

# Relatório de Ouvidoria

Administração Regional de Planaltina

3º 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 2º Relatório Trimestral foram considerados da data de **01/1/2024 a 30/9/2024**. 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. As informações estão organizadas em duas estruturas:

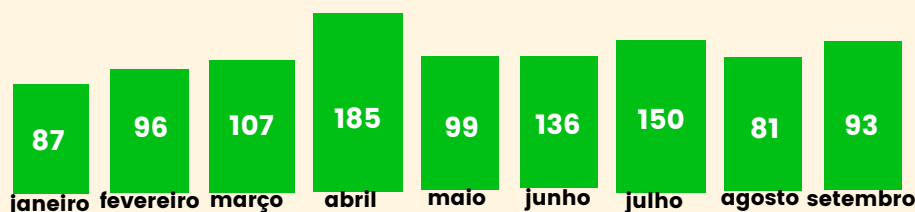
**VOLUME:** análise quantitativa das manifestações, indicadores, tipologia e prazo de atendimento.

**QUALIDADE:** ações realizadas e resultados alcançados à partir de indicadores de desempenho apresentados no Plano de Ação de Ouvidoria de 2024.

## VOLUME - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

# 1.034

manifestações recebidas no período de 1º/01/2024 a 30/9/2024 trimestre



755 SOLICITAÇÕES

38 ELOGIOS

130 RECLAMAÇÕES

15 INFORMAÇÕES

87 SUGESTÕES

9 DENÚNCIAS

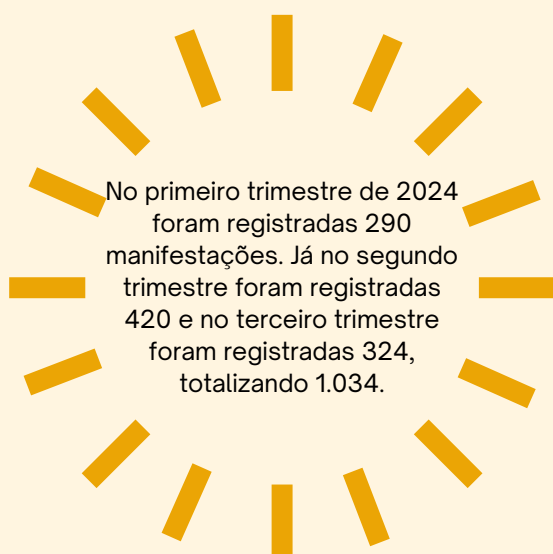
526 MANIFESTAÇÕES RESOLVIDAS

72 MANIFESTAÇÕES NÃO RESOLVIDAS

**!** No mesmo trimestre de 2023 foram registradas 686 manifestações. Já no mesmo período em 2022 foram registradas 763 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.

## VOLUME - ASSUNTOS



1º/1/2024 a 30/9/2024

610 TAPA BURACOS

48 SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DO DF

45 TERRAPLANAGEM

42 SERVIDOR PÚBLICO

35 COLETA DE ENTULHO

## QUALIDADE - INDICADORES DE PERFORMANCE

	Percentual atual	Metas Plano de Ação 2024
 Índice de Resolutividade	 88%	 48%
 Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria	 99%	 85%
 Índice de Recomendação	 99%	 85%
 Índice de Satisfação com o atendimento	 99%	
 Índice de Satisfação com o Sistema	 99%	
 Índice de Satisfação com a Resposta	 99%	 80%

### METAS ATINGIDAS



Os indicadores mostraram como a Ouvidoria tem se empenhado e demonstrado constância e qualidade no atendimento. Reuniões periódicas são realizadas com os representantes do Gabinete/RA-PLAN e com as equipes técnicas e de zeladoria. Permanecemos incansáveis na busca de capacitação, no zelo em responder as demandas dentro do prazo, bem como realizando pós-atendimento, o que vem proporcionando melhor compreensão do 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 e/ou diálogos com o gestor do órgão, o chefe de gabinete, com a equipe responsável pela zeladoria 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 - E-SIC

