

EM PLANALTA, VOCE TEM VOZ!



RELATÓRIO ²⁰₂₂ TRIMESTRAL

JULHO - SETEMBRO

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

Governador do Distrito Federal: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

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 01/07/2022 a 30/09/2022



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.

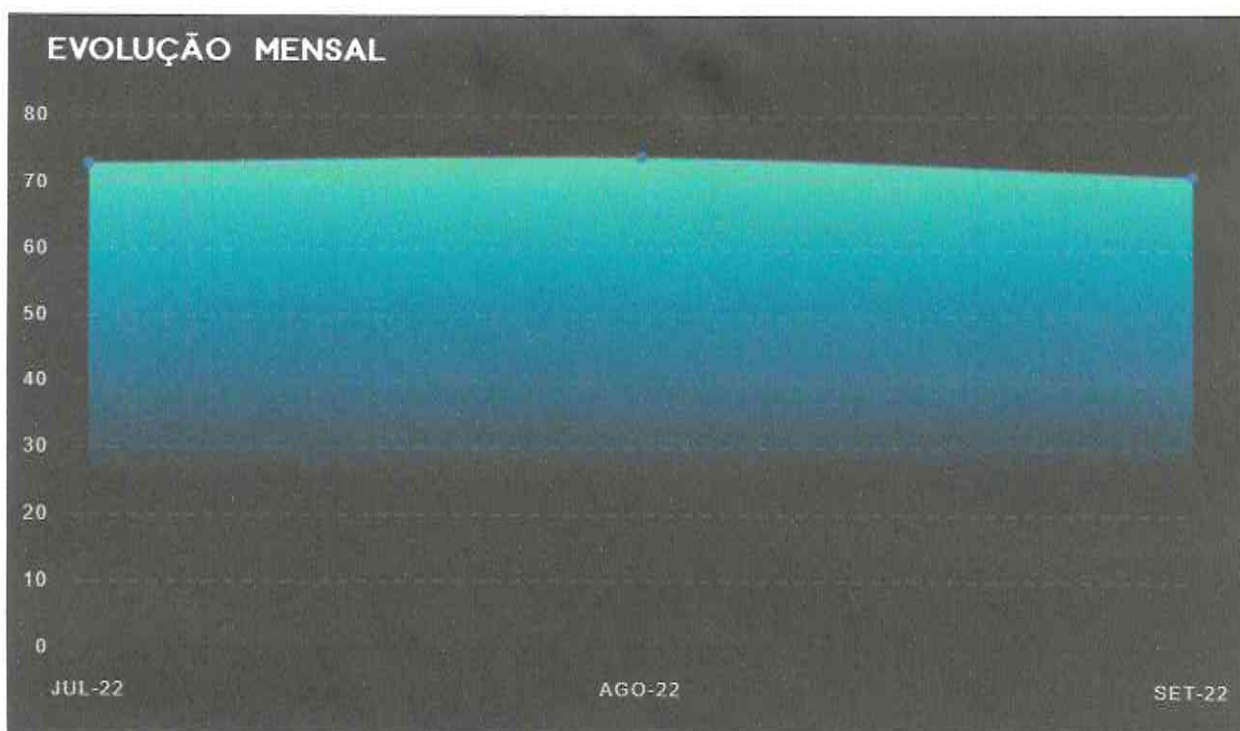
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h 00 min às 12h 00 min/ 13h às 17h 00 min.



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 da 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 3º trimestre obtiveram as seguintes disposição nas formas de entrada comparando com o mesmo trimestre do ano de 2021:

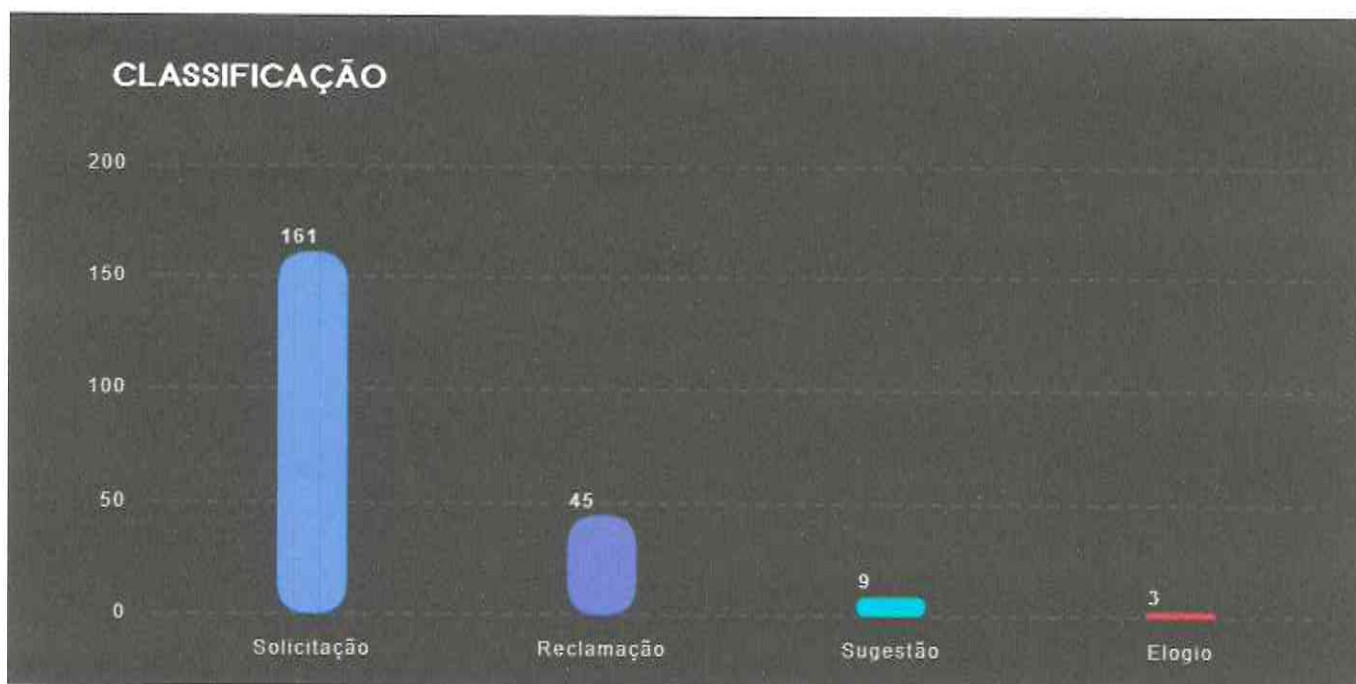
Formas de entrada	Presencial	Internet	162	Total
2022	99	87	36	218
2021	124	94	14	232



Julho: 73
Agosto: 74
Setembro: 71

DADOS ESTATÍSTICOS:

Analisando o período de julho a setembro de 2022, tivemos na Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina, 218 manifestações registradas no sistema OUV, uma pequena queda comparado ao mesmo período de 2021 que foram 232. As manifestações dividem-se em elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias, vamos aos números:

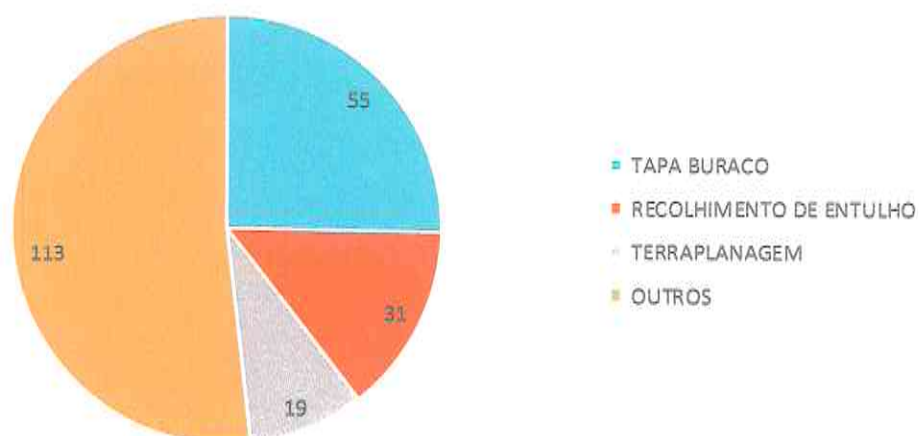


AS *CS*

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	55	33%	44	11	00	00
Coleta de Entulho	31	18%	24	07	00	00
Terraplanagem	19	11%	19	00	00	00

Handwritten signatures in blue ink.

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 99,1% das manifestações respondidas dentro dos prazos.



Índices 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. Importante reassar que sendo nossa maior demanda o assunto Tapa Buraco, dependemos 100% de emulsão e massa asfáltica disponibilizadas pela usina que atende a área norte do DF, a qual muitas das vezes se encontrou em manutenção durante o período aqui relatado.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



