

# **RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA**

**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/>



## RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2023

Com o intuito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas do sistema Participa DF, tanto o módulo Ouvidoria quanto o SIC – Sistema de Informação ao Cidadão, a Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina apresenta o Relatório Anual de Ouvidoria referente ao ano de 2023.

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 Anual 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.

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 em Plano de Ação.

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.

### 1. VISÃO GERAL DO SISTEMA PARTICIPA/DF

#### 1.1. Total de manifestações

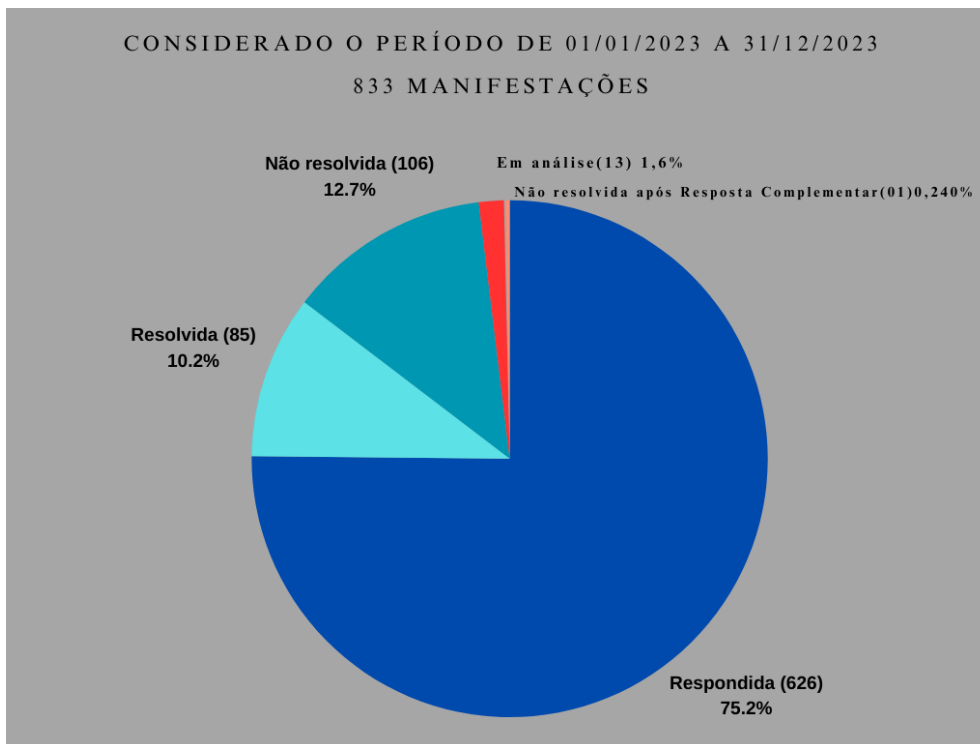
Quantitativo de demandas

MÓDULO	01/01/2023 a 31/12/2023
OUV - DF	833
SIC	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 janeiro a 31 de dezembro de 2023 foram totalizadas 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. 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>.

## 2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - METAS 2023



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 pela Ouvidoria – Geral do Distrito Federal em relação aos indicadores da Rede de Ouvidorias do Governo do Distrito Federal, sendo 03 indicadores do serviço de Ouvidoria (Qualidade da Resposta, Recomendação e Satisfação com o serviço de Ouvidoria) e, o indicador de desempenho dos órgãos (Resolutividade). Todos os indicadores mencionados ficaram acima das metas estabelecidas para o ano de 2023, previstas através do Plano de Ação da Rede De Ouvidorias do GDF (SIGO-DF).

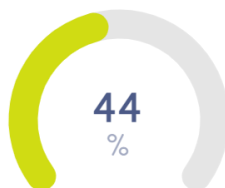
Também alcançamos as metas estabelecidas no Plano de Ação em relação aos índices Satisfação com o Serviço de Ouvidoria e Satisfação com a Resposta. Contudo, em relação à Resolutividade não tivemos aumento do percentual previsto no Plano de Ação 2023, situação identificada como ponto e/ou falha que demanda 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%. Embora tenha ficado em menor número em relação

ao ano de 2022, o percentual está acima dos 40% que foi a meta estabelecida pela Ouvidoria - Geral para 2023.

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%. O percentual alcançado está acima da meta de 66% estabelecida pela Ouvidoria - Geral para 2023.

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. O percentual alcançado está acima da meta de 73% estabelecida pela Ouvidoria - Geral para 2023.

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%.

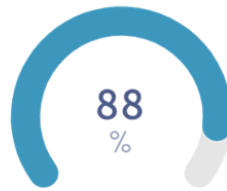
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



## 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%.

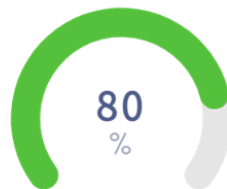
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



## 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%. O percentual alcançado está acima da meta de 50% estabelecida pela Ouvidoria - Geral para 2023.

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Belmira Flores Machado  
Chefe de Ouvidoria

Wesley Fonseca Fraga  
Administrador Regional de Planaltina