## ACESSO À INFORMAÇÃO



79

QUANTIDADE DE PEDIDOS



100%

DE PEDIDOS RESPONDIDOS  
DENTRO DO PRAZO



6 DIAS

TEMPO MÉDIO DE  
RESPOSTA



## PARTICIPAÇÃO EM OUTRAS ATIVIDADES

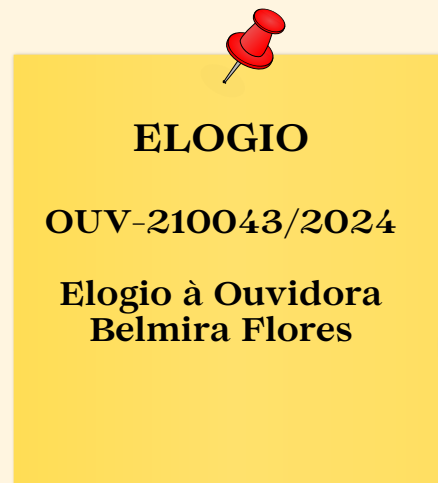
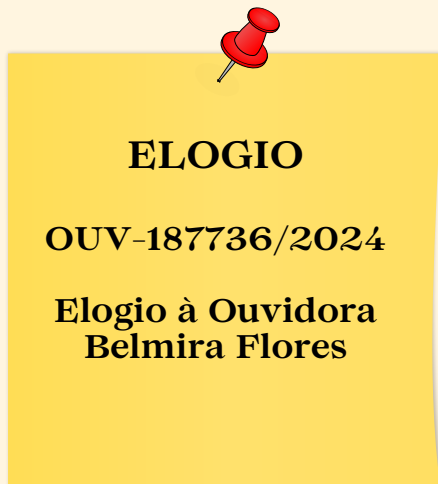
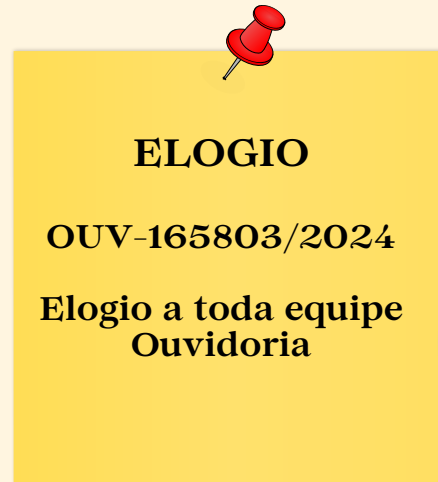
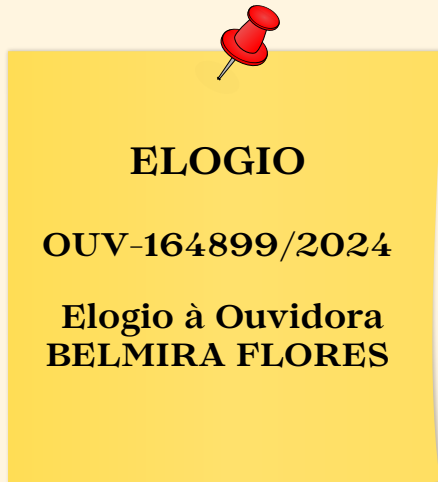
A Ouvidoria participou ativamente de ações visando ao cumprimento de propostas e metas contidas no Plano de Ação de 2024. Além das atribuições definidas no artigo 19 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, a Ouvidora Seccional da Administração Regional de Planaltina participou:

- 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.
- Convocação para reunião dia 05/04 no auditório do DER. Orientações sobre o Programa Administração Regional Digital 24h. Processo SEI nº 04018-00001120/2024-35.
- Nomeação através da Ordem de Serviço nº 29, de 22/3/2024 para atuar como defensora dativa. Processo SEI nº 00135-00001150/2023-46.

