

OUVIDORIA

RELATÓRIO TRIMESTRAL
01/01/2023 a 31/03/2023

Administração Regional de Planaltina/DF

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Governo do Distrito Federal é um órgão de participação social democrática que proporciona um espaço de interação entre sociedade civil e o Governo do Distrito Federal, visando auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados pelos diversos órgãos do GDF.

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 (solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

CANAIS DE ATENDIMENTO

PARTICIPA DF:

É um canal único para que você registre suas demandas de Ouvidoria e da Lei de Acesso à Informação (LAI) no Distrito Federal: <https://www.participa.df.gov.br/>.

Central 162:

De segunda a sexta das 7h às 21h. Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h. Ligação gratuita para telefone fixo e celular.

Atendimento presencial:

Cada órgão público do GDF conta com uma Ouvidoria Especializada. Saiba onde encontrar:

Secretarias – <https://ouvidoria.df.gov.br/secretarias-2/>

Administrações Regionais – <https://ouvidoria.df.gov.br/administracoes-regionais-2/>

Hospitais – <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/06/Hospitais-04-03-21.pdf>

Demais instituições – <https://ouvidoria.df.gov.br/entidades-e-orgaos-especializados-2/>

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE PLANALTINA

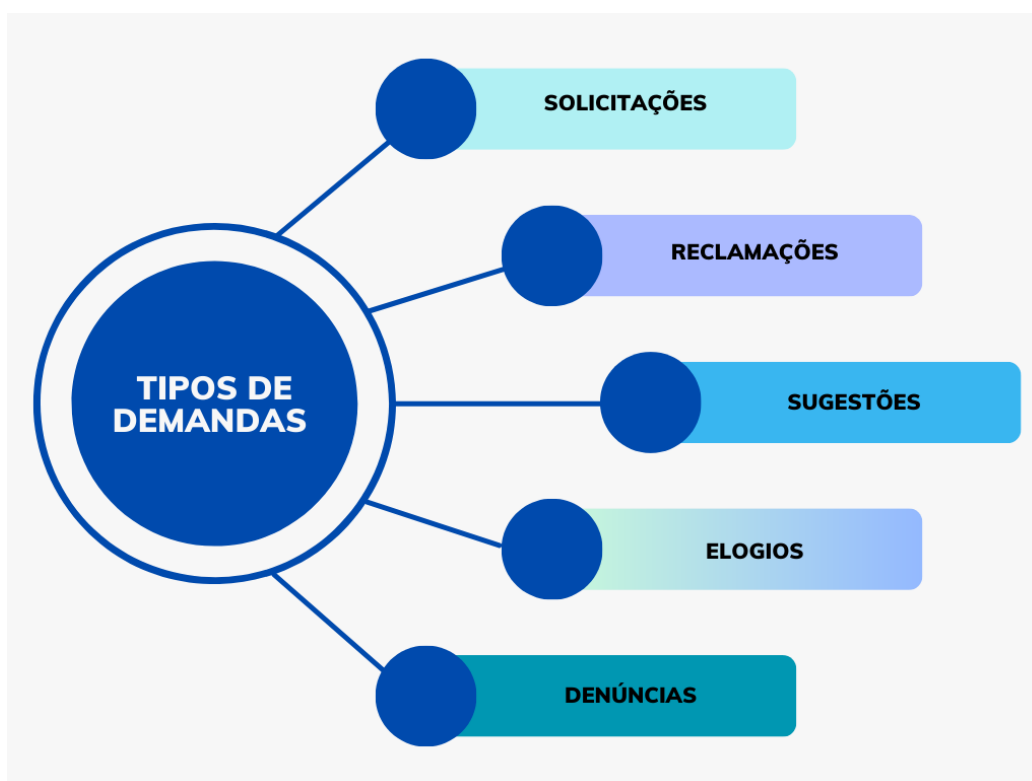
A Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina conta com instalações próprias, visando o atendimento individualizado de maneira presencial, bem como também atua na recepção e encaminhamento de solicitações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias das demandas oriundas do Sistema Participa/DF (<https://www.participa.df.gov.br/>) e do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC. Sua localização fica na sala 02, logo na entrada do prédio, facilitando, portanto, seu acesso e visibilidade.

Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, unificando o acesso aos sistemas da Ouvidoria - OUV-DF e do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, direcionadas à Administração Regional de Planaltina.

As ações e os dados que dão suporte a este relatório foram considerados da data de 01/01/2023 a 31/03/2023.

Desse modo, o presente relatório visa apresentar o processo de trabalho e a prestação de contas desta Ouvidoria, trazendo insumos para a tomada de decisões e para o planejamento de novas ações, conforme os indicativos estabelecidos no artigo 21 da Lei nº 6.519, de 17 de março de 2020.

TIPOS DE DEMANDAS:



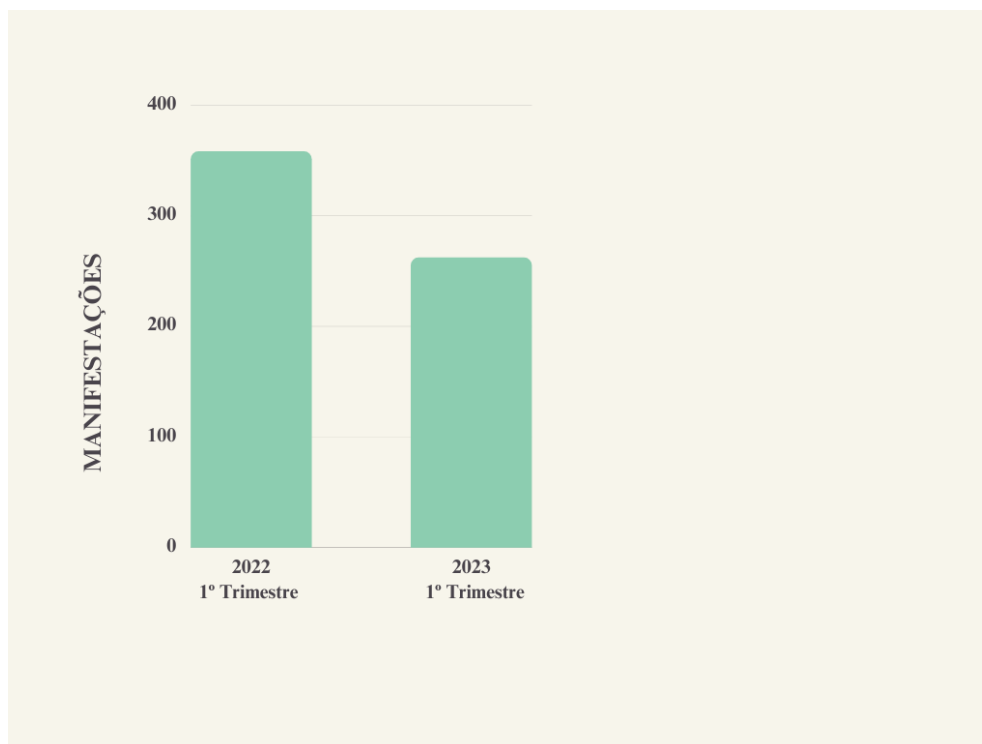
1. VISÃO GERAL DO SISTEMA PARTICIPA/DF

1.1. Total de manifestações do período



1.2. Dados estatísticos

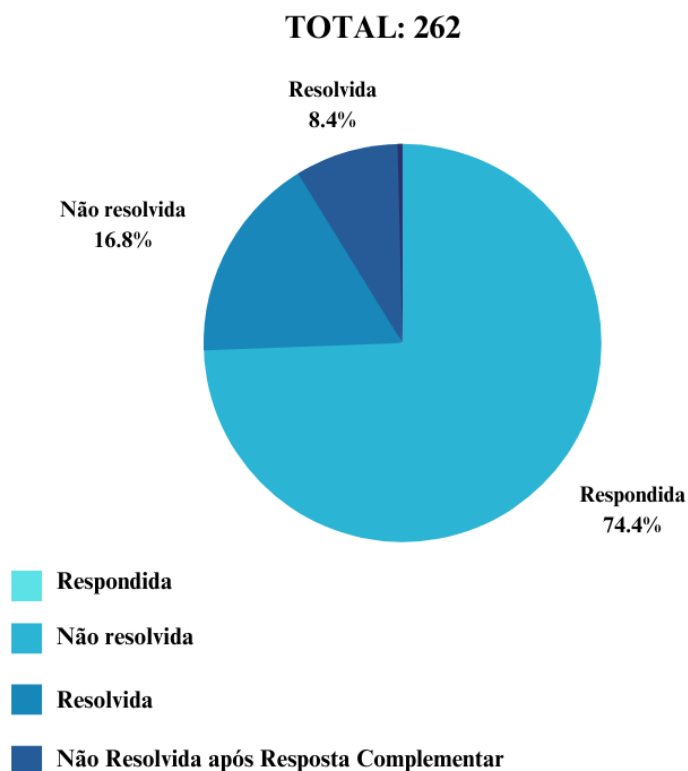
Analisando o período de 1º de janeiro a 31 de março de 2023, a Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina teve 262 (duzentos e sessenta e dois) registros no sistema OUV DF. São 96 demandas a menos em relação ao mesmo período do ano de 2022, nos quais foram registradas 358 (trezentos e cinquenta e oito) manifestações. Este número representa redução de cerca de 26% manifestações registradas.



