

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
1º TRIMESTRE DE 2022

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ

Controlador Geral do Distrito Federal

Paulo Wanderson Moreira

Ouvidora – Geral do Distrito Federal

Cecília Souza da Fonseca

Administradora Regional do Guará

Luciane Gomes Quintana

Chefe da Ouvidoria

Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro

Equipe de Ouvidoria

Maurício de Lima Dias

Pâmella Tatiane Ferreira da Silva

VISÃO GERAL

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.

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, atuando como ferramenta de gestão para as decisões institucionais.

A escuta qualificada e humanizada, e a Ouvidoria como ferramenta de gestão, possibilita melhor direcionamento da demanda, facilitando a prestação de serviço com maior qualidade, mais célere, beneficiando a comunidade de forma mais ampla e no auxílio de aprimoramento de gestão pública para a Administração Regional do Guará.

A equipe da Ouvidoria Seccional do Guará conta hoje com a Chefe de Ouvidoria Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro e o Assessor Maurício de Lima Dias, prestando atendimento presencial na sala exclusiva para os atendimentos de ouvidoria de segunda-feira à sexta-feira, das 08h às 12h e 14h às 18h.

Presta ainda esclarecimentos através do telefone geral da Administração Regional do 3686.2425 e por aplicativo de mensagens whatsapp 61 98199.1064.

Este Relatório, tem por objeto mostrar os Indicadores de Performance definidos pelo Sistema Integrado de Ouvidoria (SIGO), que são: Resolutividade dos serviços prestados pela Administração, Satisfação com serviço de Ouvidoria, Recomendação do Serviço de Ouvidoria, Qualidade da resposta, além dos dados de Atendimento das demandas no prazo e a totalidade de manifestações no 1º trimestre de 2022, e sobre as ações realizadas dos projetos específicos definidos no Plano de ação anual de 2022 desta Ouvidoria.

DIAGNÓSTICO

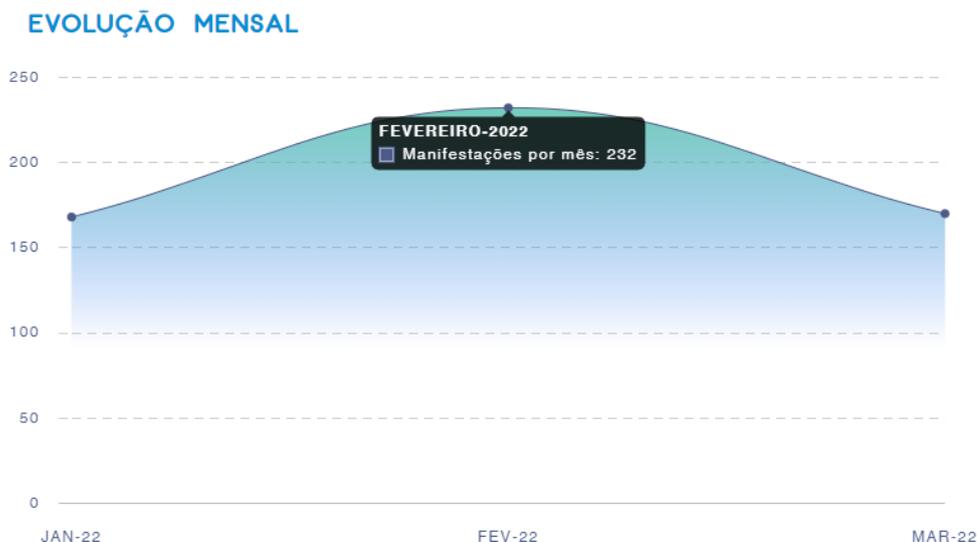
1. Número total de Manifestações



No 1º Trimestre de 2022 - 01/01/2022 a 31/03/2022, a Ouvidoria da Administração do Guará teve um total de 570 manifestações de Ouvidorias recebidas. Sendo que dessas 570 manifestações, 55,3 % (315 manifestações) ficaram com o status de respondida, 20,7% (118 manifestações) como Resolvida, 8,8% (50 manifestações) como Resolvida após resposta complementar e 14,9% (85 manifestações) como Não Resolvida.

