

Vice-Governadoria

Ouvidoria

Relatório 3º Trimestre

2024

ParticipaDF

Participação, agilidade e tecnologia.

Acesso à informação e registro de
ouvidoria em um só lugar.

Acesse: participa.df.gov.br



Ouvidorias
especializadas
do GDF

Saiba mais:
cg.df.gov.br



Acesso à
Informação



Controladoria-Geral do
Distrito Federal



GDF
É tempo de ação.

Vice-Governadoria

Vice-Governadoria

Apresentação

A Ouvidoria da Vice-Governadoria vem trabalhando de forma objetiva para ajudar nas demandas relatadas pelos cidadãos, e na contribuição do entendimento no exercício das funções institucionais junto aos servidores do órgão.

Nesse terceiro trimestre de 2024, alcançamos resultados significativos em nosso atendimento e colaboramos com os trabalhos internos demandados pela Chefia de Gabinete.

Como abordamos no relatório anterior, 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.

Sabemos que há muito o que aperfeiçoar na contribuição da melhoria dos serviços públicos.

Porém, podemos observar que o cidadão está satisfeito com a qualidade dos nossos serviços.

O nosso esforço contínuo visa estabelecer um padrão de serviços em que a nossa sociedade possa dispor de uma maior eficiência nas ações, levando, a cada um, a satisfação em poder contar com o poder público.

Nesse sentido, apresentaremos o nosso trabalho, onde o reflexo das nossas atividades é o aspecto determinante para que o cidadão se manifeste e contribua para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento da gestão pública.

Vice-Governadoria

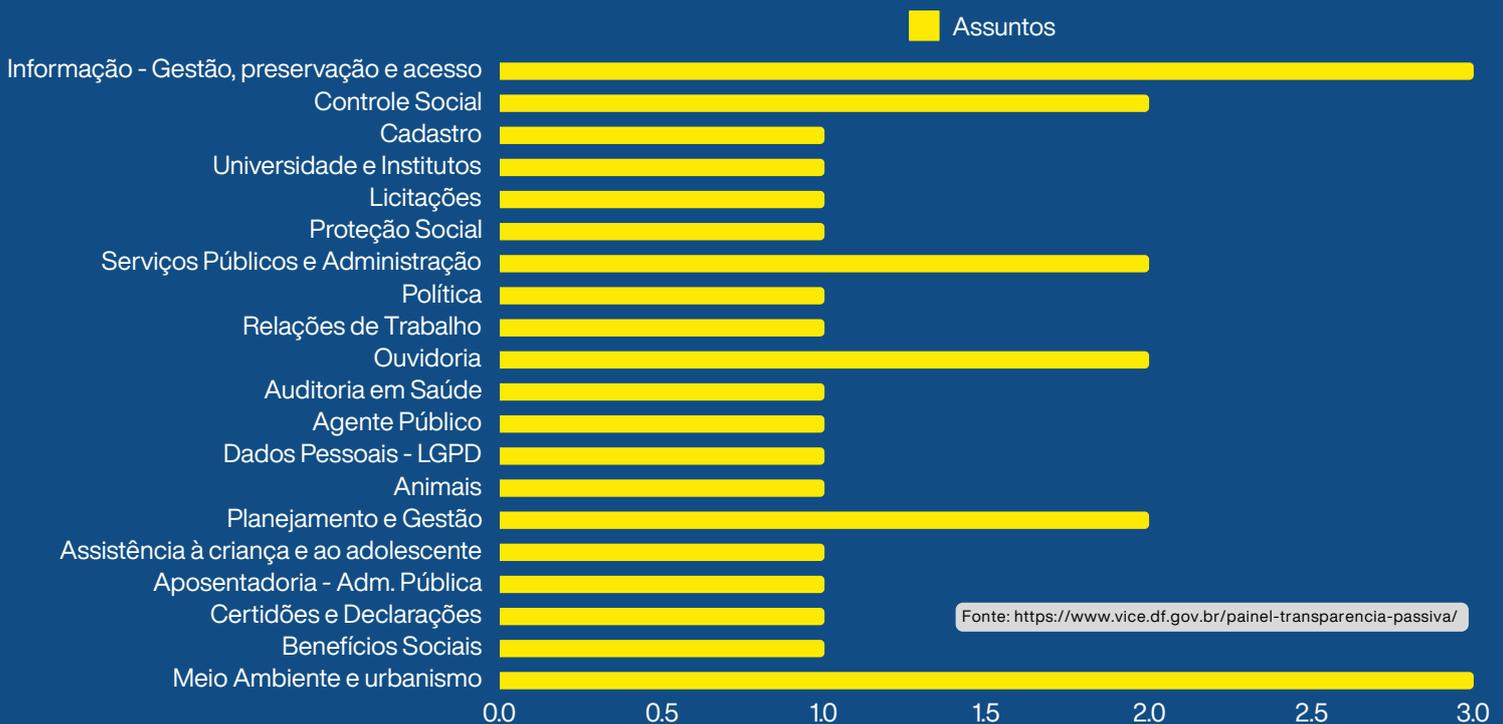
O nosso atendimento – Lei de Acesso à Informação

