

EM PLANALTA, VOCE TEM VOZ!



RELATÓRIO ²⁰₂₂ TRIMESTRAL

ABRIL - JUNHO

162

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

The logo area includes a yellow square with an '@' symbol, a blue square with a telephone handset icon, and a green square with a person icon. The number '162' is positioned to the left of the person icon.

Governador do Distrito Federal: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional de Planaltina: Antônio Célio Rodrigues Pimentel

Equipe:

- Sidele de Jesus Silveira
- Belmira Flores Machado
- Sintia Ameida de Oliveira
- Pedro Eduardo Neres Leão (Menor Aprendiz)

Período de 01/04/2022 a 30/06/2022



APRESENTAÇÃO:

A Ouvidoria é um espaço para você, cidadão(ã), se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados, seu principal objetivo é efetivar o disposto no artigo 37, § 3º da Constituição Federal, que estabelece as formas de participação do usuário na administração pública. Assim, o cidadão poderá registrar manifestações para solicitações / reclamações / elogios / sugestões e denúncias. Desse modo, proporcionamos a participação conjunta da comunidade e órgãos, na promoção da democracia participativa, e, na qualidade dos serviços, da formação de confiança e colaboração mútua.

A Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina conta com instalações próprias, visando o atendimento individualizado das demandas dos manifestantes. Ademais, como o esperado, a Ouvidoria fica próxima à entrada do prédio, em local de fácil acesso e visibilidade.

CANAIS DE OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

Ligue 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

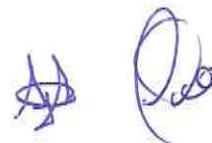
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

Atendimento presencial

Contamos com a sala n.º 02, exclusiva, na Administração Regional de Planaltina para atendê-lo.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h e das 13h às 17h.



A Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina – RA VI, em obediência ao Art. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências das Ouvidorias Seccionais, bem como o disposto no artigo 9º da Lei 4.896/2012: – Cabe às ouvidorias seccionais: VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria, sendo assim apresentamos o Relatório referente ao 2º trimestre de 2022, no qual constam informações resumida sobre as manifestações registradas no Sistema de Gestão – SIGO/DF, e no Sistema e-SIC, Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão.

As manifestações do 2º trimestre obtiveram as seguintes disposições nas formas de entrada comparando com o mesmo trimestre do ano de 2021:

Formas de entrada	Presencial	Internet	162	total
2022	131	114	47	292
2021	111	111	44	266



Abril: 113
Mai: 115
Junho: 64

DADOS ESTATÍSTICOS:

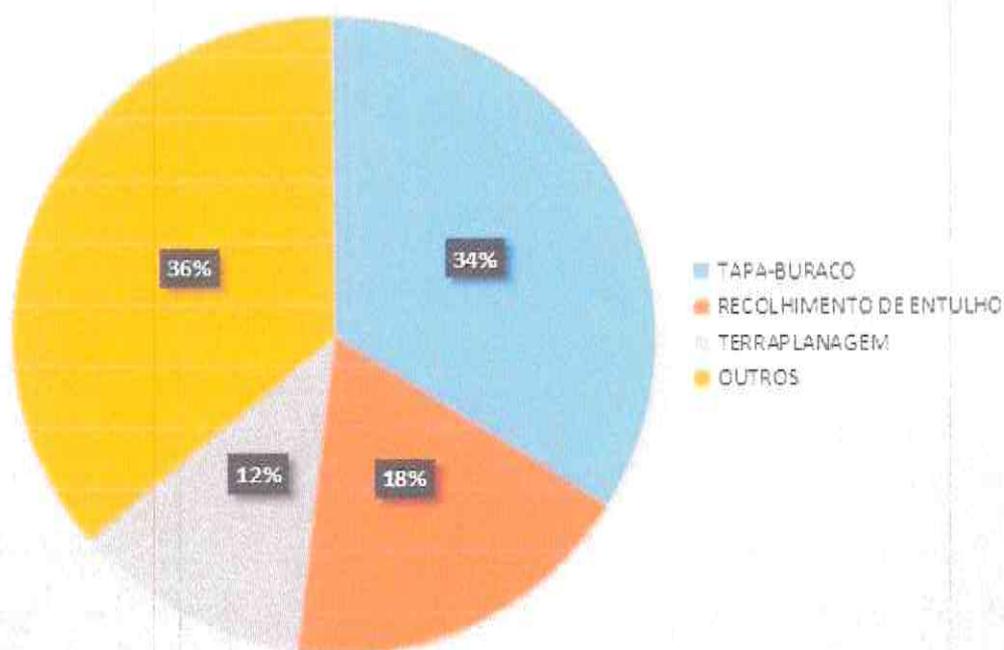
Analisando o período de Abril a junho de 2022, tivemos na Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina 292 manifestações registradas no sistema OUV, um crescimento de 10% se comparada com os registros do mesmo período de 2021 que foram 266. As manifestações dividem-se em elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias, vamos aos números:



