

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DE OUVIDORIA – 2022

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 Anual 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, 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

01/01/2022



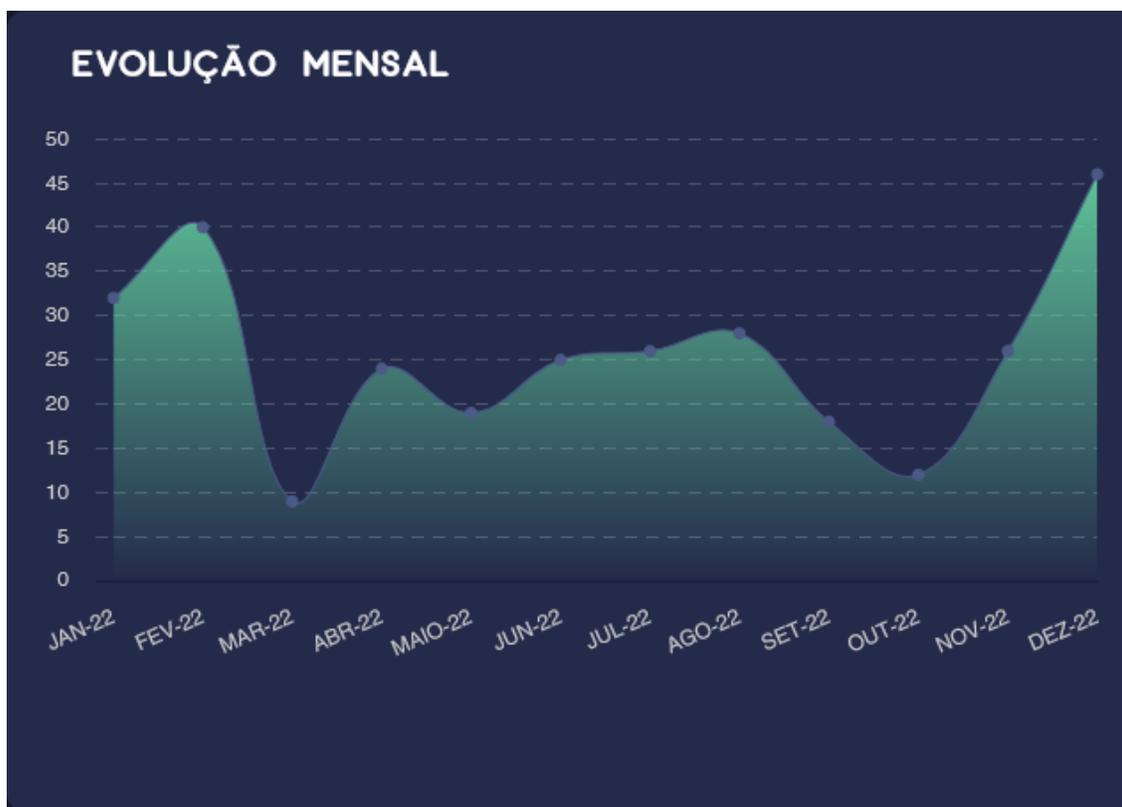
Data Final

31/12/2022

Demandas por Classificação

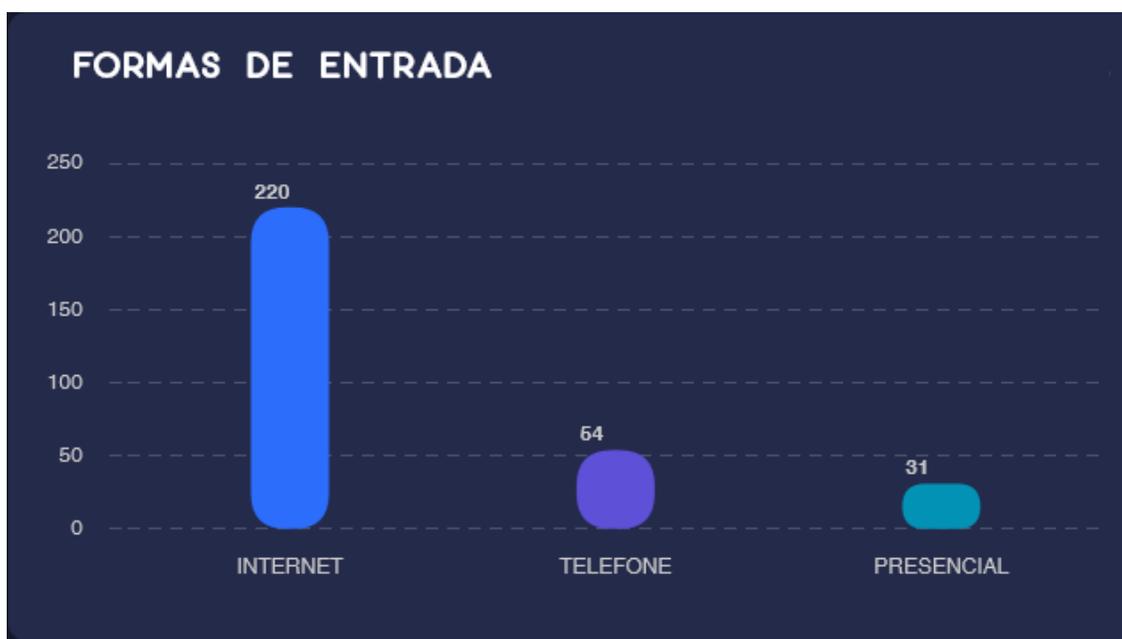


Conforme pode ser verificado no gráfico acima, durante o ano de 2022 foram recebidas 306 (trezentas e seis) manifestações por intermédio do Sistema de Ouvidoria do GDF, isso implica um aumento no número de manifestação atendidas por esta Ouvidoria de 25%. Creditamos este aumento as ações que foram propostas em nosso Plano de Ação, que tinham como principal objetivo aumentar o volume de manifestações registradas e recebidas. As ações foram implementadas com sucesso e o objetivo alcançado.



Para um melhor planejamento das ações e estratégias de atendimento aos cidadãos que se manifestam através do Sistema de Ouvidoria é importante atentar para os meses em que há um aumento considerável de manifestações, que são os meses de janeiro, fevereiro, novembro e dezembro. Pela análise das manifestações registradas nestes meses, percebemos que a maioria delas estão relacionadas com Tapa buracos e Manutenção de vias e rodovias, danificadas pelas chuvas que caem torrencialmente durante este período. Em janeiro, embora o número de manifestações ainda continue elevado, há uma