

EM PLANALTINA, VOCÊ TEM VOZ!



RELATÓRIO ²⁰₂₂ TRIMESTRAL

JANEIRO - MARÇO



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um espaço para você, cidadão(ã), se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Sua participação é muito importante para nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados. A Ouvidoria tem como principal objetivo efetivar o disposto no artigo 37, § 3º da Constituição Federal, que regula a respeito das formas de participação do usuário na administração pública. Assim, o cidadão poderá registrar manifestações para solicitações /reclamações /elogios/ sugestões e denúncias. Desse modo, geramos a participação conjunta da comunicação e órgãos, promovendo a democracia participativa, bem como, da qualidade dos serviços, da formação de confiança e colaboração mútua.

A Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina conta com instalações próprias, visando o atendimento individualizado das demandas dos manifestantes. Sua localização fica próxima à entrada do prédio, em local de fácil acesso e visibilidade.

Visando estimular o diálogo entre os moradores e a Administração Pública, a Ouvidoria possui diversos canais de atendimento, sendo eles: Site www.ouv.df.gov.br, telefone 162 (ligação gratuita, atendimento de segunda à sexta, das 7:00 às 21:00); e atendimento presencial (sala 02, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h).

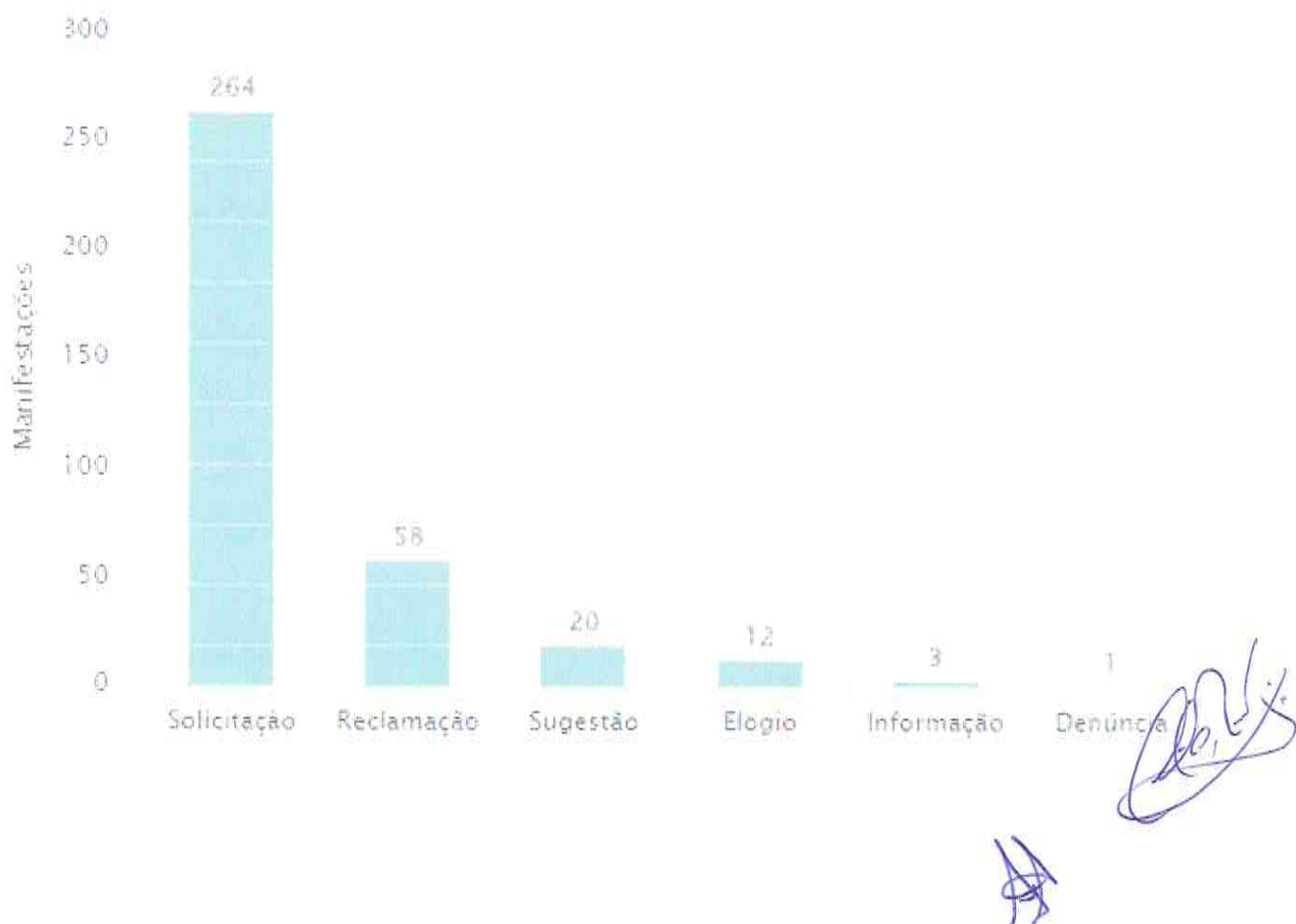
A Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina – RA VI, em obediência ao Art. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências da Ouvidorias Seccionais, bem como o disposto no artigo 9º da Lei 4.896/2012: – Cabe às ouvidorias seccionais: VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria, sendo assim apresentamos o Relatório referente ao 1º trimestre de 2022, no qual constam informações resumida sobre as manifestações registradas no Sistema de Gestão – SIGO/DF, e no Sistema e-SIC, Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão.

