

EM PLANALTA, VOCÊ TEM VOZ!



RELATÓRIO ²⁰₂₂ ANUAL



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

Governador do Distrito Federal: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional de Planaltina: Antônio Célio Rodrigues Pimentel

Equipe:

- Sidele de Jesus Silveira
- Belmira Flores Machado
- Sintia Ameida de Oliveira
- Pedro Eduardo Neres Leão (Menor Aprendiz)

Período de 01/01/2022 a 31/12/2022

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2022

Com o intuito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas de Ouvidoria, a Administração Regional de Planaltina apresentamos o relatório de Ouvidoria referente ao exercício de 2022. A Ouvidoria é responsável por receber, encaminhar, gerenciar e responder ao cidadão sobre suas manifestações, que podem ser feitas na forma de reclamações, solicitações, elogios, denúncias e pedidos de informação, pelos canais oficiais de atendimento, que são: telefone 162; pelo site www.ouv.df.gov.br; e e-sic.df.gov.br e ainda pelo atendimento presencial nas Ouvidorias, estando a ouvidoria dessa RA funcionando na sala 02 da Administração Regional de Planaltina.

A Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina, juntamente com o Gabinete e a Diretoria de Obras e Coordenação de Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção, faz o mapeamento e o planejamento das ações, com um cronograma de trabalho que permita a execução das necessidades da cidade, respeitando o Decreto 3.9723/2019, onde diz que as demandas realizadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF serão tratadas com prioridade pelos servidores e autoridades da Administração Pública do Distrito Federal..

A Ouvidoria é um espaço para o(a) cidadão(ã), se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados, seu principal objetivo é efetivar o disposto no artigo 37, § 3º da Constituição Federal, que estabelece as formas de participação do usuário na administração pública. Assim, o cidadão poderá registrar manifestações. Desse modo, proporcionamos a participação conjunta da comunidade e órgãos, na promoção da democracia participativa, e, na 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. Ademais, como o esperado, a Ouvidoria fica próxima à entrada do prédio, em local de fácil acesso e visibilidade.

Os resultados apresentados nos gráficos, gerados pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria e painel de Ouvidoria – SIGO, mostra uma pequena queda nos números de solicitações, mantendo assim a participação da comunidade, o que demonstra se comparado com o ano de 2019 que obtivemos um numero de 589 manifestações e

1047 em 2020. tanto ao solicitar serviços, como para avaliar sua execução. A equipe de Ouvidoria juntamente com as Coordenações e o Gabinete, usam esses dados para identificar os pontos deficientes e conseqüentemente estabelecer as novas diretrizes para a otimização dos resultados com os recursos disponíveis