A Ouvidoria realizou durante o período:

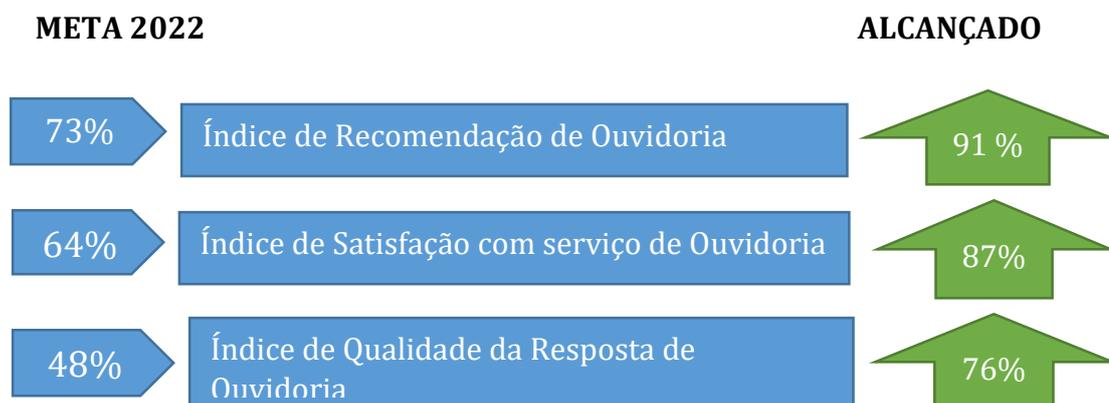
Manifestações Registradas	280
Respostas Definitivas	629
Respostas Complementares	68
Respostas Preliminares	0
Trâmites	103
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/01/2022 a 31/03/2022



O maior índice de manifestações ocorreu no mês de fevereiro (232 manifestações), devido o período chuvoso, onde temos mais registros de demandas referente a operação tapa buracos.

2. Qualidade – Indicador

Os indicadores de performance estabelecidos pela Ouvidoria Geral/OGDF para o ano de 2022, são a Recomendação de Ouvidoria, Satisfação com o serviço de Ouvidoria e Qualidade da resposta que, em síntese, representam a saúde operacional da Rede SIGO de Ouvidorias, e o Indicador de Performance em serviços, representado pela Resolutividade, que representa a saúde operacional do órgão, são pactuados nos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal (PEI 2020-2023, PPA e PEDF), consoante Plano Plurianual 2020-2023. Esta avaliação identifica a percepção do cidadão com o serviço de ouvidoria e a demanda solicitada. Neste primeiro trimestre:





A Ouvidoria seccional neste primeiro trimestre de 2022, já cumpriu e superou todas as metas definidas para o ano de 2022, com relação aos indicadores de performance.

Detalhamento do Índice de Resolutividade



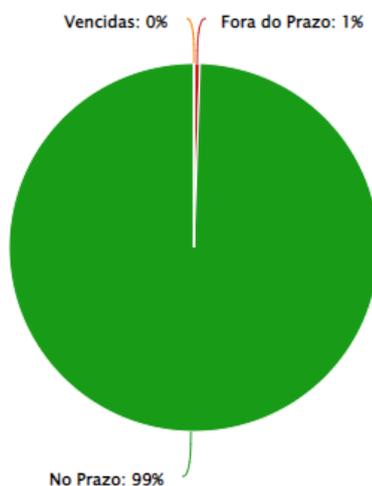
Os bons índices de resolutividade alcançados por esta Ouvidoria Seccional é decorrente dos pós-atendimentos realizados pela Equipe de Ouvidoria, com os cidadãos, na qual 44,73% das demandas foram avaliadas pelos usuários, tendo por alvo manter e aumentar ainda mais a participação e avaliação no serviços prestados.



12

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



O índice de cumprimento do prazo de resposta, desta Ouvidoria Seccional foi de 99% de manifestações respondidas no prazo (567 manifestações), apenas 1% (3 manifestações) respondida fora do prazo, devido atraso nas áreas finalísticas. O prazo médio de resposta nesse primeiro trimestre, foram em 12 dias.

