



Relatório de Ouvidoria

2º 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

Assessor: Maurício de Lima Dias



Brasília, Julho 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.

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.

A escuta qualificada e humanizada focada na empatia e compreensão do contexto do cidadão e da comunidade, possibilita melhor direcionamento da demanda, facilitando a prestação de serviço com maior qualidade, mais célere, beneficiando a comunidade de forma mais ampla e trazendo maior qualidade de vida.

A equipe da Ouvidoria Seccional do Guará conta hoje com a Ouvidoria Substituta Vania Cristina Barbosa Santana 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.

Neste contexto de mediadora e responsável pelo monitoramento da produtividade das demandas, apresentamos o Relatório do 2º trimestre de 2021, para análise e implementação de sugestões, visando auxiliar o alcance das metas institucionais desta Administração Regional do Guará.

2. DOS DADOS

2.1 - VISÃO GERAL

2.1.1 - Total de Manifestações recebidas

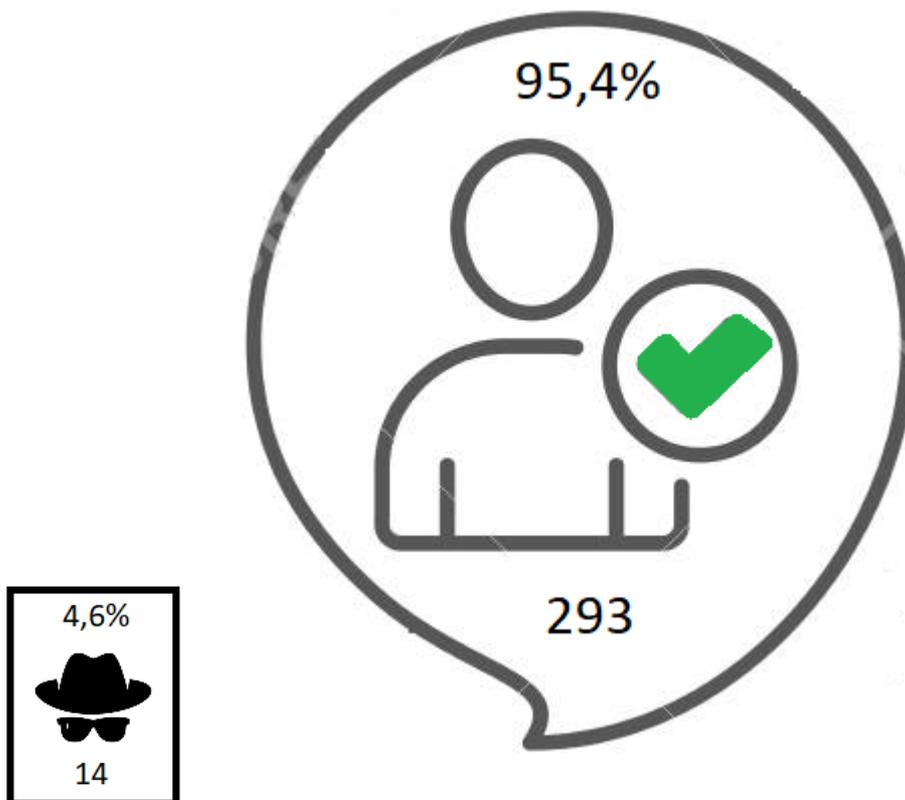
No 2º trimestre de 2021 - 01/04/2021 a 30/06/2021, a Ouvidoria da Administração do Guará teve um total de 307 Manifestações recebidas.

 TOTAL	307
 Respondida	172
 Resolvida	48
 Resolvida após resposta complementar	26
 Não resolvida	57
 Não Resolvida após resposta complementar	04

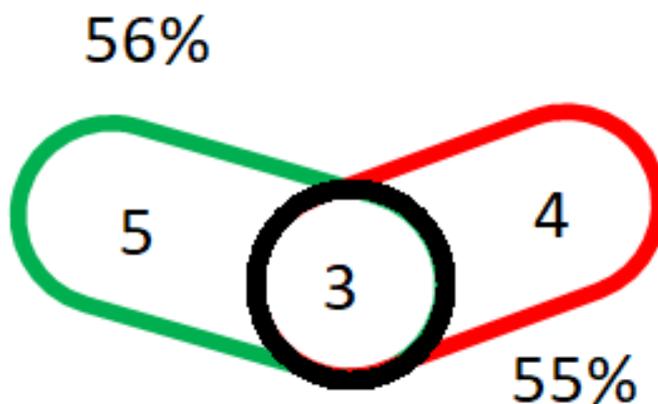
Realizamos durante o período:

Manifestações Registradas	212
Respostas Definitivas	323
Respostas Complementares	83
Respostas Preliminares	233
Trâmites	120
Reclassificações	0
Invalidações	0

Foram ainda protocoladas 14 Reclamações Anônimas, representando 4,6% do total de manifestações recebidas.

