

Relatório de Gestão do 2º 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 2º trimestre de 2021, visando apresentar a comunidade, não apenas da Poligonal 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 pelos usuários 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

01/04/2021

Data Final

30/06/2021

Administração Jardim Botânico - RA XXVII

Manifestações Registradas	54
Respostas Definitivas	58
Respostas Complementares	07
Respostas Preliminares	36
Trâmites	25
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/04/2021 a 30/06/2021

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 54 manifestações durante este trimestre e apenas 19 foram avaliadas pelos manifestantes, percebe-se a necessidade de contactar com 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 atendidas.

Detalhamento do Índice de Resolutividade

- Manifestações Avaliadas - 19
- Manifestações não resolvidas - 03
- Manifestações Resolvidas - 16



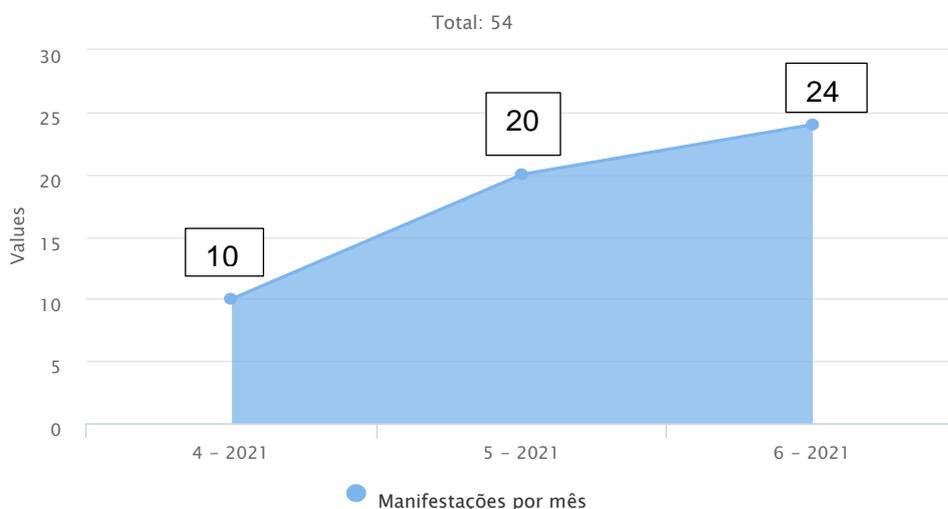
Detalhamento do Índice de Resolutividade

- Manifestações Resolvidas 16
- Manifestações Não Resolvidas 03
- Manifestações Avaliadas 19

Dentre os assuntos mais demandados em nossa Administração, tivemos o Tapa buracos e manutenções de vias públicas, isso se deve principalmente pelo atendimento das manifestações das Zonas Rurais que foram anexadas à Poligonal do Jardim Botânico, que tem demandado uma atuação constante por parte da Gerência de Obras e Manutenção.