3 - Tipologia global

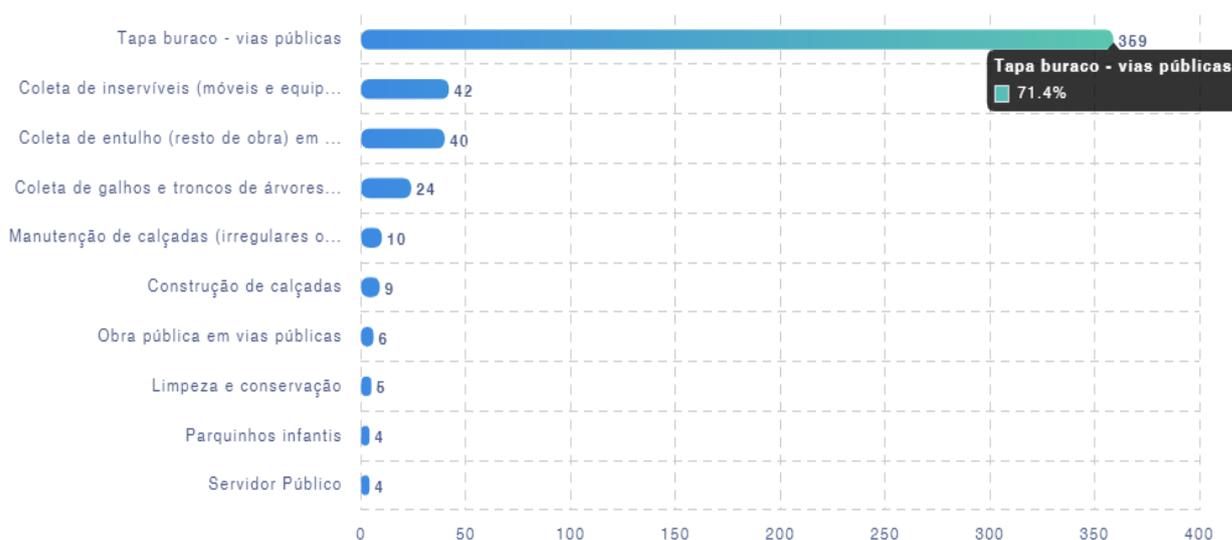
CLASSIFICAÇÃO



Quanto a classificação das demandas, tivemos o predomínio de Solicitações (445 manifestações - 78%), e Reclamações (109 manifestações - 19%).

4 – Assuntos mais recorrentes

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



1º Trimestre de 2022 – 570 demandas de Ouvidoria

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	QUANTIDADE DE DEMANDAS	RESOLUTIVIDADE	SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES
TAPA BURACO – VIAS PÚBLICAS	359 (71,4%)	67%	293 (81%)	65 (18%)
COLETA DE INSERVÍVEIS	42 (8,3%)	100%	40 (95%)	1 (2%)
COLETA DE ENTULHO	40 (8%)	48%	39 (97%)	1 (2%)
COLETA DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES	24 (4,8%)	100%	21 (87%)	3 (12%)
MANUTENÇÃO DE CALÇADAS	10 (2%)	0%	9 (90%)	0

Com relação aos assuntos mais demandados nesta Administração Regional do Guará, analisando os 5 assuntos mais recorrentes e demandados no 1º Trimestre do ano de 2022, observa-se que o Tapa Buracos corresponde a 71,4 % das demandas, sendo que a resolutividade de todos esses assuntos manteve acima da meta estabelecida pelo SIGO/DF de 41%, com exceção apenas da tipologia de Manutenção de Calçadas, com 0% de resolutividade, na qual tivemos por objetivo nesse primeiro trimestre o levantamento e acompanhamento específico de todas as demandas de recuperação de calçadas não resolvidas em 2021 com alinhamento junto as áreas finalísticas para realização das demandas, com o foco de resolver as demandas pendentes,

que apresentavam uma baixa resolutividade de 35% e atualmente encontra-se com 68% de resolutividade.

O objetivo desta Ouvidoria seccional, de acordo com o Plano de ação anual de 2022, é aumentar a resolutividade da manutenção de calçadas deste ano, a fim de alcançar ao menos a meta estabelecida pelo Rede SIGO/DF de 41%.

PROJETOS

O objetivo desta Ouvidoria Seccional, de acordo com o Plano de ação anual de 2022, é desenvolver 3 projetos com relação aos assuntos mais demandados nesta Administração Regional do Guará:

1 - Projeto de Mapeamento, Acompanhamento e Gestão da manutenção de Tapa Buracos nas vias públicas do Guará, através do Google Maps: A proposta é realizar o mapeamento dos buracos pelo Google Maps, de toda região administrativa do Guará, com ação conjunta da equipe de diretoria de obras, e com a equipe de ouvidoria, que serão responsáveis em alimentar as informações no mapa, com a localização georeferenciada, através dos protocolos de ouvidoria e/ou levantamento pela área técnica, com utilização de marcadores, no mapa, definidos por cores a fim de identificar a situação: vermelho (buracos críticos e vias principais de grande circulação), amarelo (levantamentos e/ou protocolo de ouvidoria com fotos), cinza (levantamentos e/ou protocolo de ouvidoria sem foto), sendo que para cada marcador haverá o preenchimento de um quadro com endereço completo do local, data do levantamento e/ou protocolo de ouvidoria e observações que se fizer necessária.

Na medida que a manutenção for realizada, a equipe da diretoria de obras ficará responsável por alterar o marcador para cor verde, com a data da conclusão e anexar foto da manutenção. O intuito da ação é aprimorar ações mais eficazes de gestão das manutenções, já que pelo mapa será possível gerar relatório, verificar áreas críticas, áreas mais demandadas, otimizar o uso de massa asfáltica por região, planejamento da quantidade de massa asfáltica a ser utilizada, e até mesmo compartilhar o mapa com a NOVACAP para ações conjuntas na região administrativa, aumentando assim a resolutividade e diminuindo o número de registros de tapa buracos.

