

Relatório de Gestão do 1º 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 1º 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

01/01/2022

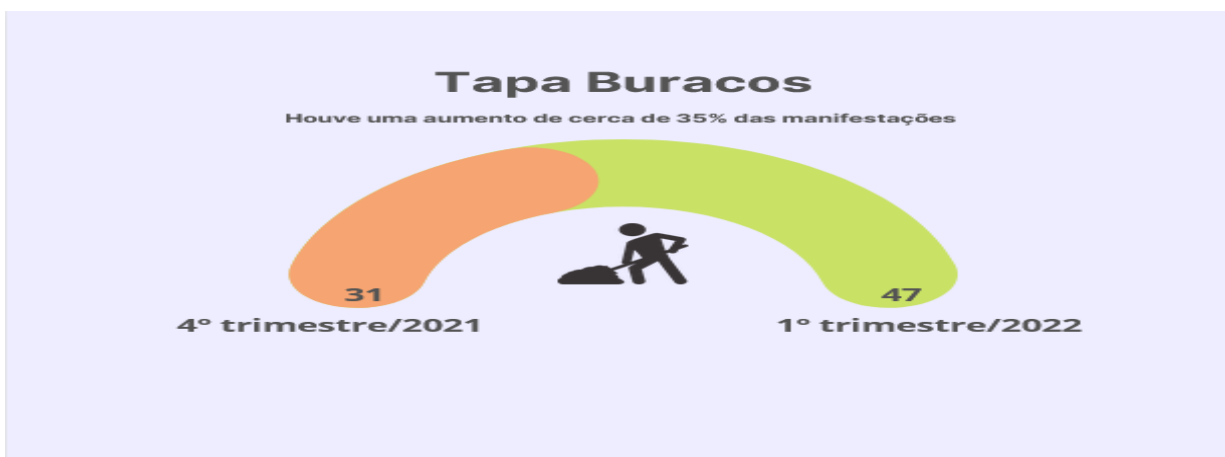
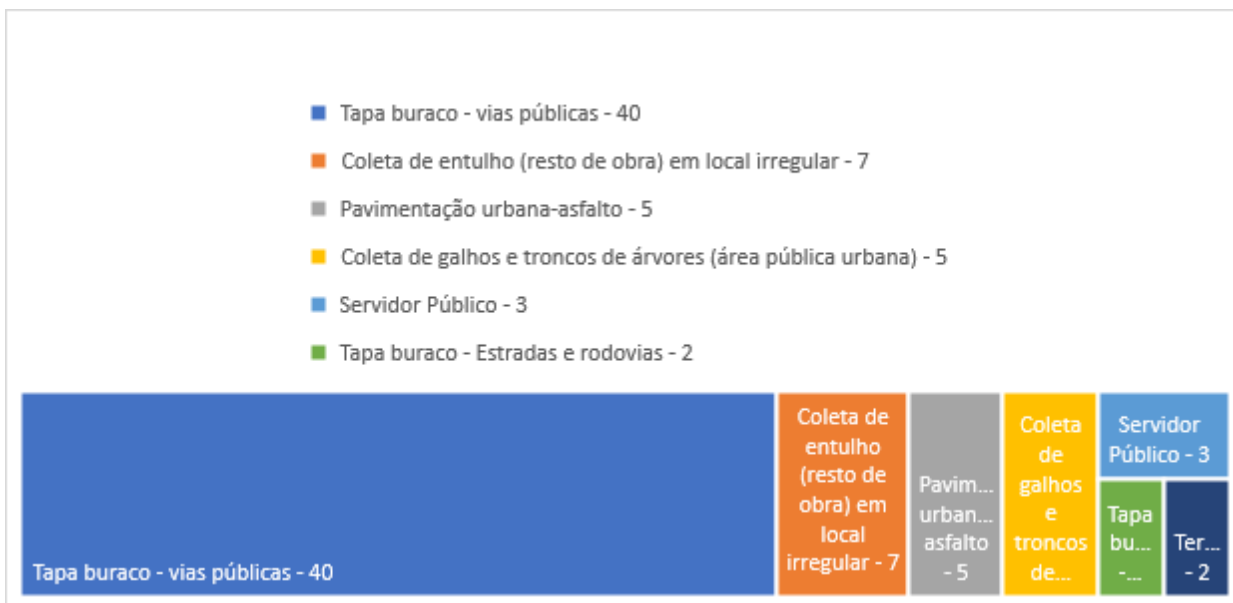
Data Final

