

2º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2023

01/01/2023 a 30/06/2023

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 (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 (SISTEMA SIC – Sistema de Informação ao Cidadão) no Distrito Federal.

As demandas de Ouvidoria e do SIC funcionam tanto de maneira eletrônica (<https://www.participa.df.gov.br/>) como de maneira física em unidades de Ouvidoria dos órgãos e entidades.

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.



Administração Regional de Planaltina

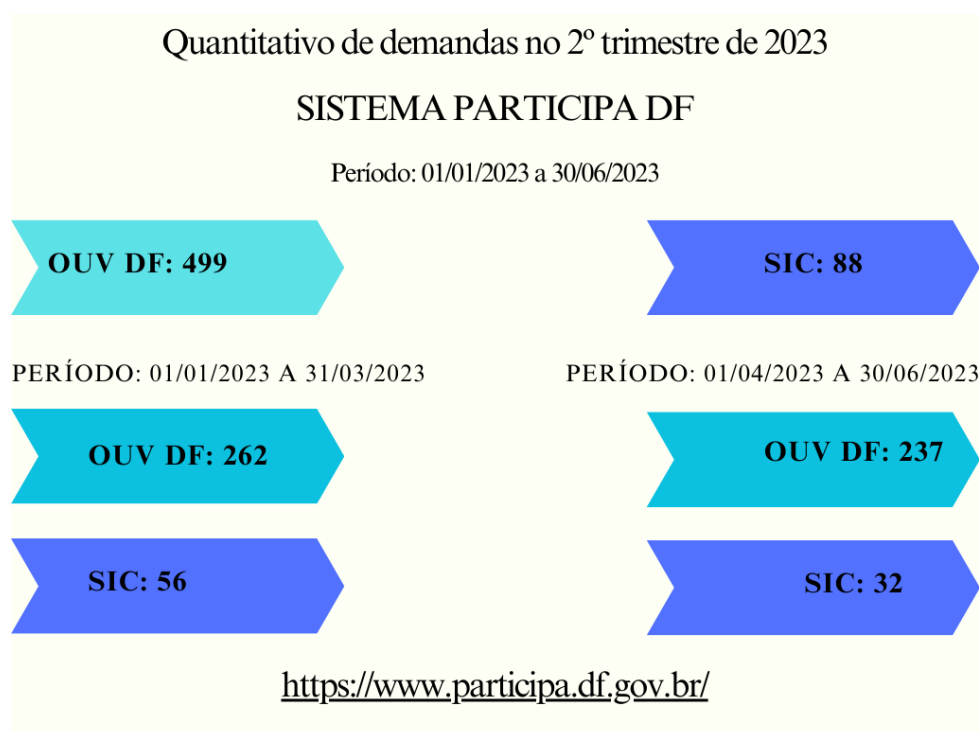
A Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina conta com instalações próprias, visando o atendimento individualizado de maneira presencial, bem como também atua na recepção e encaminhamento de solicitações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias das demandas oriundas do Sistema Participa/DF (<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 2º Relatório Trimestral foram considerados da data de 01/04/2023 a 30/06/2023 e também no aglomerado que compreende o período de 01/01/2023 a 30/06/2023. 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.