diminuição, provavelmente devido ao período de férias, onde boa parte da população encontra-se viajando, ou mesmo porque muitos serviços foram executados e as vias ainda não sofreram danos significativos. Desta forma, se os setores envolvidos conseguirem fazer um planejamento conjunto com os órgãos que auxiliam a Administração, disponibilizando maquinários, insumos e recursos humanos, poderemos atender de forma eficiente e eficaz as solicitações dos cidadãos.

Manifestações

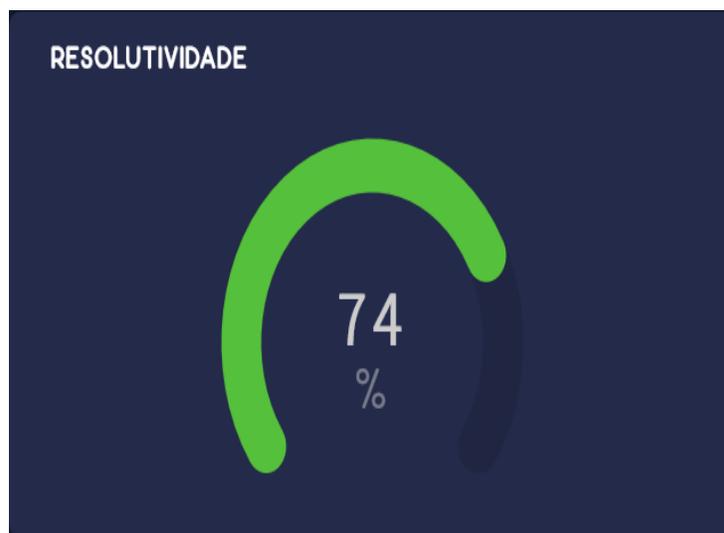


São três os canais oficiais de atendimento ao usuário do sistema de Ouvidoria: telefone 162, site participa.df.gov.br e de forma presencial em qualquer uma das Ouvidorias Seccionais do DF. A internet, pela facilidade oferecida, ainda é método mais utilizado pelos usuários. Durante este ano 31 usuários procuraram atendimento presencial, perfazendo um aumento de 55% em relação ao ano anterior. Creditamos esse aumento significativo ao arrefecimento da pandemia e a divulgação que a Ouvidoria em parceria com a Assessoria de Comunicação (Ascom) tem realizado. Os cidadãos que procuraram atendimento presencial foram prontamente atendidos pela ouvidoria seccional. Importante destacar que temos um número significativo de usuários que procuram atendimento pelos telefones da ouvidoria e pelo Whatsapp, nestes casos orientamos o cidadão a utilizar os canais oficiais e nos colocamos a disposição para auxiliá-lo, caso ele tenha alguma dificuldade durante o registro.

