

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.

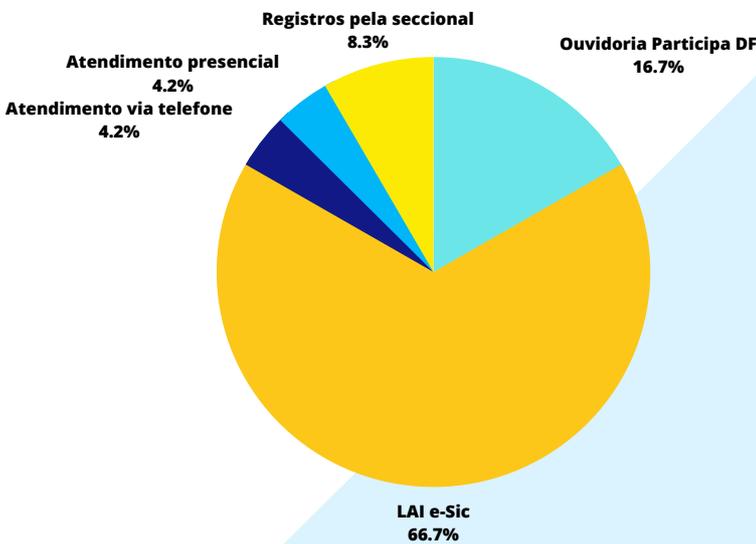
Através de uma revisão e análise desta seccional, conseguimos identificar alguns pontos para a melhoria dos serviços e algumas ideias para a elaboração de novas estratégias para a promoção, mais significativa, da participação cidadã.

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 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 67% 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.

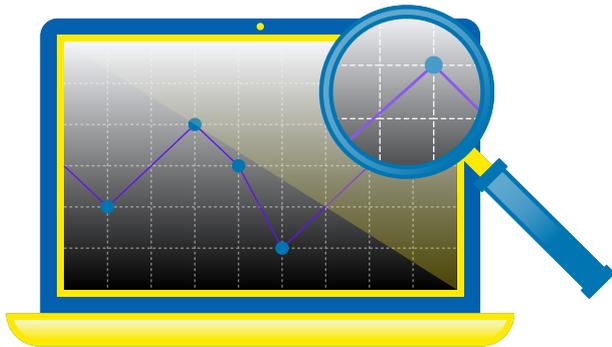
Ranking

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 o 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**