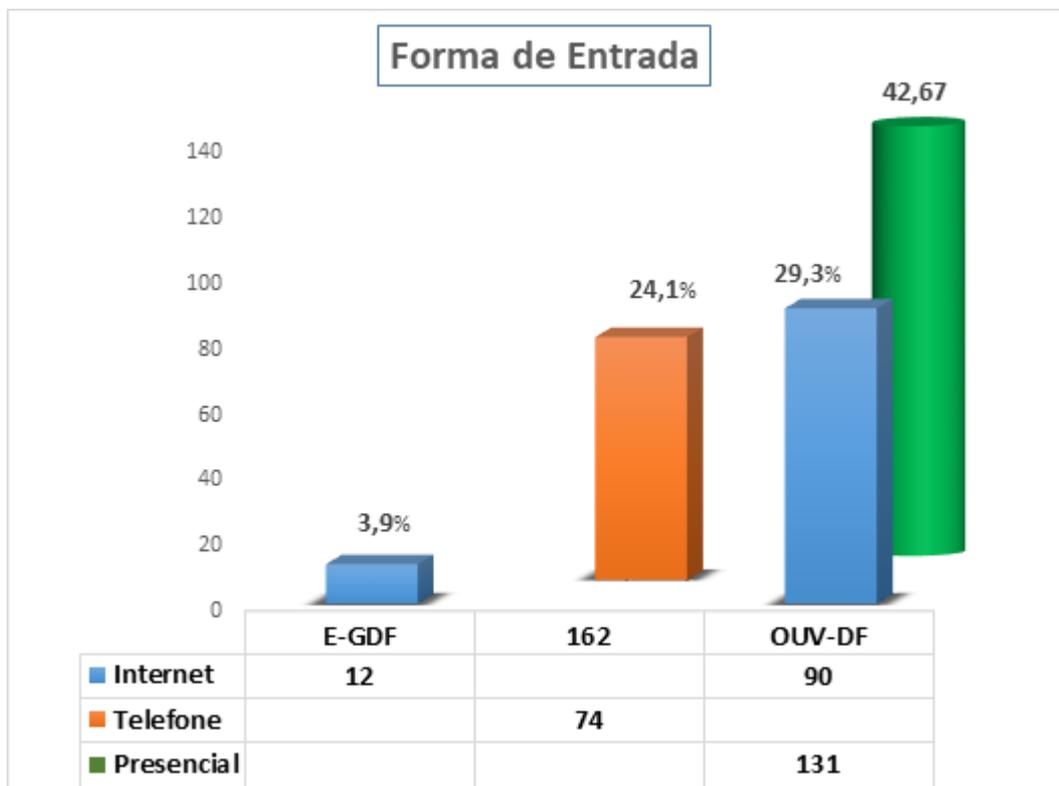


Tivemos ainda 12 Manifestações vinculadas, sendo todas respondidas. 09 foram avaliadas pelos cidadãos, sendo 05 Resolvidas, 01 Resolvida após resposta complementar e 04 Não Resolvidas, gerando o índice de resolutividade de 56%. 03 delas não foram avaliadas pelos cidadãos.



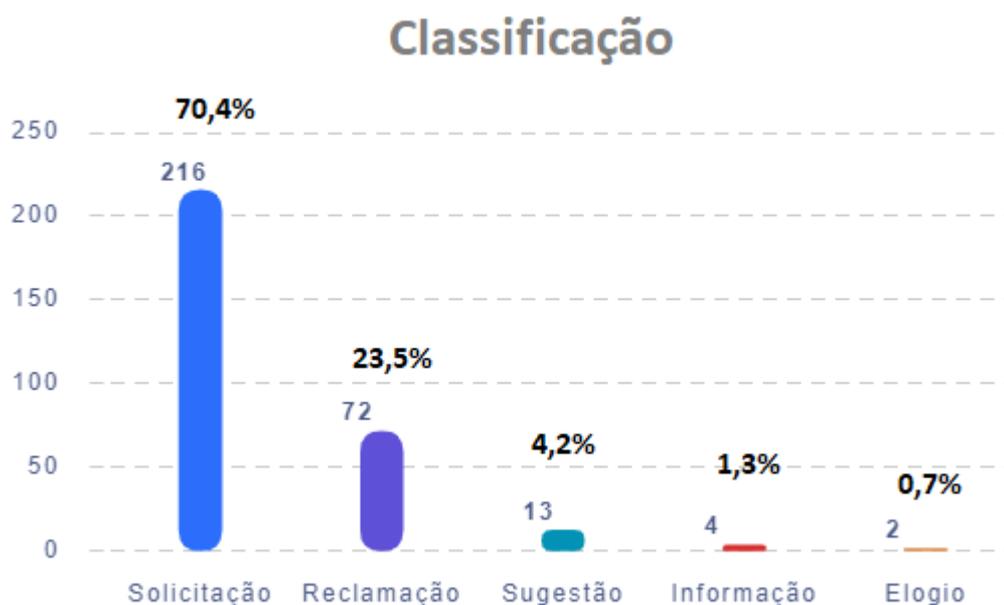
2.1.2 - Total de Manifestações por Canal de entrada

