

# Vice-Governadoria

Ouvidoria

## RELATÓRIO 2º TRIMESTRE - 2023

Criando o amanhã, hoje



ParticipaDF



## APRESENTAÇÃO

Com o início das atividades do ano de 2023, a Ouvidoria da Vice-Governadoria apresentou um bom desenvolvimento no primeiro trimestre. As ações foram bem executadas e os resultados proporcionaram novos rumos no campo da atuação de serviços e projetos.

Através das ações elaboradas no primeiro trimestre, podemos realizar uma avaliação e darmos continuidade no trabalho para o aprimoramento dos serviços de ouvidoria.

Contudo, a nossa unidade passou por um processo de transição estrutural e administrativa: a ouvidora titular ingressou com o seu processo de aposentadoria e novos rumos, para a continuidade do trabalho, foram necessários.

Nesse processo de transição, buscamos trabalhar de forma objetiva para atender as exigências da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, sem, no entanto, deixar de prestar o atendimento às demandas que chegavam até a nossa seccional.

O primeiro passo foi o aperfeiçoamento na qualificação, com a realização dos cursos recomendados, pela Ouvidoria-Geral do DF, que fazem parte do Programa de Formação Continuada.

O segundo passo se constituiu na revisão do plano de ação para 2023, abordando as possibilidades reais para a sua continuidade ou a elaboração de uma nova diretriz para esta seccional.

Somando os fatores mencionados, continuamos o trabalho no atendimento das demandas (Ouvidoria e LAI - Lei de Acesso à Informação) procurando o aprimoramento da efetividade e da resolutividade.

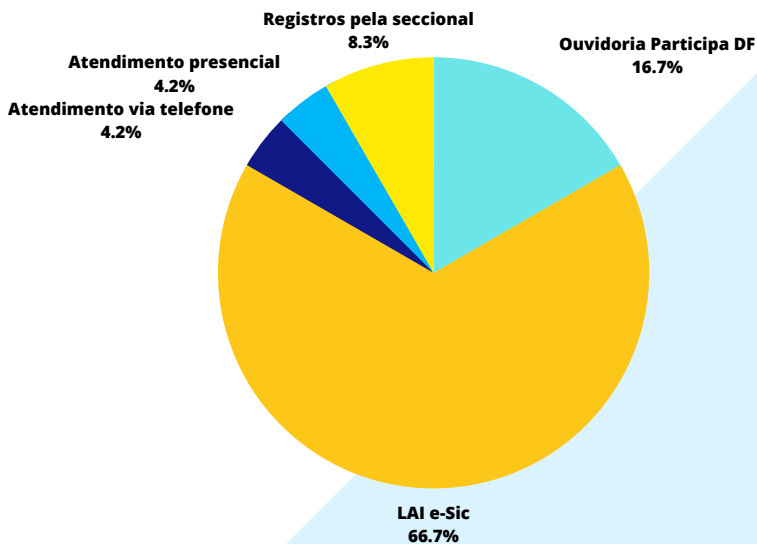
Através de uma revisão e análise desta seccional, conseguimos identificar alguns pontos para a melhoria dos serviços e algumas ideias para a elaboração de novas estratégias para a promoção, mais significativa, da participação cidadã.

São inúmeros desafios; porém, a atual equipe desta ouvidoria não medirá esforços para que o atendimento ao cidadão seja aprimorado no dia a dia e que as metas de sejam alcançadas.

Neste relatório (2º trimestre/2023), apresentaremos a nossa realidade como ouvidoria, e as possibilidades para o desempenho de serviços e projetos, citados no nosso plano de ação.

# Visão Geral - Diagnóstico

## Registro de demandas do 2º trimestre - 2023



➔ Conforme o Painel de Informações ParticipaDF - Transparência Passiva, esta seccional **obteve 100% dos pedidos de informação respondidos dentro do prazo**. O que transmite uma maior confiabilidade por parte do cidadão.

Analisando o 1º trimestre, o pedidos respondidos dentro do prazo obtiveram 95%.

➔ Observando o Painel Ouvidoria, esta seccional **atingiu o índice de 100% de resolatividade**, melhorando o seu desempenho anotado no 1º trimestre, que teve como resultado 50%.

Com essas variáveis, apresentamos para o 1º semestre de 2023, um índice de resolatividade.

## Prazos e pesquisa de Satisfação

Seguindo a análise do do Painel Ouvidoria, podemos constatar mais alguns dados que melhoraram, significativamente, o trabalho da nossa equipe:

- **Prazos de respostas:**
  - 1º trimestre: média de 14,6 dias
  - 2º trimestre: 12,3 dias
  - Média de janeiro a junho (2023): 13,8 dias
- **Pesquisa de satisfação:**
  - 1º trimestre: 0%
  - 2º trimestre: 100%



Levando em consideração esses dois aspectos, o nosso **índice de resolatividade** alcança uma média de 50% quando analisamos o período de janeiro a junho de 2023.

