

VICE-GOVERNADORIA

RELATÓRIO
2º TRIMESTRE

2024

OUVIDORIA



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Vice-Governadoria segue no aperfeiçoamento da interlocução para contribuir, de forma mais decisiva, na resolutividade das demandas que lhe são apresentadas.

Com a ampliação do diálogo junto à sociedade, o foco do nosso trabalho se mantém no aprimoramento das nossas ações para a melhoria dos serviços públicos e a proteção dos direitos fundamentais dos cidadãos.

O nosso comprometimento se baseia na construção de boas relações internas (setoriais do órgão) para que o cidadão tenha todas as condições de usufruir dos serviços disponibilizados e, assim, manter a sua participação e exercer o controle social junto ao ambiente institucional.

O progresso na relação cidadão e Estado continua a sua consolidação, de forma equilibrada, ética e com o fortalecimento do exercício dos princípios democráticos.

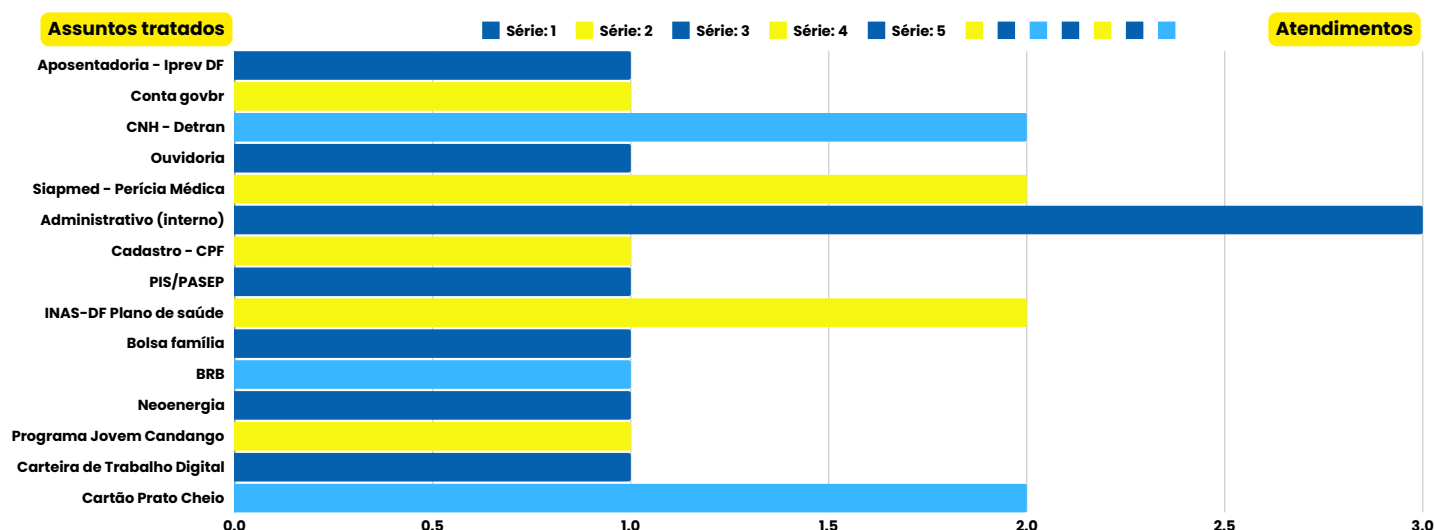
Nesse sentido, apresentaremos o trabalho desenvolvido no 2º trimestre de 2024, onde buscamos trazer, de forma mais robusta, o alinhamento das nossas bases de atuação.

Ouvidoria da Vice-Governadoria

O nosso atendimento presencial

O atendimento presencial tem apresentado um aspecto relevante em nossa seccional. Através dessa disponibilidade, podemos contribuir, de forma significativa, no auxílio às pessoas que portam dúvidas sobre vários serviços fornecidos pelo Estado.

Apresentamos o volume de assuntos abordados:



Conseguimos atender de forma ágil e eficiente 22 duas pessoas que buscaram a Ouvidoria para obter esclarecimentos e os procedimentos para o alcance de algum serviço ou benefício oferecido pelo Estado.

Diagnóstico:

Através desses procedimentos, observamos que, mesmo com os aspectos tecnológicos, uma parcela dos nossos cidadãos carece do auxílio no manuseio com as ferramentas oferecidas pelo meio digital.