Índice de Resolutividade

No índice de Resolutividade é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida. Como foram registradas ao longo do ano de 2022, 306 manifestações e 141 foram avaliadas pelo cidadão, ou seja cerca de 46,3%. Houve, portanto, um aumento de 15,3% das manifestações avaliadas em relação ao ano de 2022, fruto das ações propostas e realizadas em nosso Plano de Ação, principalmente as voltadas para o pós atendimento que tem sido realizado por esta Ouvidoria, que procura contactar os cidadãos após o registro da resposta definitiva e após a resposta complementar, para sensibilizá-lo quanto a importância da Pesquisa de Satisfação para avaliação do atendimento prestado pela ouvidoria,

bem como o aprimoramento do sistema participa.df. No Plano de Ação de 2022, propomos além dos pós atendimento, um contato prévio com o cidadão logo após o recebimento de sua manifestação e encaminhamento para o setor responsável. Ressalto que quando o contato telefônico não é efetivado, é enviado um e-mail informando o cidadão que foi emitida uma resposta definitiva ou complementar, seguida do pedido para que seja efetivada a Pesquisa.



Dos cidadãos que realizaram a Pesquisa de Satisfação, 74% informaram que suas manifestações foram atendidas ou resolvidas, demonstrando um alto índice de resolutividade desta Administração Regional.

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS

As Ouvidorias têm prazos para responderem as demandas dos usuários do sistema. Estes prazos são estabelecidos na Lei nº 4.896/2012 e Instrução Normativa nº 01. Desta forma, temos 10 dias para enviar uma resposta preliminar, normalmente é uma informação de que a demanda foi recebida, encaminhada ao setor responsável e está em análise. E, 20 dias para enviar uma resposta definitiva. Caso a resposta definitiva não seja a execução do serviço ou o envio da informação solicitada, poderemos ainda enviar uma resposta complementar, não havendo prazo para este tipo de resposta.

Como pode ser verificado no gráfico abaixo, esta Ouvidoria Seccional respondeu 100% das manifestações dentro do prazo e o prazo médio das respostas foi de 13,3 dias.



