

# **4º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2023**

01/01/2023 a 31/12/2023

**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. 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 4º Relatório Trimestral foram considerados da data de 01/10/2023 a 31/12/2023 e também no aglomerado que compreende o período de 01/01/2023 a 31/12/2023.

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

Quadro 1: Quantitativo de demandas



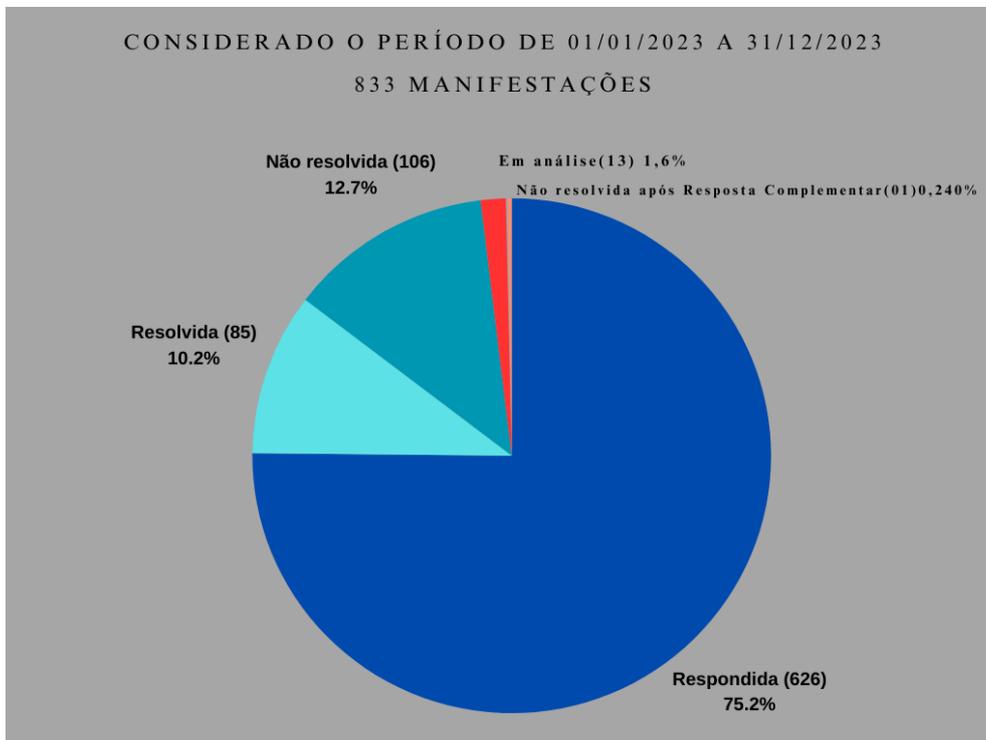
Módulo	01/01/2023 a 31/03/2023	01/01/2023 a 30/06/2023	01/01/2023 a 30/09/2023	01/01/2023 a 31/12/2023
OUV - DF	262	499	686	833
SIC	56	82	101	132

Fonte: Sistema Participa módulos OUV-DF / SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e do site <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>, acessados em 02/01/2024.

Analisando o período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2023, a Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina teve 147 (cento e quarenta e sete) registros no sistema Participa DF, módulo Ouvidoria. São 21 (vinte e um) demandas a menos em relação ao mesmo período do ano de 2022,