Dessa forma, a nossa seccional se propõe a manter e expandir o diálogo com o cidadão, para ampliar o conhecimento ao acesso às tecnologias desenvolvidas pelo Estado, e ter como resultado, a satisfação das pessoas com os serviços públicos oferecidos nas plataformas digitais.

Plataforma PARTICIPA DF

Registros de demandas do Ouvidoria - 2º trimestre/2024

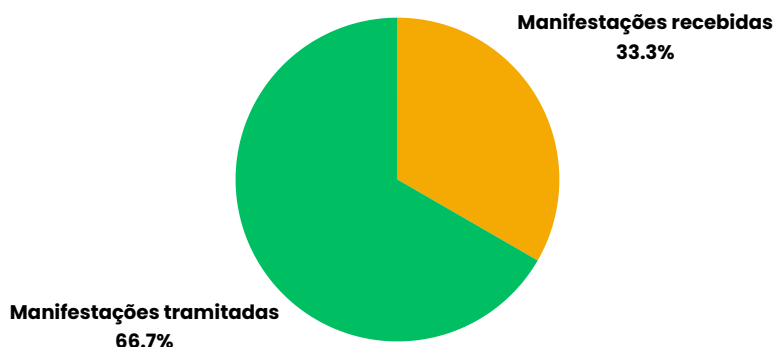
Total de manifestações: 18

- Manifestações tramitadas: 12
- Manifestações recebidas: 06

Principais assuntos

Solicitações à Vice-Governadora

- Audiências;
- Serviços públicos;
- Carreiras do GDF;
- Pautas sociais e econômicas.



Fonte:

https://ouv.participa.df.gov.br/#/dashboard/rel_operacoes_unidade
<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Diagnóstico

Tramitação:

Recorrentemente, recebemos manifestações que tratam de assuntos, de competência, de outros órgãos da Administração Pública do Distrito Federal.

Ao verificarmos a demanda, realizamos uma pesquisa junto ao regulamento vigente (conjunto de leis que regem o Governo do Distrito Federal) para que o encaminhamento seja feito de forma correta e de acordo com a atuação do órgão de destino.

Com isso, garantimos ao cidadão, um melhor atendimento da nossa rede; pois, os procedimentos das ouvidorias são, em geral, padronizados e, conforme a complexidade do assunto, o atendimento terá o andamento conforme o mandamento legal.

Solicitações à Vice-Governadora:

Os assuntos são variados. A ouvidoria recebeu pedidos de audiência; de inclusão de ciclovias e iluminação pública; de apoio para carreiras dos servidores do GDF e melhorias de infraestrutura para transporte.