1. VISÃO GERAL DO SISTEMA PARTICIPA/DF

1.1. Total de manifestações do período



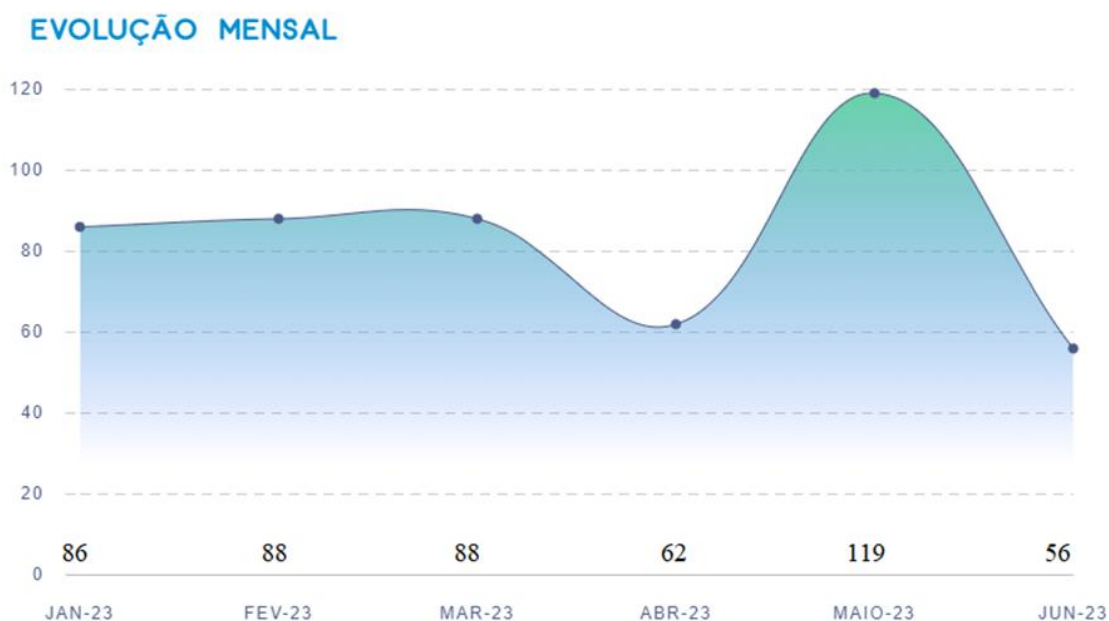
Fonte: Sistema PARTICIPA: OUV e e-SIC, acessados em 04/07/2023

1.2. Análise

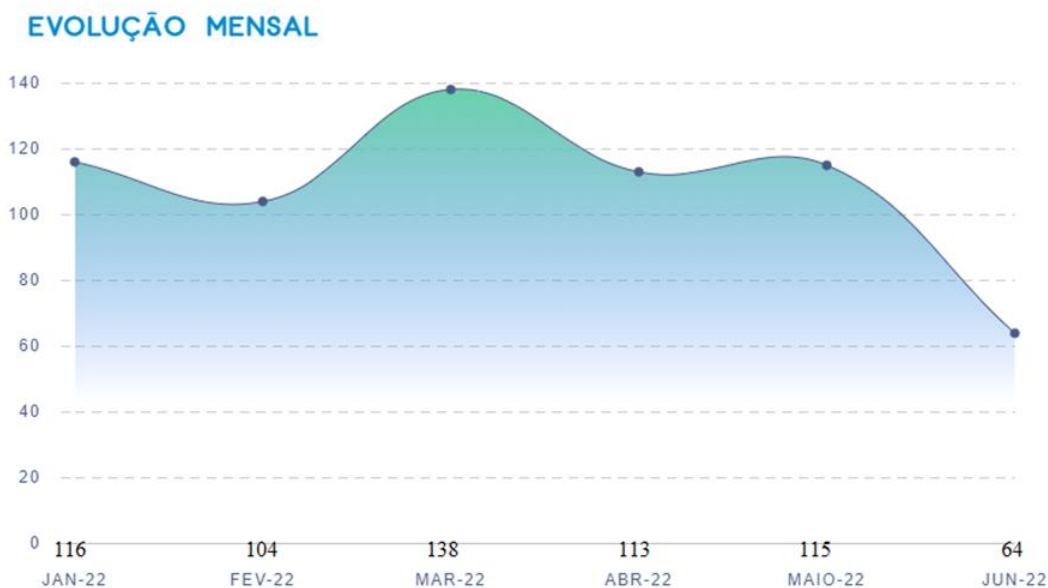
Analisando o período de 1º de abril a 30 de junho de 2023, a Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina teve 237 (duzentos e trinta e sete) registros no sistema OUV DF. São 55 demandas a menos em relação ao mesmo período do ano de 2022, nos quais foram registradas 292 (duzentos e noventa e dois) manifestações.