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O assunto presente na maior parte das manifestações na ouvidoria de Planaltina no período analisado foi o Tapa Buraco, seguido de Coleta de Entulho e Terraplanagem, vamos ao gráfico e aos números

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

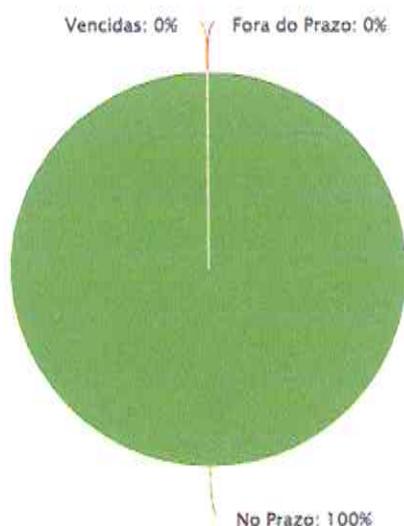


Assunto	Quantidade	Porcentagem	Tipologia			
			Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão
Tapa Buraco	82	34%	61	20	01	00
Coleta de Entulho	42	18%	38	04	00	00
Terraplanagem	29	12%	25	04	00	00

PRAZOS

Quanto aos prazos, conforme prevê o Decreto nº 36.462/2015, que dispõe sobre o sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, a Ouvidoria terá o prazo de até 10 dias para encaminhar ao solicitante uma RESPOSTA PRELIMINAR, Informando ao mesmo, as primeiras providências adotadas. Após esse prazo, o órgão responsável terá o prazo de 20 dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante e encaminhar através da RESPOSTA DEFINITIVA. O prazo médio de resposta no período analisado TOTALMENTE POSITIVO tendo 100% das manifestações respondidas dentro dos prazos, mostrando assim uma melhora significativa nesse índice, onde alcançamos a diminuição no índice das manifestações respondidas fora do prazo de 02% no mesmo período de 2021 para 0% em 2022.

I Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



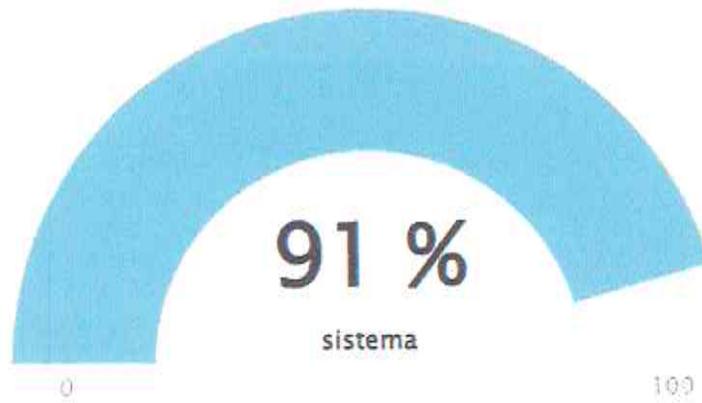
Incidentes de Satisfação

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão, nós da Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina, preocupados em melhorar dos índices de satisfação do cidadão, com o atendimento, resposta e com o sistema de ouvidoria, implantamos uma política de Pós atendimento no intuito de aumentar o número de manifestações qualificadas, fazendo um contato com o solicitante através do telefone e whatsapp, orientando e repassando um Passo a Passo, um pequeno vídeo, onde auxilia o cidadão na qualificação de sua demanda, convém ressaltar que mesmo com esses procedimentos, muitas vezes o manifestante possui resistência em responder às pesquisas de satisfação, por dificuldade quanto ao acesso, seja pela não habitualidade em acessar os seus emails, seja pelo próprio sistema, Desse modo, os dados podem não possuir total correspondência com a realidade, devido à baixa participação na pesquisa. Mesmo diante dessa dificuldade os índices estão acima da meta estabelecidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal e acima da meta estabelecida por nós em nosso Plano de Ação.

Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Índice de Recomendação



[Handwritten signatures]

Resolutividade

O índice de resolutividade mede a capacidade de resolução ou finalização de um processo. A Administração Regional de Planaltina possui o objetivo de oferecer aos manifestantes a resolução de suas demandas, preservando, sobretudo, os interesses e princípios da Administração Pública. Cabe ressaltar que, em alguns casos, essa taxa depende da atuação de outros órgãos, já que por vezes é necessário a execução de serviço ou fornecimento de material por outro setor e dependemos do próprio usuário responder a pesquisa.

Nesse índice o resultado foi satisfatório se comparado com a meta da Rede Sigo, sendo 4% superiores ao obtido no último relatório trimestral.

Resolutividade



(Assinaturas manuscritas em azul)

Projetos e práticas contidos no Plano de Ação de 2022:

1- Projeto Tapa Buraco:

A ação mais demandada junto a Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina está diretamente ligada aos serviços de Tapa-buraco, chegando a 33,5% no ano de 2021. A malha rodoviária da nossa cidade, juntamente com quantidade de bairros asfaltados em nossa comunidade, faz com que esse serviço seja extremamente demandado em nossos canais de comunicação. Sobretudo, quando falamos no nosso serviço de ouvidoria.

O projeto tapa-buracos em nossa cidade buscando diminuir os transtornos sofridos em nossa comunidade em função do processo natural que leva a deterioração da rede viária com o tráfego de veículos e sobretudo com acúmulo de águas pluviais sobre as ruas. Também, trabalhamos na comunidade os conceitos de sustentabilidade ambiental, bem como foi realizada campanhas educativa para comunidade, informando quanto ao desgaste do asfalto em virtude do descarte inadequado de "águas servidas" por essa mesma comunidade, o que favorece a deterioração da malha asfáltica. Com o objetivo de melhorar o tempo de resposta entre a demanda por serviços de "Tapa-buraco" e a efetiva, realização das ações nos diversos locais de nossa cidade, desenvolver na comunidade uma conscientização sobre o descarte de "águas servidas" diretamente nas ruas da nossa cidade e manter o índice de resolutividade, assunto Tapa-buraco, sempre acima dos 75% alcançados em 2021.







Equipe da Administração conversando com os moradores da Estância Planaltina

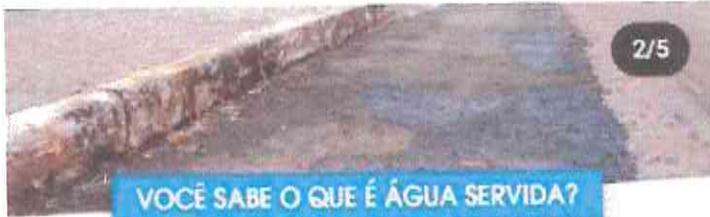


Informando e conscientizando a população do bairro para que não jogue água na rua na próxima semana, para que o trabalho de tapa-buraco seja realizado

ÁGUA E SABÃO, BURACO NO CHÃO!



Administração Regional
de Curitiba



Água servida, são as águas provenientes do esgoto doméstico, empresarial ou industrial, derivadas de banhos, vasos sanitários, cozinha, tanques, máquinas de lava louças e roupas, lavagem de automóveis, e todo tipo de água residual que tenha sido utilizada para limpeza e cujo reaproveitamento necessita tratamento apropriado.

O descarte de água servida na rua, além de ilegal, representa muitos perigos para a saúde do morador e prejuízos para os cofres públicos. Ou seja: água suja.

Administração Regional
de Curitiba



2- Projeto Recolhimento de Entulho: Projeto não iniciado

Práticas

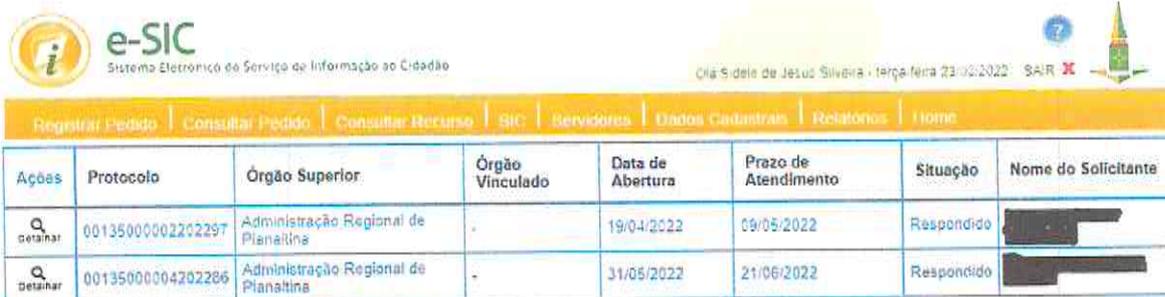
Inicialmente, nesse trimestre, é apresentada um total de 292 manifestações recebidas por essa Seccional, bem como sua classificação (solicitação, reclamação, sugestão, elogio, informação e denúncia.) Em seguida é apresentado os 03 assuntos mais solicitados, abordamos também o índice de cumprimento de prazo de resposta da ouvidoria da Administração Regional de Planaltina. Por fim, os índices de resolutividade e satisfação com a ouvidoria.