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



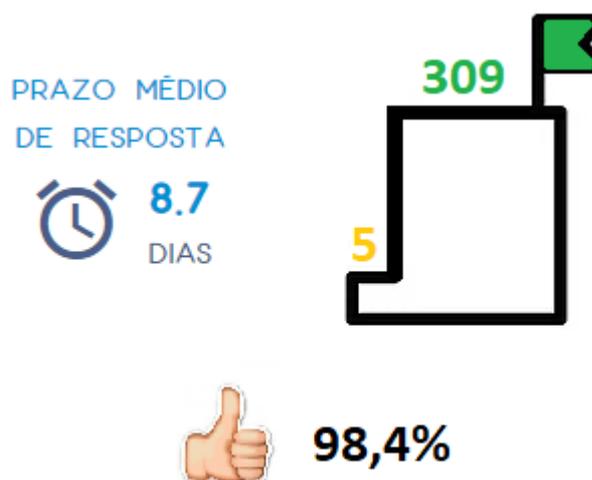
2.1.3 - Total de Manifestações por Classificação

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



2.1.4 - Índice de Cumprimento do prazo de resposta

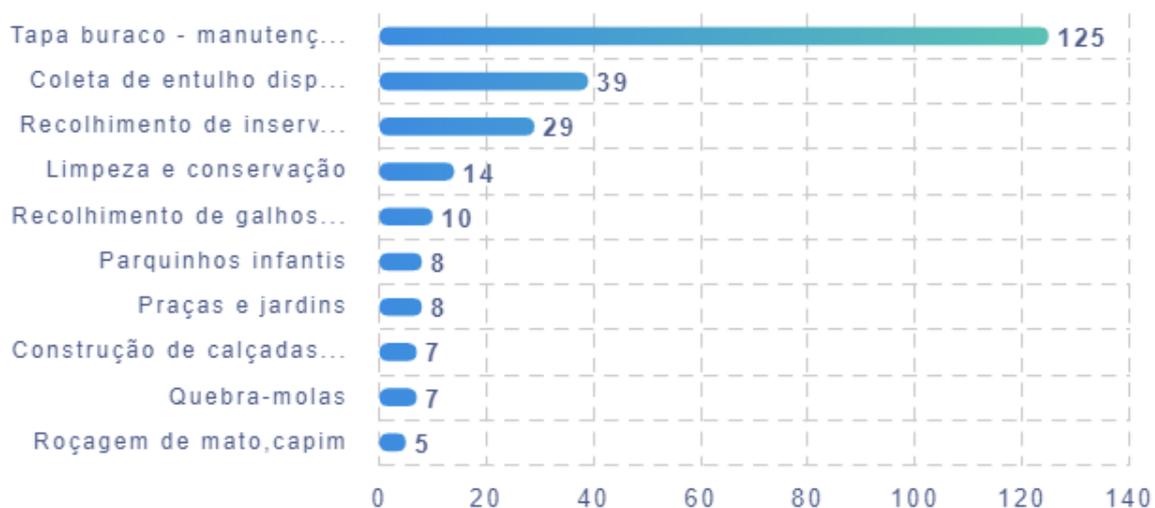
Apenas 05 respostas preliminares foram enviadas fora do prazo legal de até 10 dias.



2.1.5 - Ranking de Assuntos mais recorrentes e demandados

Permanecemos com o assunto Tapa buraco liderando as solicitações e reclamações de prestação de serviço. Cabe salientar que no mês de maio/2021 a Novacap não conseguiu fornecer massa asfáltica para a Administração do Guará, apresentando dificuldade na aquisição de insumos como emulsão, e em virtude de falhas mecânicas e de energia na Usina.

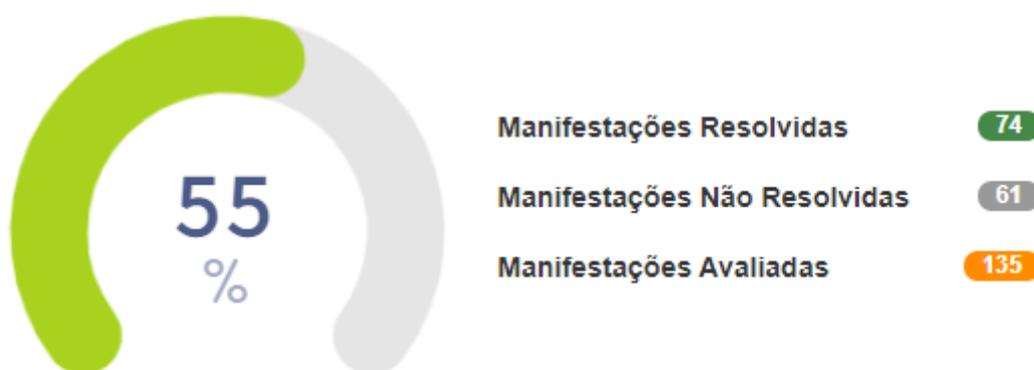
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