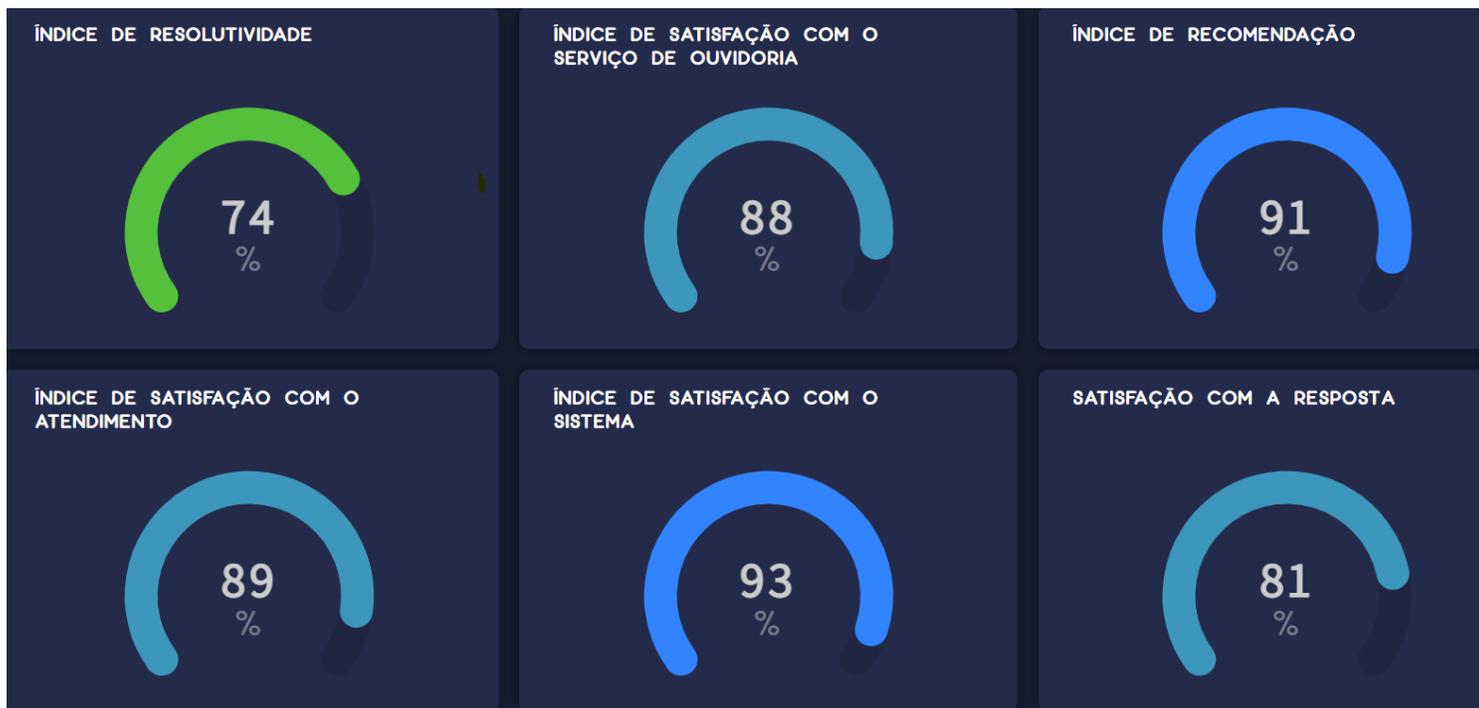
Assuntos mais Solicitados



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, pavimentação urbana e manutenção de estradas, que totalizaram 145 manifestações, perfazendo cerca de 47,5% do total das manifestações. Como já foi mencionado no relatório do 4º trimestre, isto se dá pelo fato das regiões do Tororó, Santa Prisca, Itaipu e São Gabriel e algumas áreas do Altiplano Leste, não terem suas vias asfaltadas, o que demanda constante manutenção por parte desta Administração. Outro fator que acarreta o aumento deste tipo de manifestações foram as fortes chuvas, que abriram muitos buracos no asfalto e danificaram muitas das estradas rurais e vias não urbanizadas no início e no final do ano de 2022. Para atender essas manifestações que foram recorrentes durante este trimestre, foram realizadas várias ações em parceria com a Novacap, DER, Programa GDF Presente, SLU, dentre outros, que deram suporte de equipamentos, máquinas, pessoal e de material. Conforme já foi mencionado neste Relatório, se os setores envolvidos conseguirem fazer um planejamento conjunto com os órgãos que auxiliam a Administração, poderemos atender de forma eficiente e eficaz as solicitações dos cidadãos.

Importante destacar 08 manifestações de elogio aos serviços prestados por esta Administração ou direcionados ao atendimento prestados pelos servidores, o que demonstra que estamos oferecendo um atendimento e um serviço de excelência para os cidadãos que realizaram a Pesquisa de Satisfação e retornaram ao sistema para registrar uma manifestação de elogio.

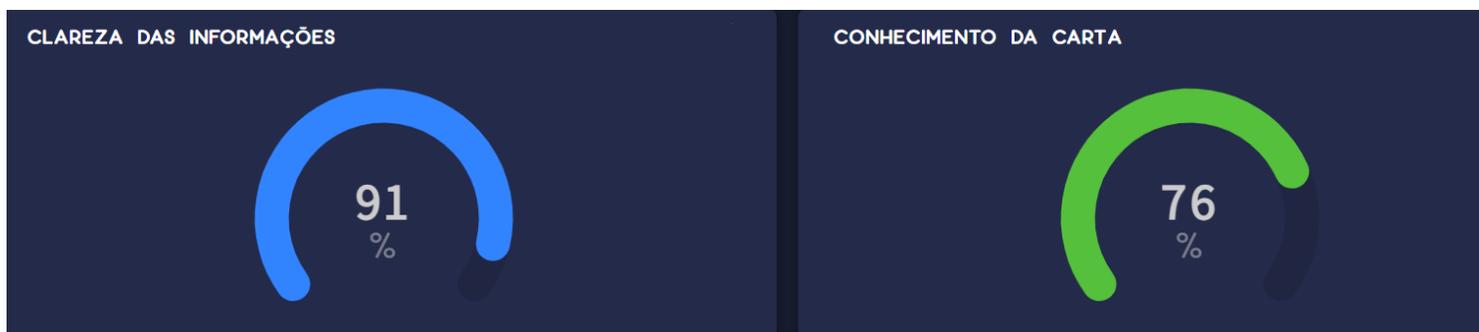
Pesquisa de Satisfação



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 acima, demonstram claramente que o Cidadão que utiliza o sistema participa.df, avalia que tanto o sistema, quanto os serviços prestados pela ouvidoria desta Administração tem um ótimo nível de avaliação.

Carta de Serviços da Administração Regional



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, o cidadão 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 participa.df. Os gráficos acima demonstram que 91% dos Cidadãos que avaliaram a Carta de Serviço da Administração Regional do Jardim Botânico estão satisfeitos com a clareza das informações apresentadas e 76% informaram que conhecem esse instrumento enriquecedor da cidadania.

