

Relatório de Gestão do 3º trimestre de 2022**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 2022, 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 durante este trimestre, 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.

Data Inicial

01/07/2022

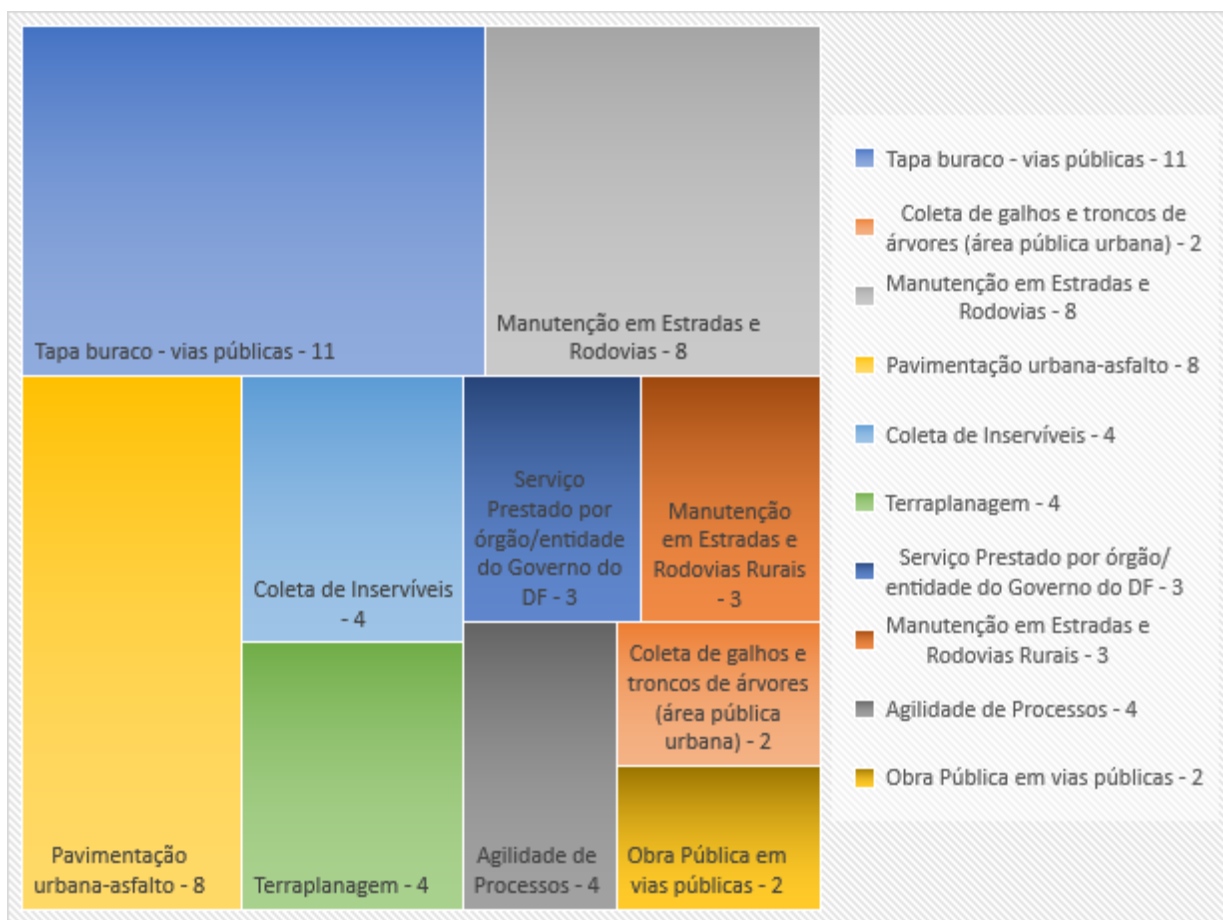
Data Final

30/09/2022

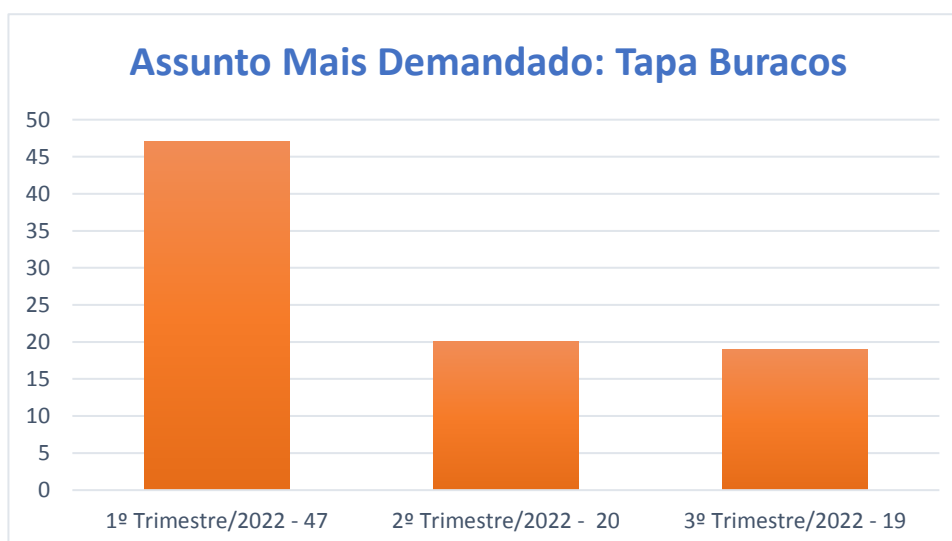
Administração Regional do Jardim Botânico - RA XXVII
Produtividade

Manifestações Registradas	51
Respostas Definitivas	75
Respostas Complementares	28
Respostas Preliminares	70
Trâmites	28
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/07/2022 a 30/09/2022

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 Pavimentação urbana-asfalto 19 manifestações, perfazendo cerca de 27% do total das manifestações. Como já foi mencionado no relatório anterior, isto se dá pelo fato das regiões do Tororó, Santa Prisca, Itaipu, São