31/03/2022

Administração Regional do Jardim Botânico - RA XXVII
Produtividade

Manifestações Registradas	41
Respostas Definitivas	90
Respostas Complementares	10
Respostas Preliminares	70
Trâmites	31
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/01/2022 a 01/03/2022

Assuntos mais solicitados



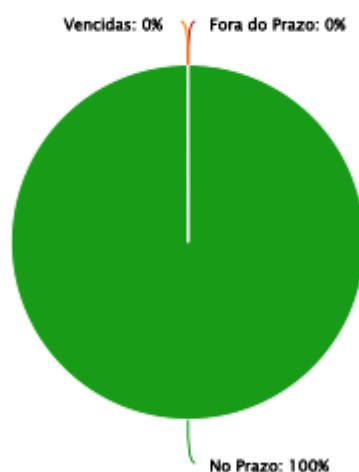
Dentre os assuntos mais demandados destacam-se o serviço de tapa buraco – manutenção de vias públicas, assunto que está relacionado com a Pavimentação urbana-asfalto, que totalizaram 47 manifestações, perfazendo cerca de 60% do total das manifestações. Como já foi mencionado no relatório anterior, isto 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. Outro fator que acarretou o aumento deste tipo de manifestações foram as fortes chuvas, que abrem muitos buracos no asfalto e danificou muitas das estradas rurais e vias não urbanizadas. Outro fator preponderante, foi o encerramento do contrato junto a NOVACAP, que previa o fornecimento de maquinário para execução dos serviços. A falta de máquinas, material e mão de obra impediu os setores responsáveis de executarem os serviços e isto gerou uma série de manifestações. Para atender essas manifestações que foram recorrentes durante este trimestre, está sendo feito um planejamento de ações em parceria com a Novacap, DER e Programa GDF Presente, que deram suporte de equipamentos, máquinas, pessoal e de material.

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

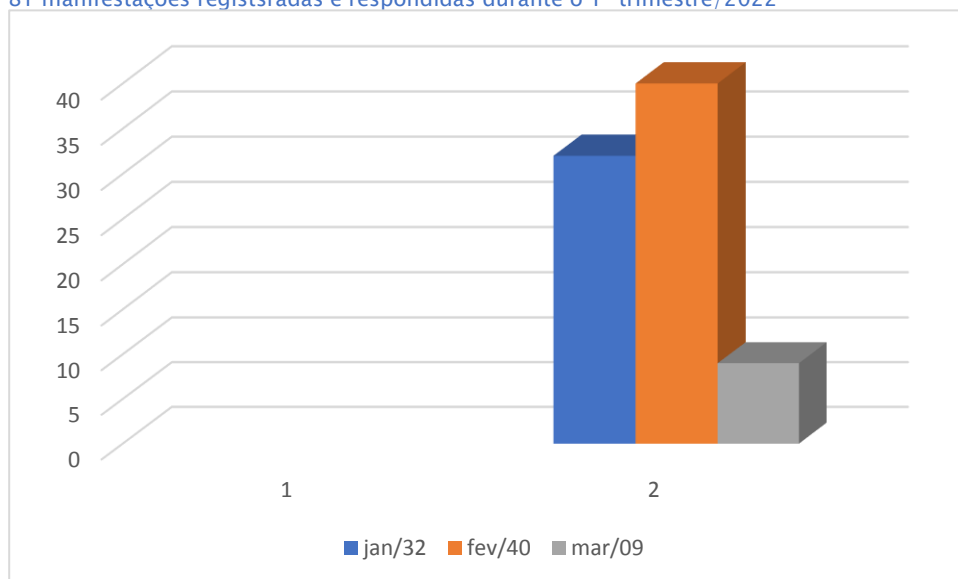
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Visão Geral

