

Relatório de Gestão do 4º 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 4º 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 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

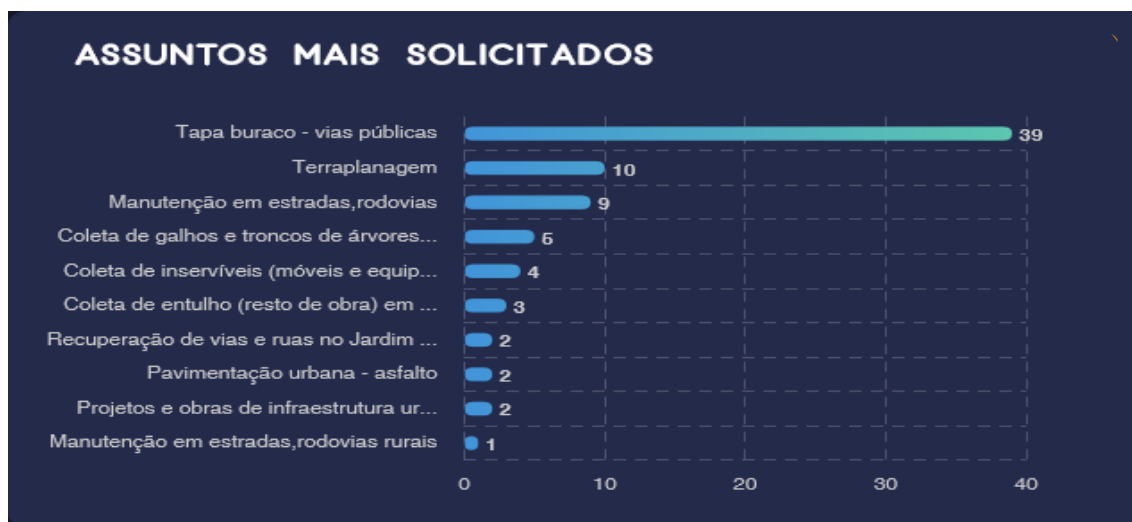
01/10/2022

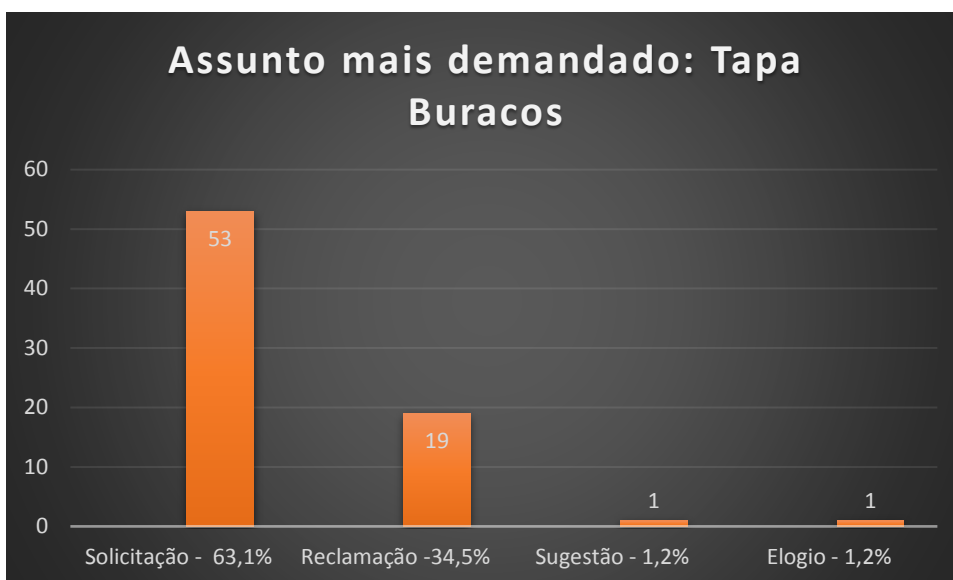
Data Final

31/12/2022

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, com um total de 41 manifestações, perfazendo cerca de 41% do total das manifestações. Este aumento se deu 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, precisando em algumas ocasiões, fazer um planejamento conjunto com outros órgãos do GDF, visando atender as demandas.