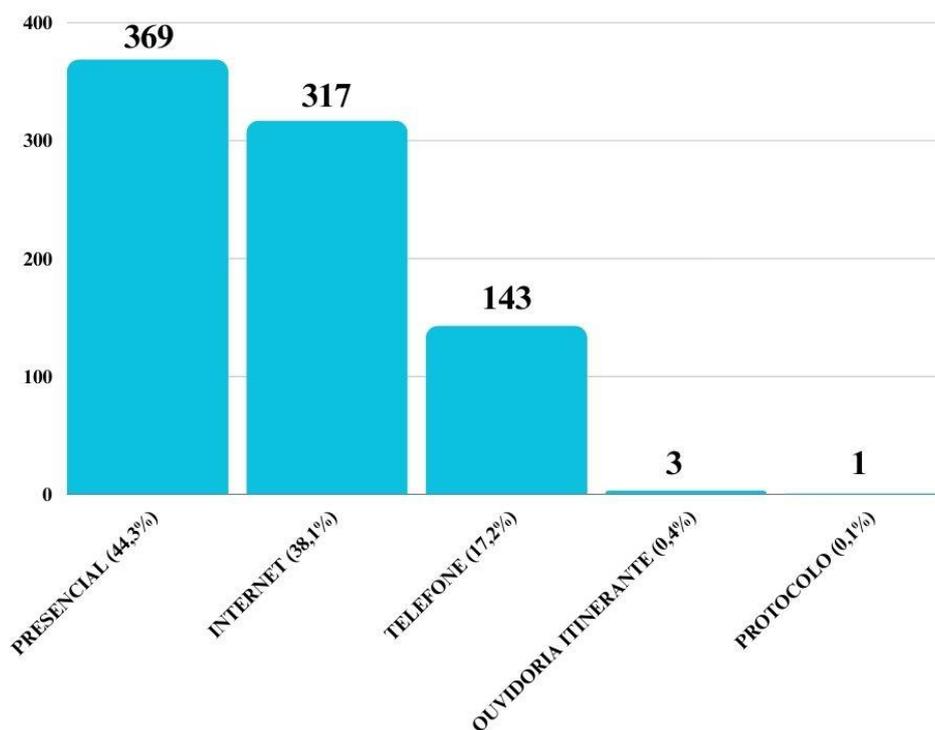
nos quais foram registradas 168 (cento e sessenta e oito) manifestações. No aglomerado de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 totalizaram 833 (oitocentos e trinta e três) manifestações, já o mesmo período de 2022 totalizaram 1.040 (hum mil e quarenta) manifestações.