No aglomerado de 1º de janeiro a 30 de junho de 2023 totalizou 499 (quatrocentos e noventa e nove) manifestações, já o mesmo período de 2022 totalizou 650 (seiscentos e cinquenta) manifestações.

2023

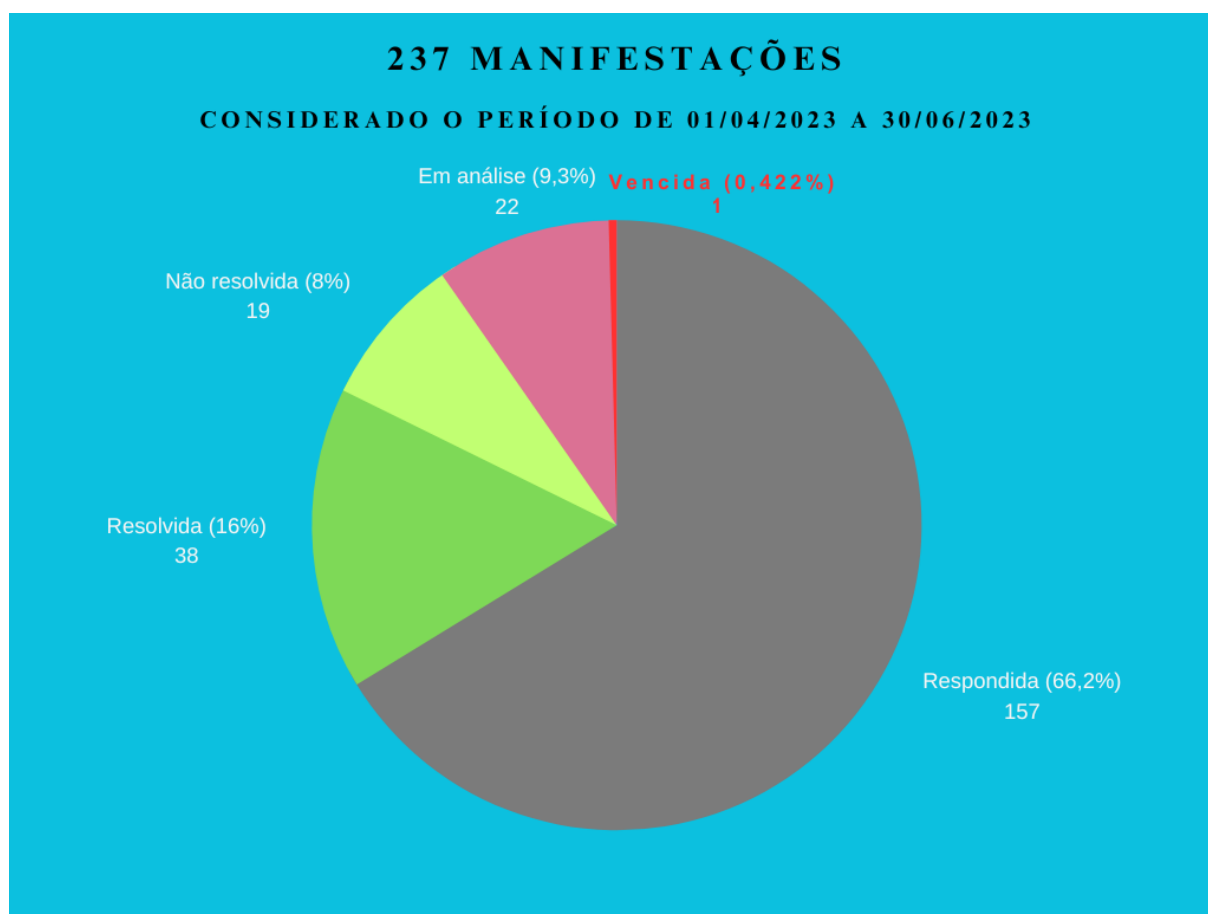


2022



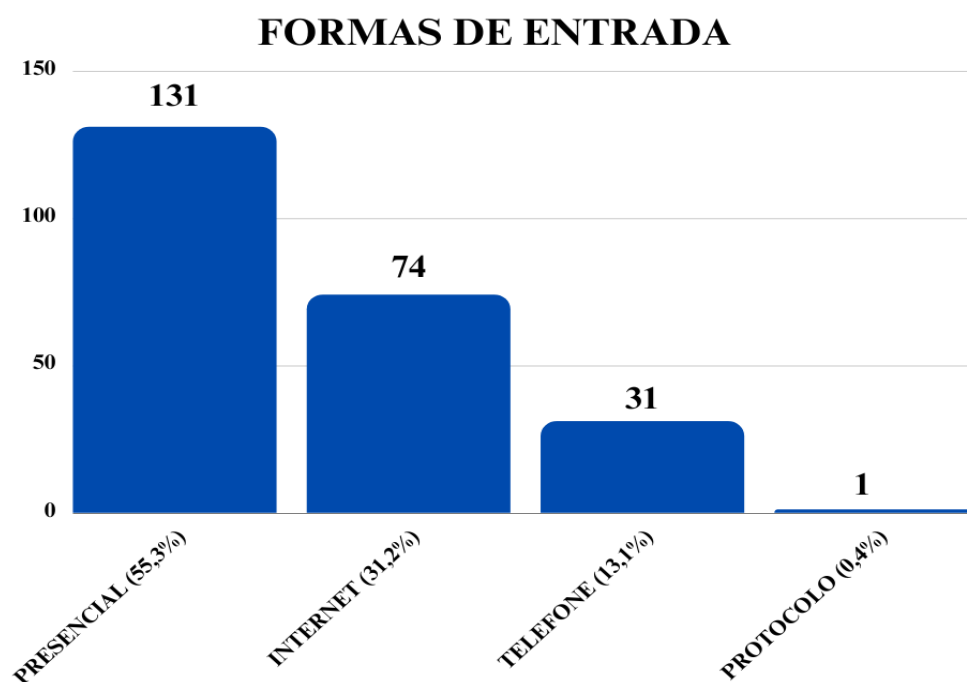
