RELATÓRIO

1º TRIMESTRE - 2022

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Gabinete do vice-Govenador apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2022. Os dados aqui apresentados referem-se às solicitações da comunidade interna e externa solicitada à essa Instituição, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades administrativas: Gabinete e demais unidades dessa Instituição.

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Instituição, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados. Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno do gabinete do Vice-Governaodor quanto o público externo (população em geral). Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

1. AÇÕES

- Ouvidoria Intinerante nas ruas com o Vice (eventos institucionais, comunidade, feiras, comercio e Administrações Regionais);
- Projeto - Valorização do Servidor: “Um servidor para chamar de seu” (valorizar o servidor como uma figura importante dentro da Instuição, avaliando seu perfil dentro das normas que rege o bom servidor(lei 840), como assiduidade, colaborador, solicito e competente; consta no plano de ação de 2022 da Vice-Governadoria..
- Evento Março mais mulher; (evento que foi comemorado no dia Internacional da Mulher, para homenagear a mulher profissional dentro da Instituição e fora, como mulher, empreendedora e batalhadora. Neste evento uma servidora é escolhida para ser homenageada por meio de elogio, registrado na ouvidoria(projeto “um servidor para chamar de seu”).

2. TRABALHO PRESENCIAL

Para assegurar o atendimento presencial pós pandemia, estamos com alguns cuidados como o uso da máscara e alcool em gel, disponibilizado para o servidores e cidadãos. O atendente deve saber ouvir o interlocutor para responder a suas demandas de forma cordial, clara e objetiva, transmitindo segurança, compromisso e confiança na mensagem repassada. Deve-se transmitir, pelo telefone, uma imagem profissional, de eficácia e de bom funcionamento da instituição. Ao receber um telefonema, o servidor assume a responsabilidade pelas informações. Muitas vezes, o público constrói uma imagem extremamente positiva da instituição apenas com base na qualidade do atendimento telefônico.

Em geral os cidadãos que procuram por esta Ouvidoria, buscam o atendimento de beneficios que são realizados pela unidade administrativa Assessoria de Relações Sociais da Vice-Governadoria como:Cestas basicas, Cadeira de rodas, Iluminação em quadras de esportes e ruas residênciais, Lideranças Comunitárias (representantes de comunidades carentes), Vagas de empregoe encaminhamentos para cirugias.

Além disso, temos ligações para informaçõe de localização de setores e número de telefone das unidades do Gabinete do Governador e do Vice-Governador.

Registro de demandas em evento na cidade do Recanto das Emas, conforme abaixo;

Manifestação Intinerante	Quantidade	protocolo
Situação saúde da cidade	01	RE 111443/2022
Situação saude da cidade	01	So 111448/2022

Registro de Solicitações de lideranças comunitárias destinadas ao Governador do Distrito Federal:

Manifestação Intinerante	Quantidade	protocolo
Realocação de quadra	01	Não *
Liderança comunitaria	01	Não *1

3. EVOLUÇÃO GERAL DA OUVIDORIA DA VG

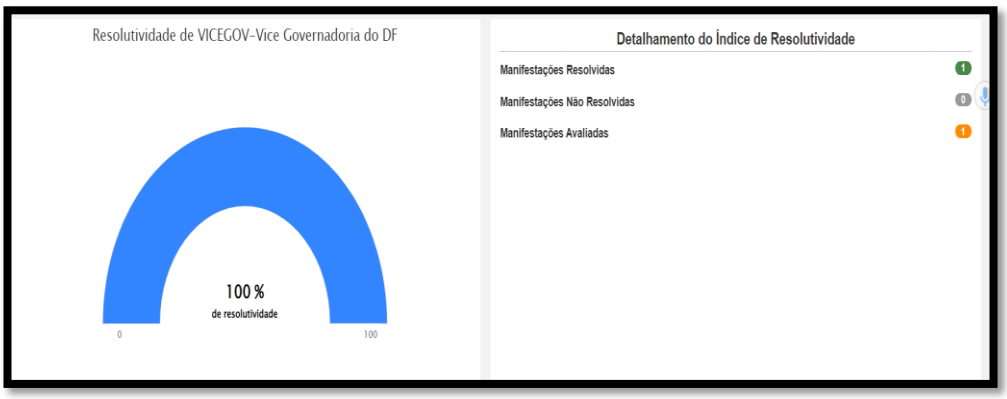
Gráfico 1 – Evolução Mensal de Manifestações

Nos Gráficos abaixo observa-se a evolução quanto as manifestações no exercício dos meses de janeiro a março de 2022, com destaque para as solicitações e elogios registrados no Sistema de Ouvidoria (OUV/DF), referentes ao evento do dia Internacional da Mulher executados por esta Ouvidoria.

Conforme quadros retirados do Sistema de Ouvidoria segue as informações:

Demandas Recebidas

Resolutividade



Evolução por mês

Classificação das respostas

4. HISTORICO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO:

O e-SIC (Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para os entes públicos. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, é possível acompanhar o prazo pelo **número de protocolo** gerado pelo sistema e receber a resposta de solicitação através de seu e-mail. O objetivo deste serviço é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

Observa-se que as demandas deste sistema, abrange todo territorio nacional, o que significa que podemos receber pedido de informação de qualquer cidadão de qualquer cidade ou estado brasileiro. A Lei de Acesso a Informação é mecanismo de transparência utilizado pelos cidadãos.

