



Relatório de Ouvidoria

1º trimestre 2021

Administração Regional do Guará

Governador: Ibanês Rocha

Controlador Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administradora: Luciane Gomes Quintana

Ouvidora Substituta: Vania Cristina Barbosa Santana



Brasília, Abril de 2021.

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um espaço para a organização da comunicação entre o cidadão e o Governo, que garante a participação popular, a transparência e auxilia na eficiência da prestação dos serviços públicos.

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal é o órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, responsável pela coordenação dos trabalhos das Ouvidorias Especializadas.

Cada Ouvidoria Especializada tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

De acordo com a Lei nº 4.896/2012 concomitantemente com a Lei Federal nº 12.527, artigo 11º, § 1º, o prazo final de resposta são vinte dias corridos a contar da data da solicitação do registro no sistema, sob pena de responsabilização penal ao responsável pela prestação da informação, conforme artigos 32 e 33 da lei supramencionada.

O objetivo da Ouvidoria é ser mediadora entre os cidadãos e o órgão, promovendo articulação entre setores e outros órgãos em busca de solucionar as demandas apresentadas, de forma célere, zelosa e eficaz.

Atua ainda como porta de entrada do órgão, necessitando de conhecimento dos serviços prestados e conhecimento da rede de serviços prestados por outros órgãos para promover o correto encaminhamento.

A escuta qualificada focada na empatia e compreensão do contexto, possibilita um serviço de melhor qualidade, sendo a prestação de serviço à comunidade mais eficaz.

Monitora os índices de produtividade, apresentando dados de grande valor institucional, utilizando-os para o Planejamento Estratégico da organização de forma mais assertiva.

Assim, o papel da Ouvidoria torna-se imprescindível para aliar os interesses da população e o planejamento/execução de serviços a serem prestados pela instituição.

Neste contexto de mediadora e responsável pelo monitoramento da produtividade das demandas, apresentamos o Relatório do 1º semestre de 2021, para análise e implementação de sugestões, visando melhor cumprimento das metas organizacionais desta Administração Regional do Guará.

2. DOS DADOS

2.1 - VISÃO GERAL

2.1.1 - Total de Manifestações recebidas

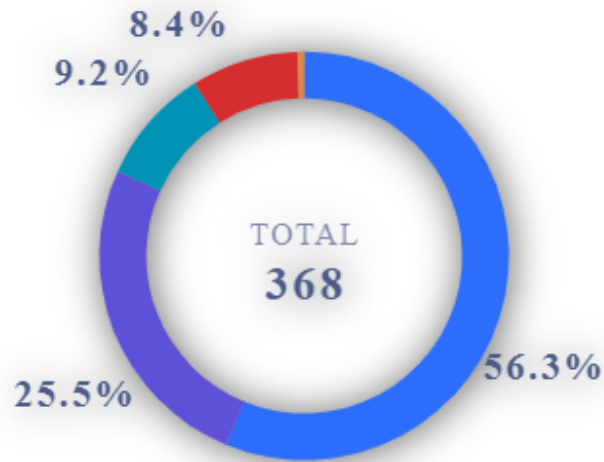
No 1º trimestre de 2021 - 01/01/2021 a 31/03/2021, a Ouvidoria da Administração do Guará teve um total de 368 Manifestações recebidas.

TOTAL	368
Respondida	207
Resolvida	94
Resolvida após resposta complementar	31
Não resolvida	34
Não Resolvida após resposta complementar	02

Teve ainda 169 Manifestações registradas.

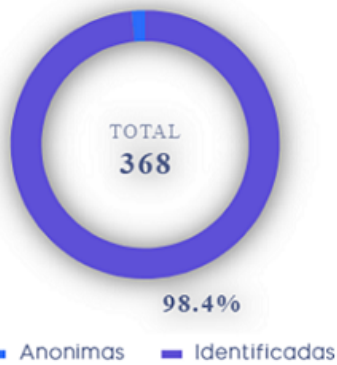
Manifestações Registradas	169
Respostas Definitivas	372
Respostas Complementares	88
Respostas Preliminares	338
Trâmites	70
Reclassificações	0
Invalidações	0

SITUAÇÃO

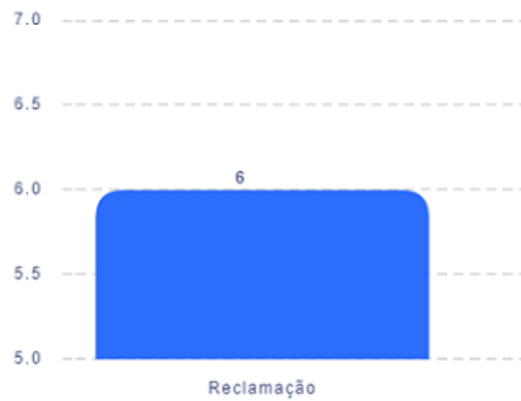


Foram ainda protocoladas 06 Reclamações Anônimas, representando 1,6% do total de manifestações recebidas.

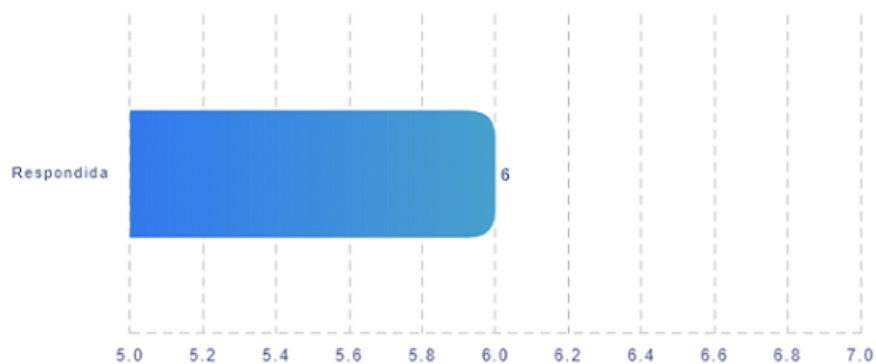
SITUAÇÃO



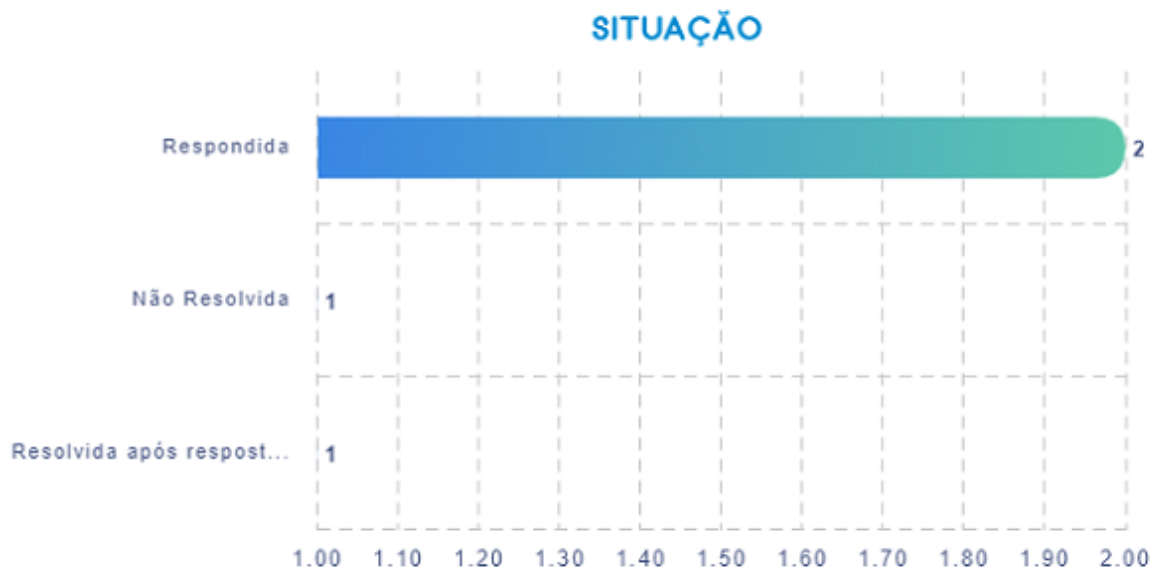
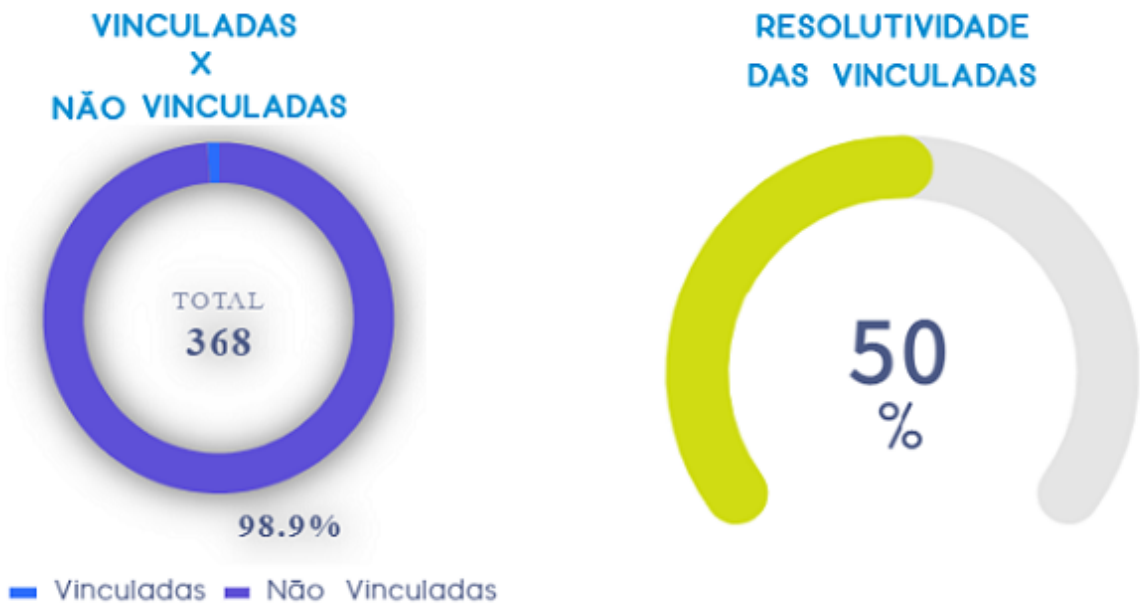
CLASSIFICAÇÃO



POR SITUAÇÃO



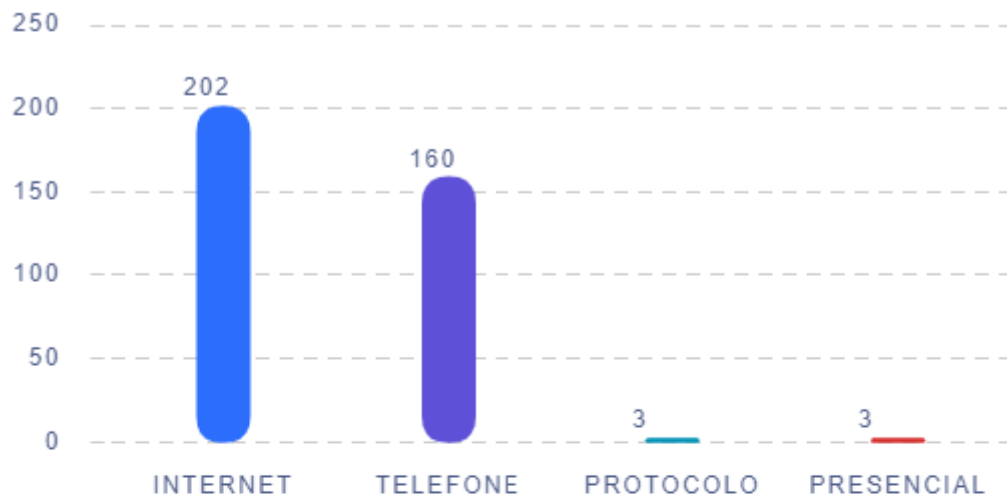
Tivemos ainda 04 Manifestações vinculadas, sendo todas respondidas. Duas foram avaliadas pelos cidadãos, sendo 01 Resolvida e 01 Não Resolvida, gerando o índice de resolutividade de 50%.