DADOS ESTATÍSTICOS

Analisado o período de janeiro a março de 2022, tivemos na Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina 358 manifestações registradas no sistema OUV. Este número representa um crescimento de 20%, se comparada com os registros do mesmo período do ano 2021, que foram 297. As manifestações dividem-se em elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias, vamos aos números:

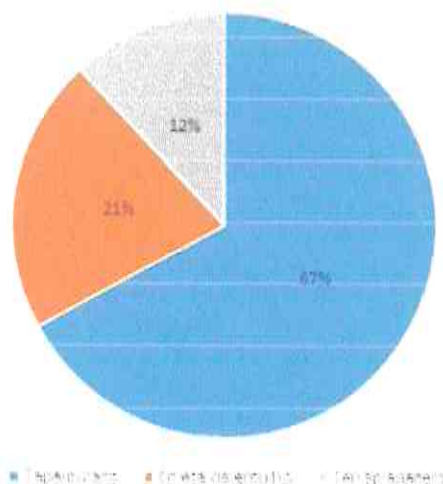
Por Classificação

358 manifestações



DADOS ESTADÍSTICOS

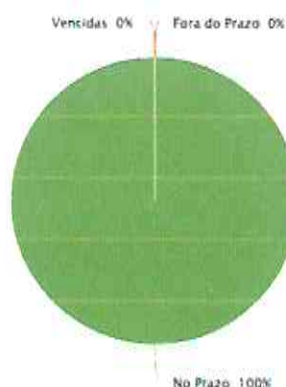
O assunto presente na maior parte das manifestações na ouvidoria de Planaltina no período analisado foi o tapa-buraco, seguido de coleta de entulho e terraplanagem, conforme os números a seguir:



Quanto aos prazos, conforme prevê o Decreto nº 36.462/2015, que dispõe sobre o sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, a Ouvidoria terá o prazo de até 10 dias para encaminhar ao solicitante uma RESPOSTA PRELIMINAR, informando ao mesmo, as primeiras providências adotadas. Após esse prazo, o órgão responsável terá o prazo de até 20 dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante e encaminhar através da RESPOSTA DEFINITIVA.

Conforme gráfico a seguir, a porcentagem de respostas no período analisado foi de 100% das manifestações respondidas dentro dos prazos, mostrando assim uma melhora significativa nesse índice, onde alcançamos a diminuição no índice das manifestações respondidas fora do prazo de 7% no mesmo período de 2021 para 0% em 2022.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



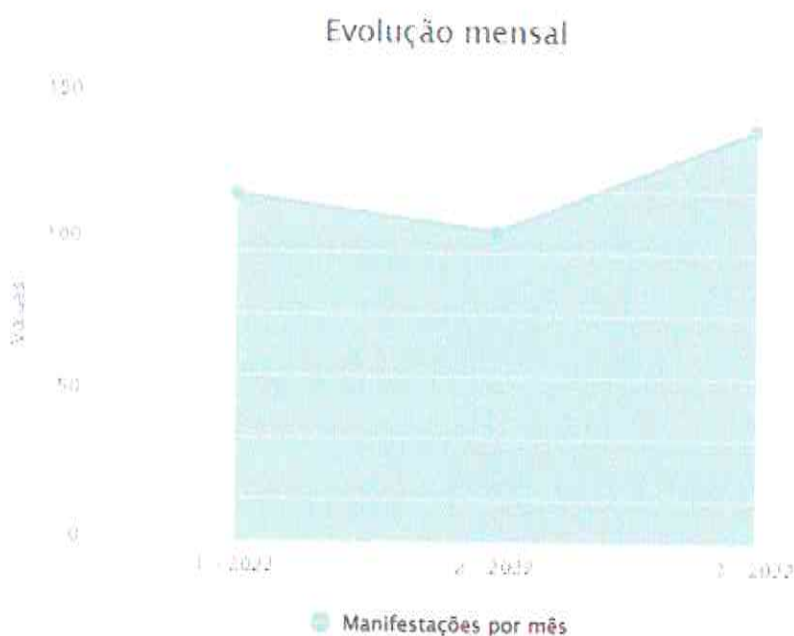
[Assinatura]
[Assinatura]