### 1.2. Situação



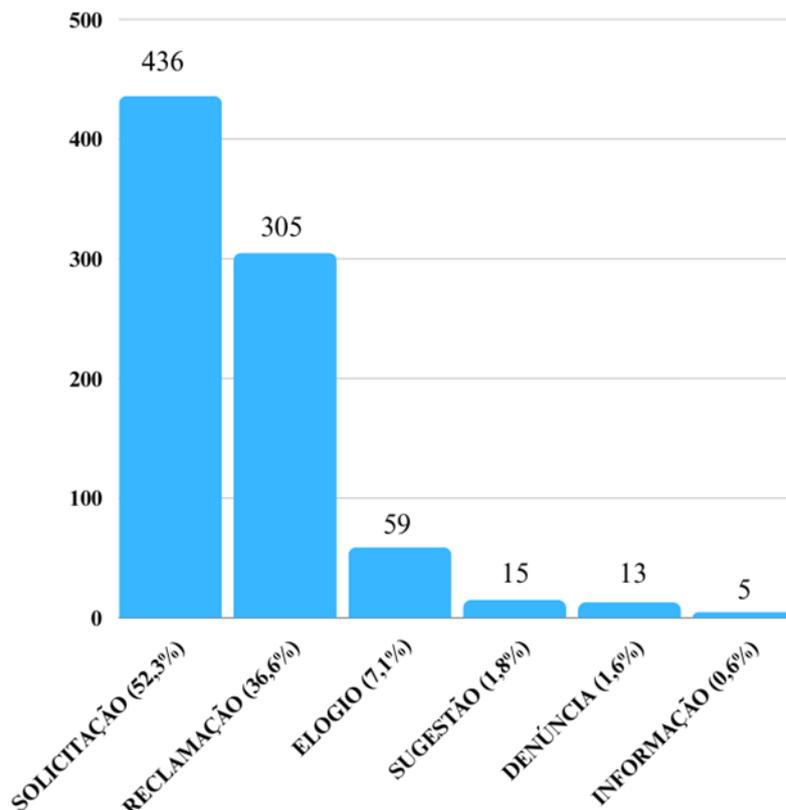
### 1.3. Formas de Entrada

FORMAS DE ENTRADA - Período 01/01/2023 a 31/12/2023



## 1.4. Classificação

### CLASSIFICAÇÃO - PERÍODO 01/01/2023 A 31/12/2023



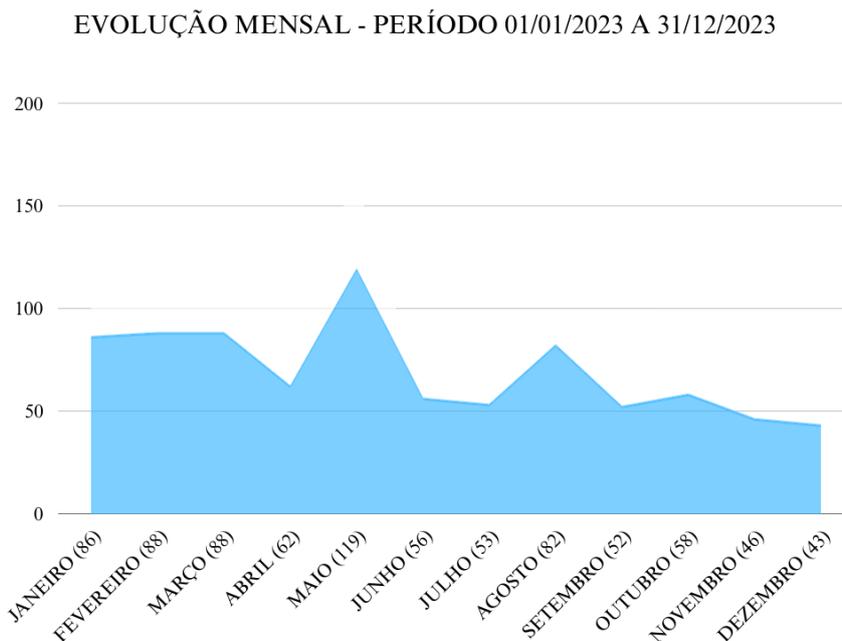
## 1.5. Assuntos mais solicitados

O assunto mais demandado no período compreendido entre 01/01/2023 a 31/12/2023, foi por Tapa-buracos, seguido de Coleta de entulho e Servidor Público. Também no mesmo período em 2022, o assunto presente na maior parte das manifestações foi por Tapa-buracos, seguido de coleta de entulho e terraplanagem.

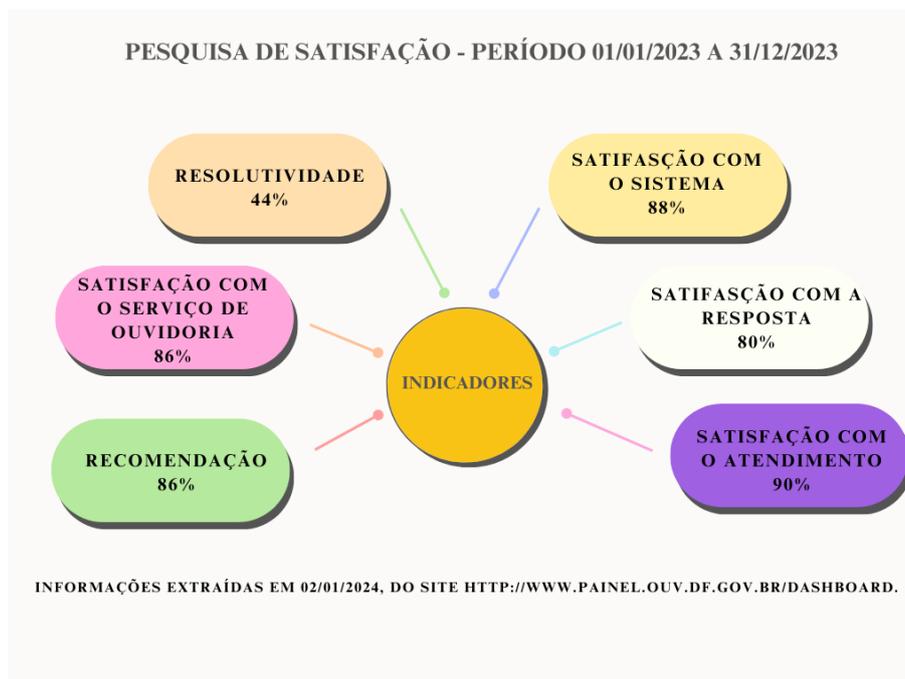
Período - 01/01/2023 a 31/12/2023		
Assunto	Quant	%
TAPA-BURACO	236	37,7%
COLETA DE ENTULHO	85	13,6%
SERVIDOR PÚBLICO	63	10,1%
TERRAPLANAGEM	62	9,9%
MANUTENÇÃO DE BUEIRO/BOCA DE LOBO	44	7,0%
SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DO DF	36	5,8%
PAVIMENTAÇÃO URBANA - ASFALTO	35	5,6%
CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS	26	4,2%
ATERRAMENTO	23	3,7%
COLETA DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES	16	2,6%

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

## 1.6. Evolução Mensal



## 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.*

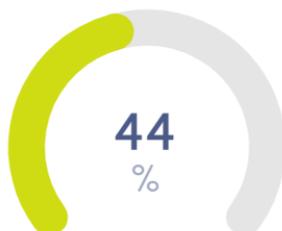
Até o presente momento a Ouvidoria Seccional de Planaltina/DF, alcançou as metas estipuladas no Plano de Ação em relação aos índices Satisfação com o Serviço de Ouvidoria e Satisfação com a Resposta.