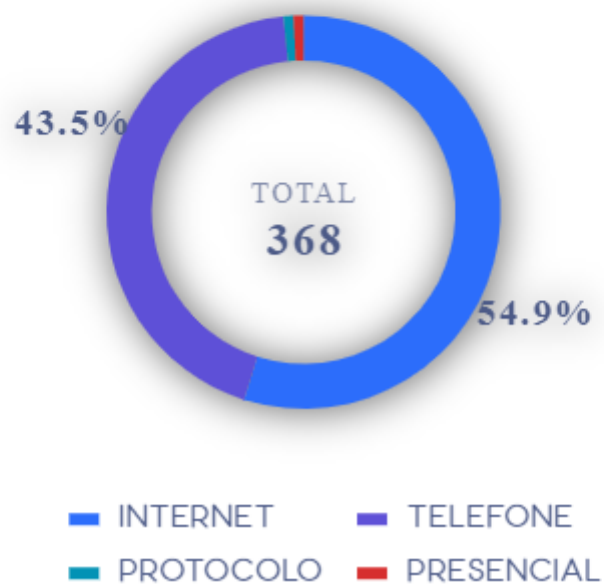
2.1.2 - Total de Manifestações por Canal de entrada

Quanto à forma de entrada, manteve-se a predominância do sistema OUV-DF, seguida pelo Telefone 162.

FORMAS DE ENTRADA



FORMA DE ENTRADA MACRO

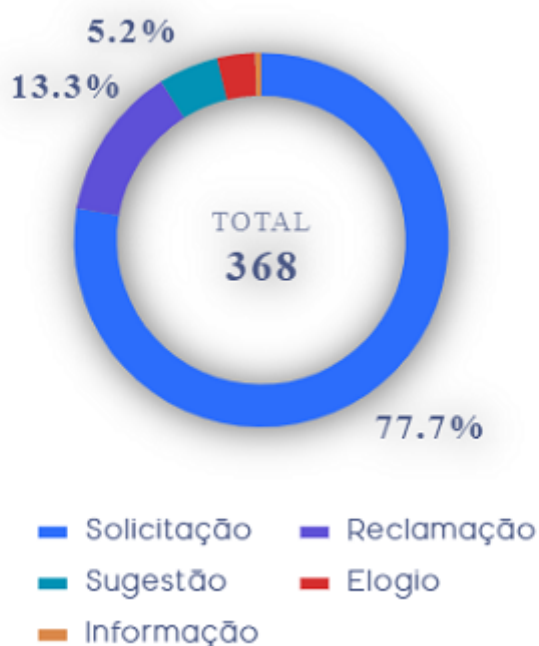
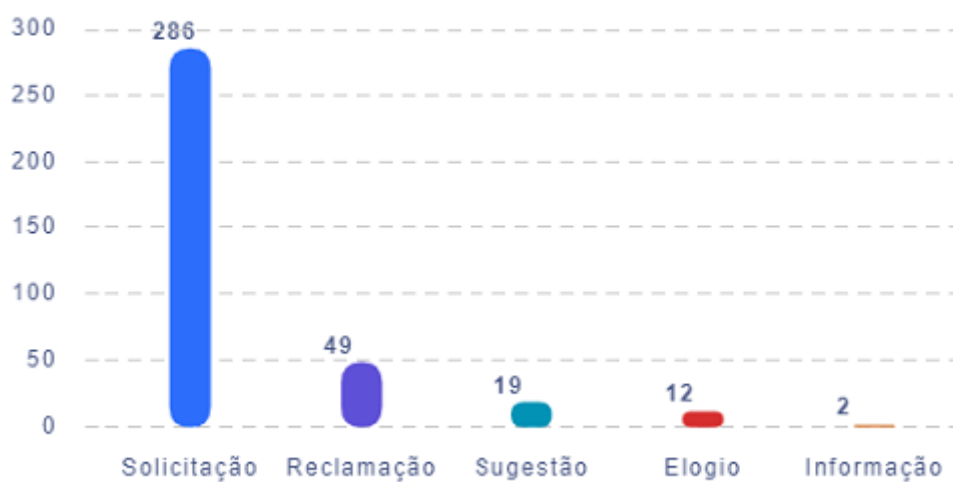


2.1.3 - Total de Manifestações por Classificação

Quanto à classificação das manifestações, nota-se o predomínio de Solicitações, seguida pelas Reclamações.

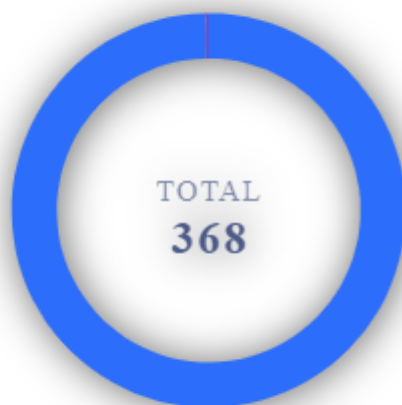
TOTAL	368	
Solicitações	286	77,7%
Reclamações	49	13,3%
Sugestões	19	5,2%
Elogios	12	3,3%
Informações	02	0,5%

CLASSIFICAÇÃO



2.1.4 - Índice de Cumprimento do prazo de resposta

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



12.9

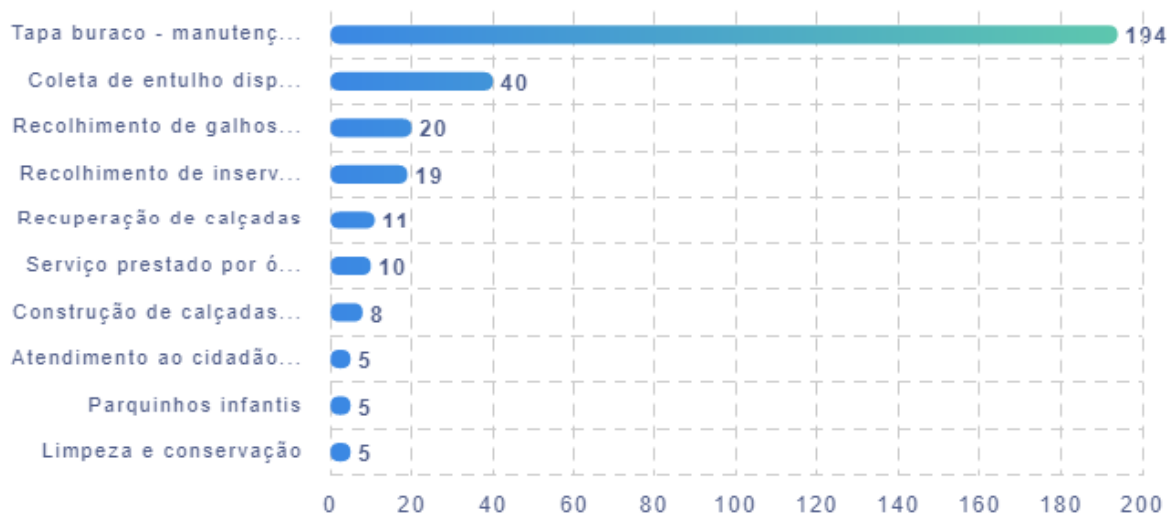
DIAS

99.7%

367 ■ No prazo ■ Fora do prazo
0 ■ Vencidas 01

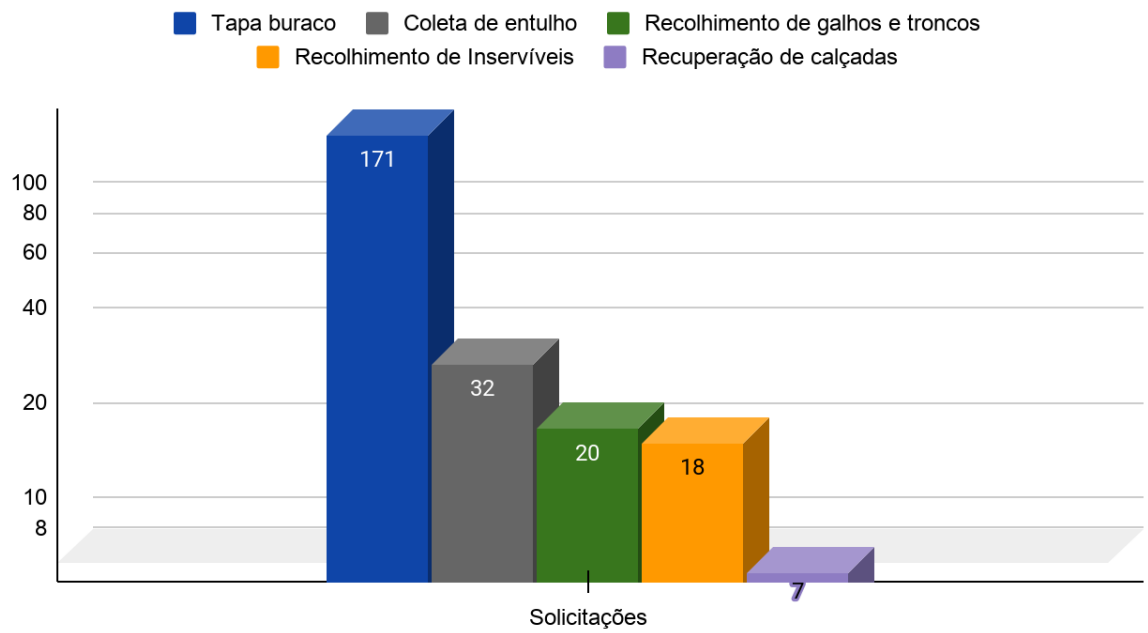
2.1.5 - Ranking de Assuntos mais recorrentes e demandados