Informações e imagens com adaptações extraídas do site <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>.

1.2.1. Situação



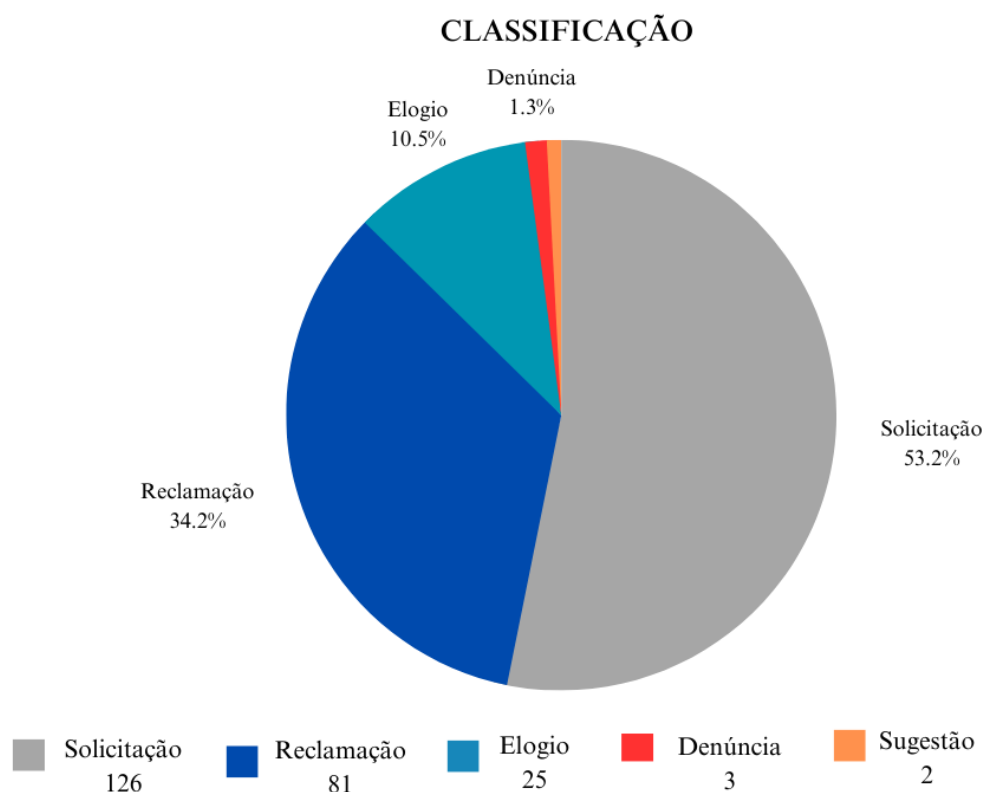
Informações extraídas do site <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>.