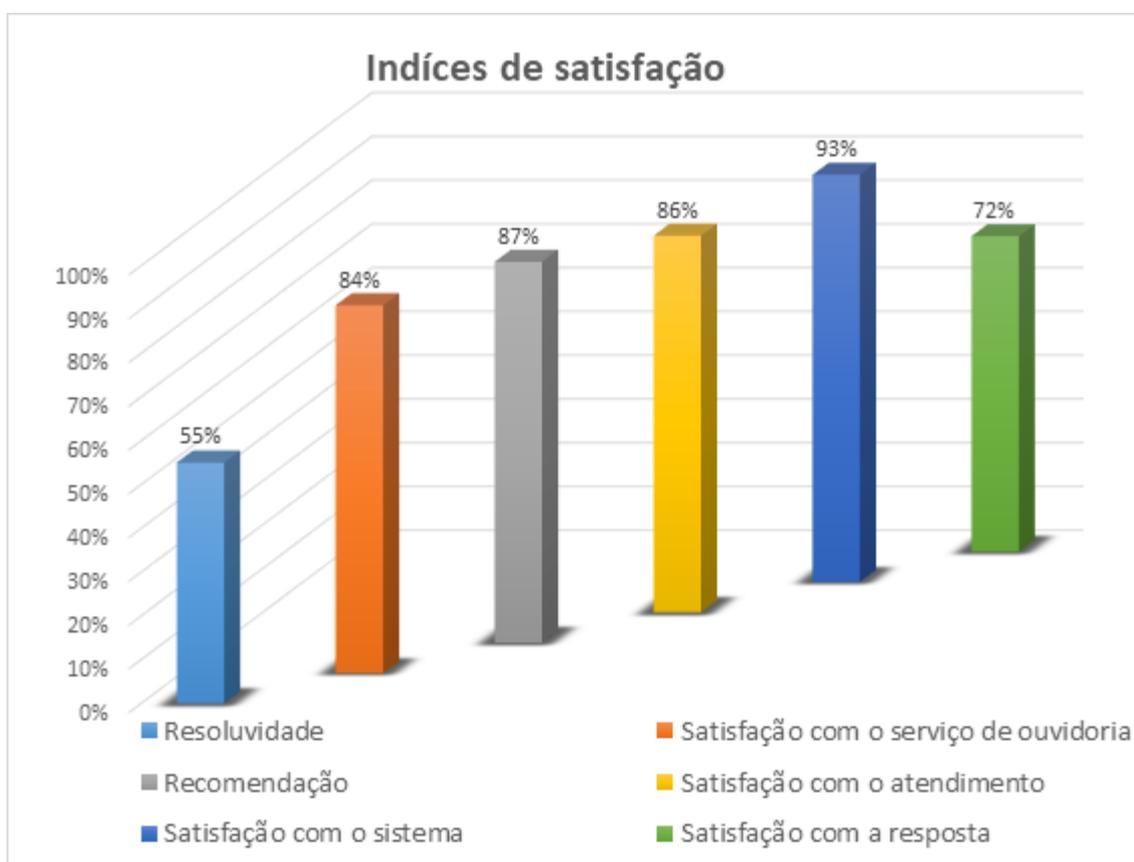
2.1.6 - Índice de resolutividade

Em 24/07/2021, a resolutividade apresentou-se em 54%.

Apesar das 307 manifestações tratadas no período, tivemos apenas avaliações dos cidadão em 135 delas, o que corresponde a 43,97% do total.



2.1.7 - Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



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

Continuidade nas tratativas entre Ouvidoria/Ouv, Coordenação de Licenciamento, de Obras e Manutenção/COLIC, Diretoria de Obras/DIROB e Gerência de Execução de Obras/GEOB, para estabelecimento de estratégias para agilizar os trâmites internos e de monitoramento de demandas.

Foram revisados os fluxos de trabalho atendendo a necessidade dos setores, manutenção de planilha de acompanhamento do Google Drive, facilitando o cronograma de atendimento, bem como realização de filtragem de demandas prioritárias, possibilitando atendimentos de maior número de demandas por localidade.

Estabelecimento de parcerias e contatos com áreas especializadas de órgão do Governo do Distrito Federal visando atendimento das demandas.