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



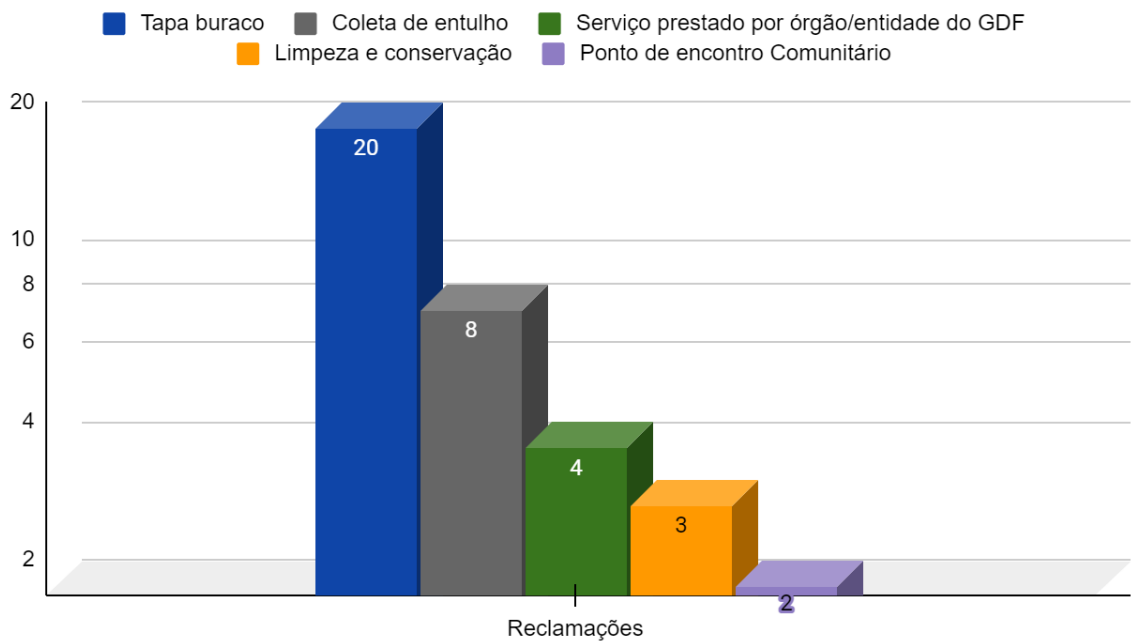
SOLICITAÇÕES

Ranking de Assuntos



RECLAMAÇÕES

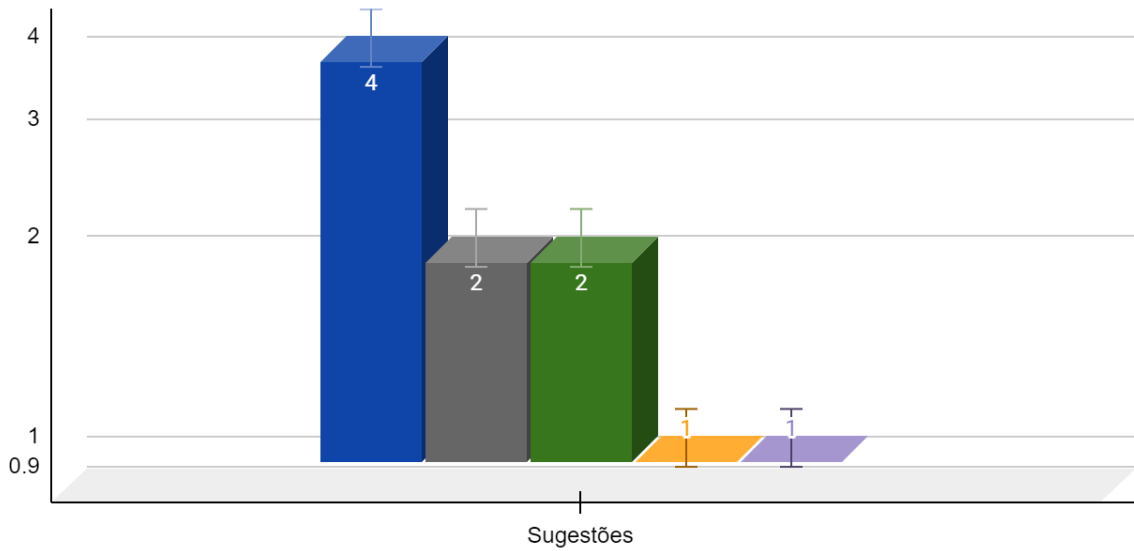
Ranking de Assuntos



SUGESTÕES

Ranking de Assuntos

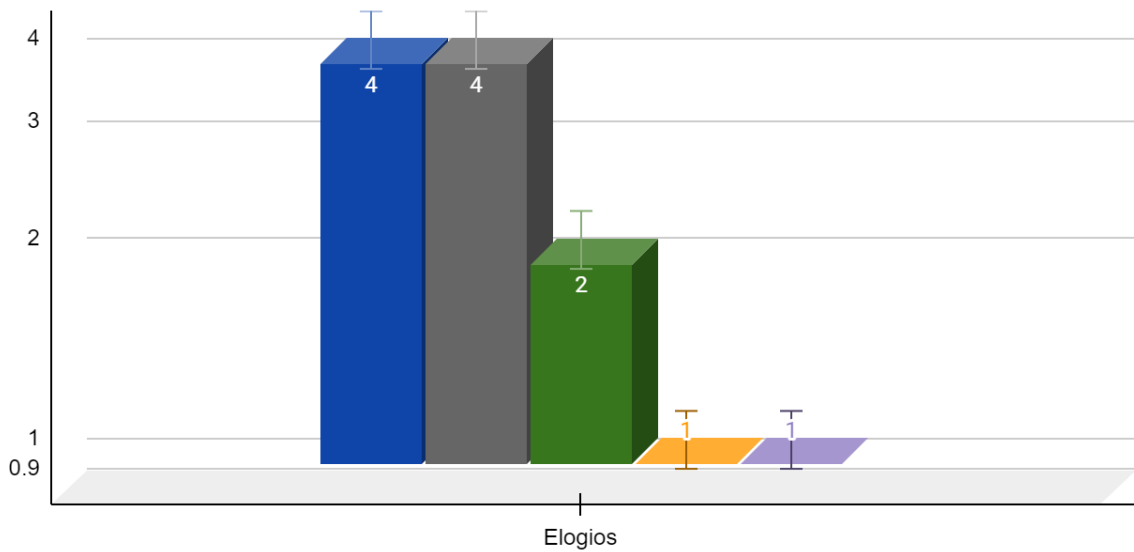
- Construção de calçadas e/ou meio-fio
- Implantação e conservação de gramados, bosques e jardins
- Serviço prestado por órgão/entidade do GDF
- Tapa buraco
- Construção de estacionamento



ELOGIOS

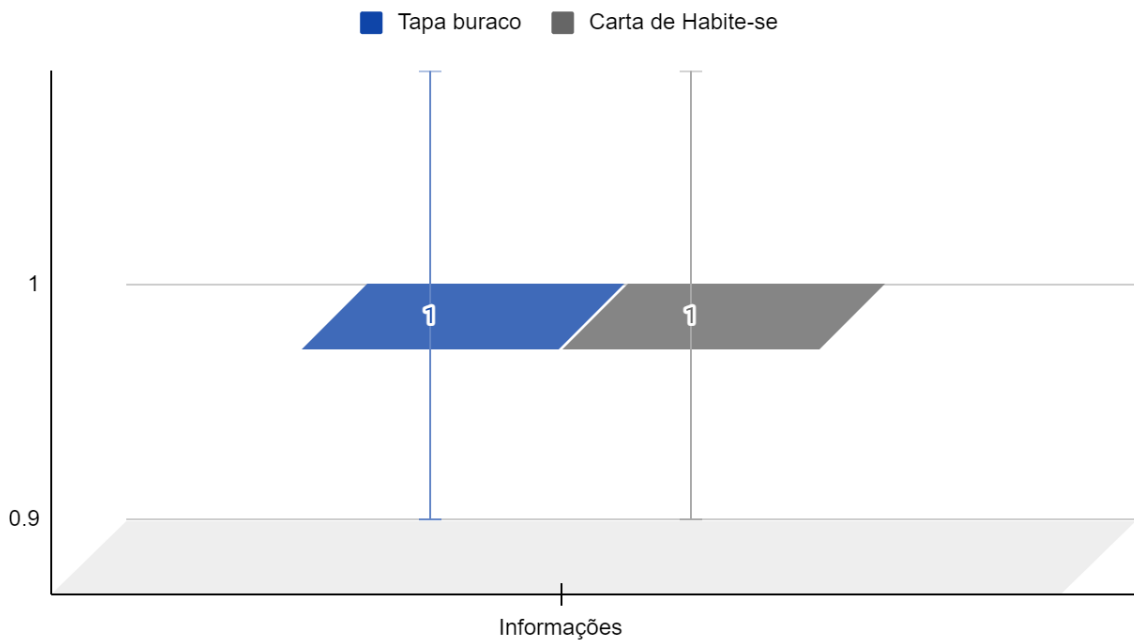
Ranking de Assuntos

- Serviço prestado por órgão/entidade do GDF
- Atendimento ao cidadão
- Servidor Público
- Tapa buraco
- Recolhimento de Inservíveis