Ações Realizadas: Em Janeiro de 2022, foi realizada Reunião com a Administradora Regional, o diretor e gerente de obras, com apresentação dos dados de ouvidoria e o projeto de mapeamento do Google Maps personalizado, com a implantação do projeto.

Em Fevereiro de 2022, foi realizado reuniões de treinamento e alinhamento com a equipe diretoria de obras e de ouvidoria, de como usar a ferramenta para mapeamento, acompanhamento e gestão dos tapa buracos, alinhando a rotina de serviço.

Em Fevereiro de 2022, foi realizado o Cronograma de mapeamento in loco de toda RA-Guará, pela equipe de Diretoria de Obras e lançamento na ferramenta de todos os protocolos de tapa buracos de ouvidoria apartir do 2º semestre de 2021 (não realizados) e os de 2022.

No final de Fevereiro e Março foi realizado o Mapeamento in loco, com registro fotográfico, e inclusão no Google maps, de todos os locais com buracos nas vias do Guará, pela equipe de Diretoria de Obras.

Já com a implementação do projeto com ação conjunta de mapeamento, direcionamento das demandas com o aplicativo do Google Maps e planilha compartilhada no Google Drive , conseguimos aumentar a resolutividade das demandas do ano de 2021, que estava com resolutividade de 56% para 64%, com atendimento e resolutividade de mais 45 manifestações de tapa buracos e resolutividade dada pelo cidadão de 240 demandas referente ao ano de 2022.

2- Projeto de melhora no índice de resolutividade de recuperação/ construção de calçadas: A proposta é aumentar a resolutividade, com intuito de atingir a meta maior que 35% para esse assunto recorrente, diminuindo por consequência a insatisfação e os índices, com objetivo de chegar a menor que 30% de reclamações, através de levantamento e acompanhamento específico de todas as demandas de recuperação de calçadas não resolvidas em 2021 e alinhamento das ações junto a área técnica através de cronograma cronológico para a realização das demandas e alinhamento institucional, entre os órgãos públicos envolvidos no processo de manutenção e construção de calçadas.

Ações Realizadas: Em Janeiro foi realizado levantamento através do sistema de Ouvidoria, de todas as demandas de recuperação de calçadas não realizadas no ano de 2021, realizado um cronograma em ordem cronológica, através de planilha compartilhada pelo Google Drive junto à Diretoria de Obras, para realização dos serviços.

Em Fevereiro foi realizado reunião com a Administradora Regional, com o diretor e gerente de obras, com apresentação dos dados de ouvidoria e discussão de ações para melhorar a resolutividade do serviço prestado.

Em Fevereiro e Março de 2022, com o alinhamento das demandas e priorização da realização das demandas não realizadas referente ao ano de 2021, tivemos um aumento de resolutividade 35% para 68% referente a manutenção de calçadas no ano de 2021, sendo que as demandas referente ao ano de 2022, ainda encontra-se com resolutividade de 0%, pois foi definido que a realização do serviço, será realizada das manifestações mais antigas para as atuais, seguindo uma ordem cronológica.

3 - Projeto de aumentar e capacitar a equipe de Ouvidoria: A proposta é aumentar no mínimo mais 1 servidor na equipe e promover a capacitação do(s) assessor(es) no programa de formação continuada da Rede SIGO-DF, e treinar um substituto efetivo, que possa dar continuidade aos trabalhos de ouvidoria, na ausência ou troca de ouvidores, evitando que as demandas fiquem sem acompanhamento e tratamento, ocasionando vencimento do prazo de resposta ao cidadão.

Ações Realizadas: Em Fevereiro foi realizado reunião com a autoridade máxima para o remanejamento interno de servidor para compor a Equipe de Ouvidoria, devido a implantação do projeto Administração 24 horas que demandará um maior volume de manifestações.

Em Março de 2022, foi remanejada a servidora Pâmella Tatiane Ferreira da Silva da Coordenação de Administração Geral para compor a equipe de Ouvidoria, com treinamento da servidora ao sistema de Ouvidoria e rotina de trabalhos.

Nesse primeiro Trimestre foi realizado curso de capacitação apenas da Chefe de Ouvidoria em 28/03/2022 à 01/04/2022 de Capacitação para membros das Câmaras Regionais de Conciliação para Convivência urbana (CRCon).

Brasília, Maio de 2021.

Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro

Chefe de Ouvidoria da Administração Regional do Guará