Gabriel e áreas do Altiplano Leste, não terem suas vias asfaltadas, o que demanda constante manutenção por parte desta Administração, bem como o desgaste do asfalto das áreas atendidas que necessitam de manutenções periódicas.



Embora o assunto mais demandado neste período continue sendo o Tapa Buracos/Manutenção de vias públicas, houve uma estabilização no número de

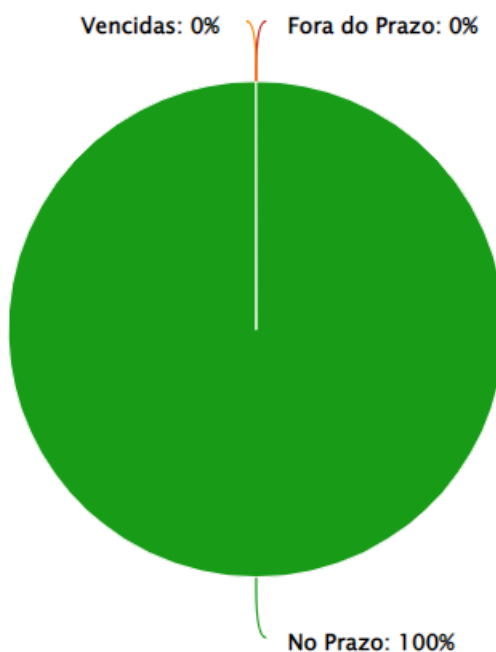
manifestações, isto devido ao final do período chuvoso e um melhor planejamento dos setores envolvidos, tendo em vista o retorno o Programa GDF presente e uma maior disponibilidade de maquinários e insumos por parte da Novacap e de outros órgãos do GDF que realizam serviços em parceria com esta Administração Regional.

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 13 (treze) dias**, o que demonstra o nosso compromisso em prestar um atendimento com eficiência e eficácia aos cidadãos.