INFORMAÇÕES

Ranking de Assuntos

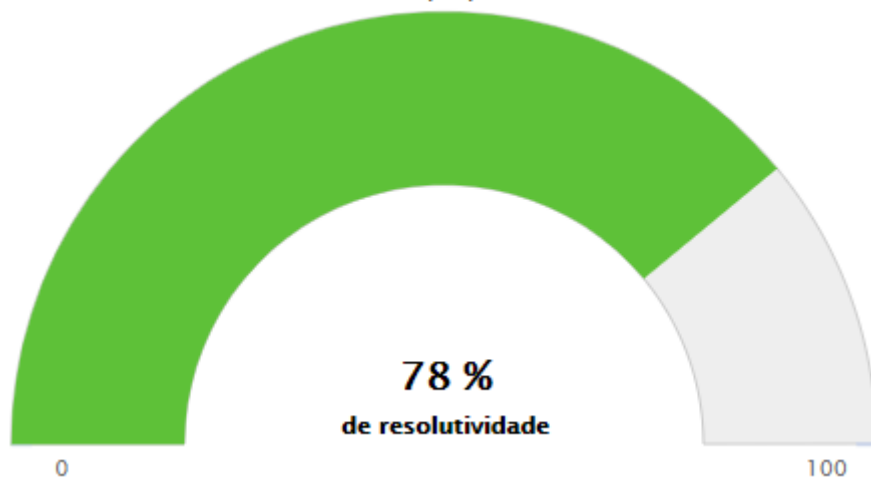


Não houve nenhuma denúncia protocolada e encaminhada a RA-GUARÁ

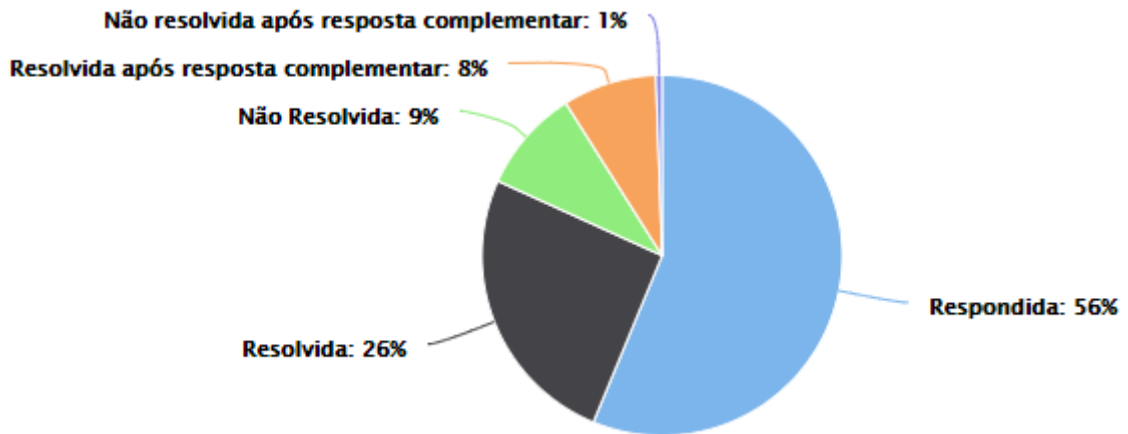
2.1.6 - Índice de resolutividade

Resolutividade de Administração Guará - RA X

Em 15/04/2021



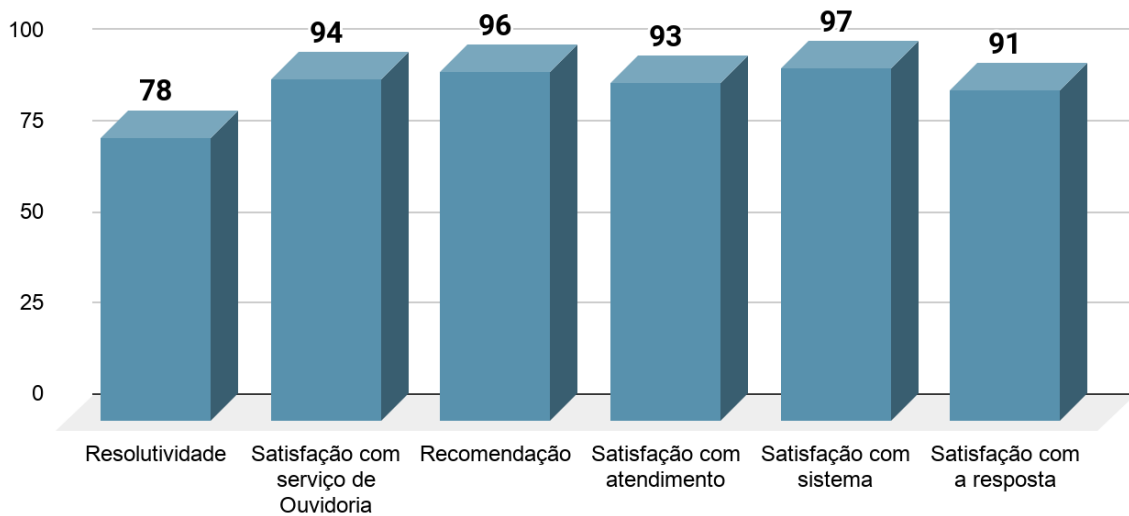
Em 15/04/2021, a resolutividade apresentou-se em 78%.



Sem avaliação	56%
Resolvida efetivamente avaliada	34%
Não Resolvida efetivamente avaliada	10%

2.1.7 - Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

Índices



2.1.8 - Outras ações de Ouvidoria

Devido a pandemia de Covid-19 em decorrência do estado de calamidade, bem como aos protocolos de segurança, não foi possível a realização de eventos no âmbito do Governo do Distrito Federal.

2.1.9 - Providências adotadas pela administração pública nas soluções das demandas de ouvidorias apresentadas

Foram implementadas reuniões periódicas com a equipe do Gabinete/GAB, Ouvidoria/Ouv, Coordenação de Licenciamento, de Obras e Manutenção/COLIC, Diretoria de Obras/DIROB e Gerência de Execução de Obras/GEOB, para monitoramento e avaliação de estratégias para melhoria do atendimento das manifestações.

Foram delimitados fluxo de trabalho atendendo a necessidade dos setores, implementação de planilha de acompanhamento do Google Drive, facilitando o cronograma de atendimento, bem como realização de filtragem de demandas prioritárias, melhorando assim a eficiência do trabalho e das respostas aos cidadãos.

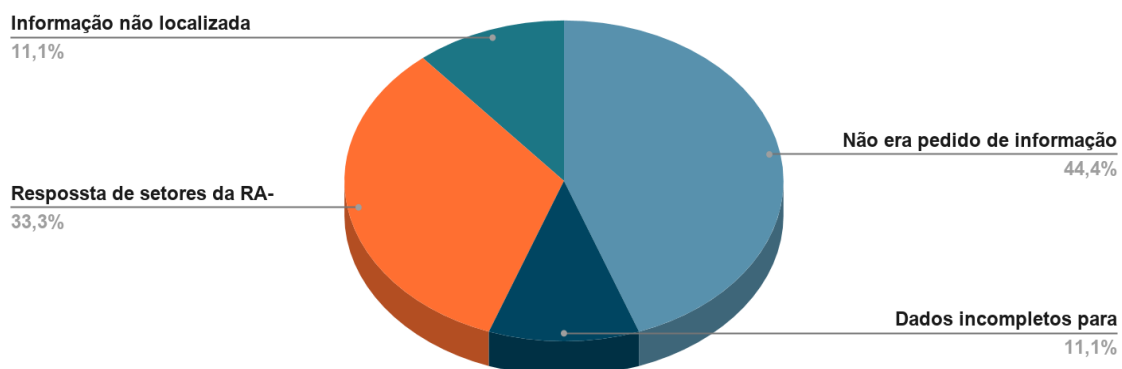
2.1.10 - Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão e situação do pedido

Foram protocolados 09 pedidos de informação, dos quais 04 não eram pedidos de informação, 01 não possuía informações suficientes para prosseguimento, 03 obtiveram resposta de setores desta RA-GUARÁ, 01 não foi localizada a informação solicitada.

Não era pedido de informação	04	44,4%
Dados incompletos para informação	01	11,1%
Resposta de setores da RA-GUARÁ	03	33,3%
Informação não localizada	01	11,1%

Protocolo	Órgão Superior	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
00137000001202141	Administração Regional do Guará	04/01/2021	25/01/2021	Respondido	HUGO LIMA DE MATOS
00137000003202131	Administração Regional do Guará	14/01/2021	03/02/2021	Respondido	Claudionor Pereira Sobrinho
00137000004202185	Administração Regional do Guará	21/01/2021	10/02/2021	Respondido	Diógenes Hada
00137000005202120	Administração Regional do Guará	01/02/2021	22/02/2021	Respondido	Bruno Ribeiro Silva de Oliveira
00137000006202174	Administração Regional do Guará	02/02/2021	22/02/2021	Respondido	layla barbosa asevedo
00137000007202119	Administração Regional do Guará	18/02/2021	10/03/2021	Respondido	Cleide Maria Ricardo
00137000008202163	Administração Regional do Guará	10/03/2021	30/03/2021	Respondido	Adrianno de Andrade Maciel
00137000009202116	Administração Regional do Guará	15/03/2021	05/04/2021	Respondido	Hiram Alves de Lima
00141000026202186	Administração Regional do Guará	11/03/2021	31/03/2021	Respondido	HELIANA MORAIS

