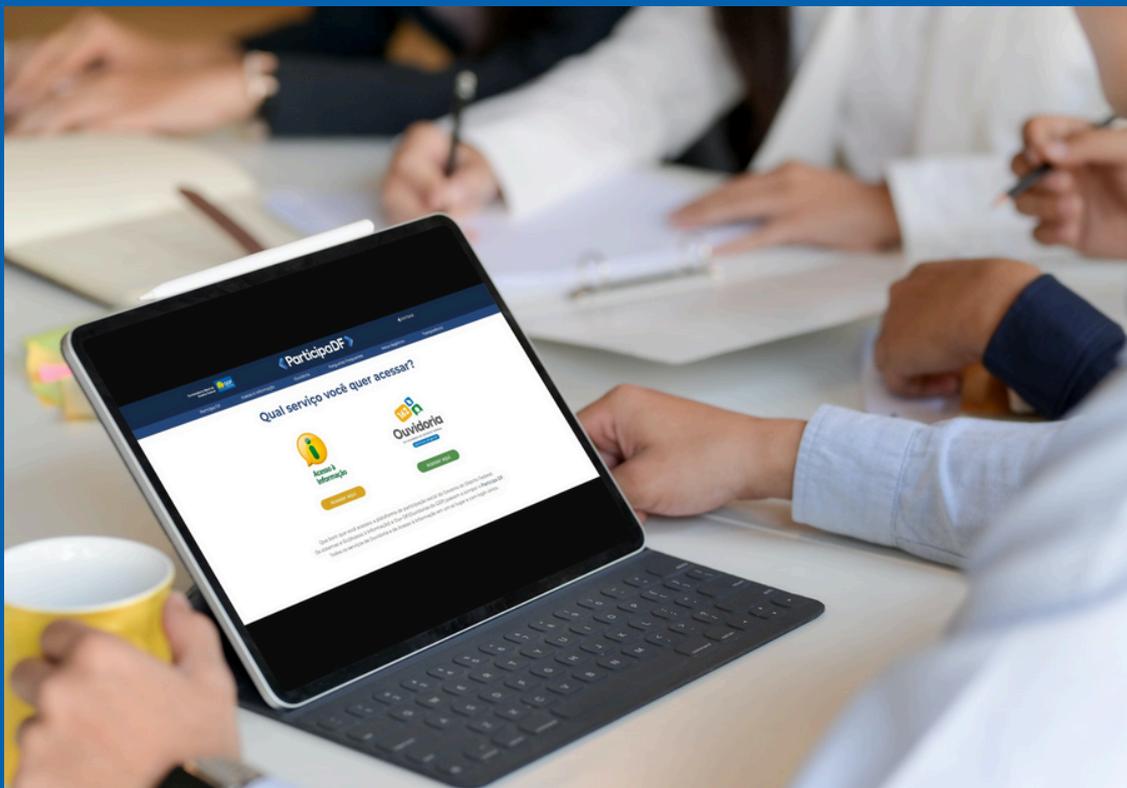


Relatório 1º trimestre

Vice-Governadoria



2024

Apresentação

A Ouvidoria da Vice-Governadoria segue atuando como agente de realização dos direitos do cidadão por meio da mediação e do diálogo aberto.

A nossa missão primordial visa os elementos necessários para que o cidadão se manifeste e contribua para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento da gestão pública.

Continuamos na construção de um padrão de serviços em que a nossa sociedade possa dispor de mais eficiência nas ações, levando, a cada cidadão e cidadã, a satisfação em poder contar com a Administração Pública.

Diante das proposições colocadas, apresentaremos uma análise das nossas atividades no primeiro trimestre de 2024 (janeiro a março).

Demonstraremos as atividades que realizamos para melhorar o atendimento, o cumprimento das exigências da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e algumas ações que visaram dar maior amplitude à qualidade dos nossos serviços como seccional.

O ano de 2024 começou e temos muito trabalho.

Contamos com você, para alcançarmos o bem comum e promovermos o progresso da nossa sociedade.



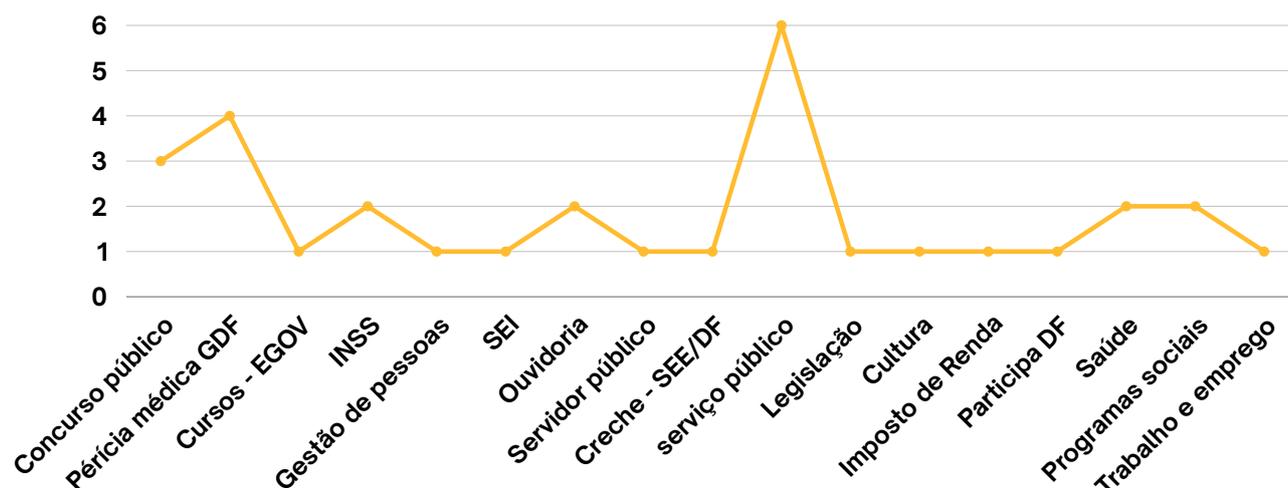
"Não se pode ensinar nada a alguém, pode-se apenas ajudá-lo a encontrar a resposta dentro dele mesmo."