- 04/4/2024 - Reunião com o Administrador Regional, o Chefe de Gabinete e com representantes da COLOM, DIROB, GEOMAC, ASTEC, COAG e ASPLAN. Tal reunião estava prevista no Plano de Ação 2024.
- Convocação para curso *Quintas de Inovação - Papo de Ouvidoria - Qualidade da Resposta*, dia 11/4/2024, às 14h. Processo SEI nº 00480- 00001462/2024-56.
- Curso *Produzindo Resultados de Ouvidoria* - Turma 1/2024, realizado no período de 08/4/2024 a 10/4/2024, na Escola de Governo.
- Convocação para participar do evento *GDF mais perto do Cidadão* no dia 13/4/2024, das 9h as 12h. Arapoanga.
- Convocação para 2ª reunião SIGO realizada no auditório do DER, no dia 25/4/2024. Processo SEI nº 00480- 00001820/2024-21.
- Curso *Formação em ouvidoria* - Turma 3/2024, realizado no período de 1 de Abril a 2 de Maio de 2024. EAD Escola de Governo.
- Curso sobre *Assédio Moral e Sexual no Trabalho*. Turma 1. ILB - Instituto Legislativo Brasileiro. Realizado no período de 16 a 30/5/2024.
- Dia 25/5/2024, reunião via *Teams*, às 9h. Orientações sobre o Programa Administração Regional Digital 24h.
- Curso *Ambientação em Ouvidoria para novos Ouvidores*. Período de 10/6 a 14/5/2024. Escola de Governo.
- Nomeação através da Ordem de Serviço nº 59, de 05/6/2024 para atuar com defensora dativa. Processo SEI nº 00135-00001150/2023-46.
- Curso *Lei de Acesso à Informação* - Turma 1 (parceria ILB/UFMG), realizado no período de 22/4 a 6/5/2024.
- Participação na *Live 7 Anos da Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público*, promovida pela Controladoria-Geral da União, no dia 26/6/2024.
- Cursos Integrantes da 8ª Semana de Controle da CGDF, realizado no dia 17/06/2024.
- Convocação para o evento Aula Magna - *Certificação em Governança de Serviços*, dia 27/6/2024, das 14 às 18h, Escola de Governo. Processo SEI nº 00480-00002786/2024-10.
- Curso *Introdução ao Direito Constitucional* - Turma 1 (parceria ILB/UFMG).
- 00480-00001216/2024-02 - Solicitação aos ouvidores para providenciar ações para atualização e padronização das informações acerca dos serviços ofertados na Carta de Serviços do seu órgão.

- 17/6/2024 - Participação nos cursos da 8ª *Semana de Controle da CGDF*.
- 29/7/2024 - Designação como coordenadora do grupo de trabalho para atualização das Cartas de Serviços ao Cidadão através da Ordem de Serviço nº 80, 24/7/2024. Processo SEI GDF nº 00135-00002083/2024-68.
- Designação como membro da Comissão Permanente de Tomada de Contas Especial através da Ordem de Serviço nº 85, 29/7/2024. Processo SEI GDF nº 00135-00001755/2024-18.
- 02/8/2024 - 1ª reunião do grupo de trabalho para atualização das Cartas de Serviços ao Cidadão. Processo SEI GDF nº 00135-00002083/2024-68.
- Curso: *Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa - Turma 08.2024*. EAD-EGOV.
- Dia 08/8/2024, às 14h, Auditório da EGOV, Curso: *Quintas de Inovação - Papo de Ouvidoria: Lei de Acesso à Informação nas rotinas de Ouvidoria*.
- Convocação para 3ª reunião SIGO realizada no auditório do DER, no dia 09/8/2024. Processo SEI nº 00480- 00003281/2024-64.
- Convocação para participar da 34ª edição do Programa GDF Mais Perto do Cidadão, nos dias 16/8/2024, das 9h às 16h e 17/8/2024, das 9h às 12h, ao lado da Administração Regional de Planaltina. Processo SEI nº 00480-00003463/2024-35.
- 28/8/2024 - Participação no evento "*Correição em Foco: Desvendando as Intenções.*"
- Curso: *Acordo Ortográfico de Língua Portuguesa - Turma 8/2024* - EGOV.
- Curso: *Assédio na Administração Pública - Turma 8/2024* - EGOV.
- Curso: *Atualização em Gramática da Língua Portuguesa -Turma 8/2024* - EGOV.
- Curso: *Boas Práticas em Língua Portuguesa*. Turma 8/2024 - EGOV.
- Curso: *Gestão da Qualidade*. Turma 5/2024 - EGOV.
- Curso: *Transparência, ética e controle social*. Turma 5/2024 - EGOV.
- Curso: *Produtividade e melhoria no clima organizacional*. Turma 5/2024 - EGOV.
- Curso: *Serviços Públicos e defesa do usuário* - Turma 8/2024. ENAP.
- Curso: *Desenvolvimento de competências gerenciais*. Turma 9/2024 - EGOV.
- Curso: *Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável* - Turma 2/2024 (Parceria STJ/ILB).
- Curso: *Excelência no Atendimento* - Turma 2/2024 - ILB.

## DESTAQUES PARA EQUIPE DA OUVIDORIA/RA-PLAN



**BELMIRA FLORES MACHADO**  
Chefe de Ouvidoria  
Administração Regional de Planaltina/DF