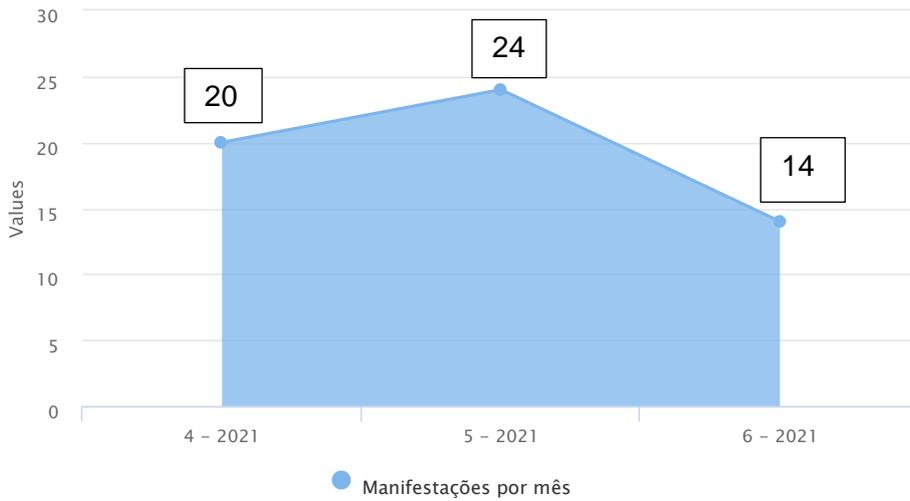


Manifestações Registradas



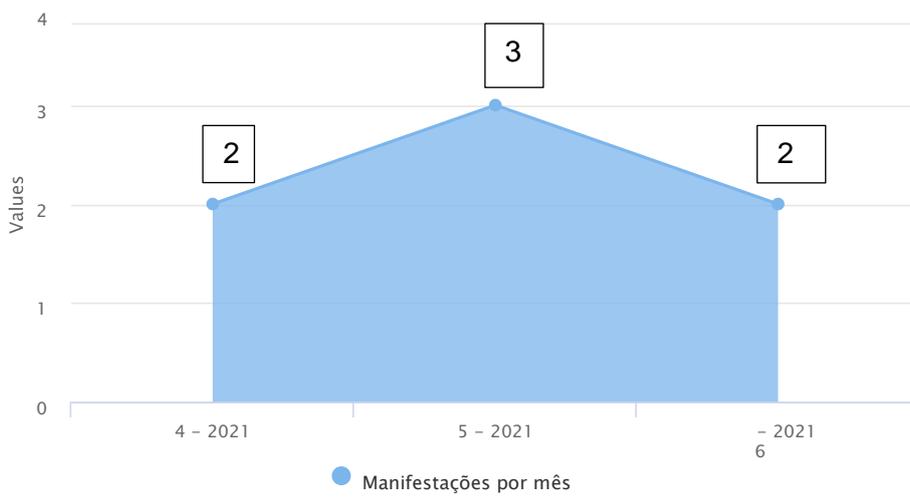
Respostas Definitivas

Total: 58



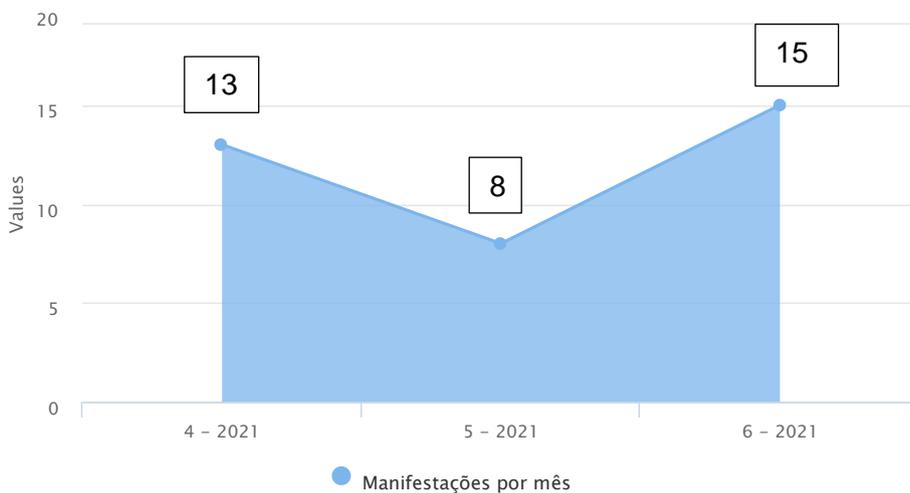
Respostas complementares

Total: 7



Respostas Preliminares

Total: 36



Visão Geral

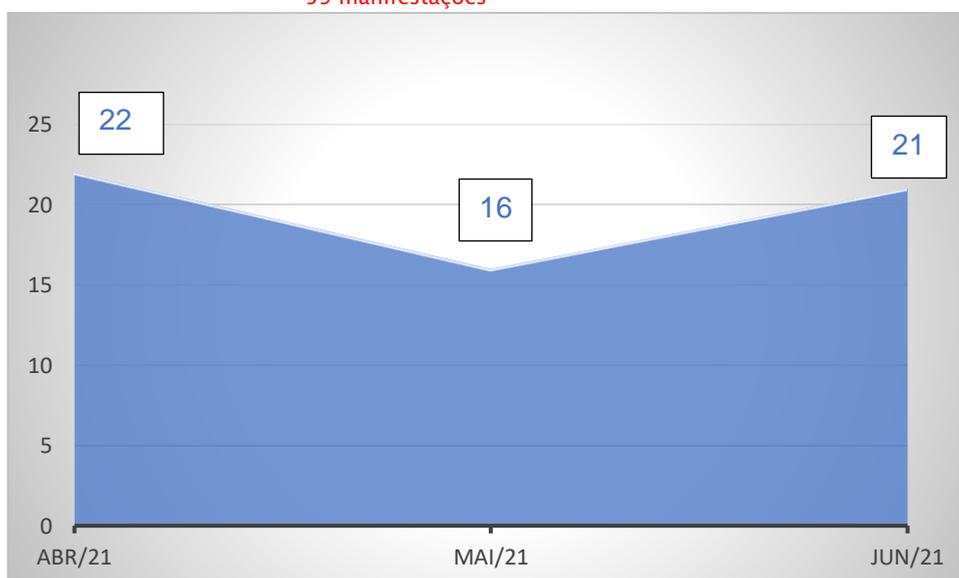
Os gráficos e informações apresentados nesta seção, nos darão os resultados das manifestações realizadas dentro do período que compreende o segundo trimestre de 2021 (01/04/2021 a 30/06/2021)