DADOS ESTATÍSTICOS

As formas de entrada das manifestações de ouvidoria são realizadas pelos seguintes canais:



Conforme gráfico abaixo, no mês de janeiro recebemos 116 manifestações via ouvidoria. Em fevereiro, 104 e no mês de março, 138 manifestações.



ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

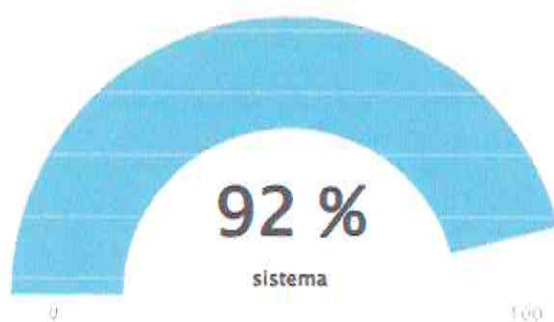
Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão. Nós da Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina, preocupados em melhorar dos índices de satisfação do cidadão, com o atendimento, resposta e com o sistema de ouvidoria, implantamos uma política de pós-atendimento, no intuito de aumentar o número de manifestações qualificadas, fazendo um contato com o solicitante, através de ligações ou por mensagens via whatsapp, orientando e repassando um passo a passo, através de pequeno vídeo, onde auxilia o cidadão na qualificação de sua demanda. Convém ressaltar que mesmo com esses procedimentos, muitas vezes o manifestante possui resistência em responder as pesquisas de satisfação, por dificuldade quanto ao acesso, seja pela não habitualidade em acessar os seus emails, seja pelo próprio sistema. Desse modo, os dados podem não possuir total correspondência com a realidade, devido à baixa participação na pesquisa. Mesmo diante desta dificuldade, os índices estão acima da meta exigidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal e acima da meta estabelecida por nós em nosso Plano de Ação.

Satisfação com o Atendimento



ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

Satisfação com o Sistema



Índice de Recomendação



Handwritten signature and initials in blue ink.

ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

O índice de resolutividade mede a capacidade de resolução ou finalização de um processo, tendo como objetivo, oferecer aos manifestantes a resolução de suas demandas, preservando, sobretudo, os interesses e princípios da Administração Pública. Cabe ressaltar que, em alguns casos, essa taxa depende da atuação de outros órgãos, já que por vezes é necessário a execução de serviço ou fornecimento de material por outro setor e, também, do próprio usuário responder a pesquisa.

Nesse índice o resultado foi satisfatório se comparado com a meta da Rede Sigo, ainda que seja 4% inferior ao obtido no último relatório.

Resolutividade



Assinatura manuscrita em azul.

e-SIC

Cabe as Ouvidorias, também, garantir o acesso a informações previstas na LAI (Lei de Acesso a Informação), através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), o sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para os órgãos e entidades. O sistema funciona como porta de entrada única para os pedidos de informação, a fim de organizar e facilitar o processo, tanto para o cidadão quanto para a Administração Pública.

No período de 1 de janeiro de 2022 a 31 de março de 2022, houve 1 pedido de informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão- e-Sic, sendo esse respondido dentro do prazo legal.




e-SIC

Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão

Dia Sábado de Jesus Sivera - quinta-feira 12/01/2022 SAIR X

[Registrar Pedido](#) | [Consultar Pedido](#) | [Consultar Recurso](#) | [SIC](#) | [Servidores](#) | [Dados Cadastrais](#) | [Relatórios](#) | [Home](#)

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
 Detalhar	00135000001202242	Administração Regional de Planaltina		22/03/2022	11/04/2022	Respondido	