

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Administração Regional de Planaltina

1º Trimestre 2024



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 1º Relatório Trimestral foram considerados da data de **01/1/2024 a 31/3/2024**. 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.

VOLUME - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

290

manifestações
recebidas no
trimestre

87


janeiro


96

fevereiro


107


março


 **198 SOLICITAÇÕES**


 **26 ELOGIOS**


 **MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS 290**


 **46 RECLAMAÇÕES**

 **3 INFORMAÇÕES**

 **MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 85**

 **27 SUGESTÕES**

 **2 DENÚNCIAS**

 **MANIFESTAÇÕES NÃO RESOLVIDAS 38**

! No mesmo trimestre de 2023 foram registradas 262 manifestações. Já no mesmo período em 2022 foram registradas 358 manifestações.

Ao analisarmos as manifestações nesse período, notamos que as manifestações com a tipologia **solicitação** permanece como a mais indicada pelo cidadão nas manifestações direcionadas à Administração Regional de Planaltina.

Em relação as manifestações classificadas como reclamação, dentre as 46 registradas, 22 são anônimas. Ao analisarmos essas 22 manifestações, constatamos que 11 delas são na realidade solicitações, isso devido ao fato de que manifestações registradas como anônimas possuem apenas duas tipologias: denúncia ou reclamação.

VOLUME - ASSUNTOS



142 TAPA BURACOS










25 COLETA DE ENTULHO

17 SERVIDOR PÚBLICO

16 TERRAPLANAGEM

13 MANUTENÇÃO BUEIRO/BOCA DE LOBO

QUALIDADE - INDICADORES DE PERFORMANCE

	Percentual atual	Meta 2024
 Índice de Resolutividade	 69%	 48%
 Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria	 97%	 85%
 Índice de Recomendação	 97%	 85%
 Índice de Satisfação com o atendimento	 97%	
 Índice de Satisfação com o Sistema	 97%	
 Índice de Satisfação com a Resposta	 96%	 80%



Os indicadores mostraram como a Ouvidoria tem se empenhado e direcionado esforços na execução dos projetos e ações. Permanecemos realizando o pós-atendimento, o que vem proporcionando melhor compreensão d cidadão sobre a importância de se avaliar os índices de performance.

IMPORTANTE

QUALIDADE - AÇÕES IMPLANTADAS

Ações:

- Aumento do pós-atendimento.
- Treinamento e capacitação, participação efetiva tanto nas capacitações obrigatórias pela Ouvidoria-Geral quanto nas voluntárias.
- A Ouvidoria tem empreendido contato constante, seja através de reuniões ou diálogos com o gestor do órgão e equipe técnica para alinhamento da importância do atendimento de demandas oriundas do Sistema Participa DF bem como da importância das respostas serem efetuadas na data aprazada. Tal contato surtiu efeito, pois no mesmo período em 2023 tivemos 36 manifestações respondidas fora do prazo, já no mesmo período em 2024 tivemos duas. A meta é que não tenhamos mais nenhuma manifestação respondida fora do prazo.
- O mencionado diálogo com a área técnica também surtiu efeito em relação aos pedidos de acesso à informação, pois o sistema e-Sic (Acesso à Informação) de igual forma obteve avanço nas respostas dentro do prazo. No mesmo período de 2023, um pedido foi respondido fora do prazo, contudo, no mesmo período em 2024 nenhum pedido foi respondido fora do prazo.

VOLUME - OUTROS...

ACESSO À INFORMAÇÃO



26

QUANTIDADE DE PEDIDOS



100%

% DE PEDIDOS
RESPONDIDOS DENTRO DO
PRAZO



7 DIAS

TEMPO MÉDIO DE
RESPOSTA



Informações extraídas do PAINEL DE TRANSPARÊNCIA PASSIVA - PARTICIPA DF

PARTICIPAÇÃO EM OUTRAS ATIVIDADES

A Ouvidoria participou ativamente de ações visando ao cumprimento de propostas e metas contidas no Plano de Ação de 2024. Além das atribuições definidas no artigo 19 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, a Ouvidora Seccional da Administração Regional de Planaltina participou:

- 1ª Reunião Geral da rede SIGO-DF, dia 06/2/2024, às 14h, no auditório da EGOV – Escola de Governo do Distrito Federal. Processo SEI nº 00480-00000356/2024-55.
- Reunião sobre a criação de Força-Tarefa, no âmbito da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal –DF LEGAL, para prevenção, controle e combate à dengue, às 10:00 horas do dia 30/1/2024 no auditório da DF Legal. Processo SEI nº 04017-00002749/2024-21.
- Reunião virtual por meio da plataforma Teams, dia 29 de fevereiro, às 14h30min, para orientações sobre o início da funcionalidade de "Validação dos CPF´s em tempo real". Processo SEI nº 00480- 00000803/2024-76.
- Reunião - Resultado ITA - Índice de Transparência do GDF – 2023, dia 13/3/2024, no auditório da Escola de Governo, às 14h, para orientações aos órgãos que não obtiveram o resultado desejável durante a avaliação de 2023. Processo SEI nº 00480-00000742/2024- 47.
- Carta de Serviços ao Cidadão - Processo SEI nº 04018-00000338/2024-72.
- Evento Dia da Ouvidoria, dia 25/3/2024 às 14h, no Teatro da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB. Processo SEI nº 00480-00001161/2024-22.
- Curso Dominando o Canva – ferramentas e técnicas – Turma 1/2024, realizado no período de 18/3/2024 a 22/3/2024, no horário das 14:00 às 18:00, na Escola de Governo.
- Curso Canva para Ouvidores – Turma 1/2024, realizado no período de 26/3/2024 a 27/3/2024, na Escola de Governo.