Evolução mensal

81 manifestações registradas e respondidas durante o 1º trimestre/2022



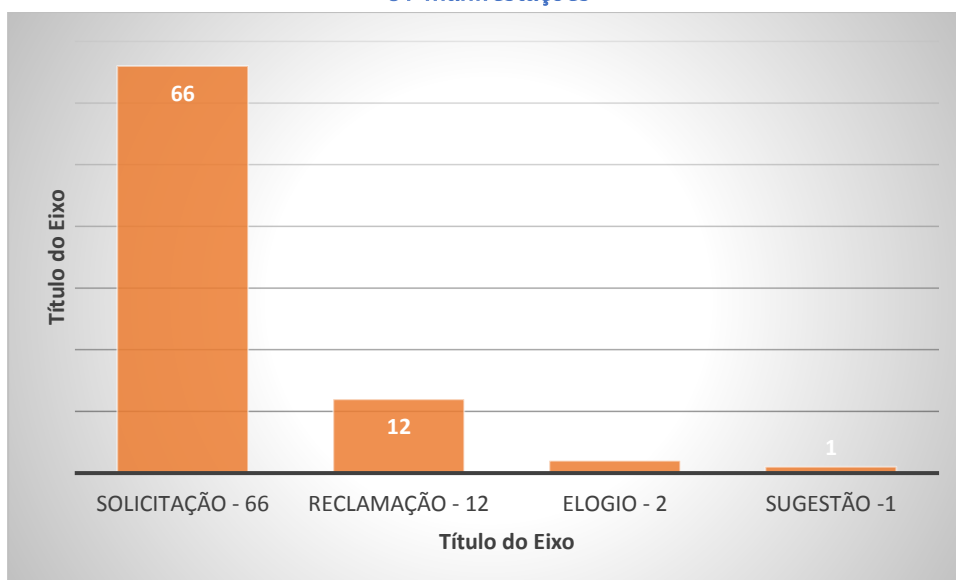
Durante este trimestre foram 81 manifestações registradas e respondidas. Destas manifestações 77 foram respondidas de forma definitiva e 4 destas respostas foram complementadas com mais informações acerca da solicitação. Normalmente as respostas complementares são registradas quando a execução do serviço 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 conseguimos alcançar 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.

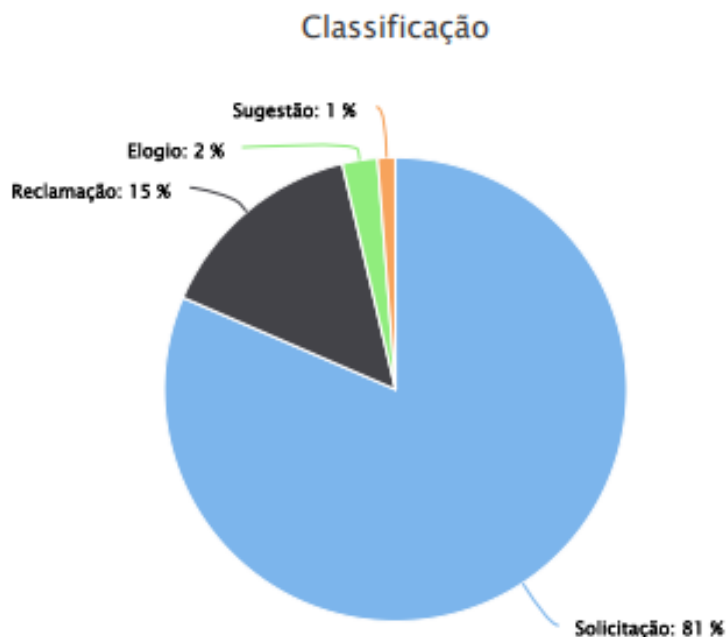
Classificação dos Assuntos

Os assuntos são classificados conforme indicados pelo cidadão, quando do registro de suas manifestações. As solicitações de serviços ainda é 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. Durante este trimestre não houve um manifestações de denúncias e pedidos de informação