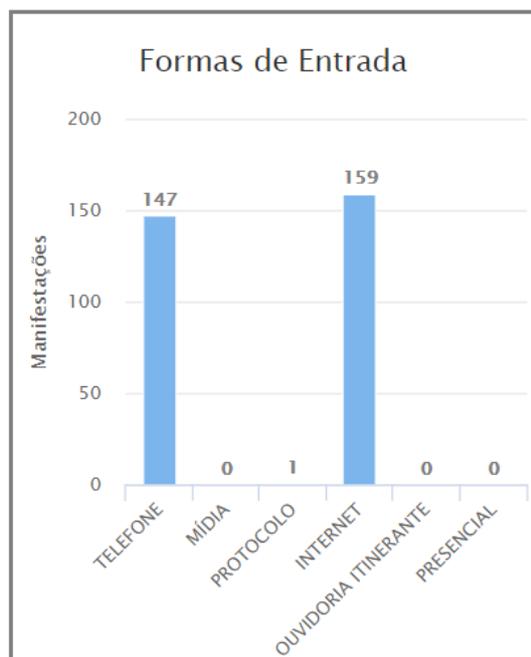
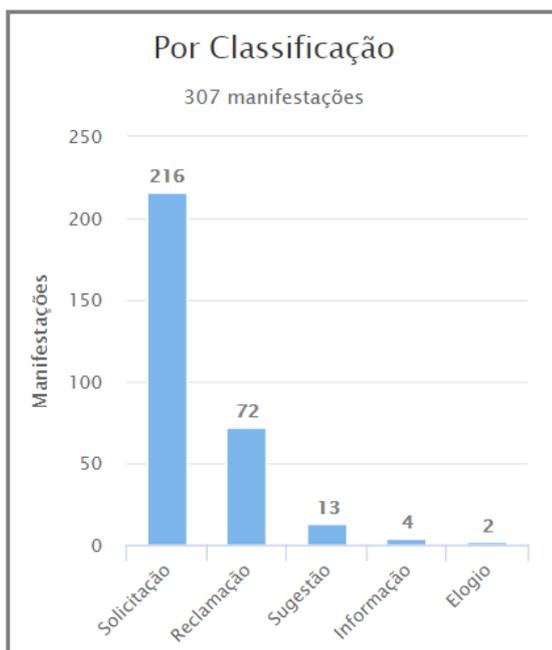
2.1.10 - Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão e situação do pedido