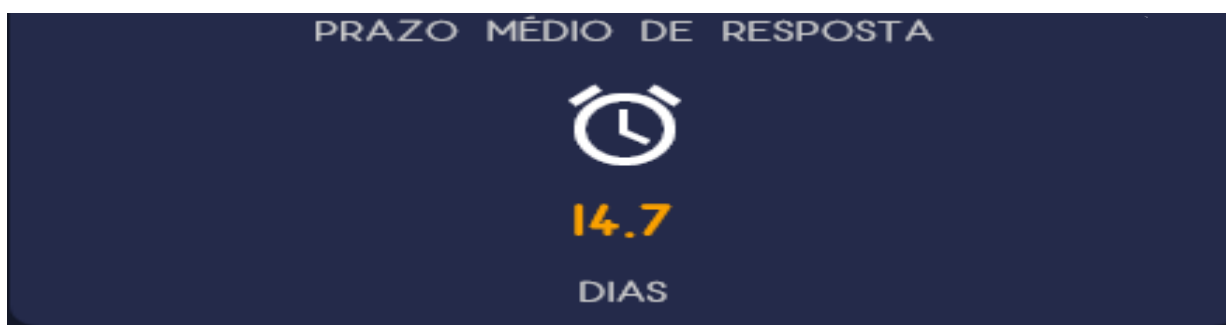


Ao analisarmos as 41 manifestações que tratam deste tema percebemos que 13, ou seja 33.3%, foram classificadas como reclamação, o que normalmente é de uma demanda onde o cidadão não teve sua primeira solicitação atendida ou o problema já persistiu por um tempo significativo. Isso só demonstra a necessidade 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. Normalmente após análise da manifestação por parte da Ouvidoria e a verificação se a demanda é de competência da Administração, a mesma é encaminhada à 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 14,7 dias**, o que demonstra o nosso compromisso em prestar um atendimento com eficiência e eficácia aos cidadãos.

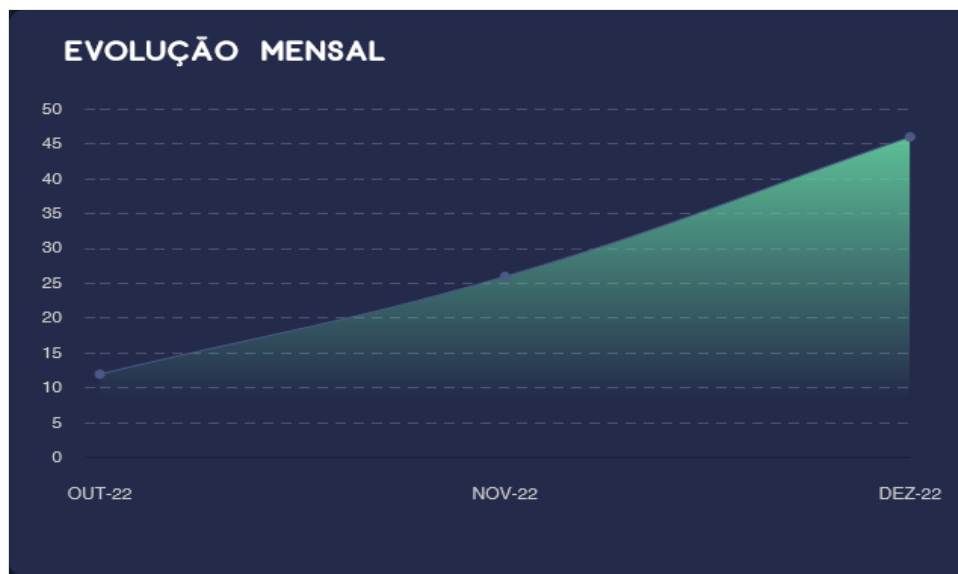




Visão Geral

Evolução mensal

84 manifestações registradas e 78 respondidas durante o 4º trimestre/2022



Durante este trimestre foram 78 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 anterior ficou abaixo de 20. Encerramos o ano com 305 manifestações registradas, um aumento de 37% em relação com ao ano de 2021, que encerrou com 230 manifestações. Acreditamos que as divulgações que temos feito em parceria com a Assessoria de Comunicação (Ascom), da Administração Regional, utilizando o perfil do “instagram” com publicações diárias e atualização 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, destacando os serviços que podem ser acessados pela comunidade através dos canais oficiais da Ouvidoria Geral do Governo do DF.