FORMA DE ENTRADA



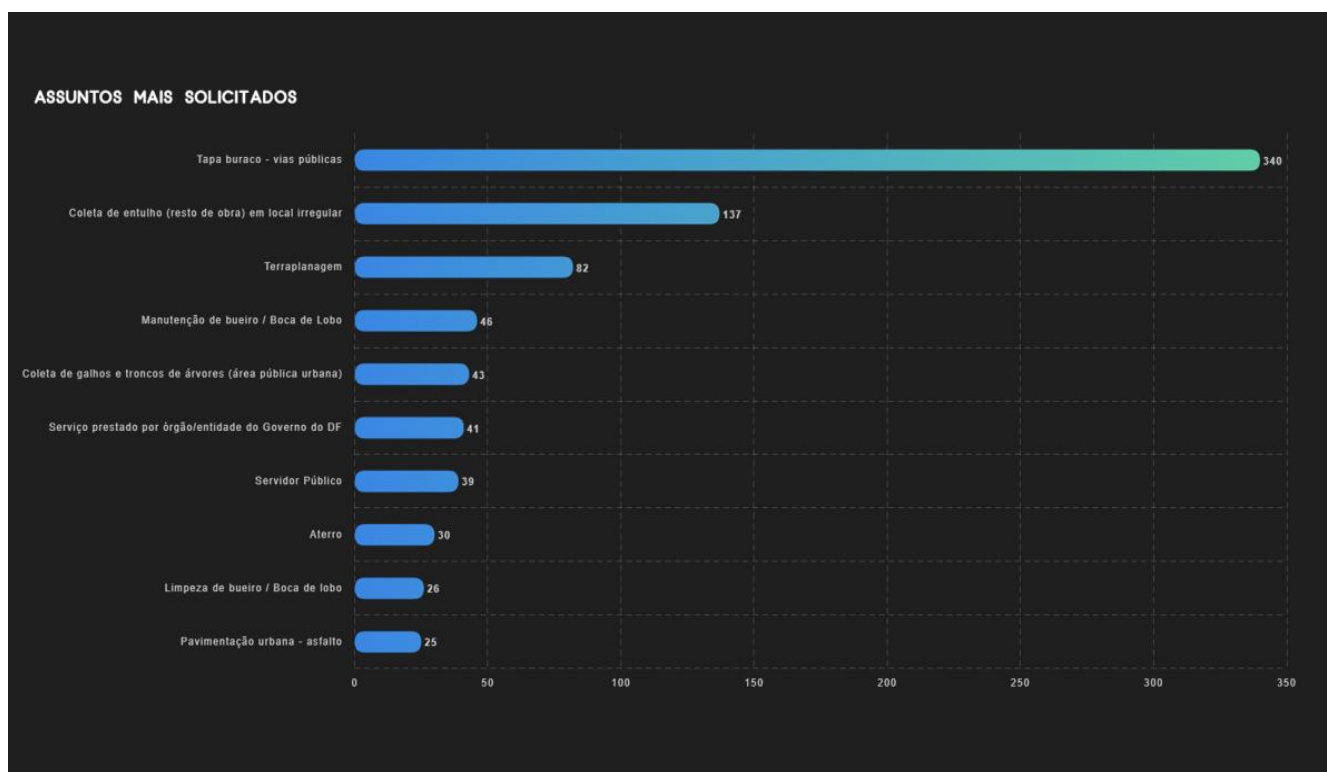
As **1040** manifestações do ano de 2022 obtiveram as seguintes disposição nas formas de entrada comparando com o ano de 2021:

Formas de entrada	Presencial	APP e Internet	162	Protocolo	Total
2022	437	425	117	01	1040
2021	467	440	136	01	1050