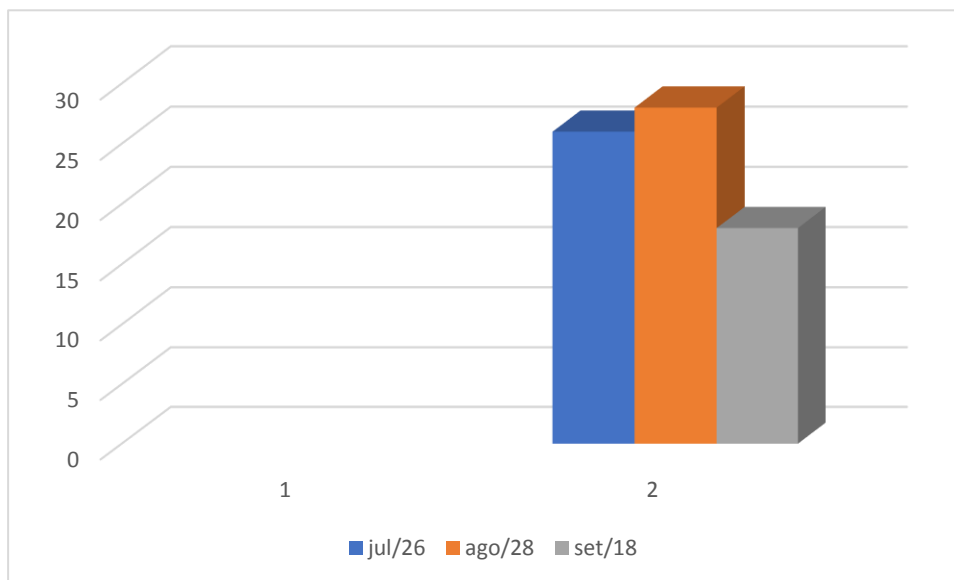
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Visão Geral

Evolução mensal

72 manifestações registradas e respondidas durante o 3º trimestre/2022

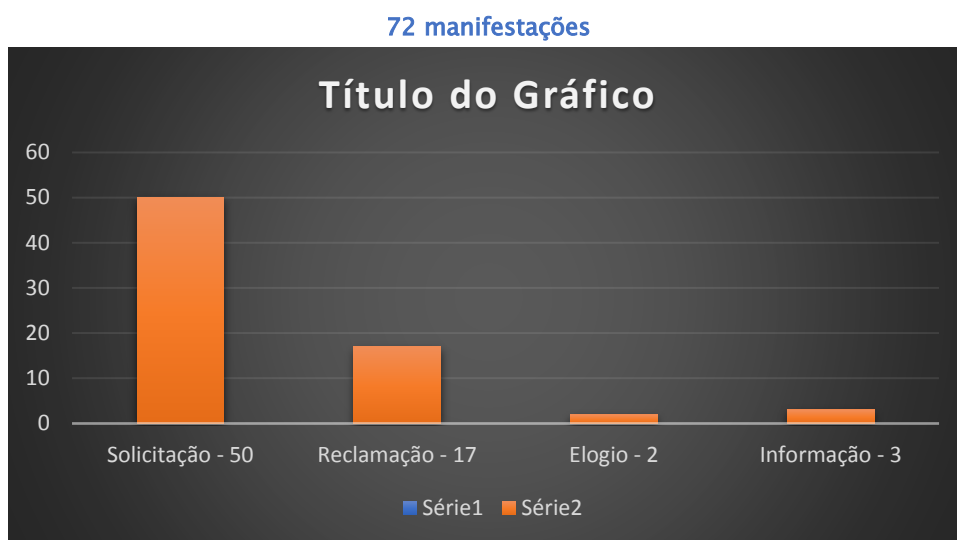


Durante este trimestre foram 75 manifestações respondidas de forma definitiva. Destas manifestações, 28 foram complementadas com mais informações acerca da solicitação. Normalmente as respostas complementares são registradas quando a execução do serviço ou a resolução da demanda necessitou de um pouco mais de tempo para ser executada ou respondida.