Foram realizadas 54 (cinquenta e quatro) manifestações durante este trimestre. Todas as manifestações foram tratadas e encaminhadas aos setores responsáveis pela sua resolução. Destas manifestações, apenas 19 tiveram a pesquisa de satisfação realizadas pelos usuários do sistema. Este é um problema que temos procurado resolver, fazendo contato com o usuário e informando o quanto a realização da pesquisa de satisfação é importante para a avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria, bem como nos proporciona uma visão geral do Sistema de Ouvidoria.



Evolução mensal

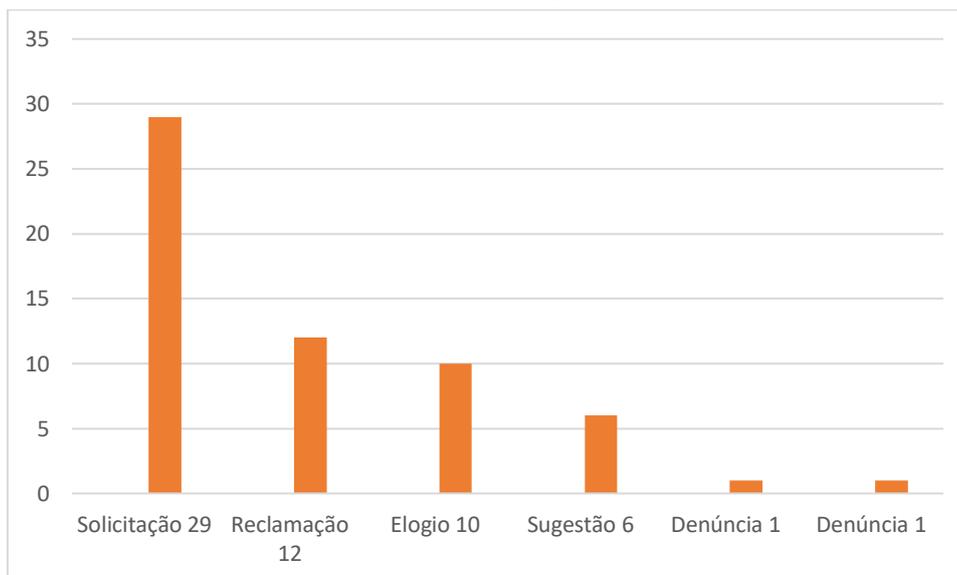
59 manifestações



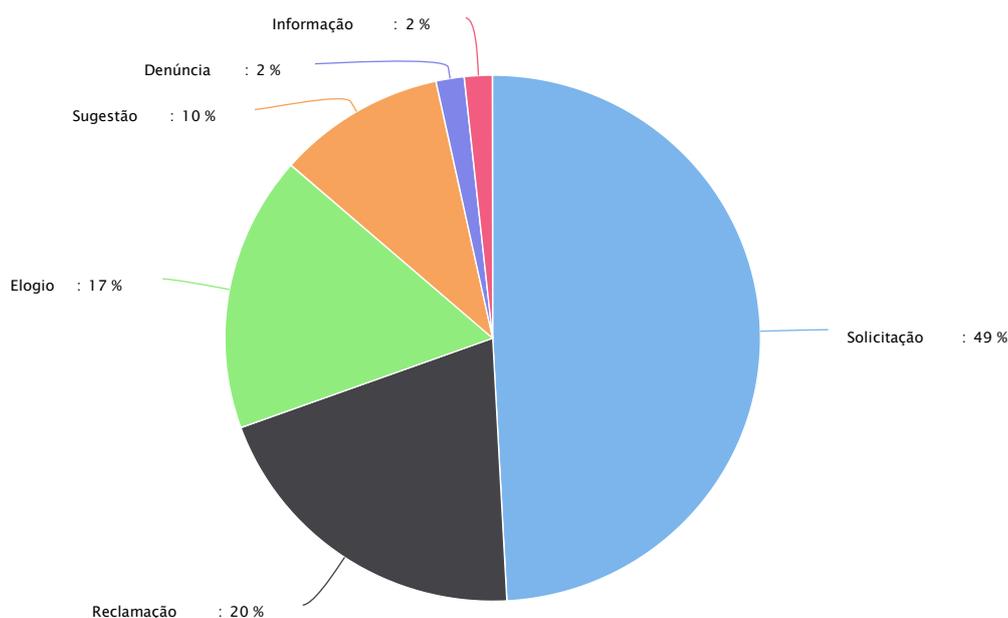