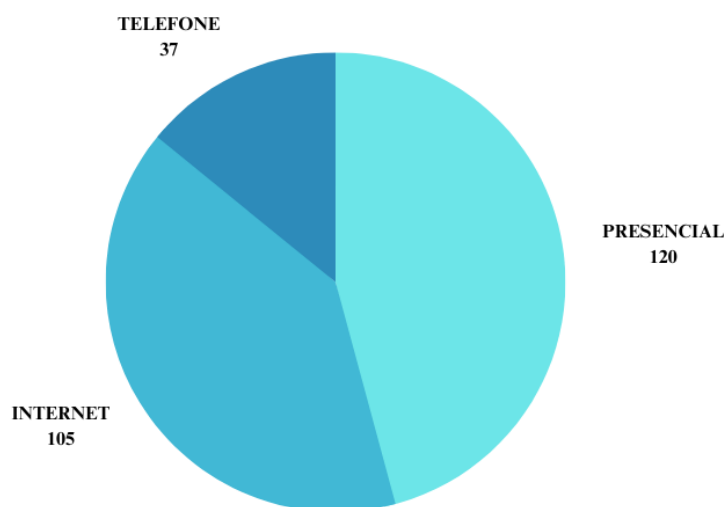
Informações extraídas em 31/05/2023, do site <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>.

1.2.1. Situação

Do total de demandas, 195 foram respondidas, sendo que 44 estão com situação de não resolvidas. Contudo, 22 estão com situação de resolvidas. Apenas uma demanda está marcada como não resolvida após Resposta Complementar.



1.2.2. Formas de Entrada



1.2.3. Classificação

Em relação ao total, 145 manifestações são classificadas como SOLICITAÇÃO, seguida de 108 classificadas como RECLAMAÇÃO, 7 como ELOGIO, 1 DENÚNCIA e 1 INFORMAÇÃO.

1.2.4. Assuntos mais solicitados

Ordem dos assuntos mais demandados no 1º trimestre de 2023 e 2022, respectivamente:

1º trimestre de 2023		
Assunto	Quant	%
TAPA-BURACOS	99	46,5%
TERRAPLANAGEM	27	12,7%
COLETA DE ENTULHO	24	11,3%
ATERRO	11	5,2%
MANUTENÇÃO DE BUEIRO/BOCA DE LOBO	11	5,2%
PAVIMENTAÇÃO URBANA - ASFALTO	11	5,2%
CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS	10	4,7%
SERVIDOR PÚBLICO	9	4,2%
MANUTENÇÃO EM ESTRADAS, RODOVIAS	6	2,8%
SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DO DF	5	2,3%

Informações extraídas do site <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>.