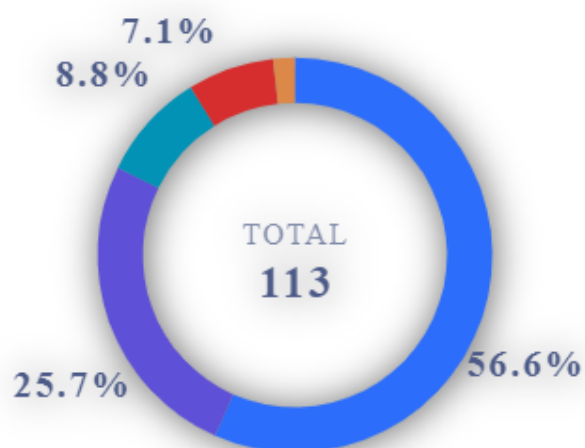
E-SIC



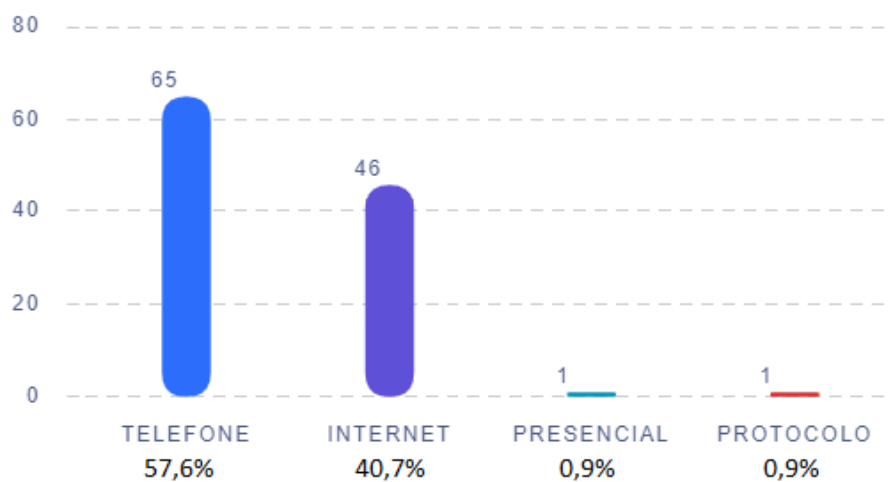
2.2 - DADOS MENSAIS

2.2.1 - JANEIRO

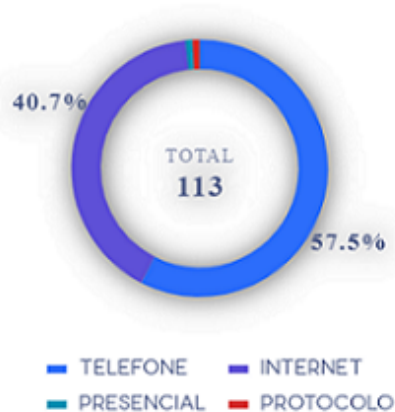
SITUAÇÃO



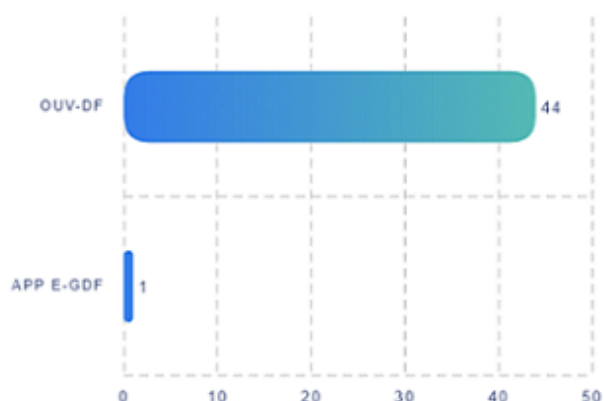
FORMAS DE ENTRADA



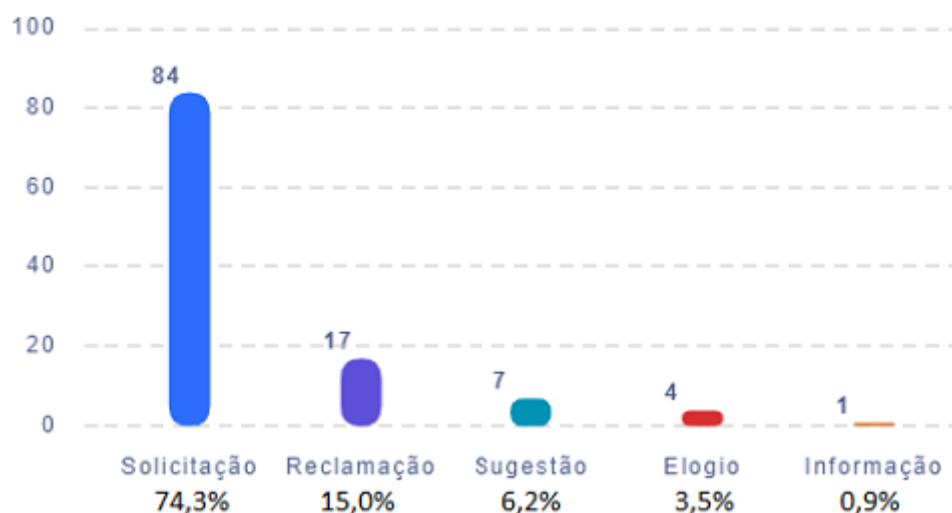
FORMA DE ENTRADA MACRO



INTERNET - DETALHE



CLASSIFICAÇÃO



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

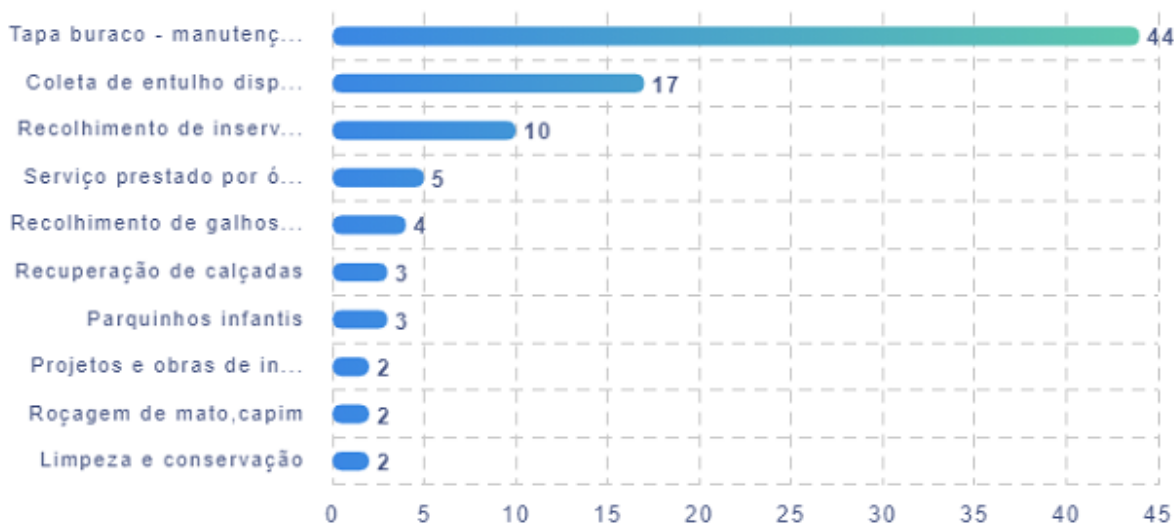


12.4

DIAS

112 No prazo 01 Fora do prazo
0 Vencidas 01

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



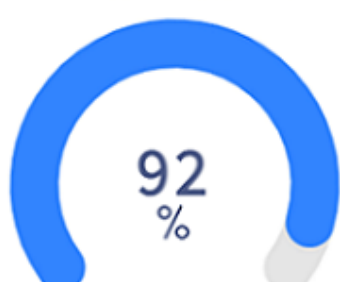
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Administração Guará - RA X

Manifestações Registradas

74

Respostas Definitivas

96

Respostas Complementares

2

Respostas Preliminares

103

Trâmites

20

Reclassificações

0

Invalidações

0

Período Selecionado:

01/01/2021 a 31/01/2021

Detalhamento do Índice de Resolutividade

Manifestações Resolvidas

39

Manifestações Não Resolvidas

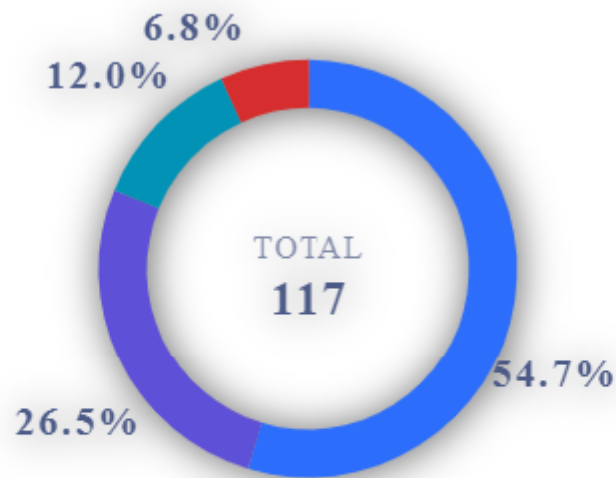
10

Manifestações Avaliadas

49

2.2.2 - FEVEREIRO

SITUAÇÃO



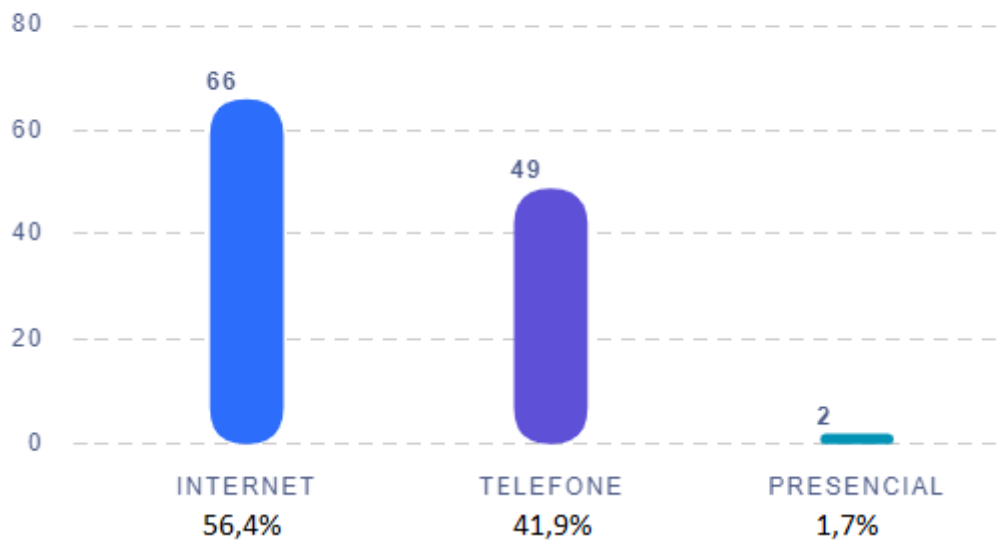
Respondida 64

Resolvida após resposta complementar 14

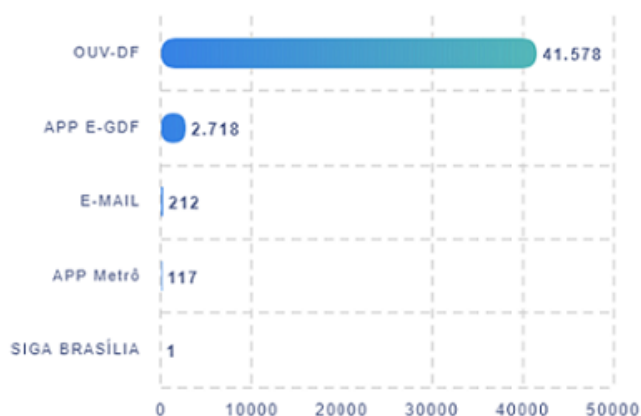
Resolvida 31

Não Resolvida 08

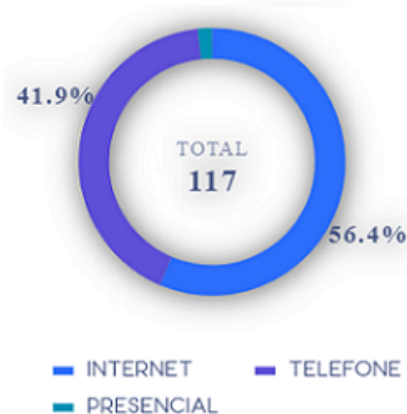
FORMAS DE ENTRADA



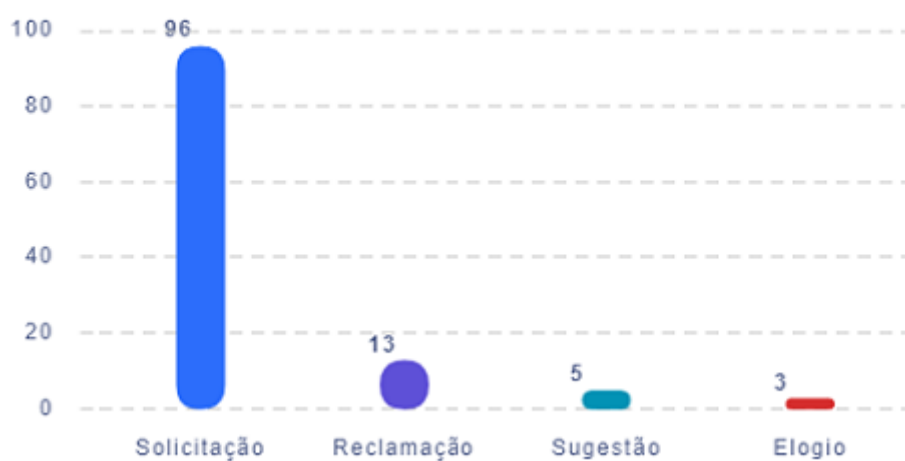
INTERNET - DETALHE



FORMA DE ENTRADA MACRO



CLASSIFICAÇÃO



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

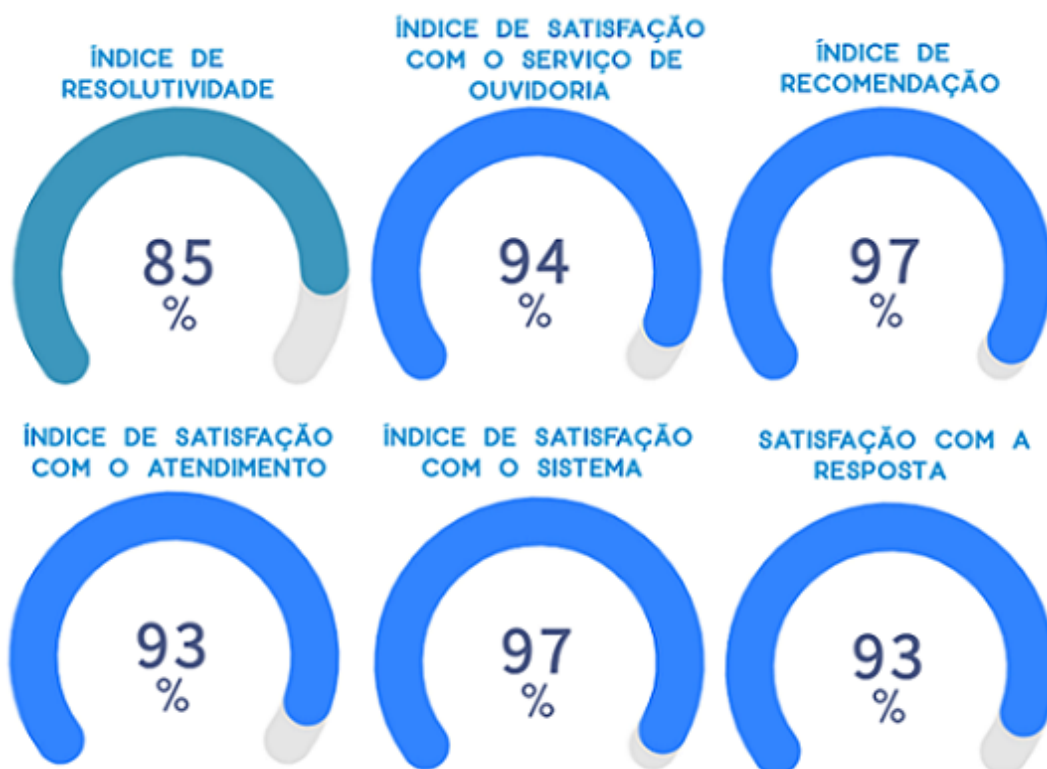
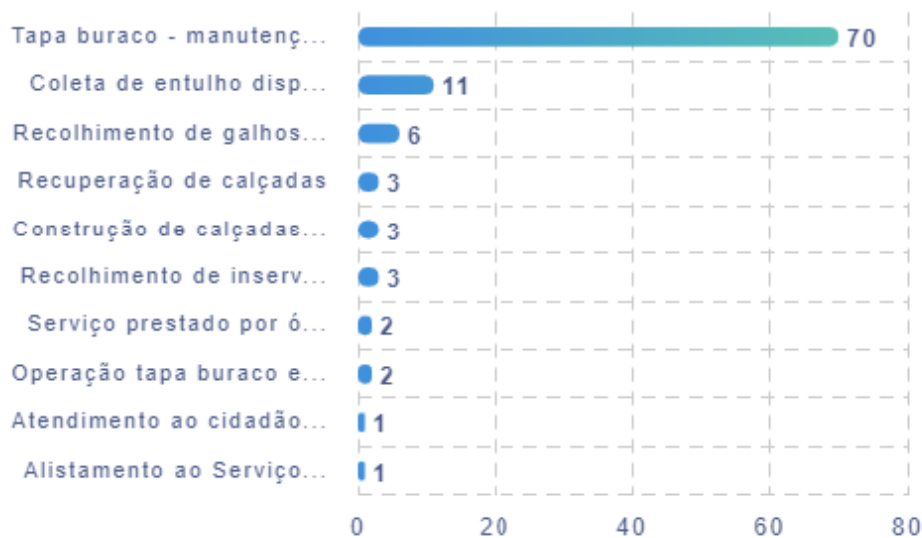


15

DIAS

117 ■ No prazo ■ Fora do prazo
0 ■ Vencidas 0

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Administração Guará - RA X

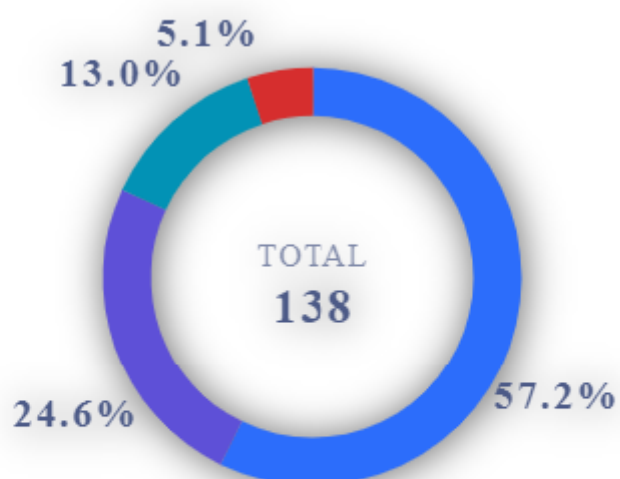
Manifestações Registradas	55
Respostas Definitivas	92
Respostas Complementares	24
Respostas Preliminares	108
Trâmites	19
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/02/2021 a 28/02/2021

Detalhamento do Índice de Resolutividade

Manifestações Resolvidas	45
Manifestações Não Resolvidas	8
Manifestações Avaliadas	53

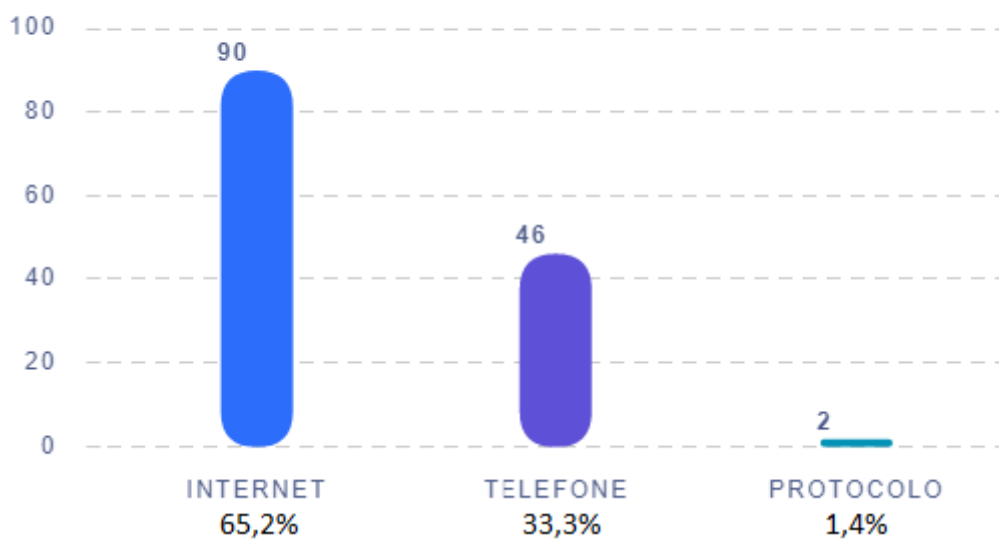
2.2.3 - MARÇO

SITUAÇÃO

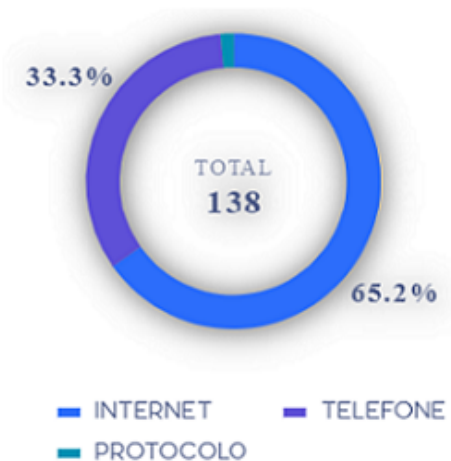


79 ■ Respondida 34 ■ Resolvida
18 ■ Não Resolvida 07 ■ Resolvida após resposta complementar

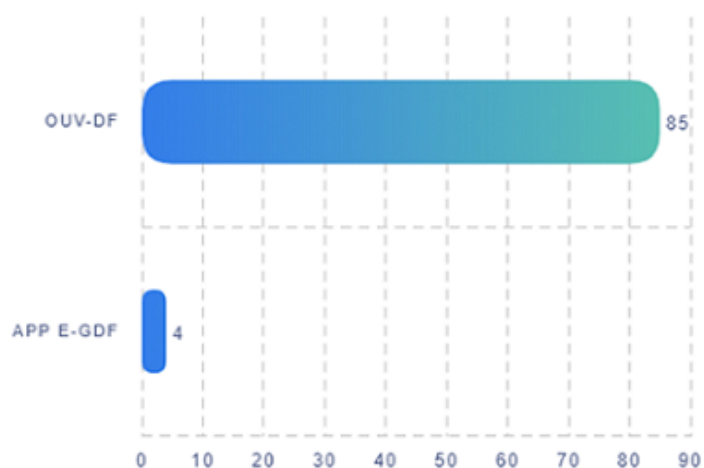
FORMAS DE ENTRADA



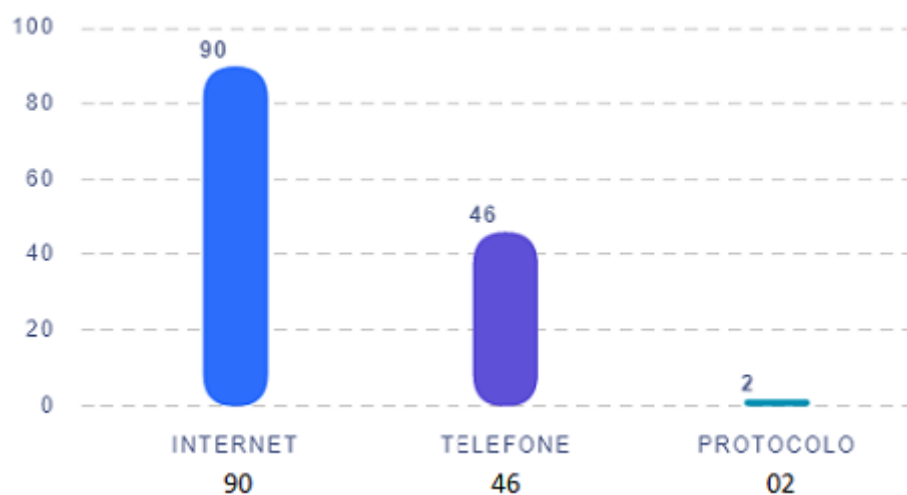
FORMA DE ENTRADA MACRO



INTERNET - DETALHE



FORMAS DE ENTRADA



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

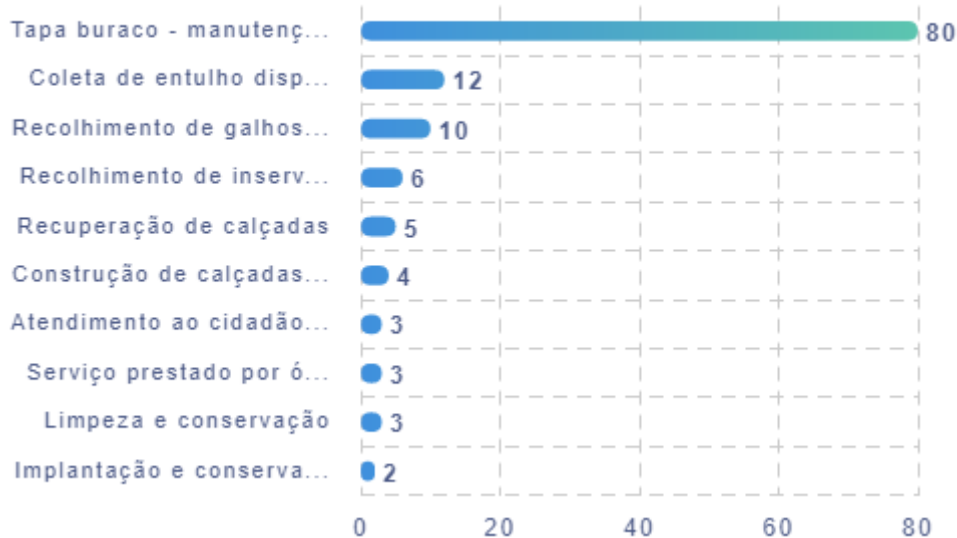


11,4

DIAS

138 No prazo 0 Fora do prazo 0 Vencidas

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Administração Guará - RA X

Manifestações Registradas	40
Respostas Definitivas	184
Respostas Complementares	62
Respostas Preliminares	127
Trâmites	31
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/03/2021 a 31/03/2021