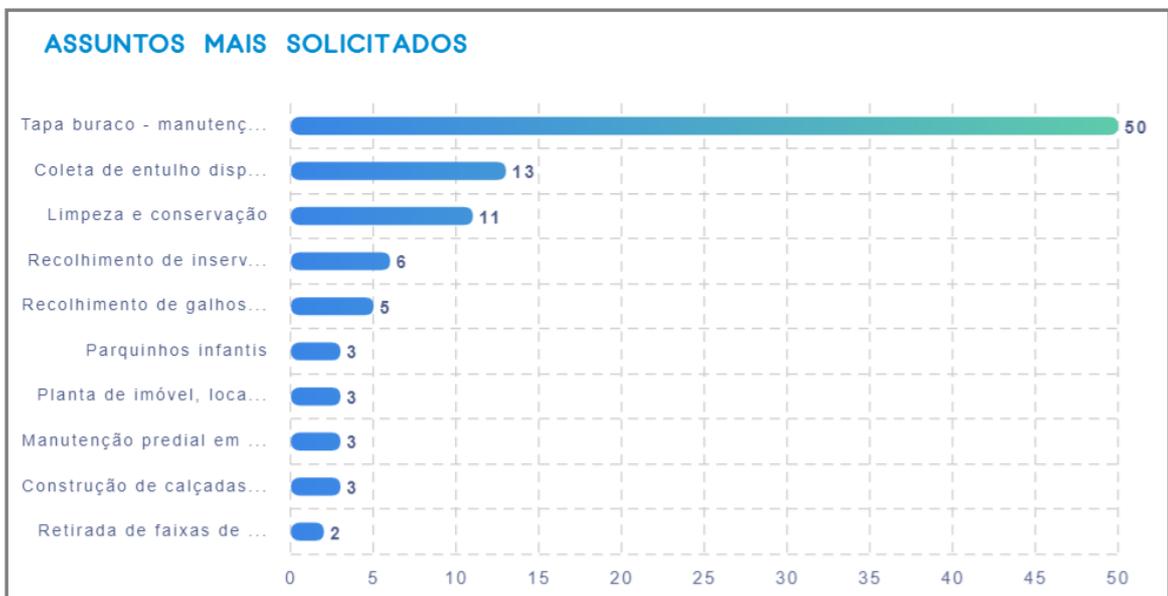
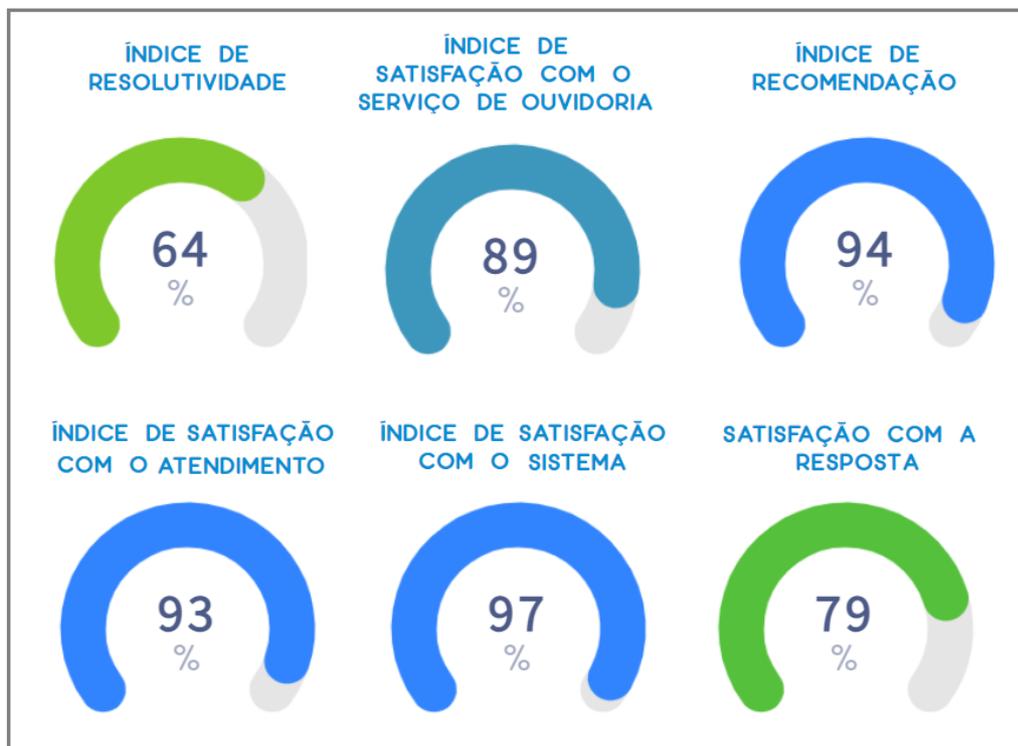
Foram protocolados 07 pedidos de informação, dos quais 03 não eram pedidos de informação e 04 obtiveram resposta de setores desta RA-GUARÁ.

Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
00137000010202132	Administração Regional do Guará	-	10/04/2021	03/05/2021	Respondido
00137000011202187	Administração Regional do Guará	-	14/04/2021	04/05/2021	Respondido
00137000012202121	Administração Regional do Guará	-	18/04/2021	10/05/2021	Respondido
00137000013202176	Administração Regional do Guará	-	22/04/2021	12/05/2021	Respondido
00137000014202111	Administração Regional do Guará	-	30/04/2021	24/05/2021	Respondido
00137000015202165	Administração Regional do Guará	-	12/05/2021	01/06/2021	Respondido
00137000016202118	Administração Regional do Guará	-	12/05/2021	01/06/2021	Respondido