POR CLASSIFICAÇÃO

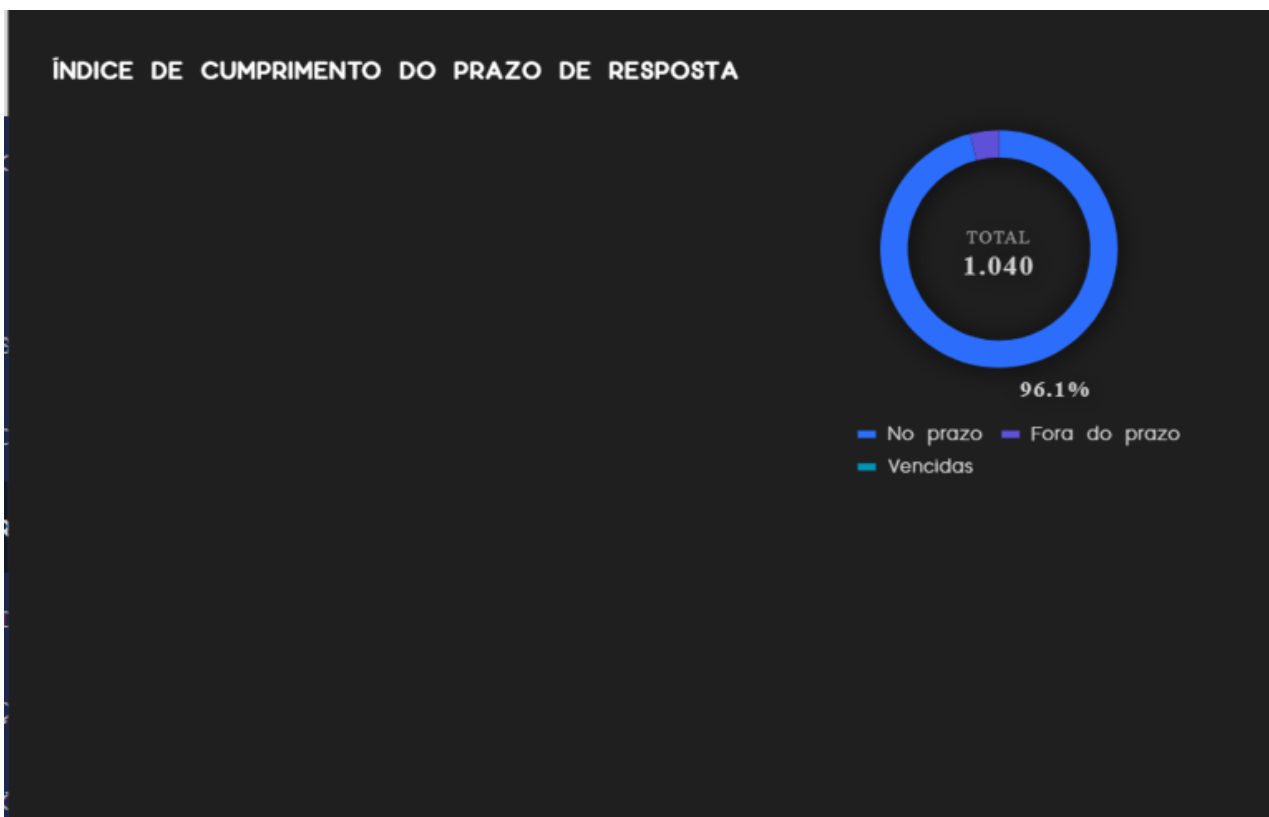


POR ASSUNTO



PRAZOS

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 20 dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante e encaminhar através da RESPOSTA DEFINITIVA. O prazo médio de resposta no período analisado foi de 96% das manifestações respondidas dentro dos prazos, mostrando assim uma preocupação com o índice.



Índice 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 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 do telefone e whatsapp, orientando e repassando um Passo a Passo, um 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 às 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 dessa dificuldade, os índices estão acima da meta estabelecidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

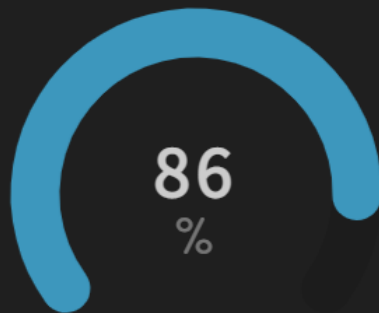
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



O índice de resolutividade mede a capacidade de resolução ou finalização de um processo. A Administração Regional de Planaltina possui o objetivo de 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 dependemos do próprio usuário responder a pesquisa.

Nesse índice o resultado foi satisfatório se comparado com a meta da Rede Sigo que foi de 42%.

Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

Cabe as Ouvidorias, garantir o acesso a informações previsto 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 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 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, foram solicitados 05 pedidos de informação, pelo Serviço de Informação ao Cidadão– e-Sic, sendo todos esses respondidos dentro do prazo legal.



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Olá Sيدة de Jesus Silveira - sexta-feira 24/02/2023 SAIR X

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

Consultar Pedido

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	[REDACTED]
Detalhar	00135000002202297	Administração Regional de Planaltina	-	19/04/2022	09/05/2022	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000004202286	Administração Regional de Planaltina	-	31/05/2022	21/06/2022	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000005202221	Administração Regional de Planaltina	-	02/08/2022	22/08/2022	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000007202210	Administração Regional de Planaltina	-	22/09/2022	13/10/2022	Respondido	[REDACTED]

Administração Regional
de Planaltina

É tempo de ação.



GDF



@admplanaltnadf



www.planaltina.df.gov.br