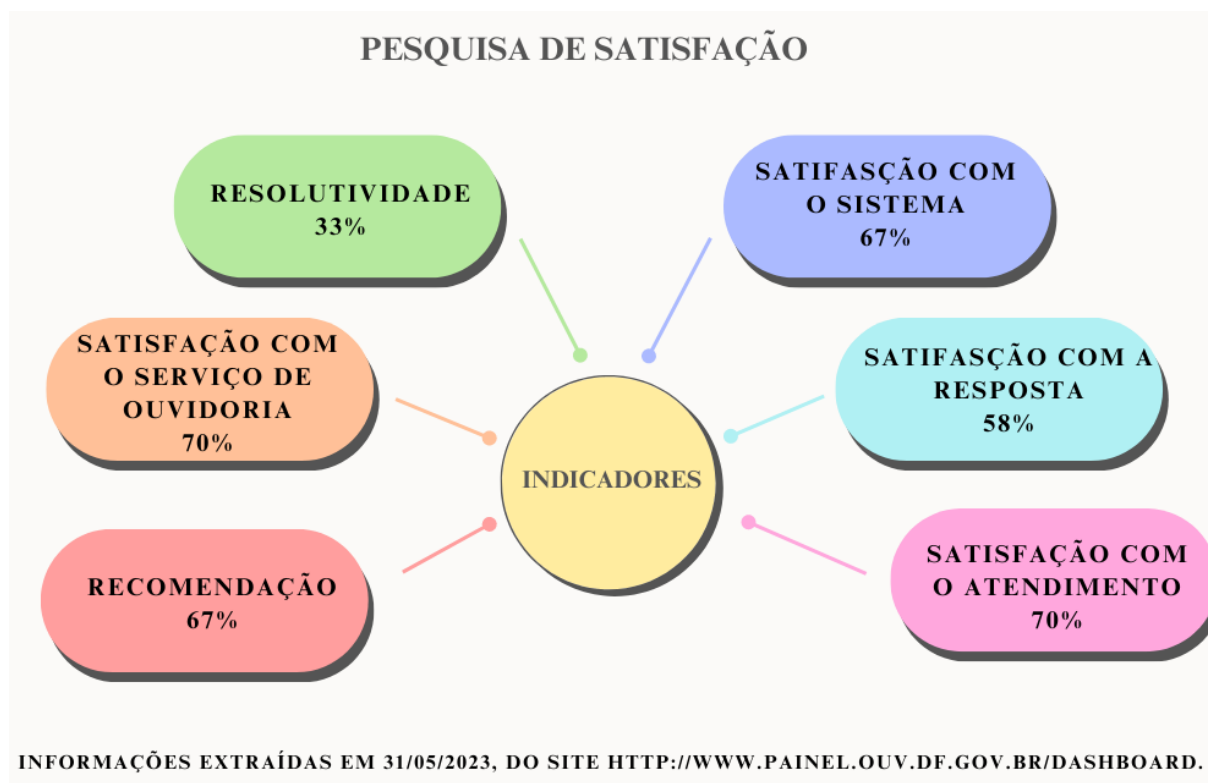
1º trimestre de 2022		
Assunto	Quant	%
TAPA-BURACOS	146	50,5%
COLETA DE ENTULHO	46	15,9%
TERRAPLANAGEM	26	9,0%
COLETA DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES	18	6,2%
MANUTENÇÃO DE BUEIRO/BOCA DE LOBO	13	4,5%
SERVIDOR PÚBLICO	10	3,5%
ATERRO	9	3,1%
PLACA PROIBIDO JOGAR LIXO	8	2,8%
CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS	7	2,4%
MANUTENÇÃO EM ESTRADAS, RODOVIAS	6	2,1%

Informações extraídas do site <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>.