Contudo, em relação à Resolutividade não tivemos aumento do percentual, situação identificada como ponto e/ou falha que demanda medida corretiva por parte do órgão. A área técnica comprometeu-se a continuar investindo esforços para sanar as demandas reprimidas.

## 2.1 Resolutividade

A resolutividade no 4º trimestre de 2023 no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 ficou em 44% sendo que no mesmo período de 2022 ficou em 58%.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



## 2.2. Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria

O índice de satisfação de ouvidoria 4º trimestre de 2023 no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 ficou em 86%, número superior ao do mesmo período em 2022, que foi de 81%.

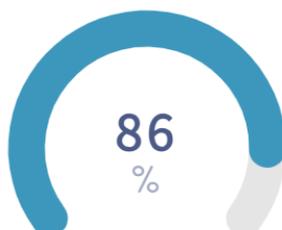
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



## 2.3. Índice de Recomendação

O índice de recomendação no 4º trimestre de 2023 no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 ficou em 86%, mesmo número do período em 2022.

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



## 2.4. Índice de Satisfação com o Atendimento

O índice de satisfação com o atendimento no 4º trimestre de 2023 no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 ficou em 90%, número superior ao do mesmo período em 2022, que foi de 83%.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



## 2.5. Índice de Satisfação com o Sistema

O índice de satisfação com o sistema no 4º trimestre de 2023 no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 ficou em 88%, número inferior ao do mesmo período em 2022, que foi de 89%.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



## 2.6. Satisfação com a Resposta

O índice de satisfação com a resposta no 4º trimestre de 2023 no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 ficou em 80%, número superior ao do mesmo período em 2022, que foi de 69%.

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 Seccional da Administração Regional de Planaltina participou:

- a) Ouvidoria Itinerante nos dias 27, 28 e 29 de abril: “GDF mais perto do Cidadão” – Estância, Planaltina/DF, promovido pela Secretaria de Justiça. Processo SEI nº 00480-00002253/2023-49.
- b) 2ª Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF - SIGO, dia 02/06/2023. Processo SEI nº 00480-00002679/2023-01.
- c) 7º Semana de Controle da CGDF – *Novos Desafios do Controle* – Dias 27, 28 e 29 de junho 2023.
- d) Curso Formação em Ouvidoria Turma 2/2023, promovido pela Escola de Governo – EGOV.
- e) Curso Produzindo resultados de ouvidoria - Turma 2/2023.
- f) Curso Desenvolvendo projetos de ouvidoria - Turma 3/2023.
- g) Execução do Contrato 040237/2019 - processo Sei nº 00040-00035711/2019-74 (prestação de serviços continuados de limpeza, conservação e asseio, no âmbito da Administração Regional de Planaltina), como executora suplente. Processo SEI nº 00040-00035711/2019-74. Agosto/2023.
- h) Ouvidoria Itinerante nos dias 17, 18 e 19 de agosto: evento “GDF mais perto do Cidadão” - Planaltina/DF, promovido pela Secretaria de Justiça. Processo SEI nº 00480-00004000/2023-18.
- i) Oficina preparatória do Programa “Câmara nas Cidades”. Dia 11/08/2023, às 9 horas, na Coordenação Regional de Ensino de Planaltina/DF. Processo SEI nº 00480-00004070/2023-68.
- j) Evento “Câmara nas Cidades” nos dias 17 e 18 de agosto - Planaltina/DF, promovido pela CLDF – Câmara Legislativa do Distrito Federal. Processos SEI nº 00001-00033716/2023-60 e 00480-00004000/2023-18.
- k) Lançamento da nova versão da logo das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal e do Manual de aplicação da nova logo das Ouvidorias – 31/08/2023. Processo SEI nº 00480-00004271/2023-65.
- l) Moção de Louvor em sessão solene em Homenagem as Ouvidorias Públicas no âmbito do DF no dia 21/09/2023 - Auditório da CLDF – Câmara Legislativa do Distrito Federal. Processos SEI nº 00001-00039420/2023-52 e 00480-00004697/2023-19.
- m) Curso *Gestão de Atendimento de Ouvidoria*. Turma 03/2023. Dias 31/10/2023 a 01/11/2023.
- n) “Jornada SIGO-DF: Resultados 2023”, dia 17/11/2023 às 9h – Auditório CBMDF. Processo SEI nº 00480-00005440/2023-84.

o) Reunião com o Administrador Regional e o Chefe de Gabinete para alinhamento das questões pertinentes à Ouvidoria.

p) Reunião com o Chefe da ASCOM para tratar sobre atualização do site da Administração Regional.

## **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

**Wesley Fonseca Fraga**

Administrador Regional de Planaltina