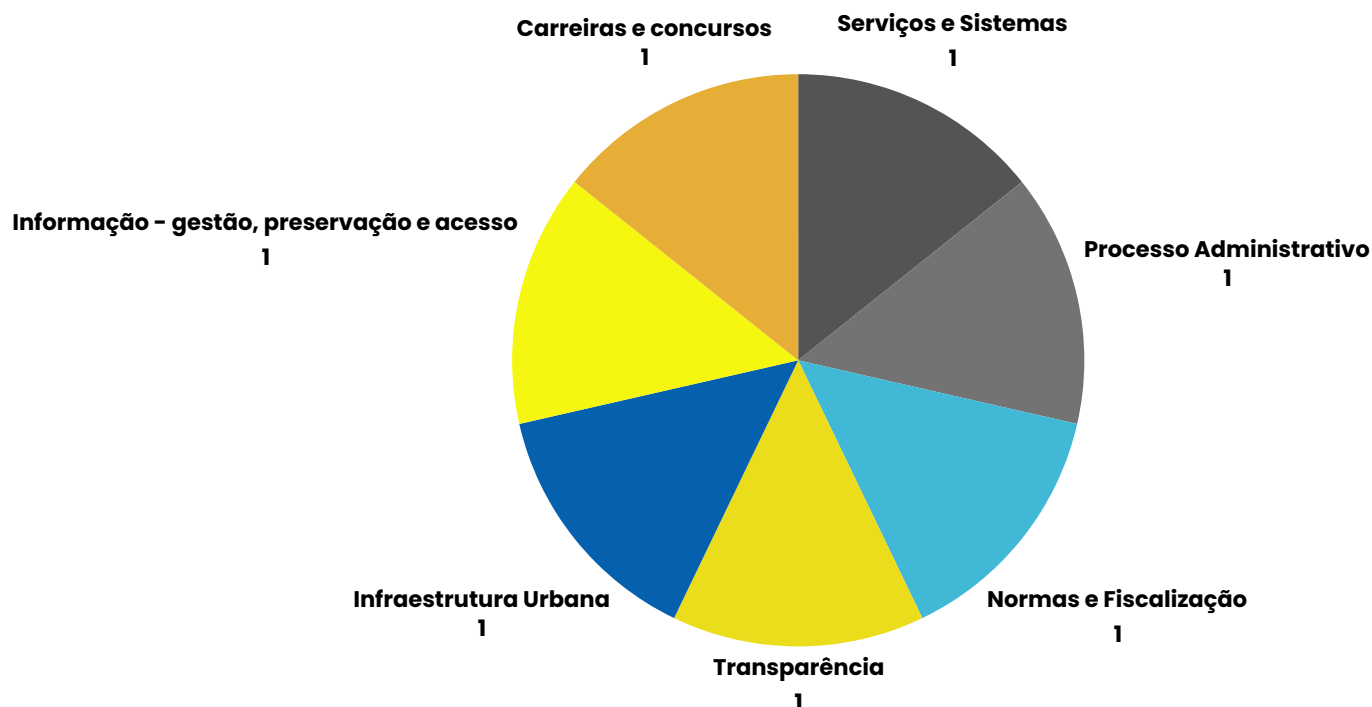
A Chefia de Gabinete da Vice-Governadoria trata de cada solicitação e/ou reclamação de forma ágil e transparente, respondendo ao cidadão de forma equilibrada e justa.

Dessa forma, o fortalecimento dos padrões de confiabilidade são acrescidos e o vínculo com a sociedade se torna mais robusto.

Registros de Pedidos de Informação/LAI - 2º trimestre/2024

O nosso atendimento à Lei de Acesso à Informação recebeu solicitações em diversos assuntos. Cabe ressaltar que o nosso tempo de resposta para cada demanda teve uma média de 13 dias, o que corresponde a um prazo razoável de execução do trabalho de pesquisa e tramitação dos processos.

Abaixo, temos o demonstrativo dos assuntos consultados junto à Vice-Governadoria:



Fonte: <https://sic.participa.df.gov.br/#/>

Observação:

Verificamos no painel de Transparência Passiva a realização da pesquisa de satisfação, onde o requerente respondeu às seguintes questões:

1. A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

Resposta: Muito fácil de compreender.

2. A resposta fornecida foi satisfatória?

Resposta: Muito satisfatória.

3. Você está satisfeito com o atendimento prestado?

Resposta: Muito satisfeito.

A avaliação demonstra que estamos no caminho certo e que, com o aperfeiçoamento constante, poderemos estender as melhorias necessárias para o atendimento do nosso público.

Fonte: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizTg3ZGM2NDktNDk3Yy00ZDBiLWE2ZmItNzJmMTkNjRjZjk0liwidCI6IjU3NGNhYTRiLTkxODEtNGI5Yy04ZDhhLTBiMGY3NjkwZDdmNiJ9>

Fonte: Painel Transparência Passiva

Além do fortalecimento da participação ativa do cidadão nos rumos da sociedade, que já é um valor fundamental em si mesmo, ações de controle social se refletem em vários níveis para a melhoria da gestão pública e, por consequência, a vida de toda a coletividade.

A informação pública deve estar acessível a todos, inclusive às pessoas com deficiência (do ponto de vista legal, disposições e normas gerais podem ser encontrados no Decreto nº 34.276/2013).

Em termos de comunicação, nem sempre será possível garantir 100% de acesso, mas cabe ao administrador desenvolver esforços neste sentido. Na internet, isto pode ser feito, por exemplo, por meio de variados recursos, como a associação do texto a imagens, animações e gráficos.





Índice de Transparência Ativa - 2º trimestre/2024

Conforme o mencionado no relatório do 1º trimestre de 2024, enviamos, para o Gabinete da Vice-Governadoria, o planejamento de atualização, das informações, do sítio eletrônico oficial.

Fizemos um levantamento apurado das informações para fortalecer o Índice de Transparência Ativa, tendo como finalidade, alcançarmos o estabelecido no artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013.