Neste terceiro trimestre, a nossa linha de atendimento registrou um bom volume de pedidos de acesso à informação.

A Ouvidoria da Vice-Governadoria, através de um trabalho de entrosamento e alinhamento junto à Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), amadureceu o seu comprometimento com as demandas requeridas e proporcionou uma maior qualidade na pesquisa e no seu resultado final: a resposta ao cidadão.

O nosso objetivo é oferecer ao requerente a informação de forma objetiva, clara e de fácil entendimento.

Nesse sentido, demonstraremos – a seguir – os assuntos abordados e a nossa metodologia de trabalho para a transmissão da resposta.



Quantidade de pedidos

28

Tempo médio de resposta
(dias)

8

Pedidos respondidos
dentro do prazo

100%

Vice-Governadoria

Análise – Lei de Acesso à Informação

Considerando os princípios basilares da Lei de Acesso à Informação, onde uma demanda é direcionada a órgãos e entidades, públicas ou privadas, realizada por qualquer pessoa, física ou jurídica (como empresas e associações civis, por exemplo), que tenha por objeto uma informação, a Vice-Governadoria do Distrito Federal busca o fortalecimento da norma, transmitindo a responsabilidade de toda a gestão, monitoramento e avaliação da implementação dos seus processos, o que demonstra sua importância como instituto democrático e cidadão.

→ E sempre vale lembrar:



O direito de acesso à informação pública foi previsto no artigo 5º da Constituição Federal de 1988 e regulamentado pela Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

No Distrito Federal (DF), a Lei 4.990, de 12 de dezembro de 2012, regula o acesso à informação para todos os órgãos da administração direta, indireta, a Câmara Legislativa e o Tribunal de Contas do DF.

Informação pública é um direito de todos!

Para saber mais, acesse:

- Acesso à Informação - VGDF: <https://www.vice.df.gov.br/category/acesso-a-informacao/>
- Lei nº. 4.990/2012 : https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72983/Lei_4990_12_12_2012.html
- Decreto nº. 34.276/2013:

https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/74029/exec_dec_34276_2013.html#txt_0e3f5cb9203f448f90f3b8004c0614f8

Vice-Governadoria

Avaliação – Lei de Acesso à Informação

Verificamos, no painel de Transparência Passiva, a realização da pesquisa de satisfação, onde os requerentes responderam 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.

As avaliações demonstram, como no trimestre anterior, que estamos no caminho certo e que, com o aperfeiçoamento constante, poderemos estender as melhorias necessárias para o atendimento do nosso público.

Fonte: <https://www.vice.df.gov.br/painel-transparencia-passiva/>

Qualquer pessoa pode ajudar a transformar a realidade. Não importa a posição social ou o nível de escolaridade.

Todos podem contribuir efetivamente para resolver as principais questões do país.