2.2 - DADOS MENSAIS

2.2.1 - ABRIL





RANKING

TODOS OS
ÓRGÃOS

TODAS AS
RAs

32º

Resolutividade



23º

19º

Qty. Manifestações



03º

62º

Resposta no Prazo



20º

24º

Recomendação



16º

18º

Satisfação



13º

24º

Atendimento



15º

31º

Sistema



15º

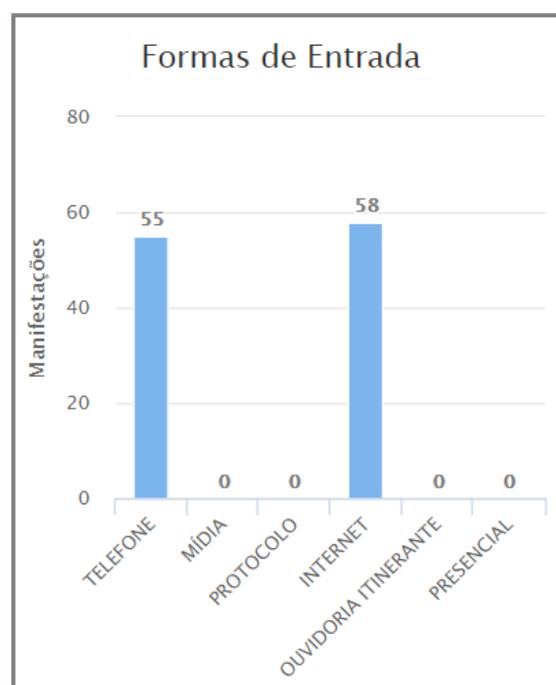
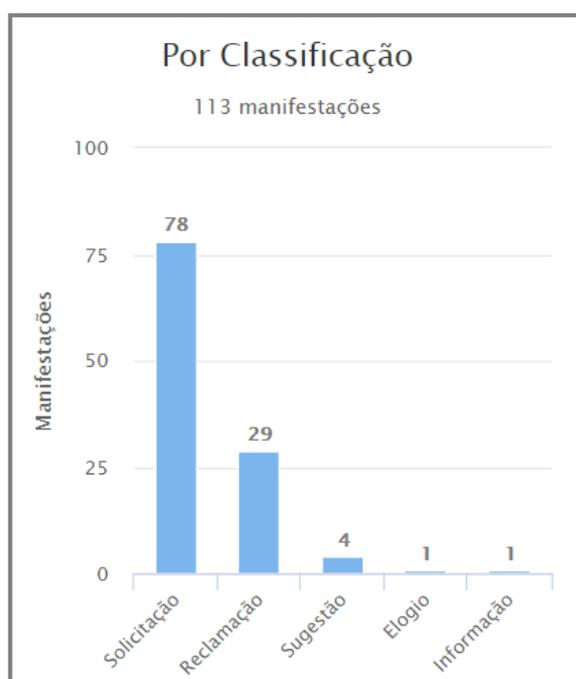
25º

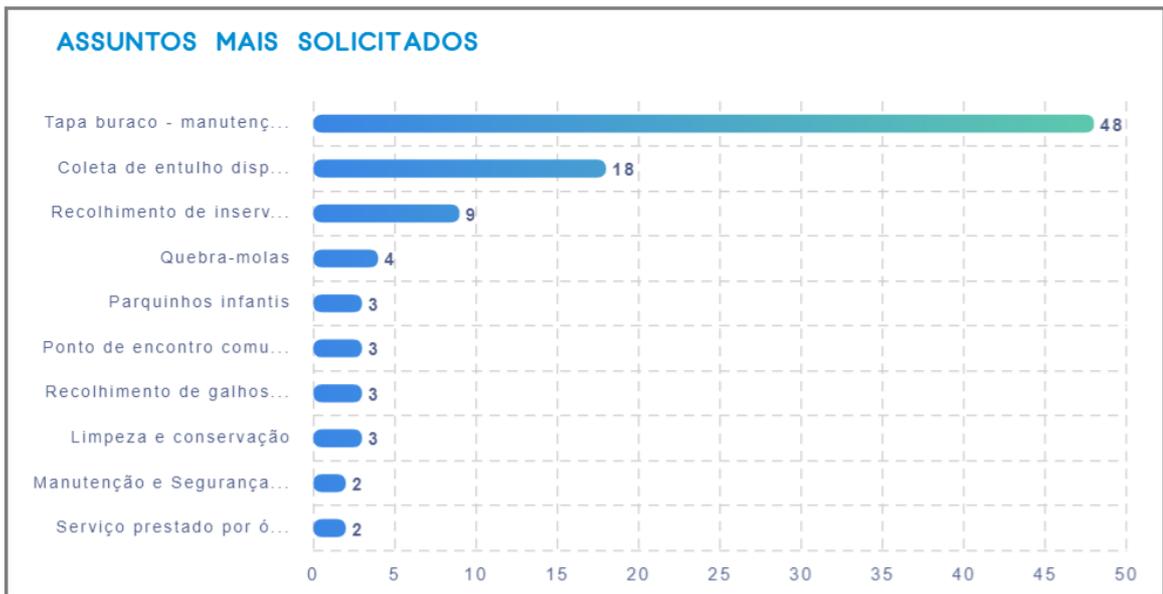
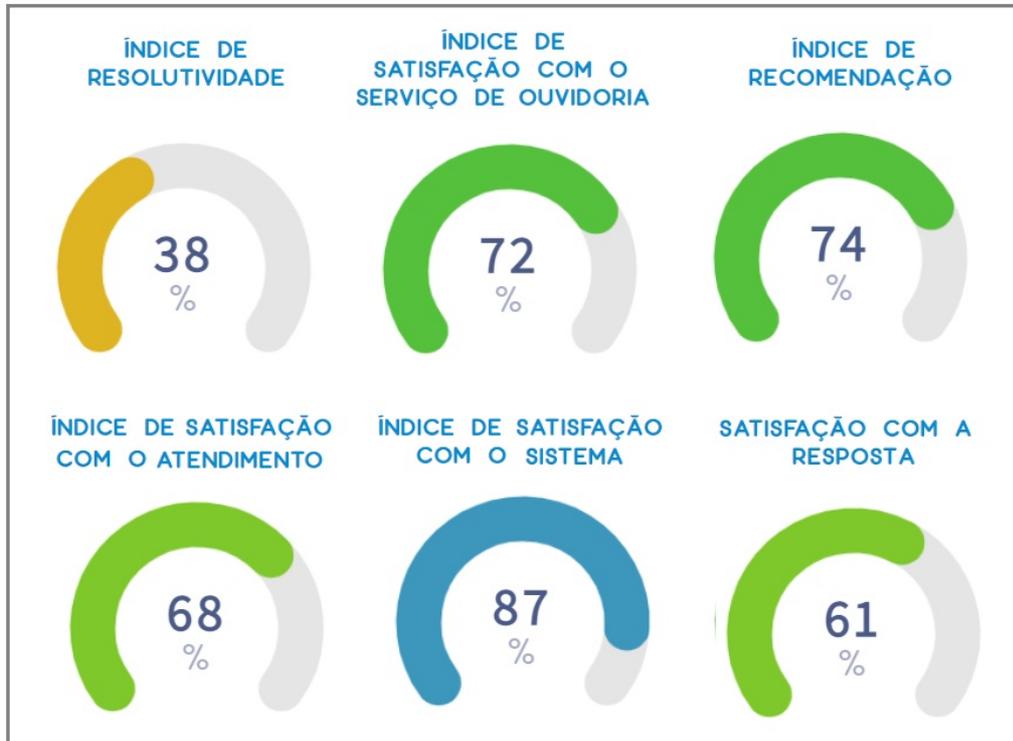
Resposta