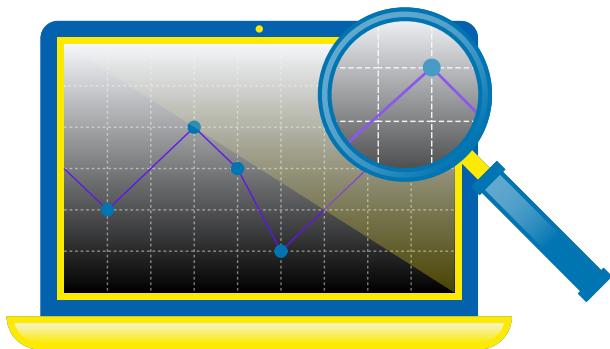
### Ranking

Com relação ao ranking dos órgão, esta seccional apresentou as seguintes posições:

1º trimestre: 55º lugar

2º trimestre: 13º lugar

A média no 1º semestre de 2023: 26º lugar



## Análise das demandas e do atendimento

No segundo trimestre, trabalhamos a estratégia para dar mais agilidade no prazo das respostas referentes à Lei de Acesso à Informação - Lai. Observamos que o tempo médio do prazo diminuiu. Dessa forma, se no 1º trimestre a média era 11 dias, no 2º trimestre o tempo de resposta caiu para 4 dias.

Fonte: Painel de Informações Participa DF

Esses dados, somados aos prazos de ouvidoria (página anterior), demonstram que a nossa prioridade no tratamento das demandas foi assertiva, tanto nos atendimentos via internet, quanto nos atendimentos via telefone e presencial.



## Assuntos mais recorrentes

Os temas mais abordados nas solicitações encaminhadas a esta ouvidoria têm um caráter técnico, nas manifestações via Lei de Acesso à Informação, e variadas, nas manifestações via Ouvidoria.

Nos pedidos de informação, encontramos - em sua maioria - requerimentos sobre as carreiras do GDF, prestação de contas de algumas Secretarias de Estado, benefícios sociais e infraestrutura urbana.

Nas demandas de ouvidoria, encontramos solicitações que envolvem as regiões administrativas, como pedidos de poda de árvores, manutenção de asfalto, agendamento na área de habitação e reclamações sobre comerciantes de rua.

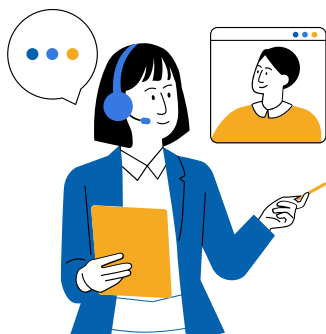


Continuamos trabalhando no atendimento caracterizado pela procura de informações que orientam, de forma, simples e objetiva, o cidadão em diversas situações.

A equipe se dispõe de forma humanizada, prestando o acolhimento das demandas e orientando para os setores públicos específicos aos quais são competentes para responder às solicitações.

O nosso objetivo é continuar o processo de qualificação, buscando e aprendendo os métodos mais eficientes para cada situação administrativa que é demandada.

Reiteramos o compromisso em buscar atender sempre bem, levando, ao cidadão que nos procura, a resposta e o caminho a ser seguido para a resolução do seu questionamento ou requerimento.



**A prestação de informações corretas e a atitude amistosa e profissional perante o público são fundamentais na formação e manutenção da imagem de toda instituição. Uma boa imagem garante credibilidade e legitimidade perante a sociedade. Sem essa legitimidade, a instituição perde a razão de ser, caminhando para a extinção.**

# Serviços da Ouvidoria



## Carta de Serviços

No decorrer do 2º trimestre, identificamos a necessidade da atualização da Carta de Serviços da Vice-Governadoria do Distrito Federal.

Com a mudança na gestão da pasta, passamos por uma reestrutura administrativa e alguns setores foram modificados, outros, extintos, e outros, criados.

Realizamos um rápido levantamento das unidades, com as suas competências e atribuições. O próximo passo será a comunicação com os setores do órgão para iniciarmos o processo de atualização desse instrumento de acesso a informações sobre os serviços prestados.

## Transparência Ativa

No intuito de fortalecer a cultura de transparência na administração pública, e, paralelamente ao trabalho da Carta de Serviços, esta seccional proporcionará sugestões para a atualização do site da Vice-Governadoria, com informações de interesse coletivo e geral, para que a sociedade possa exercer o controle social.

Trabalharemos para uma maior visualização do Guia de Transparência Ativa - 2023, elaborado pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, com as principais informações a respeito do assunto.



O nosso momento é de renovação e, com isso, há a necessidade de atualizar os dados e as informações para que a sociedade tenha garantida a efetividade na prestação dos serviços.