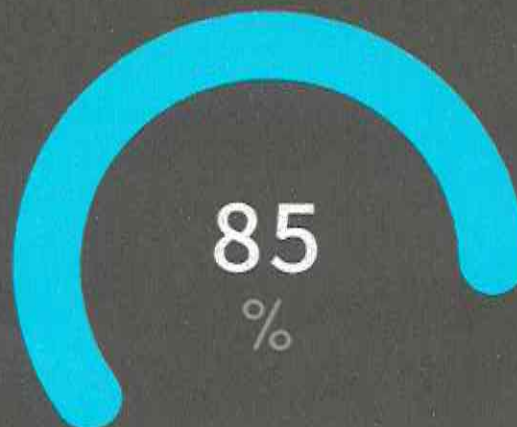
75
%

Handwritten signature

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA

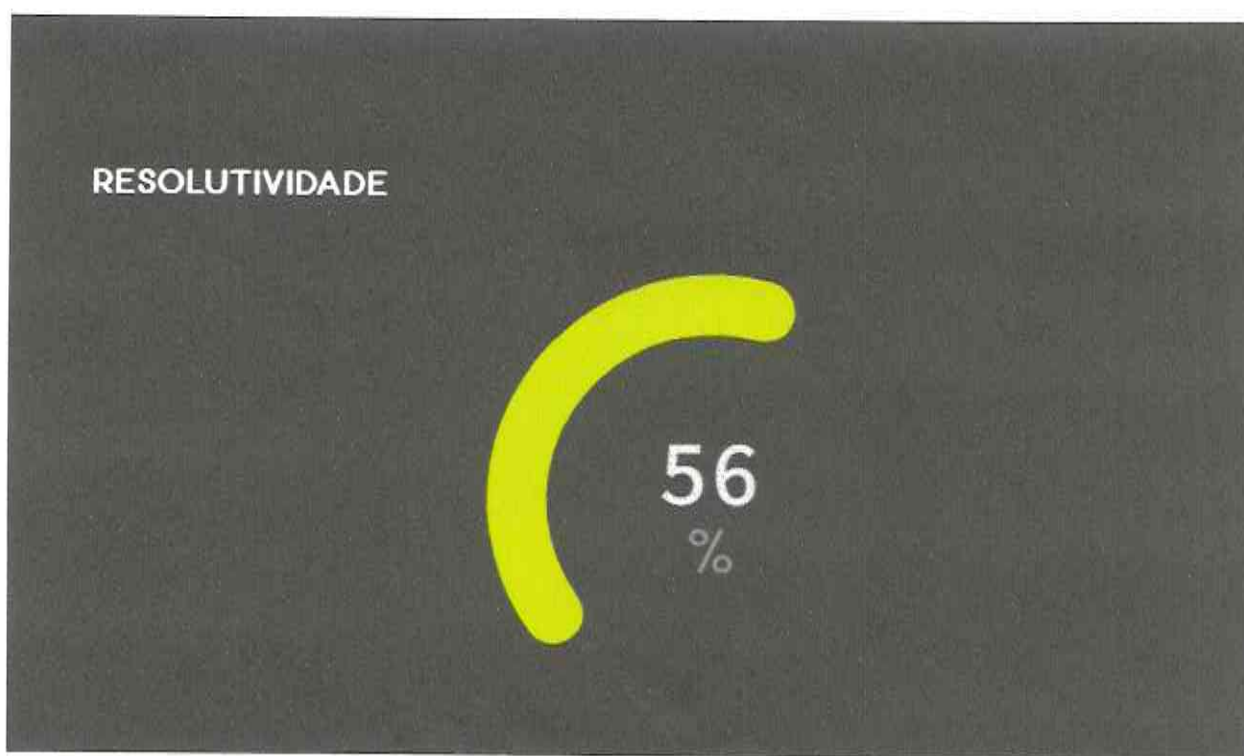


[Handwritten signature]

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 que é de 42%.



AS

Do

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. Por esses motivos, a necessidade de se implantar um projeto voltado para esse assunto.

O projeto tapa-buracos em nossa cidade busca 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, desenvolvemos na comunidade uma conscientização sobre o descarte de "águas servidas" diretamente nas ruas da nossa cidade e assim, melhorando cada vez mais o índice de resolutividade, assunto Tapa-buraco.



AS

Bo



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

AS

Deo

ÁGUA E SABÃO, BURACO NO CHÃO!



Administração Regional
de Pernambuco



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 Pernambuco



CONCLUSÃO

A partir dos apontamentos do presente relatório, que analisa o período de 1º de julho à 30 de setembro de 2022, cabe ressaltar uma pequena queda nos números percentual em alguns pontos, quando comparado ao relatório do 3º trimestre de 2021, principalmente no que diz respeito ao número de solicitações e resolutividade, como demonstram os gráficos acima mencionados, associamos essa a queda dos referidos índices principalmente a falta de regularidade de disponibilidade de massa asfáltica pela usina que faz o fornecimento a essa RA.

Relatamos ainda que foi dado continuidade ao 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.



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 julho de 2022 a 30 de setembro de 2022 foram solicitados 2 pedidos de informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão– e-Sic, sendo esses respondidos dentro do prazo legal.



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Olá Sيدة de Jesus Silveira - terça-feira 27/12/2022 SAIR X



[Consultar Pedido](#) | [Consultar Recurso](#) | [SIC](#) | [Servidores](#) | [Dados Cadastrais](#) | [Relatórios](#) | [Home](#)

Consultar Pedido

Órgão Superior

Protocolo

Órgão Superior/Vinculado

Data de Abertura a

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
	0013500005202221	Administração Regional de Planaltina	-	02/08/2022	22/08/2022	Respondido	[REDACTED]
	0013500007202210	Administração Regional de Planaltina	-	22/09/2022	13/10/2022	Respondido	[REDACTED]

2- Projeto Recolhimento de Entulho: Projeto não iniciado

Práticas

Inicialmente, nesse trimestre, é apresentada um total de 218 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