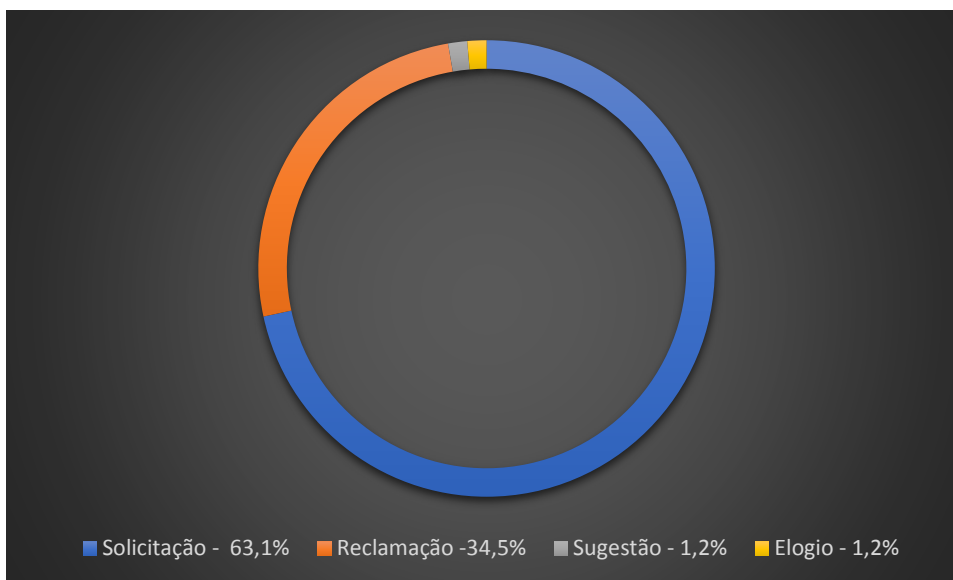
Classificação dos Assuntos

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.

84 manifestações

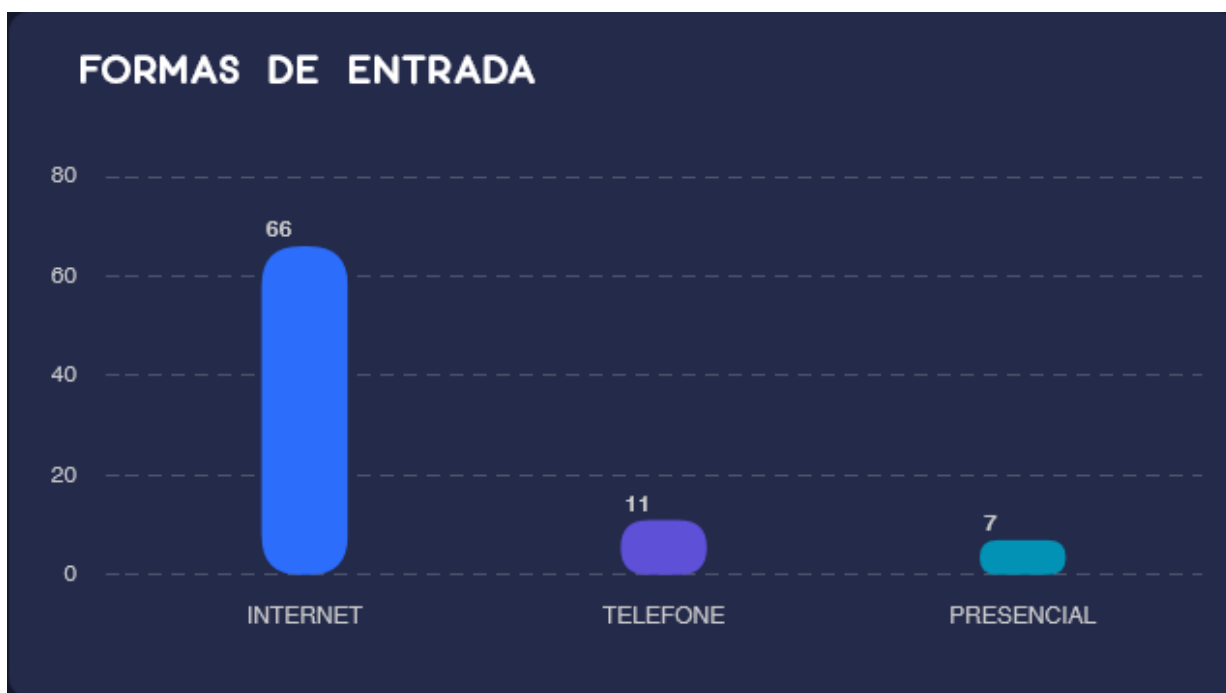


Percentual da Classificação dos Assuntos



O gráfico acima demonstra a forma como os assuntos das manifestações foram classificados e o percentual apresentado por cada uma delas ao longo do 4º trimestre de 2022. Ressaltamos que a maioria ainda está relacionada com a solicitação de serviços – 63,1%, 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.