Quadro E-sic

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
Detalhar	0014 000003202216	Vice Governadoria do Distrito Federal	-	10/05/2022	30/05/2022	Respondido	THAIS ALVES LIRA
Detalhar	0014 000002202263	Vice Governadoria do Distrito Federal	-	21/03/2022	11/04/2022	Respondido	BARBARA DE VASCONCELOS BARBOSA
Detalhar	0014 000001202219	Vice Governadoria do Distrito Federal	-	31/01/2022	03/03/2022	Respondido	BARBARA DE VASCONCELOS BARBOSA
Detalhar	0014 000005202116	Vice Governadoria do Distrito Federal	-	09/11/2021	29/11/2021	Respondido	CLESIO GOMES DE ARAUJO
Detalhar	00110000033202145	Vice Governadoria do Distrito Federal	-	21/07/2021	17/08/2021	Respondido	Larissa Nacarato
Detalhar	0014 000002202182	Vice Governadoria do Distrito Federal	-	13/07/2021	02/08/2021	Respondido	Andrey Vilaça Silva
Detalhar	0014 000001202138	Vice Governadoria do Distrito Federal	-	05/01/2021	25/01/2021	Respondido	Sérgio Paulo Rodrigues de Lima
Detalhar	0014 000009202013	Vice Governadoria do Distrito Federal	-	04/11/2020	24/11/2020	Respondido	Andrey Vilaça Silva
Detalhar	0014 000007202024	Vice Governadoria do Distrito Federal	-	09/10/2020	03/11/2020	Respondido	Andrey Vilaça Silva

5. EVENTO REALIZADO PELA OUVIDORIA

MARÇO MAIS MULHER – um programa em conjunto com a Secretaria da Mulher, em que esta Ouvidoria lançou o projeto “um servidor para chamar de seu e adapitou para o dia comemorativo Internacional da Mulher.

Nesta instituição contamos com 62 (sessenta duas) servidoras para mais de 170 (cento e setenta) servidores, com o pensamento em celebrar este dia e torná-lo memoravel para as servidoras do Gabinete do Vice-governador. Apresentamos o projeto para a Secretária da Mulher e comunicamos que nossa participação seria presencial no salão branco e que também fariamos uma comemoração interna que não comprometesse o andamento das atividades correntes desta Instiuição.

O evento foi organizado pela ouvidoria e as parcerias convidadas BRB e O Boticário.

Entrega de rosas para as servidoras entregue pelo Vice-Governador e sua esposa;

Mural de exposição com fotos das mesma;

Contamos também com uma palestrante sobre mulher e suas economias

Tema “ Voce mais Rica”

Palestrante e servidora Isléia Bastos

Todas receberam um vaso de flor ofertado pela NOVACAP;

Lembranças em comemoração ofertado pela Ouvidoria (artesã @rosangelajgu)

Enviamos oficio para essas parcerias e convidamos a participar com atividades e brindes a serem distribuídos entre as servidoras.

Para essas MULHERES IMPACTANTES, organizamos uma tarde de entretenimentos as festividades começaram no dia 08/03/2022 com a entrega das rosas no gabinete e fotografadas para organizar um mural com suas fotos e também para lembrança do dia (fotografia de Vnivius da comunicação e editadas por Claudio da Assessoria de Relações Sociais).

O mural foi exposto na Residencia Oficial do Lago SUL (ROLS), com a presença das servidoras, da Esposa do Vice-governador, dona Ana Paula e do Vice-Govenador Paco Britto. Durante a tarde as servdioras puderam apreciar sua foto na galeria de fotos, atividades de maquiagem oferecida pelo O Boticário, participaram da palestra “voce mais rica” e também particparam dos sorteio de brinde e de uma viagem com tudo pago oferecidos pelo BRB, durante o evento foi oferecido um lanche delicioso oferecido pelo BRB e pelo Vice-Governador. Todas as servidoras presentes foram agraciadas com um presente de O Boticário e uma lembrnça confecionada pela artesã @rosangelajgu.

Estiveram presentes 42 mulheres conforme lista de presença.

Segue fotos do evento.

O convite

Brindes disponibilizados pela ouvidoria.

Foto da galeria, servdoras e parcerias.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme informações apresentadas no presente Relatório, esta Ouvidoria tem o anseio de que suas demandas cresçam por meio do sistema, e reafirma que tem trabalhado diuturnamente, para que o quadro de sistema das demandas tenha o ápice desejado e que o público interno e externo conheça mais os seviços e utilidade desta Ouvidoria e que a participação deste público cresça cada vez mais.

Comunicamos que será elaborado novo Plano de Ação de 2022, e disponibilizado futuramente no site institucional do Gabinete do Vice-Governador do Distrito Federal.

Por fim, esta Ouvidoria tem buscado o progresso nas ações institucionais de Ouvidoria, para o aumento de demandas, conforme orientação da Ouvidoria Geral do DF.