1.2.5. Evolução Mensal

Em janeiro de 2023, tivemos 86(oitenta e seis) manifestações, sendo que em fevereiro tivemos 88(oitenta e oito) e, em março tivemos também 88(oitenta e oito).

2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO



O serviço de ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o sistema PARTICIPA DF. Segundo consta do Painel de Ouvidoria, *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.*

Para o 1º trimestre de 2023, a pesquisa de satisfação do sistema PARTICIPA DF apresentou queda nos números em relação ao 1º trimestre de 2022. Em relação a essa queda nos números, cabe ressaltar que, o 1º trimestre de 2022 teve um total de 358 manifestações e o mesmo período em 2023 teve 262 manifestações, logo foram 96 manifestações a menos. Ademais, no início do ano ocorreu a troca de Administrador Regional, de modo que a equipe técnica também foi trocada no decorrer do período. Além disso, a Administração Regional conta com a atuação de outros órgãos, seja para execução de serviços e/ou fornecimento de materiais e maquinários. Contudo, todos os esforços serão empreendidos tanto por parte desta seccional bem como do gestor e equipe técnica, visando melhorias nos percentuais dos indicadores.



2.1. Índice de Resolutividade

A resolutividade no 1º trimestre de 2023 ficou em 33%, número bem inferior ao do mesmo período em 2022, que foi de 63%. Nesse índice o resultado não foi satisfatório, de modo que requer maior atenção desta seccional, bem como do gestor e da equipe técnica. Foi feito diagnóstico e repasse à equipe técnica das demandas reprimidas.

2.2. Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria

O índice de satisfação de ouvidoria no 1º trimestre de 2023 ficou em 70%, número inferior ao do mesmo período em 2022, que foi de 86%.

2.3. Índice de Recomendação

O índice de recomendação no 1º trimestre de 2023 ficou em 67%, número inferior ao do mesmo período em 2022, que foi de 91%.

2.4. Índice de Satisfação com o Atendimento

O índice de satisfação com o atendimento no 1º trimestre de 2023 ficou em 70%, número inferior ao do mesmo período em 2022, que foi de 90%.

2.5. Índice de Satisfação com o Sistema

O índice de satisfação com o sistema no 1º trimestre de 2023 ficou em 67%, número inferior ao do mesmo período em 2022, que foi de 91%.

2.6. Satisfação com a Resposta

O índice de satisfação com a resposta no 1º trimestre de 2023 ficou em 58%, número inferior ao do mesmo período em 2022, que foi de 77%.

Informações extraídas em 07/06/2023 do site <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>.

3. PARTICIPAÇÃO EM OUTRAS ATIVIDADES

A Ouvidoria participou ativamente de ações visando ao cumprimento de propostas e metas contidas no Plano de Ação de 2023.

Foram realizadas reuniões de alinhamento com as áreas técnicas da Administração Regional e reuniões de capacitação de novos usuários da plataforma PARTICIPA DF, para atuação no Programa Administração Regional 24 horas, notadamente pelo fato já mencionado de que houve troca de Administrador Regional e equipes. Inclusive, uma dessas reuniões junto ao Administrador Regional e equipe contou com a presença da Ouvidora-Geral do Distrito Federal, Cecília Souza da Fonseca e do Coordenador de Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidoria, Roberson Bruno Lobo Olivieri.

Além disso, participação em capacitações para obtenção de certificados.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina reforça o compromisso mediante a busca de melhorias contínuas na gestão e soluções de problemas, visando atender de maneira efetiva e eficaz às demandas de serviços públicos apresentadas pelos cidadãos no sistema de PARTICIPA DF, estando em comum acordo com as diretrizes e políticas de atendimento estabelecidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, alinhados ao cumprimento das metas estabelecidas no Plano de Ação/2023.

Belmira Flores Machado

Analista em Políticas Públicas e Gestão Governamental do DF
Chefe de Ouvidoria – Substituta

Wesley Fonseca Fraga

Administrador Regional de Planaltina