Classificação dos Assuntos

Dentre os assuntos demandados pelos manifestantes, ficamos honrados com dez manifestações que descreviam elogios aos serviços prestados por nossa Administração e aos servidores que prestaram o atendimento ou foram responsáveis na realização do serviço solicitado. Estes elogios correspondem a 17% do total das manifestações.

59 manifestações

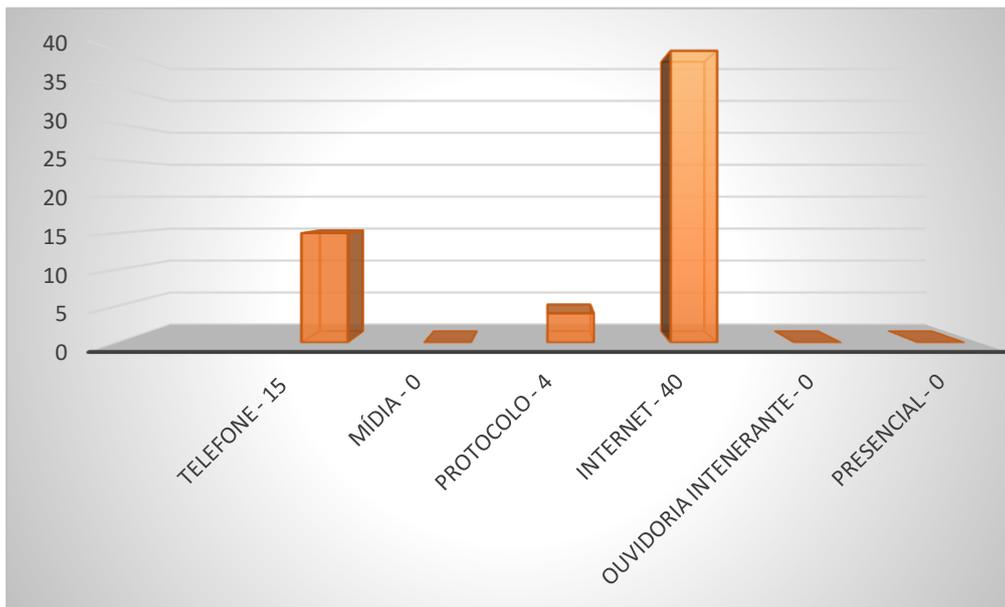


Percentual da Classificação dos Assuntos



Forma de Entrada das Manifestações

São diversos os canais de acesso ao Sistema de Ouvidoria, inclusive presencial. Na ouvidoria da Administração Regional do Jardim Botânico a mais utilizada durante este trimestre foi a internet.



Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta

Os prazos durante este trimestre foram na sua totalidade cumpridos. Todas as manifestações foram respondidas respeitando-se o prazo para resposta e o prazo médio para as respostas foi de 8 dias

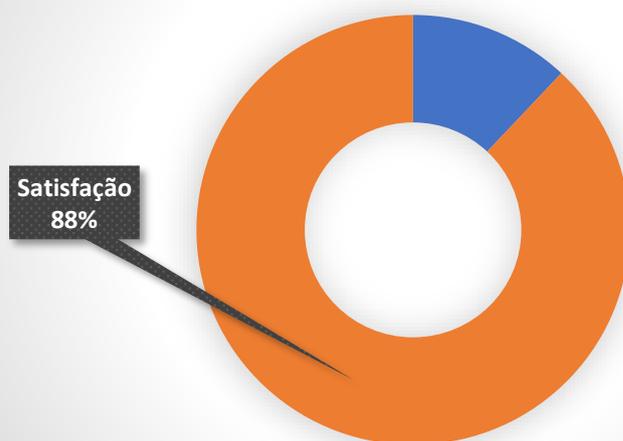


Pesquisa de Satisfação

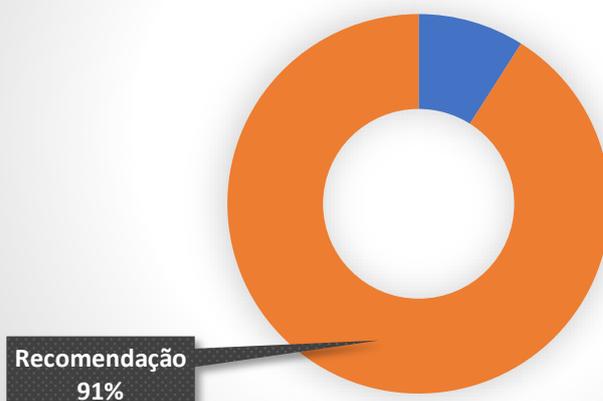
O serviço de ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa de satisfação, que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o sistema OUV- DF. Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer ao Estado um retorno sobre a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

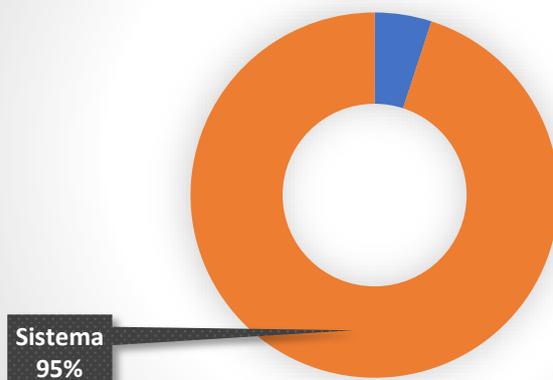
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



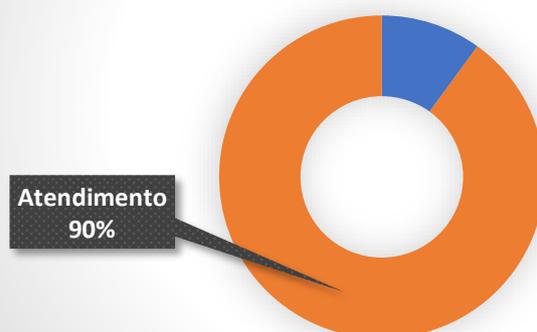
Índice de Recomendação com serviço de ouvidoria



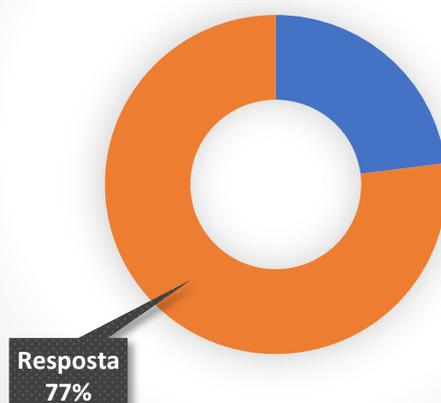
Índice de Satisfação com o Sistema de Ouvidoria