A seguir, descrevemos a evolução do trabalho, executado (em conjunto) com a Assessoria de Comunicação e sob a coordenação da Chefia de Gabinete:

Avaliação da Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF, através do processo, no Sistema Eletrônico de Informações do Governo do Distrito Federal (SEI-GDF), sob o número 00480-00001376/2024-43:

- Em janeiro de 2024: 45%
- Em fevereiro de 2024: 51,8%
- Em março de 2024: 63,5%
- E em maio de 2024: 100%

Através de um amplo trabalho, envolvendo os setoriais da Vice-Governadoria e a supervisão da Gerência de Transparência Ativa - CGDF, alcançamos o índice na avaliação do mês de maio deste ano.

O fruto desse esforço conjunto, consolidou, definitivamente, a cultura da transparência, do acesso à informação e da abertura de dados governamentais, fomentando o exercício do controle social e da cidadania.



O advento da Lei de Acesso à Informação - Lei nº 4.990/2012 - estabelece mudança de paradigma no qual o cidadão, no intuito de garantir direitos e exercer o controle social, busca conhecer as informações produzidas e custodiadas pela Administração Pública.

A divulgação espontânea do maior número possível de informações, chamada de transparência ativa, é vantajosa para a própria Administração, pois tende a reduzir a demanda de solicitação de acesso e minimizar o trabalho e os custos de processamento e gerenciamento dos pedidos, além de facilitar o acesso à informação por parte do cidadão.

Carta de Serviços

Na mesma esteira do relatório do 1º trimestre, continuamos com o trabalho focado na atualização da nossa Carta de Serviços. Realizamos, através do processo SEI 00014-00001300/2023-61, consultas juntos aos setoriais; buscamos difundir a importância desse documento e concluímos a edição da Carta para a publicação no sítio eletrônico oficial da Vice-Governadoria.

A Carta de Serviços, pela sua importância, estabelece padrões de qualidade de atendimento ao público, e a avaliação dos serviços públicos. É um instrumento que contribui, de forma decisiva, para o esforço de alinhar os serviços prestados pela Administração Pública aos anseios da sociedade, tornando-se em uma verdadeira ferramenta de transparência, participação e controle social na medida em que prevê mecanismos de conhecimento do público-alvo e dos demais públicos afetados. Ela permite que a entidade pública traga seu público-alvo para participar da construção dos padrões de qualidade e excelência dos serviços públicos; abre o espaço para que o usuário saiba exatamente o que esperar e, portanto, o que cobrar de cada serviço.

Atualmente, as Cartas de Serviços constituem forte compromisso entre a Administração Pública e os cidadãos a que servem e por reduzir a diferença entre o serviço esperado e a prestação do serviço ofertado, fazendo com que a organização oriente seus processos visando à satisfação do cidadão, ajudando-a a modificar-se para aprimorar seus processos de trabalho e melhorar a qualidade do serviço oferecido, apresentando padrões de cumprimento e definindo indicadores de desempenho que servirão até mesmo para controle e monitoramento.



Considerações finais

A Ouvidoria da Vice-Governadoria vem trabalhando com o objetivo de proporcionar não só o devido esclarecimento ao cidadão sobre os serviços a serem prestados pelo Estado. O nosso foco se mantém fortalecido para demonstrar o compromisso em melhorar a gestão pública como um todo, simplificar a vida do cidadão e reduzir os riscos de conflito de competência, ausência de atribuições e competências sem ações concretas de execução e, por fim, de má prestação dos serviços públicos propostos.

Nesse sentido, aprimoramos – constantemente – a nossa capacidade de atendimento, para que, no dia a dia, possamos oferecer mais eficiência, eficácia e efetividade às demandas da sociedade, e contribuir, dessa forma, na construção de um Estado mais justo, igualitário e equilibrado para com toda a coletividade.

A importância da participação popular na Administração Pública consolida o processo democrático de direito garantido por lei, que permite que o indivíduo seja inserido e participe da gestão pública.



Com esse propósito, trabalhamos de forma constante para a maior aproximação entre a sociedade e o Estado, levando em consideração a diversidade de interesses e, principalmente, o surgimento de espaços para o debate desses interesses coletivos.

CLÁUDIO AMORIM

Analista em Políticas Públicas e Gestão Governamental

Ouvidoria da Vice-Governadoria