81 manifestações

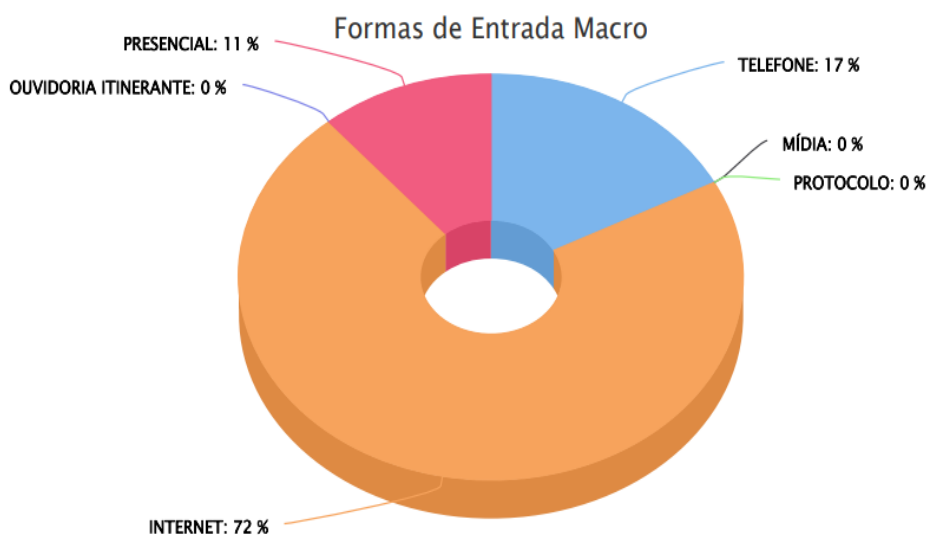


Percentual da Classificação dos Assuntos



O gráfico acima demonstra a forma como os assuntos das manifestações foram classificados e o percentual apresentado por cada uma delas ao longo do 1º trimestre de 2022. Ressaltamos que a grande maioria ainda está relacionada com a solicitação de serviços – 81%, 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 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. Durante este trimestre, com o arrefecimento da pandemia, oito 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	24	30%
Resolvidas após resposta complementar	03	04%
Manifestações não Resolvidas	08	10%
Manifestações não resolvidas após resposta complementar	01	01%
Manifestações Avaliadas	36	45%

Das 81 manifestações registradas durante este trimestre apenas 36 foram avaliadas, perfazendo um total de 45% 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.

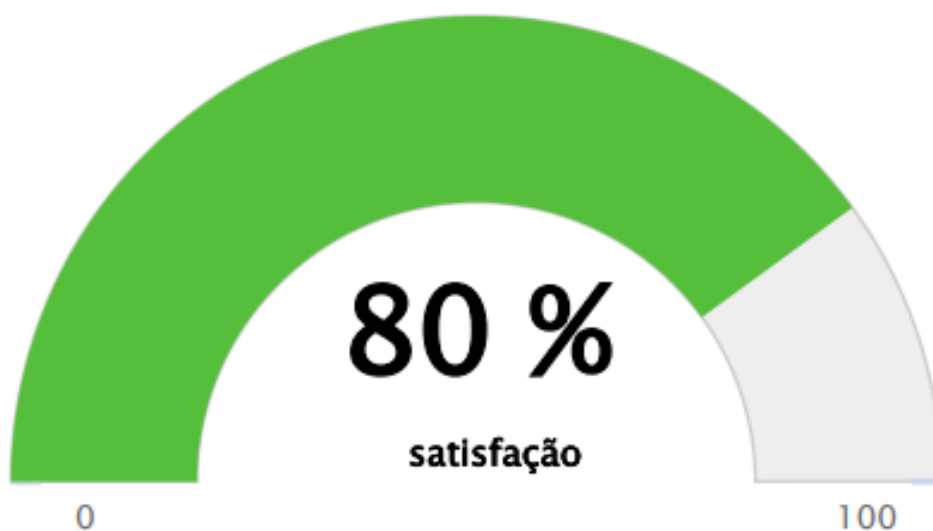
Pesquisa de Satisfação

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 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 80% a 88%. O único índice, que ficou abaixo destes percentuais foi o de Qualidade da Resposta que ficou em 72%, muito provavelmente porque o cidadão que não tem sua solicitação resolvida, não avalie os motivos apresentados na resposta que impediram a execução do serviço solicitado.

Importante destacar que os percentuais de avaliação que se faz desta Ouvidoria Seccional estão acima das metas apresentadas no Plano Anual da Rede Sigo.