Detalhamento do Índice de Resolutividade

Manifestações Resolvidas	41
Manifestações Não Resolvidas	18
Manifestações Avaliadas	59

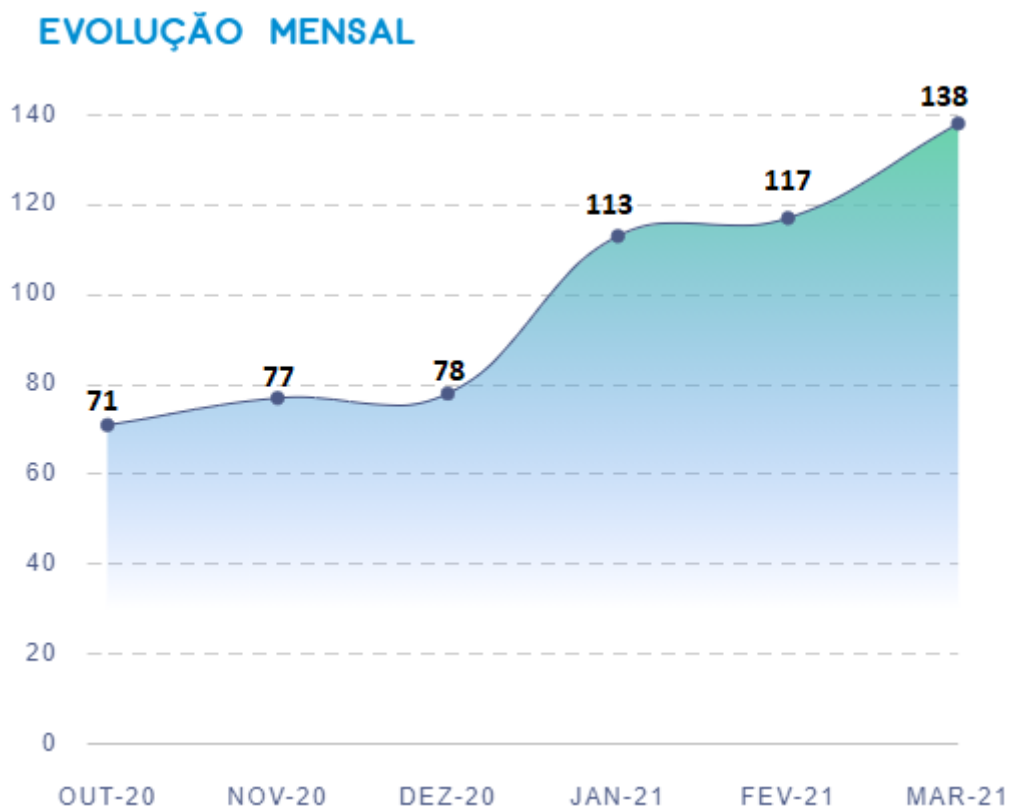
3. DA ANÁLISE DOS DADOS

3.1 - No quesito manifestações recebidas pela unidade

Conforme dados do Painel Ouvidoria do Distrito Federal, as demandas de ouvidorias tiveram aumento de 62,83%, em comparação ao 4º trimestre de 2020.

A média mensal de manifestações recebidas pela seccional do Guará, somava aproximadamente 75 manifestações no último trimestre de 2020, passando para aproximadamente 123 manifestações mensais.

Ao que se refere ao 1º trimestre de 2021, houve um crescimento de 3,54% de janeiro a fevereiro, de fevereiro a março crescimento de aproximadamente 18%, contabilizando um crescimento total no 1º trimestre de 22,13%.

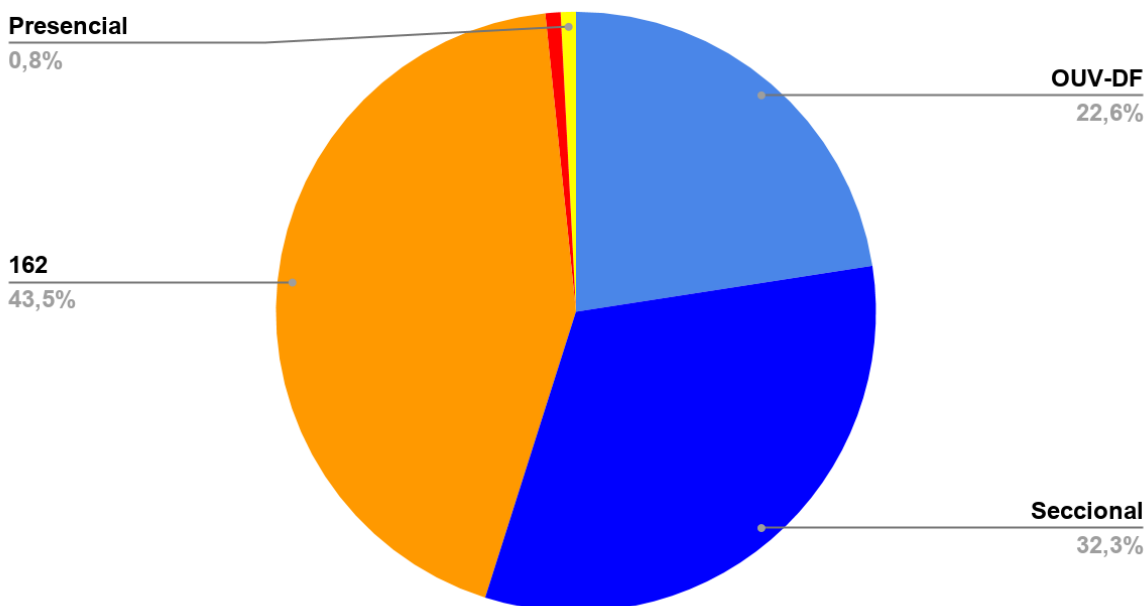


O aumento da demanda pode ser explicada pela flexibilização gradual das restrições impostas pelo Governo do Distrito Federal no combate a Pandemia do Coronavírus, visando a retomada da economia, bem como pelo retorno ao trabalho presencial, por meio do Decreto nº 41.348, de 15/10/2020, publicado em DODF nº 197 de 16/10/2020.

3.2 - No quesito manifestações por canais de entrada

Conforme dados do Painel Ouvidoria do Distrito Federal, as demandas por canais de entrada de ouvidorias, mantiveram predomínio do canal Internet - OUV-DF, seguido pelo Telefone - Central 162. Houveram ainda 119 manifestações realizadas na seccional Guar´, sendo contabilizadas no canal Internet.

Forma de Entrada



Mesmo com as medidas restritivas, o atendimento presencial na seccional representou mais de 30% de todas as demandas recebidas. Isto se deve ao elevado número de atendimento de idosos, muitos com dificuldade no uso de tecnologia. Notamos ainda ser hábito dos mais idosos procurar atendimento presencial, por achar que pessoalmente recebem mais atenção às suas demandas, bem como ser um mecanismo para receber atenção e sair do confinamento, mesmo que por um breve período, ajudando assim a melhorar a saúde mental dos mesmos, haja vista conversarem e se entreterem durante o atendimento.

3.3 - No quesito manifestações por classificação

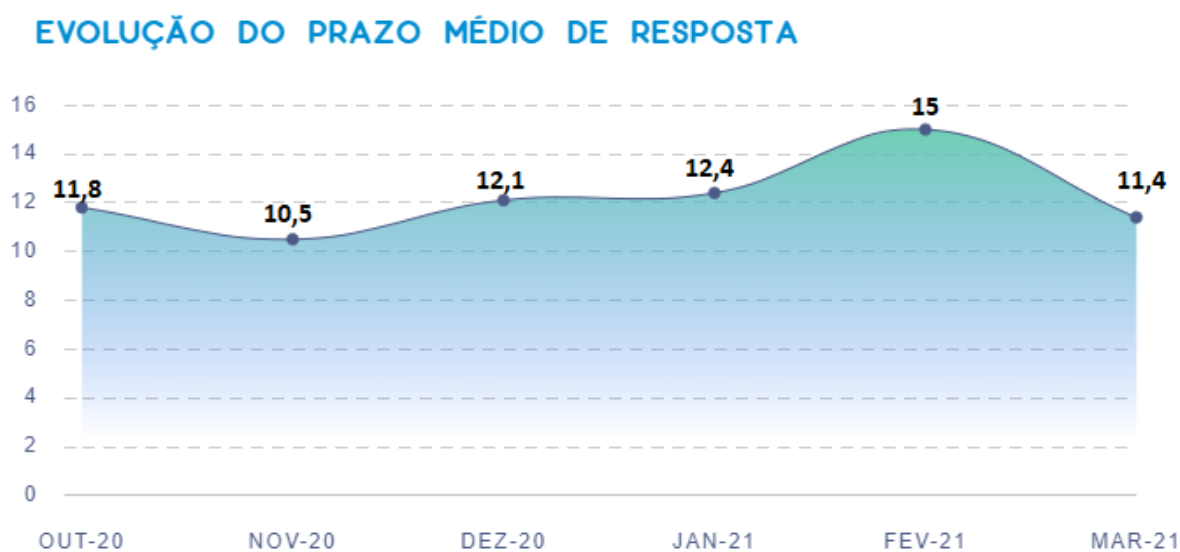
Conforme dados do Painel Ouvidoria do Distrito Federal, as demandas de ouvidorias por classificação manteve a predominância das Solicitações, seguida pelas Reclamações, Sugestões, Elogios e pedido de Informação.

Nota-se um aumento dos elogios, ficando com uma média de 4 elogios por mês, no primeiro trimestre de 2021.

Nota-se também que muitas das reclamações possuem características de solicitação.

3.4 - No quesito índice de cumprimento do prazo de resposta

Conforme dados do Painel Ouvidoria do Distrito Federal, o índice de cumprimento de prazo apresentou aumento em relação ao 4º trimestre de 2020, na ordem de 12,2%



Como visto no gráfico acima, fevereiro foi o mês com maior índice de prazo de resposta, tal fato se deu pelo início da substituição da Ouvidora Titular, devido a licença maternidade, bem como pela exoneração da assessora do gabinete, designada para exercer suas atividades na seccional, haja vista na estrutura administrativa da RA-GUARÁ, a Ouvidoria não possuir cargo em comissão de assessoria e lotação de servidores efetivos na unidade.