1.2.2. Formas de Entrada



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

1.2.3. Dados segundo o tipo e a quantidade de manifestações recebidas



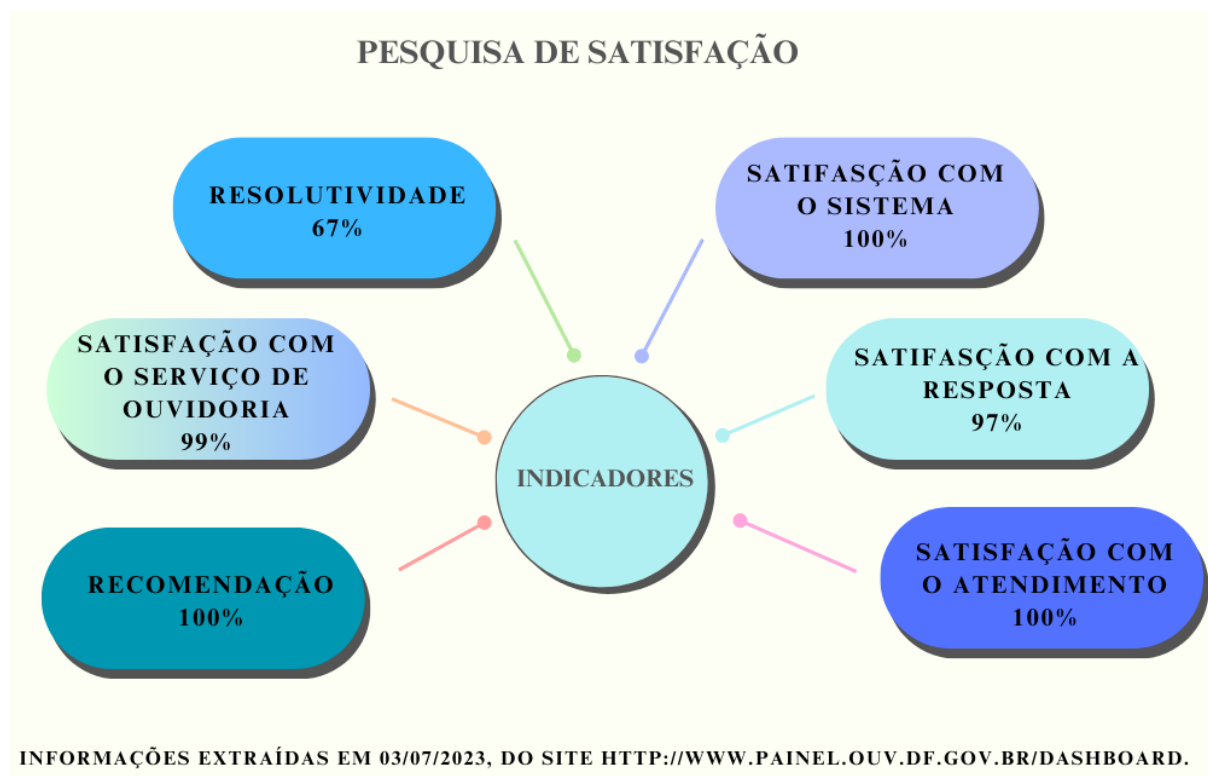
1.2.4. Assuntos mais solicitados

O assunto mais demandado no 2º trimestre de 2023 período foi por Tapa-buracos, seguido de Servidor Público e Coleta de entulho. Sendo que no mesmo período em 2022, o assunto presente na maior parte das manifestações foi por Tapa-buracos, seguido de coleta de entulho e terraplanagem.

