização por parte da Coordenação de Obras, Licitação e Manutenção, dos relatórios de Ouvidoria, do aplicativo Google maps, construído pela Ouvidoria, onde é possível identificar os locais das manifestações em aberto, manifestações já respondidas e manifestações aguardando resposta complementar.

Importante destacar que as demandas relacionadas a tapa buracos e manutenções de vias crescem consideravelmente durante o 4º e o 1º trimestre, devido ao período chuvoso que danificam não apenas as ruas asfaltadas, mas principalmente as vias de terra que precisam de um olhar mais atento por parte desta Administração. Para atender as demandas crescentes sugiro que esta Administração estabeleça um planejamento semanal com os órgãos que apoiam a Administração na execução destes serviços.

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 apresentadas pelos cidadãos..

Brasília, 17 de Abril de 2023.

Ouvidoria da Administração Regional do Jardim Botânico