- 1- Adotamos também duas frentes, para uma melhora no atendimento e pós atendimento nas manifestações de Ouvidoria e qualificação da Chefe de Ouvidoria dessa RA
- Contato de forma mais direta, através de telefone e WhatsApp, com o usuário do Sistema de Ouvidoria, com o objetivo de estreitar a relação entre a administração pública e o cidadão, solucionando possíveis dúvidas sobre sua demanda, local do fato e pós atendimento, orientando também, esse cidadão, quanto a resposta na pesquisa de satisfação no sistema.
- Reuniões mensais, juntamente com os setores estratégicos (Gabinete, COLON, GEOMAC e todo corpo do Parque de Serviços) com a finalidade de melhora da gestão das demandas dessa RA oriunda do Sistema de Ouvidoria, envolvendo os servidores desses setores e assim personalizando o atendimento do cidadão, estreitando os laços dessa Administração Regional com o contribuinte, levando assim uma humanização nesse trabalho.
- Cursos promovidos pela Escola de Governo (EGOV), onde tivemos a participação da chefe de Ouvidoria dessa RA:

- Capacitação para membros das Câmaras Regionais de Conciliação e Convivência Urbana (Crcon)
- Formação em Ouvidoria
- Transparência, ética e Controle Social
- Comunicação no Ambiente de Ouvidoria
- Relatórios de Ouvidoria
- Linguagem Simples
- Atendimento em Ouvidoria (Casos Complexos)
- Gestão de Conflitos e Resolução Consensual na Administração Pública
- Linguagem Simples
- Atendimento Inclusivo e Acessível em Ouvidoria
- Análise da Denúncia
- Planejamento em Ouvidoria
- Assédio na Administração Pública

Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

Cabe as Ouvidorias também garantir o acesso a informações previsto na LAI (Lei de Acesso a Informação) através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), o sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades, O sistema funciona como porta de entrada única para os pedidos de informação, a fim de organizar e facilitar o processo, tanto para o cidadão quanto para a Administração Pública. No período de 01 de Abril de 2022 a 30 de Junho de 2022 foi solicitado 02 pedidos de informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão– e-Sic, sendo esses respondido dentro do prazo legal.



The screenshot shows the e-SIC system interface. At the top, there is a navigation bar with the following menu items: Registrar Pedido, Consultar Pedido, Consultar Recurso, SIC, Servidores, Dados Cadastrais, Relatórios, and Home. The main content area displays a table with the following columns: Ações, Protocolo, Órgão Superior, Órgão Vinculado, Data de Abertura, Prazo de Atendimento, Situação, and Nome do Solicitante. Two rows of data are visible, both with the status 'Respondido'.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
	0013500002202297	Administração Regional de Planaltina	-	19/04/2022	09/05/2022	Respondido	[REDACTED]
	0013500004202286	Administração Regional de Planaltina	-	31/05/2022	21/06/2022	Respondido	[REDACTED]

CONCLUSÃO

A partir dos apontamentos do presente relatório, que analisa o período de 1º de abril à 30 de junho de 2022, cabe ressaltar o aumento percentual em alguns pontos quanto comparado ao relatório do 2º trimestre de 2021, principalmente no que diz respeito ao número de solicitações e prazo de resposta, os quais demonstram melhoras significativas como demonstram os gráficos acima mencionados.

Relatamos ainda que foi iniciado a pratica o projeto Tapa Buraco com a finalidade de conscientização da população quanto ao uso correto das águas de uso em máquinas de lavar, lavagem de garagens e etc, para que se evite recorrente buracos nos asfaltos da cidade, trabalhando na comunidade os conceitos de sustentabilidade ambiental, bem como realizar campanhas educativa para comunidade, informando quanto ao desgaste do asfalto em virtude do descarte inadequado de "águas servidas", Bem como foi incluído novas práticas, citadas nesse relatório para aprimoramento do trabalho dessa administração regional. Esperamos para os próximos trimestres, com a implantação do Projeto Recolhimento de Entulho e mais tempo com a pratica do projeto tapa buraco uma satisfação maior por parte dos usuários do sistema.