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

Acesso à Informação

No ano de 2022 foram recebidas um total de 41 (quarenta e um) pedidos de informação por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC. Todos foram devidamente respondidos aos solicitantes. 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

LGPD

Durante o ano de 2022 não houve pedidos de informações relativas a Lei Geral de Proteção de Dados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Missão

Atuar com transparência, ética e isonomia, sendo um canal de comunicação da Administração Regional do Jardim Botânico com a sociedade, propondo melhorias contínuas, visando o aprimoramento institucional e garantindo a participação cidadã.

Visão

Consolidar-se como um órgão de alta confiabilidade e tornar-se uma referência dentre as Ouvidorias do setor público.

Valores

Transparência, eficiência, agilidade e, sobretudo, respeito ao cidadão que utiliza os serviços da Ouvidoria do Distrito Federal.

Estes são os nossos desafios e nossas ações são pautadas visando o cumprimento daquilo que por nós foi estabelecido.

Agradecemos a participação de cada Cidadão, bem como a colaboração das áreas demandadas da Administração Regional do Jardim Botânico, pois entendemos que é por intermédio da interação sociedade e governo e através da participação efetiva da comunidade que poderemos melhorar a prestação dos serviços públicos.

Concluimos este Relatório deixando registrado cada um dos 08 elogios recebidos através dos canais de ouvidoria, pois são manifestações como estas que nos motivam a continuar exercendo nossa função de **servidor público** com dedicação, equidade, transparência e sobretudo respeito ao cidadão que procura a Ouvidoria no intuito de ter suas solicitações e reclamações, pedidos de informações e denúncias, atendidas.

MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS ANO DE 2022

Fui atendida pelo sr. Carlos. Além da atenção em ouvir minha solicitação, o atendimento foi transparente. Em nenhum momento me senti enganada ou iludida com falsas promessas. Tudo transcorreu exatamente como o sr. Carlos me orientou. Outra coisa interessante, foi que o sr. Carlos me incentivou a entrar no sítio da Ouvidoria, explicou com muita paciência como entrar e realizar minhas manifestações. Foi bem esclarecedor e estou tentando divulgar para o máximo de amigos moradores do Jardim Botânico. Muito obrigada

“Cidadão elogia o atendimento acolhedor prestado por Rafaela Giodarno que trabalha na Administração do Jardim Botânico onde foi solicitar permissão para seu carrinho de cachorro quente”.

“Agradeço aos Chefes Sr. José Bomfim e ao Sr. Angelo da Suma, também à sua equipe fizeram todo o recolhimento de entulho que foi descartado em via pública. Foram rápidos atenciosos e prestativos desde a manifestação até a finalização do serviço. Tive total acesso as informações ao procedimento e os contatos dos Chefes. Nós da Chácara Santa Isabel, Metalúrgica Borille deixamos nosso registro de total agradecimento pelo impecável trabalho”.

“Agradeço ao senhor Carlos (Ouvidoria/Administração do Jardim Botânico) a atenção que tem dado as minhas demandas encaminhadas visando melhorias dos espaços próximos ao Condomínio San Diego (RA JB)”.

“Agradeço também a forma polida que me atendeu, quando conversamos por telefone”.

“Agradecimento

Retirada de "montanhas" de entulhos que estavam na área atrás do Polo Verde/Feira do Produtor - próximo à avenida comercial do Condomínio San Diego”.

“Quero agradecer a coleta de Inservíveis que houve no bairro realizada pela Administração do Jardim Botânico, essas ações ajudam no combate ao mosquito da dengue e deixam nosso bairro mais limpo! Obrigado a todos os envolvidos!”.

“Venho em nome da comunidade no Manguelral agradecer a coleta de inservíveis realizada com a coordenação da Administração do Jardim Botânico e apoio da NOVACAP. Agradecer a todos os envolvidos e em especial na pessoa da Rosilene gerente substituta da GEMAC da Adm. Jardim Botânico”.

Esse serviço é muito importante pois elimina possíveis pontos de acumulo de água que facilita o criatório do mosquito da dengue e deixa nosso bairro com aspecto de limpeza!

Meu muito obrigado”.

“Quero agradecer o atendimento da servidora Rose, da diretoria de obras, uma servidora gentil e atenciosa, solicito que meu agradecimento seja transmitido para a referida servidora e sua equipe. Obrigada!”.

Carlos José Lima Viana
Chefe de Ouvidoria
Administração Regional do Jardim Botânico
Janeiro/2023