Assim o trabalho foi realizado somente pela substituta e posteriormente foi designado novo assessor para o setor, o qual encontra-se ainda em treinamento, que causou sobrecarregamento, uma vez que tornou-se necessário monitorar com mais frequência as ações executadas pelo novo servidor.

Todavia em março houve decréscimo no prazo, devido a implantação da reunião de equipe e dos novos fluxos de trabalho, otimizando e viabilizando agilidade as demandas.

3.5 - No quesito de ranking de assuntos mais recorrentes e demandados

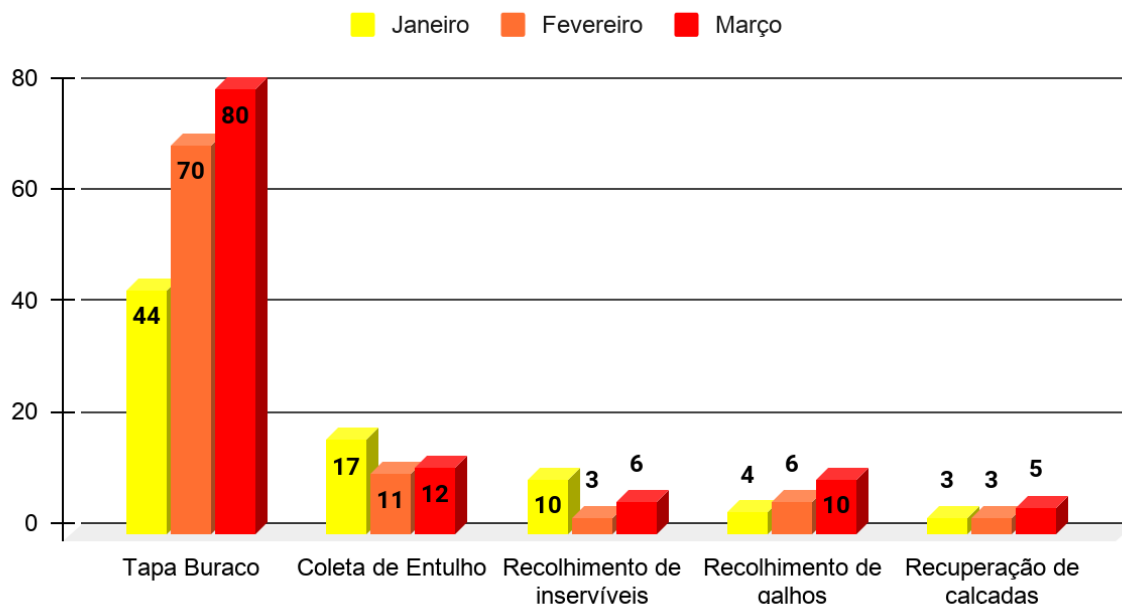
Conforme dados do Painel Ouvidoria do Distrito Federal, as demandas de Tapa buraco e Coleta de entulhos, mantiveram a primeira e segunda posição, respectivamente, comparado ao 4º trimestre de 2020.

O serviço de tapa buraco no verão acaba sendo bastante recorrente e à medida que a estação chuvosa se intensifica, nota-se um acréscimo expressivo - 115,55% - na quantidade de demandas apresentadas, em relação ao período anteriormente comparado.

Já a coleta de entulhos teve pequeno acréscimo de 11,11%, em relação ao período anterior, o que pode ser explicado pela continuidade dos serviços de reforma e descarte de utensílios neste período da pandemia.

Com relação aos meses do 1º trimestre de 2021, observou-se que o serviço de tapa buraco, teve considerável aumento nos meses de fevereiro e março, diferente da coleta de entulho que apresentou diminuição em fevereiro e manteve-se praticamente estável em março.

Assuntos

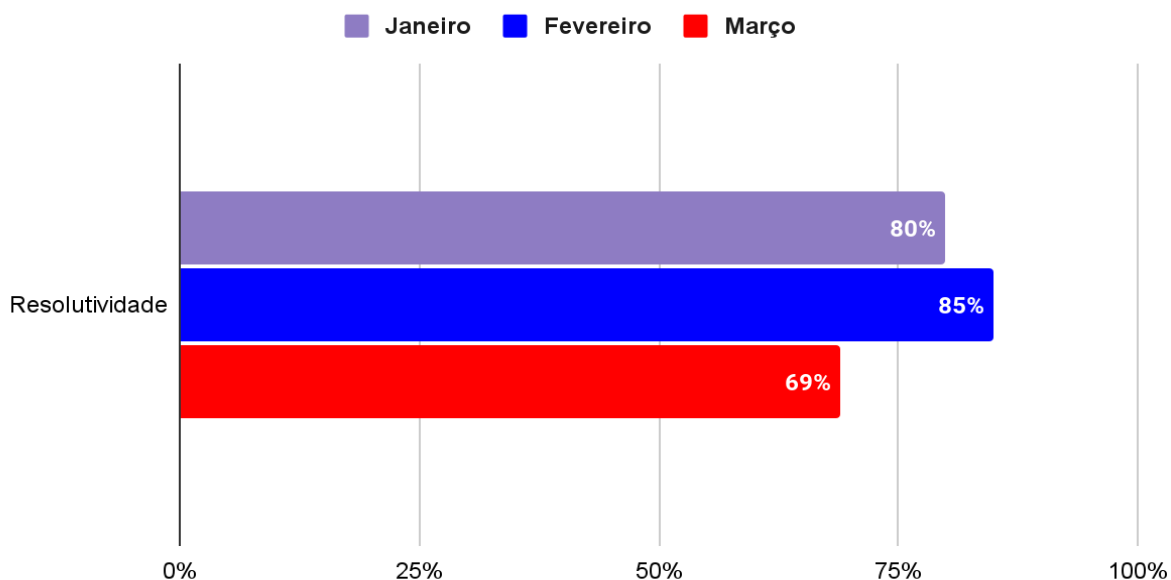


3.6 - No quesito de índice de resolutividade

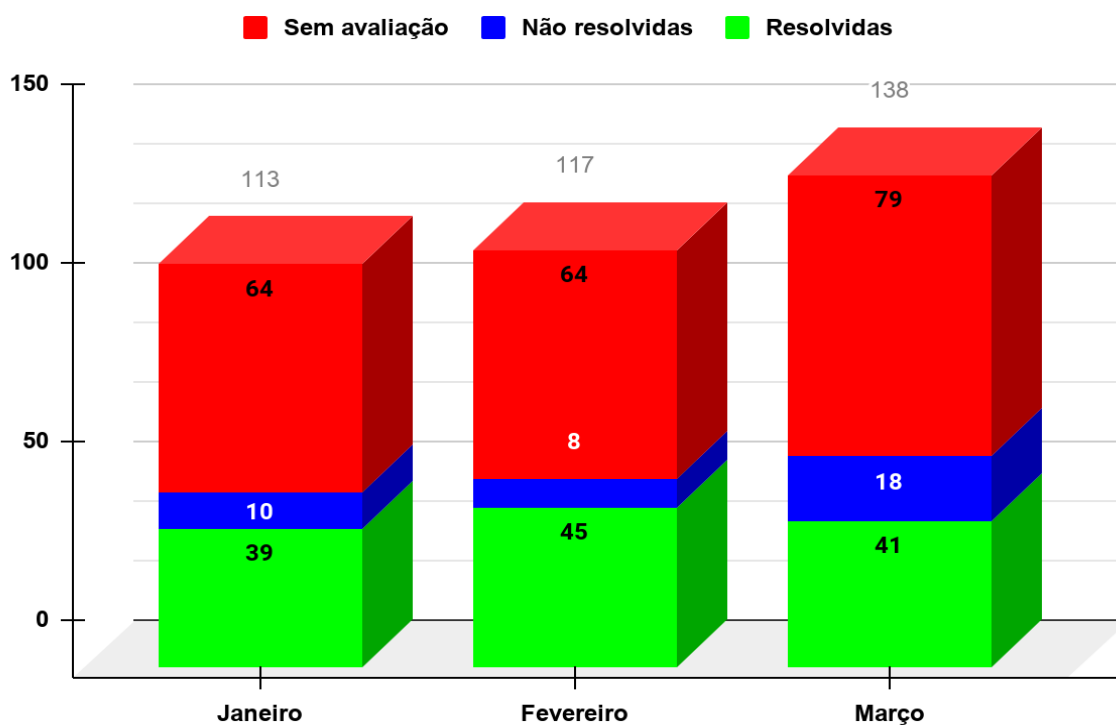
Conforme dados do Painel Ouvidoria do Distrito Federal, o índice de resolutividade teve aumento de 23,8% em relação ao 4º trimestre de 2020.

Em relação aos meses do 1º trimestre de 2021, houve um acréscimo em fevereiro, seguido de decréscimo em março.

Resolutividade



Resolutividade



Nota-se que a resolutividade tem sido impactada pela falta de avaliação da resposta no sistema de Ouvidoria por parte dos manifestantes, mesmo com diversas

estratégias adotadas pela seccional, o que pode ser comprovado através dos índices de porcentagem de manifestações sem resposta dos manifestantes.

3.7 - No quesito de índice de satisfação com o serviço de ouvidoria

Conforme dados do Painel Ouvidoria do Distrito Federal, o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria teve um aumento de 7% em relação ao 4º trimestre de 2020 - que teve 136 manifestações avaliadas, totalizando 87% de satisfação - para o 1º trimestre de 2021 - que teve 262 manifestações avaliadas, totalizando 94% de satisfação.

Nota-se um crescimento expressivo nas avaliações realizadas, contudo no 1º trimestre de 2021, mais de 56% das demandas não foram avaliadas, impactando diretamente o índice de resolutividade, em contrapartida nota-se que o cidadão tem aprovado o atendimento prestado pela Seccional do Guará - 93%, e ainda declaram-se satisfeitos com a resposta recebida - 91%.

4. CONCLUSÃO

Nota-se que o serviço prestado pela Ouvidoria da Administração do Guará tem trago melhoras em todos os pontos analisados, com alguns decréscimos pontuais devido a treinamento de novos servidores colaboradores e de variáveis que independem da gestão adotada pela dirigente máxima da Administração Regional do Guará, como exemplo: o fornecimento descontinuado de massa asfáltica por parte da Novacap, ou ainda necessidade de manutenção da pá mecânica para recolhimento de entulhos e inservíveis.

Nota-se que a partir da implantação de reuniões periódicas com a equipe da Ouvidoria e a Coordenação de Licenciamento, de Obras e Manutenção/COLIC, e da criação de novo fluxo e compartilhamento de tabelas do google drive para monitoramento das demandas, houve uma melhoria significativa no índice de prazo para resposta.

Soma-se a isso, a implementação de contato mais próximo com a população, onde a Seccional do Guará passou a entrar em contato telefônico com os demandantes para dirimir dúvidas e esclarecer como realizar uma demanda mais clara e completa, resultando em atendimento mais eficiente e rápido.

Assim, com a análise dos dados obtidos, a Administração Regional do Guará, tem buscado atender e ouvir as demandas da comunidade de forma mais especializada e humanizada, buscando entender o que de fato o demandante apresenta e esclarecendo sobre os serviços prestados por esta RA-GUARÁ.

Brasília, Abril de 2021.

Vania Cristina Barbosa Santana

Ouvidora-Substituta

RA-GUARÁ