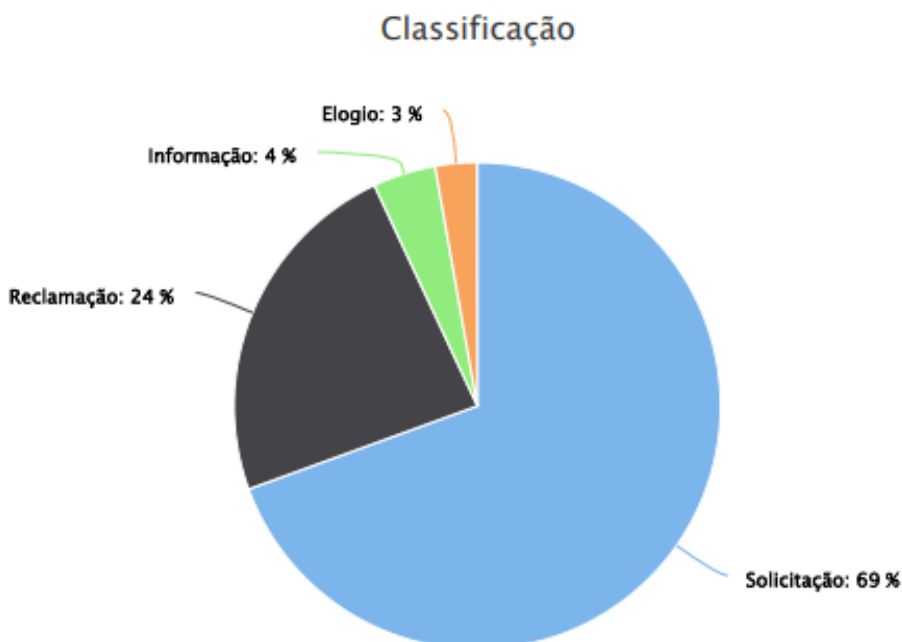
Ao avaliarmos este gráfico percebemos que durante este trimestre continuamos mantendo uma das metas de nosso Plano Anual, que é a de aumentar o número das manifestações mensais, que no ano passado ficou abaixo de 20. Acreditamos que as divulgações que temos feitos em parceria com a Ascom, tanto nos canais de divulgação da nossa Administração “instagram” que são feitos diariamente e no site oficial, bem como a distribuição de cartões com informações da Ouvidoria, estão tornando essa meta possível. 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, 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

Os assuntos são classificados conforme indicados pelo cidadão, quando do registro de suas manifestações. As 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.



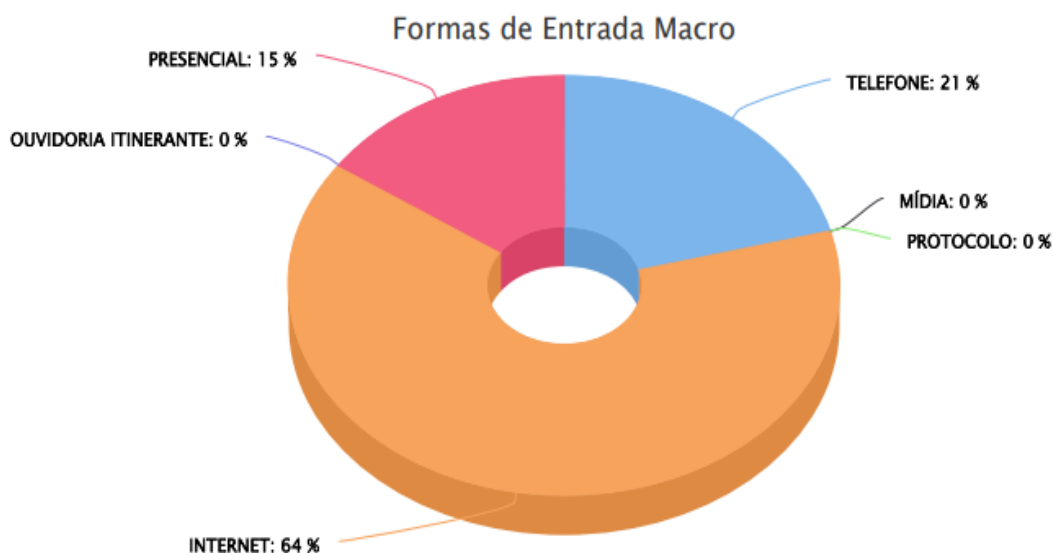
Percentual da Classificação dos Assuntos



O gráfico acima demonstra a forma como os assuntos das manifestações foram classificados e o percentual apresentado por cada uma delas ao longo do 3º trimestre de 2022. Ressaltamos que a grande maioria ainda está relacionada com a solicitação de serviços – 69%, muito pelas inúmeras demandas relacionadas a Tapa buracos/manutenção de vias públicas e outros serviços que tem como principal objetivo a manutenção dos setores e bairros de nossa comunidade e que por este

motivo são mais facilmente identificados e notificados pelos usuários do Sistema de Ouvidoria. Importante destacar os dois elogios recebidos pelo bom atendimento prestado por esta Administração e Ouvidoria Seccional.