A arte de fazer as coisas acontecerem depende de nossa capacidade de começar a agir imediatamente.

O importante é agir, não apenas discutir e criticar.

Não dependemos de ninguém para começar a agir, dar o primeiro passo. Isto depende apenas da iniciativa e dos valores de cada um.

O agir gera um movimento positivo e reflete-se no grupo em redor, criando novas ações.

Cidadania implica compromisso e participação. Envolve os direitos e as responsabilidades de cada um como membro da sociedade.



Imagem gerada por IA

Vice-Governadoria

Índice de Transparência Ativa – LAI

Conforme abordamos no relatório anterior, continuamos o trabalho, envolvendo os setoriais da Vice-Governadoria e com a supervisão da Gerência de Transparência Ativa - CGDF.

E, através do monitoramento da Controladoria-geral do Distrito Federal, continuamos com o índice em 100%.

Avaliação do mês de setembro de 2024: processo SEI (Sistema Eletrônico de Informações) nº. 00480-00004522/2024-92.

Consolidamos, definitivamente, a cultura da transparência, do acesso à informação e da abertura de dados governamentais, fomentando o exercício do controle social e da cidadania.



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.



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.

Vice-Governadoria

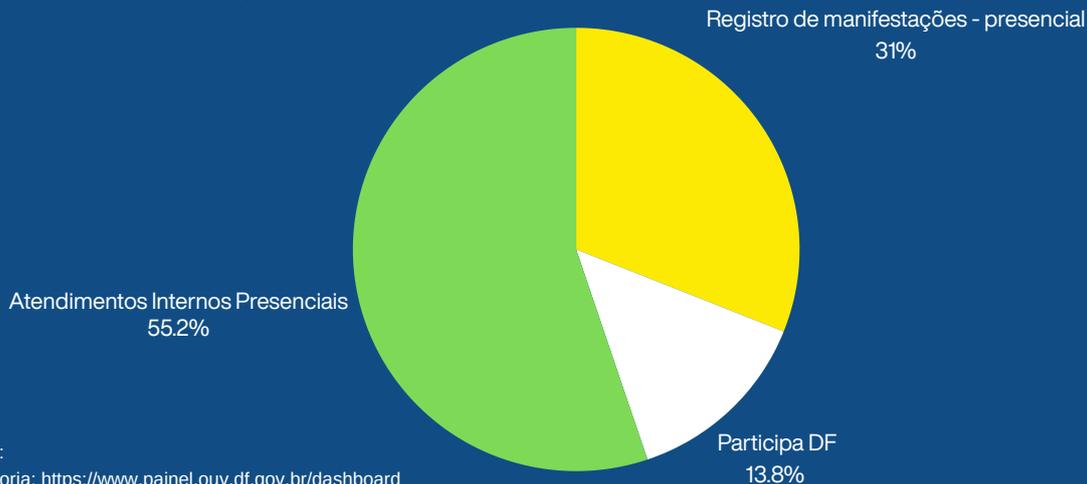
O nosso atendimento – Ouvidoria

Seguindo a dinâmica do relatório anterior, o nosso atendimento presencial continua a contribuir no auxílio às demandas, resultando em soluções para os requerimentos apresentados.

Estamos atuando, de forma significativa, no amparo às pessoas que portam dúvidas sobre vários serviços fornecidos pelo Estado.

A seguir, demonstraremos os nossos atendimentos, das seguintes formas:

- Presencial – registro de manifestações;
- Plataforma Participa DF – manifestações recebidas;
- Atendimentos internos presenciais.



Fontes de pesquisa:

- Painel de Ouvidoria: <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>
- Portal: <https://ouv.participa.df.gov.br/#/>

Presencial registro de manifestações	Participa DF manifestações recebidas	Atendimentos internos presenciais
09	04	16

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.

Vice-Governadoria

Principais assuntos no atendimento – Ouvidoria

Através do nosso atendimento, podemos contribuir, de forma significativa, na assistência às pessoas que portam dúvidas sobre vários serviços fornecidos pelo Estado.