O nosso processo de identificação das informações está alinhado, e levaremos à autoridade competente as orientações e sugestões para assegurar a qualidade das informações úteis para a solicitação dos serviços que são disponibilizados para o cidadão, em todos os nossos meios de comunicação (presencial, internet e telefônico).



*Tornar o acesso do cidadão aos serviços públicos mais simples e amplos, bem como aprimorar quantitativa e qualitativamente a capacidade de atendimento do governo às demandas da sociedade, respeitando e buscando eficiência, eficácia e efetividade são os desafios que motivaram as iniciativas de formalização de documentos oficiais de compromisso na prestação dos serviços públicos, denominados de Cartas de Serviços, direcionadas aos cidadãos.*



# Projetos da Ouvidoria

## Café com a Vice



Após elaborarmos uma análise do nosso plano de ação, verificamos as possibilidades da realização, no ano de 2023, do **Projeto Café com a Vice**.

O objetivo é oferecer ao cidadão a possibilidade de mais um recurso no exercício da cidadania. Através de reuniões pautadas nas principais demandas das regiões administrativas do Distrito Federal, o Estado poderá promover a participação cidadã, que constitui o meio pelo qual as pessoas podem contribuir nas reformas sociais significativas que lhes permitam compartilhar dos benefícios da sociedade envolvente.

A ideia se constitui em realizar um dia de ação com a Vice-Governadora, reunindo o administrador regional, lideranças comunitárias, comunidade e gestores das pastas responsáveis, como educação, saúde, saneamento básico, segurança e políticas públicas. O bate-papo no café contribuirá na organização das estratégias para colocar a ação em prática, estabelecendo, com isso, um melhor relacionamento e proximidade entre os vários setores da sociedade e o Estado.

Este projeto consolida o orientado no artigo 15, do Decreto 36.462, de 23 de abril de 2015, o qual determina que as unidades seccionais deverão desenvolver projetos inovadores na área de ouvidoria. A sua principal finalidade é 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. Para isso, as lideranças comunitárias e a comunidade local, durante as reuniões, poderão apresentar as suas demandas à Vice-Governadora, aos Administradores Regionais e aos representantes das pastas do governo, visando a forma mais eficaz na proposição de soluções em conjunto. Com esta ação, a Ouvidoria, da Vice-Governadoria, pretende contribuir para melhorar a dinâmica nas prestações de determinados serviços. Através desses encontros, de caráter participativo, será possível debater, discutir e propor soluções, fomentando as políticas públicas da cidade, ocasião em que o Governo poderá captar, melhor, as necessidades das regiões, atendendo, no que couber, aos anseios das comunidades.

A nossa meta é a realização de dois encontros neste ano, possibilitando, dessa forma, a valorização da participação comunitária como um diferencial, pois, é considerada na Constituição Federal uma das formas mais avançadas de democracia, determinando uma nova relação entre o Estado e a Sociedade, de maneira que as decisões sobre as ações do governo poderão ser levadas aos representantes da sociedade, uma vez que eles conhecem a realidade das comunidades.

***A Ouvidoria é orientada para uma perspectiva de dupla função, na medida em que visa atender as mais diversas demandas dos cidadãos de forma coordenada e dentro do prazo legal, ao mesmo tempo, deve auxiliar a melhoria de serviços e políticas públicas, a partir da perspectiva do cidadão.***



## Conclusão

Diante do exposto, reiteramos que o atendimento, da Ouvidoria da Vice-Governadoria, é colaborativo e busca manter o mecanismo de participação dos cidadãos e aprimoramento do controle social sobre as instituições públicas.

As nossas ações são executadas com o foco na garantia dos direitos da cidadania; ou seja, por meio das manifestações dos cidadãos, há uma prestação de contas e uma melhoria contínua dos serviços públicos executados. Dessa forma, esta seccional vem desempenhando o papel fundamental em levar a informação, de forma objetiva e com a linguagem adaptada ao cidadão, sem perder o seu caráter institucional.

Há de observar, também, um outro ponto positivo: as demandas que são direcionadas à nossa Vice-Governadora. Nesse aspecto, a atuação da Ouvidoria em conjunto com a Chefia de Gabinete foi fundamental para a boa explanação das respostas, obtidas através dos órgãos da Administração Pública do Distrito Federal. Com esse entrosamento e boa comunicação, foi possível a produção de conteúdos essenciais para o bom funcionamento da Ouvidoria, tendo como foco, o atendimento ao cidadão, de forma satisfatória e eficaz.

O nosso compromisso é a colaboração com a cidadania, levando ações que integrem, cada vez mais, o Estado com o nosso cidadão, proporcionando a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal.



**“Para os olhos atentos, cada momento do ano tem sua própria beleza e, nos mesmos campos, contemplam, a cada hora, uma imagem nunca vista antes e que nunca mais será vista.”**

**— Ralph Waldo Emerson —**

**Ouvidoria  
Vice-Governadoria**