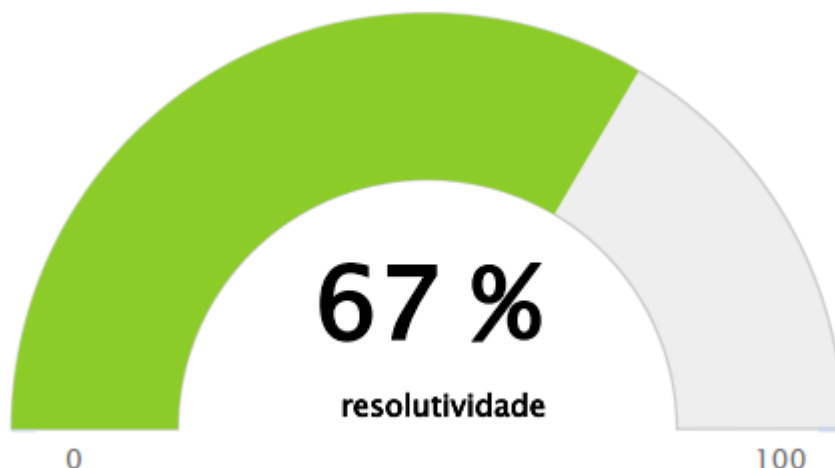
Forma de Entrada das Manifestações



São três os canais oficiais de atendimento ao usuário do sistema ouv.df: telefone 162, site ouv.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, 64%. Durante este trimestre, onze 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 ou móvel. 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 Ouv-df a melhorar o atendimento bem como todos os processos que envolvem o sistema ouv-df.



Detalhamento do Índice de Resolutividade

Manifestações Resolvidas	18	25%
Resolvidas após resposta complementar	02	03%
Manifestações não Resolvidas	10	14%
Manifestações Avaliadas	34	48%

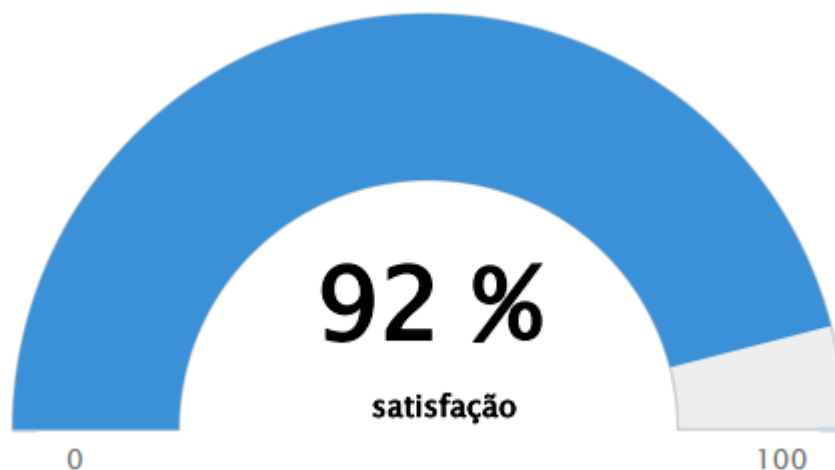
Das 72 manifestações registradas durante este trimestre 34 foram avaliadas, perfazendo um total de 47,5% das manifestações. Esta ainda é uma situação que nos preocupa, pois a avaliação dos usuários são importantes para melhoria de todos os processos envolvidos. No intuito de melhorar estes índices, estamos realizando o pré e pós atendimento, conforme previsto em nosso Plano Anual de 2022 e neste trimestre, já conseguimos melhorar o número de usuários que responderam a Pesquisa de Satisfação.