Apresentamos o volume de assuntos abordados:

Registro de manifestações Assuntos

- Serviços BRB
- Assistência Social
- Agilidade de processos
- Gestão de pessoas
- Programas e projetos de governo
- Assistência Social - Centro POP
- Agendamento de consultas

Participa DF manifestações recebidas

- Agilidade de processos
- Elogio à Vice-Governadora
- Infraestrutura
- Área de Educação

Atendimentos internos presenciais

- Auxílio com documentação
- Auxílio conta gov.br
- Sistemas GDF
- Serviços GDF
- SIAPMED - perícia médica
- Demandas do Gabinete
- Auxílio em reunião (Assessoria)



Através desses procedimentos - conforme o relatório anterior - observamos que, mesmo com os aspectos tecnológicos, uma parcela dos nossos cidadãos carece de um suporte complementar no manuseio com as ferramentas oferecidas pelo meio digital.

A nossa preocupação com a qualidade está relacionada com a questão de cidadania.

A função da administração pública é prover a sociedade dos bens e serviços de que necessita. Os cidadãos, que mantêm a máquina do governo por meio do pagamento de impostos, taxas e contribuições, esperam, em contrapartida, receber serviços públicos de qualidade equivalente à contribuição feita

Vice-Governadoria

A nossa linha de ação – Ouvidoria

Encaminhamos, ao Comitê Interno de Governança Pública da Vice-Governadoria, a proposta de aprimoramento do Portal do Servidor.

O objetivo é viabilizar, de forma didática, os principais pontos que se alinham à jornada do servidor no exercício das suas funções.

Serão ofertados os links para a confecção da folha de ponto, acesso ao contracheque e dicas básicas de gestão de pessoas as quais pertencem ao rol dos direitos do servidor.

O portal poderá englobar aspectos da Lei Complementar nº 840/2011; do Código de Conduta da Alta Administração e do Código de Ética dos Servidores e Empregados Públicos Civis do Poder Executivo do Distrito Federal (Decreto nº 37.297 de 29 de abril de 2016).

Os estudos técnicos estão em evolução e a previsão da entrega desse serviço está programada para o início de 2025.

Nesse sentido, proporcionaremos um traço de maturidade organizacional, demonstrando que a gestão da pasta, por meio de sua administração, está atenta às transformações ocorridas na sociedade e às mudanças no comportamento e expectativas dos servidores e cidadãos.



O nosso intuito será estabelecer novas relações, tirar novas conclusões, fazer novas inferências, agregar novas Informações, reformular significados. Com isso, criaremos um conjunto de informações interligadas e logicamente relacionadas, gerando, dessa forma, uma conexão maior entre as pessoas e os serviços de ouvidoria.

Vice-Governadoria

Considerações

O nosso trabalho tem como objetivo proporcionar um atendimento de qualidade, o que inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas de informação e serviços por ele apresentados ou solicitados.

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal vem desempenhando um papel importante na formação dos ouvidores, trabalhando com estratégia, inteligência e proporcionando todo o apoio para que os serviços sejam de excelência. E esse conjunto de ações reverbera nos profissionais atuantes nas unidades seccionais, que proporcionam, dessa forma, uma metodologia de atendimento inclusivo, respeitando as diferenças e entendendo as adversidades.

Na Vice-Governadoria não é diferente. Estamos alinhados com a Ouvidoria-Geral, estabelecendo um vínculo maior de participação e colaboração.

Continuamos buscando a qualificação exigida através dos cursos regulares, e aperfeiçoando, diariamente, a maneira e a metodologia de atendimento junto aos nossos cidadãos.

Aprendemos que o sucesso na visão de unidade depende do comprometimento interno das organizações e de uma ampla pactuação entre os agentes públicos, que deverão estar preparados para lidar com as mudanças culturais e educativas produzidas, por meio da disposição para o diálogo e da realização de capacitações continuadas.



CLÁUDIO AMORIM

Analista em Políticas Públicas e Gestão Governamental

Ouvidoria da Vice-Governadoria