2º trimestre de 2023 – 01/04/2023 a 30/06/2023		
Assunto	Quant	%
TAPA-BURACO	61	33,5%
SERVIDOR PÚBLICO	27	14,8%
COLETA DE ENTULHO	22	12,1%
TERRAPLANAGEM	22	12,1%
SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DO DF	14	7,7%
MANUTENÇÃO DE BUEIRO/BOCA DE LOBO	11	6,0%
ATERRO	8	4,4%
MANUTENÇÃO EM ESTRADAS, RODOVIAS	6	3,3%
PARQUINHOS INFANTIS	6	3,3%
CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS	5	2,7%

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

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.*

No 2º trimestre de 2023, a pesquisa de satisfação do sistema PARTICIPA DF apresentou melhoras significativas nos números em relação ao 1º trimestre de 2023. Ademais, também apresentou melhoras em relação ao mesmo período de 2022.

Conforme demonstra-se a seguir, neste trimestre o índice de resolutividade desta Ouvidoria foi de 67%, sendo que no trimestre anterior ficou em 33%.

Os números alcançados decorreram dos incansáveis esforços empreendidos por parte desta seccional bem como da equipe técnica, visando melhorias nos percentuais dos indicadores. Para tanto, foram realizadas reuniões com o gestor e equipes para alinhamento dos problemas a serem enfrentados bem como de sugestões de melhorias a serem adotadas.

2.1 Resolutividade

A resolutividade no 2º trimestre de 2023 no período de 01/04/2023 a 30/06/2023 ficou em 67% (237 manifestações), igual ao mesmo período em 2022, que também foi de 67% (292 manifestações). Analisando o aglomerado de 01/01/2023 a 30/06/2023, a resolutividade ficou em 50% (total de 499 manifestações), sendo que no mesmo período de 2022 ficou em 65% (total de 650 manifestações). Nas estatísticas a seguir foi considerado o período de 01/04/2023 a 30/06/2023.

RESOLUTIVIDADE



2.2. Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria

O índice de satisfação de ouvidoria no 2º trimestre de 2023 ficou em 99%, número superior ao do mesmo período em 2022, que foi de 84%.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



2.3. Índice de Recomendação

O índice de recomendação no 2º trimestre de 2023 ficou em 100%, número superior ao do mesmo período em 2022, que foi de 90%.

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



2.4. Índice de Satisfação com o Atendimento

O índice de satisfação com o atendimento no 2º trimestre de 2023 ficou em 100%, número superior ao do mesmo período em 2022, que foi de 86%.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
ATENDIMENTO



2.5. Índice de Satisfação com o Sistema

O índice de satisfação com o sistema no 2º trimestre de 2023 ficou em 100%, número superior ao do mesmo período em 2022, que foi de 91%.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
SISTEMA



2.6. Satisfação com a Resposta

O índice de satisfação com a resposta no 2º trimestre de 2023 ficou em 97%, número superior ao do mesmo período em 2022, que foi de 75%.

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



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.

Além das atribuições definidas no artigo 19 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, a Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina foi convocada a participar:

I) Ouvidoria Itinerante nos dias 27, 28 e 29 de abril: “GDF mais perto do cidadão” – Estância, Planaltina/DF, promovido pela Secretaria de Justiça - SEJUS.

II) 2ª Reunião Geral SIGO - DF, dia 02/06/2023, ocorrida no Auditório da Escola de Governo - EGOV DF.

III) 7º Semana de Controle da CGDF – *Novos Desafios do Controle* – Dias 27, 28 e 29 de junho 2023, no Auditório da Câmara Legislativa do DF – CLDF.

Além disso, a Chefe de Ouvidoria substituta participou de cursos promovidos pela Escola de Governo – EGOV:

- a) Formação em ouvidoria Turma 2/2023;
- b) Produzindo resultados de ouvidoria - Turma 2/2023;
- c) Desenvolvendo projetos de ouvidoria - Turma 3/2023.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina mantém o compromisso da 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 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