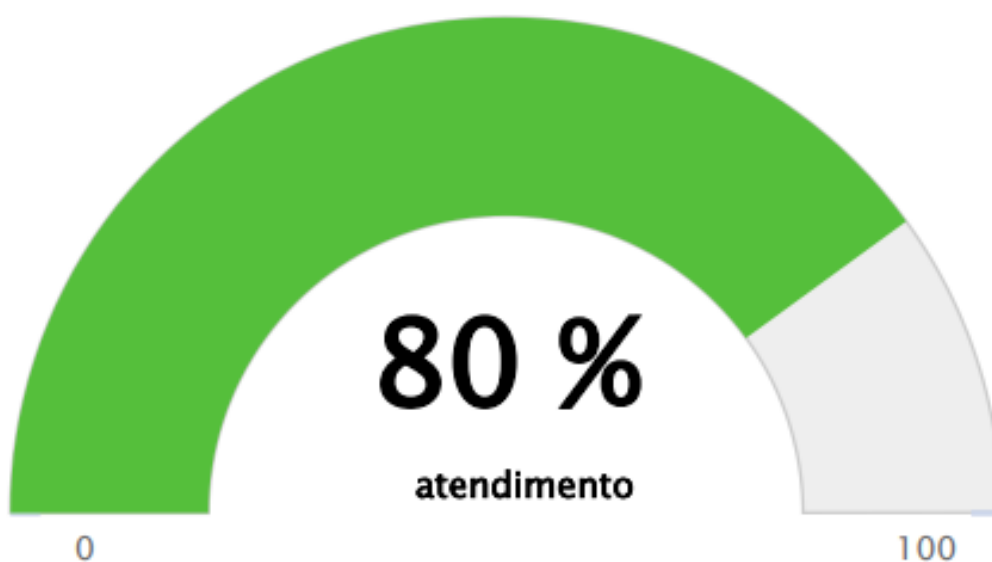
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



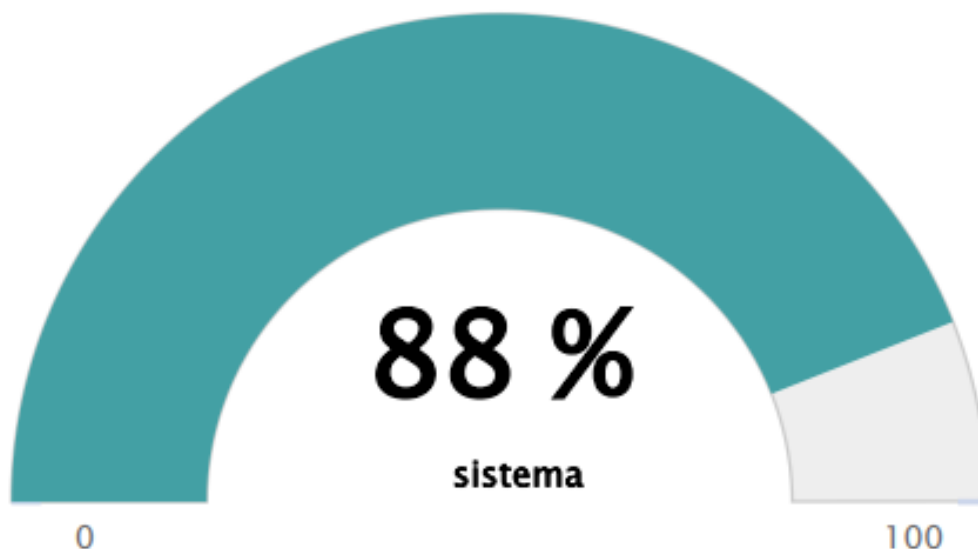
Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria



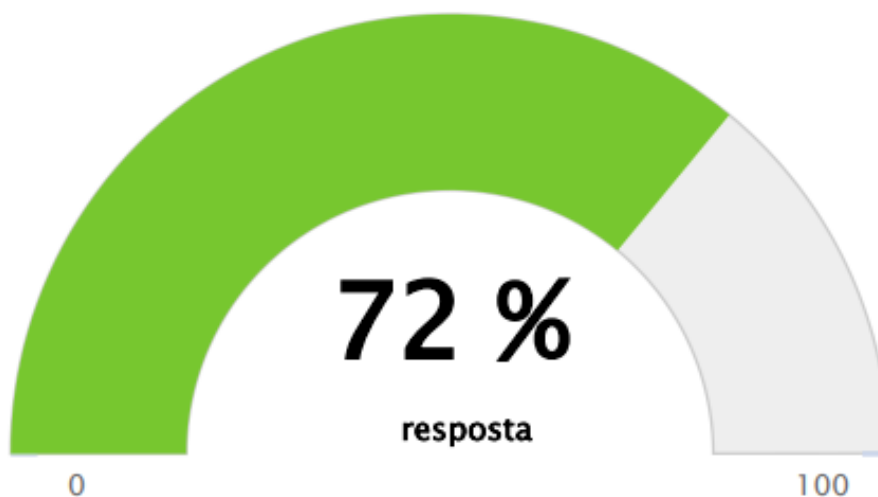
Índice de Satisfação com o Atendimento de Ouvidoria



Índice de Satisfação com o Sistema de Ouvidoria



Índice de Satisfação com a resposta do Serviço de Ouvidoria



Carta de Serviço ao Cidadão

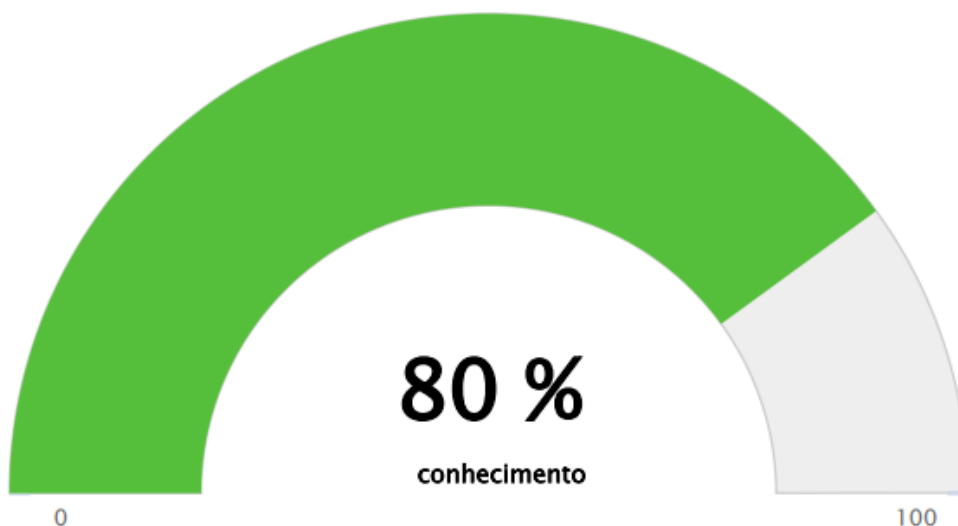
Carta de Serviços ao cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontra informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital. Bem informado, você poderá avaliar 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 os Cidadãos que avaliaram a Carta de Serviço da Administração Regional do Jardim Botânico estão totalmente satisfeitos com a clareza das informações apresentadas e 80 % 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 1º Trimestre de 2022 foram recebidos e respondidos 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

Durante este trimestre não houve pedidos de informações relativas a Lei Geral de Proteção de Dados.

Considerações finais

Após analisarmos as informações apresentadas por este Relatório, sugerimos que a Coordenação responsável pela execução dos serviços de tapa buracos e manutenção de vias, faça um planejamento para executar os serviços que não foram realizados em função da falta de maquinário, recursos materiais e humanos, começando pelos processos que possuem mais de uma manifestação solicitando o mesmo serviço e as manifestações mais antigas.

Importante salientar que estamos nos aproximando do período de estiagem. Este período, conforme análise de relatórios anteriores, gera muitas manifestações que solicitam caminhão pipa, roçagem de vegetação que ficam as margens da rodovia e que provocam queimadas e conseqüentemente acidentes e terraplanagem de vias não asfaltadas, por este motivo seria importante que fosse feito um planejamento em parceria com os órgãos que fornecem esse material, afim de nos anteciparmos e atendermos melhor a nossa comunidade.

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, 15 de julho de 2022.

Ouvidoria da Administração Regional do Jardim Botânico