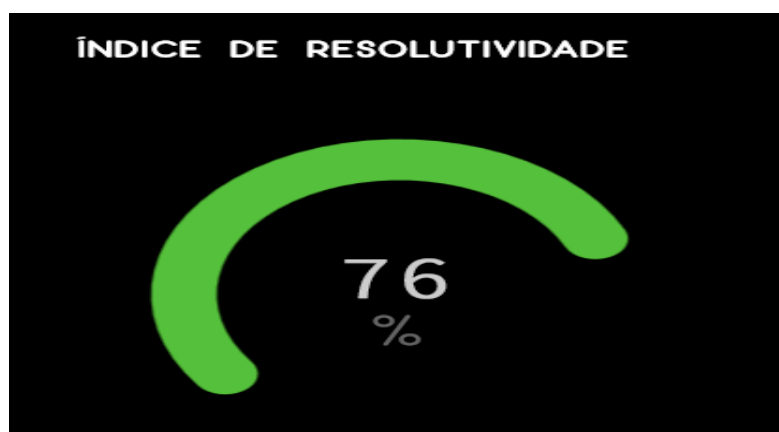
Forma de Entrada das Manifestações



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, que somam 66%. Durante este trimestre sete 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 quanto aos procedimentos e são 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

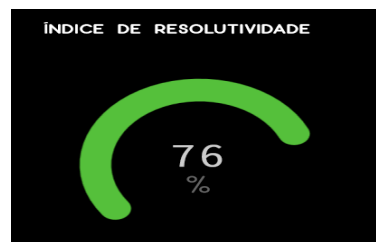
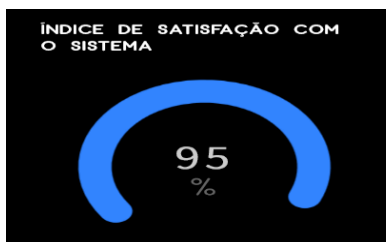
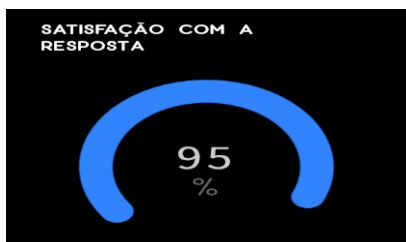
Manifestações Resolvidas	21	25%
Resolvidas após resposta complementar	01	1,2%
Manifestações não Resolvidas	08	9,5%
Manifestações Avaliadas	29	31,2%

Das 78 manifestações registradas e respondidas durante este trimestre, 29 foram avaliadas, perfazendo um total de 31,2% 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.

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.

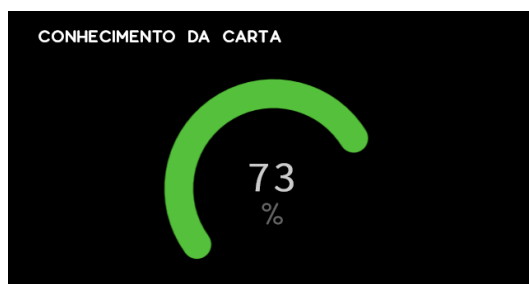
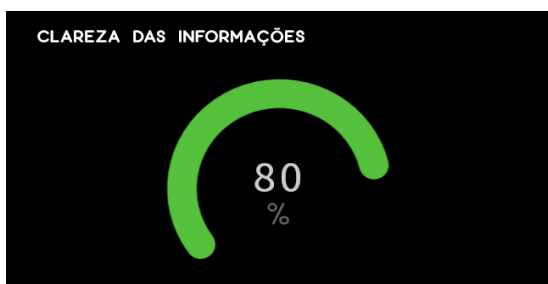
Como pode ser observado nos gráficos abaixo, a avaliação que os usuários fazem do atendimento que lhes é prestado, bem como do sistema de ouvidoria é bastante positiva ficando entre os percentuais de 100% a 95%. Importante destacar o índice de Qualidade das Respostas que subiu de 90% do trimestre anterior para 95% neste trimestre. Acreditamos ser fruto dos cursos de aperfeiçoamento profissional que contemplam esta temática, bem como da realização do pré e pós atendimento, conforme previsto em nosso Plano 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 80% dos Cidadãos que avaliaram a Carta de Serviço da Administração Regional do Jardim Botânico estão satisfeitos com a clareza das informações apresentadas e 73% dos cidadãos que fizeram a avaliação informaram que conhecem este instrumento de comunicação.



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

No 4º Trimestre de 2022 foi recebido e respondido dentro do prazo um total de 24 (vinte quatro) 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
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

Ação	Descrição	Resultado
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
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

Importante destacar as ações propostas no Plano de Ação, que tinham 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.

Estas foram ações que foram plenamente efetivadas durante a implementação do Plano de Ação e que podem ser identificadas no corpo deste relatório.

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 para ser o Presidente da Comissão Especial de Locação de imóvel.

Recomendações

No 4º trimestre de 2022, 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;

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, 16 de Janeiro de 2023.