Índice de Satisfação com o Atendimento de Ouvidoria



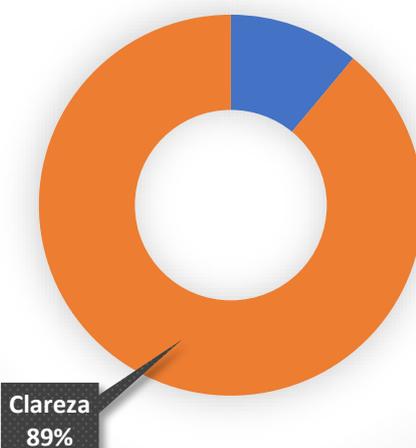
Índice de Satisfação com a Resposta



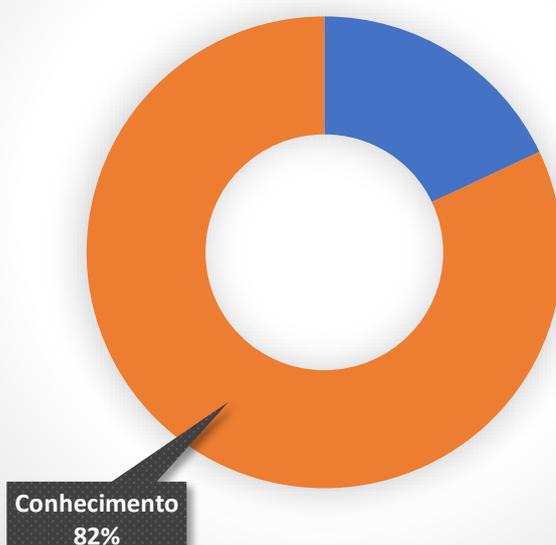
Carta de Serviço ao Cidadão

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 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 da Carta de Serviços



Conhecimento da Carta de Serviços



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

Acesso à Informação

O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito da sociedade garantido pela Constituição Federal.

Para regulamentar o dispositivo constitucional e estabelecer prazos e procedimentos para que todos possam exercer esse direito, foi aprovada em 2011, no Brasil, a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11), aplicável aos três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

O Governo do Distrito Federal sancionou a Lei Distrital nº 4.990/12, que regula o acesso a informações especificamente no Distrito Federal. A lei entrou em vigor no dia 12 de abril de 2013.

A Lei de Acesso à Informação contribui para a consolidação da democracia, fortalece a busca por direitos e possibilita uma maior participação da sociedade, controlando as ações governamentais e contribuindo para a melhoria da gestão pública. Na medida em que aumenta a transparência pública, é também um importante mecanismo para a prevenção da corrupção no país.

No 2º Trimestre de 2021 foram recebidos um total de 08 (oito) pedidos de informação por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC. Todos os pedidos foram respondidos aos cidadãos solicitantes, conforme previsto na Lei de Acesso a Informação.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF), unidade da Controladoria-Geral do DF (CGDF), passa a ser o canal oficial para que os cidadãos solicitem qualquer ação relativa a informações pessoais que se encontram no banco de dados do Governo do Distrito Federal (GDF). É possível ainda enviar sugestões, reclamações ou denúncias relativas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). As manifestações podem ser realizadas por meio do [Sistema OUV-DF - www.ouv.df.gov](http://www.ouv.df.gov), pela internet; pela Central 162, de segunda à sexta, das 7h às 21h, e nos finais de semana, das 8h às 18h; ou ainda pessoalmente, nas Ouvidorias localizadas nos diversos órgãos e entidades do GDF, devendo o interessado consultar previamente os horários de funcionamento presencial.

Em 28 de abril, o GDF publicou o [Decreto nº 42.036](#), que estabeleceu as diretrizes para a aplicação da LGPD em suas administrações direta e indireta, além de conceituar e definir a responsabilidade dos agentes de tratamento de dados e dos encarregados.

O objetivo da LGPD é garantir a proteção de dados pessoais que, respeitados os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, possam ser eventualmente violados pela má utilização dessas informações. Dessa forma, cria-se maior confiança em relação à coleta e ao uso de dados e maior segurança jurídica.

Até o final deste trimestre, esta Ouvidoria não recebeu nenhuma manifestação que trata desse nova temática.

Considerações finais

Entendemos ser a Ouvidoria o principal canal para ouvir a voz do cidadão, neste contexto, a ouvidoria tem um papel fundamental, tendo em vista ser ela um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Estado. De forma imparcial esta Ouvidoria tem procurado solucionar os conflitos e responder às mais diversas manifestações oriundas, de todo o Distrito Federal, mas sobre tudo da Poligonal do Jardim Botânico.

A Ouvidoria da Administração Regional do Jardim Botânico atua como um instrumento de participação e controle social, além de ser uma importante ferramenta de gestão, pois por meio deste relatório, é possível promover as mudanças necessárias para ajustar o serviço público a qualidade desejada e solicitada pelos cidadãos.

Desta forma, 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

Ouvidor da Administração Regional do Jardim Botânico