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.

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 90% a 95%. Importante destacar o índice de Qualidade das Respostas que subiu de 79% do trimestre anterior para 90% neste trimestre. Acreditamos ser fruto das formações que contemplam esta temática, bem como da realização do pré e pós atendimento, conforme previsto em nosso Plano Anual.

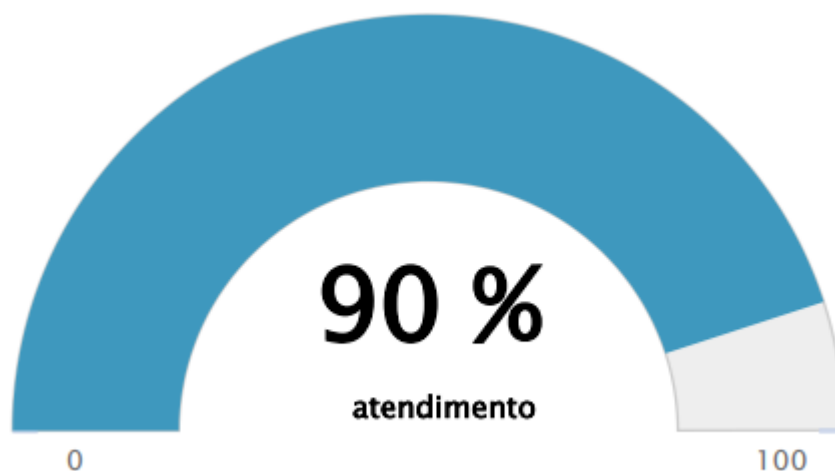
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



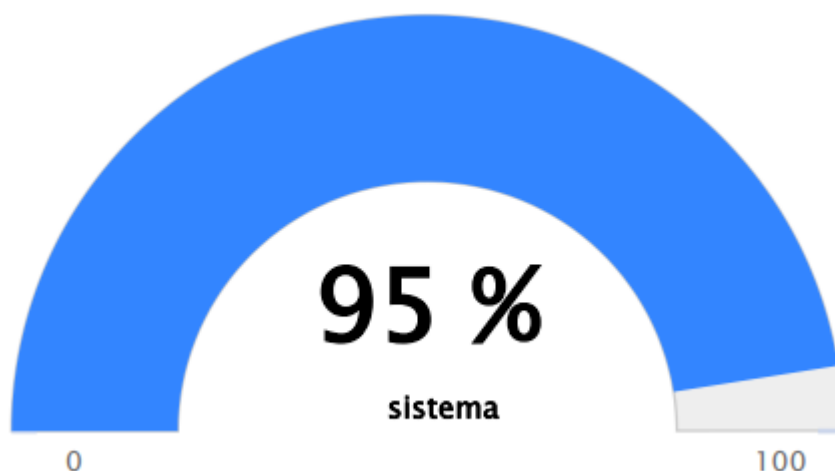
Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria



Índice de Satisfação com o Atendimento de Ouvidoria



Índice de Satisfação com o Sistema de Ouvidoria



Índice de Satisfação com a resposta do Serviço de Ouvidoria

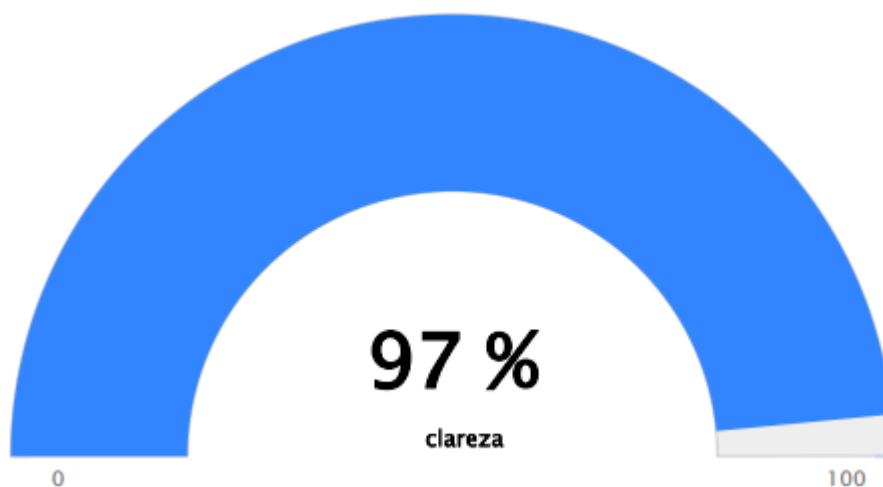


Carta de Serviço ao Cidadão

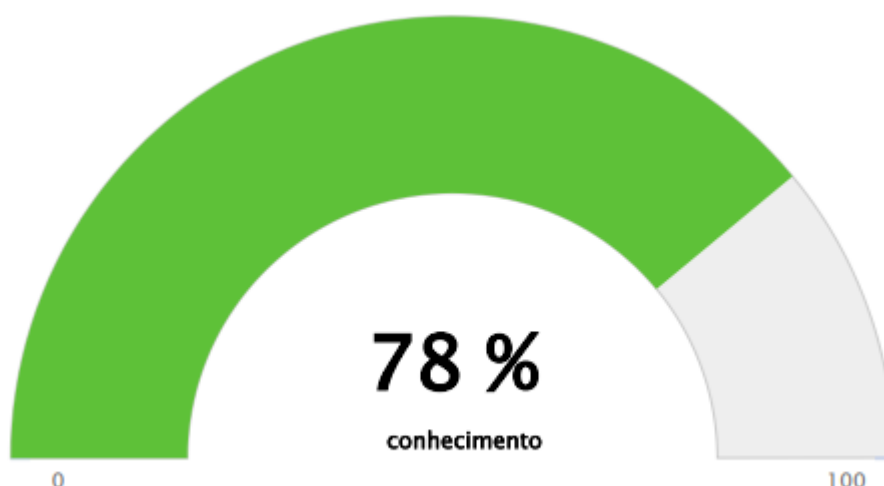
Carta de Serviços ao cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontra informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital. Bem informado, você poderá avaliar 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 97% dos Cidadãos que avaliaram a Carta de Serviço da Administração Regional do Jardim Botânico estão satisfeitos com a clareza das informações apresentadas e 78 % dos cidadãos que fizeram a avaliação informaram que conhecem este instrumento de comunicação.

Avaliação quanto a clareza das informações da Carta de Serviços



Conhecimento da Carta de Serviços



Lei de Acesso a Informação – LAI

Acesso à Informação

No 2º Trimestre de 2022 foi recebido e respondido dentro do prazo um total de 03 (três) pedidos de informação por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.

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
Realização de eventos de divulgação interna de Ouvidoria	Reunião Gabinete, Colom e Dirob	Apresentação do Relatório de Ouvidoria e de informações acerca das manifestações não executadas. Planejamento conjunto
Campanha de divulgação do serviço de Ouvidoria aliada a campanhas específicas da Administração	Reunião com a Ascom	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
Elaboração de um cronograma de preventiva de buracos e em vias públicas da Poligonal do Jardim Botânico; Monitoramento dos dados de quantidade de registros e de percentual de satisfação sobre o tema tapa buracos	Reunião com COLOM	Apresentação dos dados sazonais de registro de Ouvidoria sobre o tema Tapa Buracos. Priorização da execução destes serviços oriundos da Ouvidoria. Planejamento Conjunto.
Treinamento, visando a implantação do Programa Administração Regional Digital 24 horas	COLOM, CODES, PROTOCOLO	Apresentação do Projeto, Legislação que regem a Ouvidoria, Demonstração do Sistema de Ouvidoria

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 Administração Regional no Conselho de Segurança Pública – CONSEG – mensalmente.
- Designado como membro da Comissão Permanente de Processo Disciplinar.
- Designado para ser o Presidente da Comissão Especial de Locação de imóvel.

Recomendações

No 3º trimestre de 2021, 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 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;

Importante destacar que as demandas relacionadas a tapa buracos e manutenções de

vias crescem consideravelmente durante o 4º 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 outubro de 2022.

Ouvidoria da Administração Regional do Jardim Botânico