(Galileu Galilei)

O nosso atendimento

O nosso trabalho alcançou uma melhora significativa nos atendimentos presenciais. A Ouvidoria proporcionou um leque de serviços variados para a resolução de dúvidas e demandas em vários tipos de assuntos.

Confira os índices:

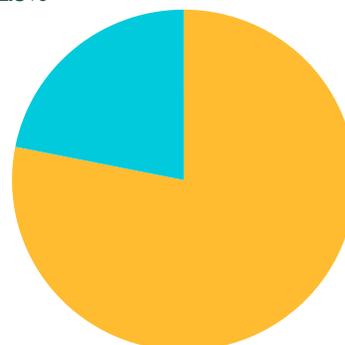


Foram 32 atendimentos os quais realizamos o acompanhamento e visualizamos, em sua maioria, o retorno para o cidadão; ou seja, a resposta foi alcançada através das orientações emitidas pela Ouvidoria.

Demandas de Ouvidoria e Pedidos de Informação - Via Participa DF

- Manifestações de Ouvidoria:
 1. Total; 7
 2. Respondidas: 6
 3. Tramitada: 1
- Pedidos de Informação - LAI (Lei de Acesso à Informação)
 1. Total: 25
 2. Tempo médio de resposta: 7 dias
 3. % de pedidos respondidos dentro do prazo: 100%

Manifestações de Ouvidoria
21.9%



Pedidos de Informação - LAI
78.1%

Fonte: Painel de Ouvidoria - <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> e Painel Participa DF

Manifestações avaliadas

No universo de manifestações recebidas, a Ouvidoria da Vice-Governadoria foi avaliada nos tópicos:

- **Índice de resolutividade:** 100% (duas manifestações avaliadas);
- **Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria:** 100% (três manifestações avaliadas);
- **Índice de recomendação:** 100% (uma manifestação avaliada)
- **Índices de satisfação com atendimento, sistema e resposta:** 100% (uma avaliação para cada tema).

Fonte: Painel de Ouvidoria - <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>

Posição no ranking

Conforme o Painel de Ouvidoria, no dia 31 de março de 2024, a Vice-Governadoria estava posicionada em 7º lugar no ranking dos órgãos.

Fonte: Painel de Ouvidoria - <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>



O relacionamento humano, como a própria vida, é extremamente dinâmico e se renova ou se modifica a cada nova interação; ele acontece a todo momento, podendo ocorrer de forma agradável, produtiva ou conflituosa. O importante é que podemos desenvolver a nossa capacidade de nos relacionar, tornando-a dinâmica e eficiente o que exige, sobretudo:

- vontade, disponibilidade e comprometimento pessoais;
- conhecimento e compreensão de nós mesmos e dos outros;
- aceitação e respeito à individualidade de si mesmo e do outro;
- aprendizagem e treino de habilidades e atitudes facilitadoras.

O nosso trabalho

Iniciamos o ano com um trabalho focado na atualização da nossa Carta de Serviços.

Realizamos consultas juntos aos setoriais; buscamos difundir a importância desse documento e estamos fechando a edição da Carta para a publicação no sítio eletrônico oficial da Vice-Governadoria.

A Carta de Serviços 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; 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.

Índice de Transparência Ativa

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.

As informações foram atualizadas em sua maioria e temos alguns poucos detalhes para a conclusão do trabalho.

Cabe ressaltar, neste ponto, o imenso esforço da Assessoria de Comunicação da Vice-Governadoria. Os profissionais do setor estão focados na conclusão e manutenção desse trabalho, onde o objetivo é o fortalecimento da cultura da transparência, do acesso à informação e da abertura de dados governamentais, fomentando o exercício do controle social e da cidadania.

A nossa ação

Elaboramos um roteiro para o maior entrosamento interno.

O projeto, em fase de estudo, visa incentivar as boas práticas sobre as questões do serviço público e o seu cotidiano.

Através de conversas direcionadas, temas que envolvem o serviço público, serão sugeridos e desenvolvidos pelos chefes dos setoriais junto aos servidores do órgão. Nessa esteira, buscaremos aprimorar a qualidade, a eficiência e a presteza no atendimento realizado pelas Assessorias e demais setores, para alcançarmos uma melhora na produção dos resultados.

O objetivo primordial dos serviços públicos e, portanto, de seus agentes, é prestar assistência efetiva e concreta às reivindicações legais e exigências individuais ou coletivas dos cidadãos em geral. O que avulta não é mais o Estado, mas a sociedade e os cidadãos, que devem ser respeitados em suas necessidades, sobretudo destes, para poderem exercer plenamente sua cidadania.

Um agente público é um cidadão que assumiu a responsabilidade de realizar o interesse público. Não há responsabilidade histórica maior do que essa: de fazer valer e realizar a vontade e o interesse coletivo



Considerações finais

A Ouvidoria, da Vice-Governadoria, atua com a sua principal finalidade: contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Estado, auxiliando na promoção do exercício da cidadania, da democracia participativa e do controle social no Distrito Federal.

Nesse sentido, buscamos, incessantemente, o aprimoramento do trabalho, através da qualificação e da observância dos pontos críticos a serem melhorados.