18º

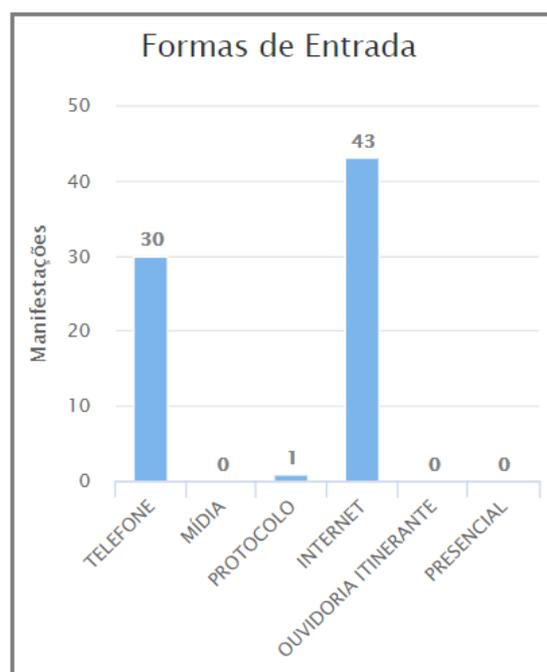
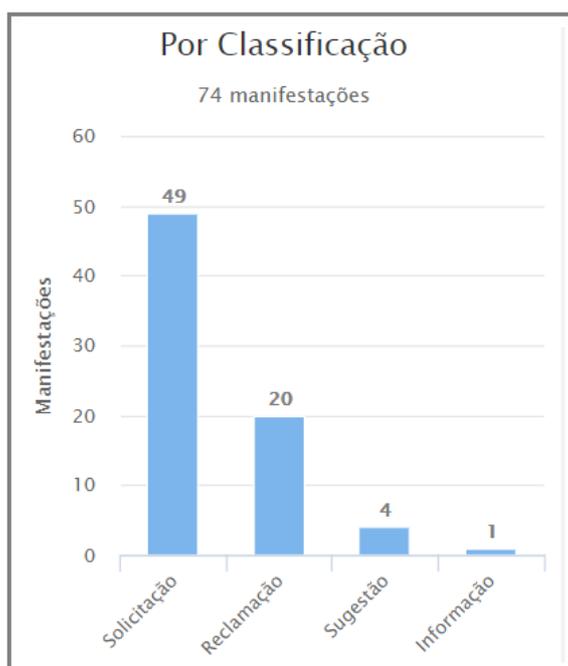
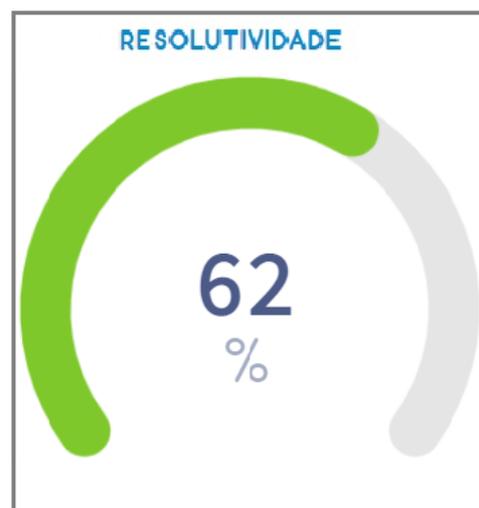
2.2.2 - MAIO

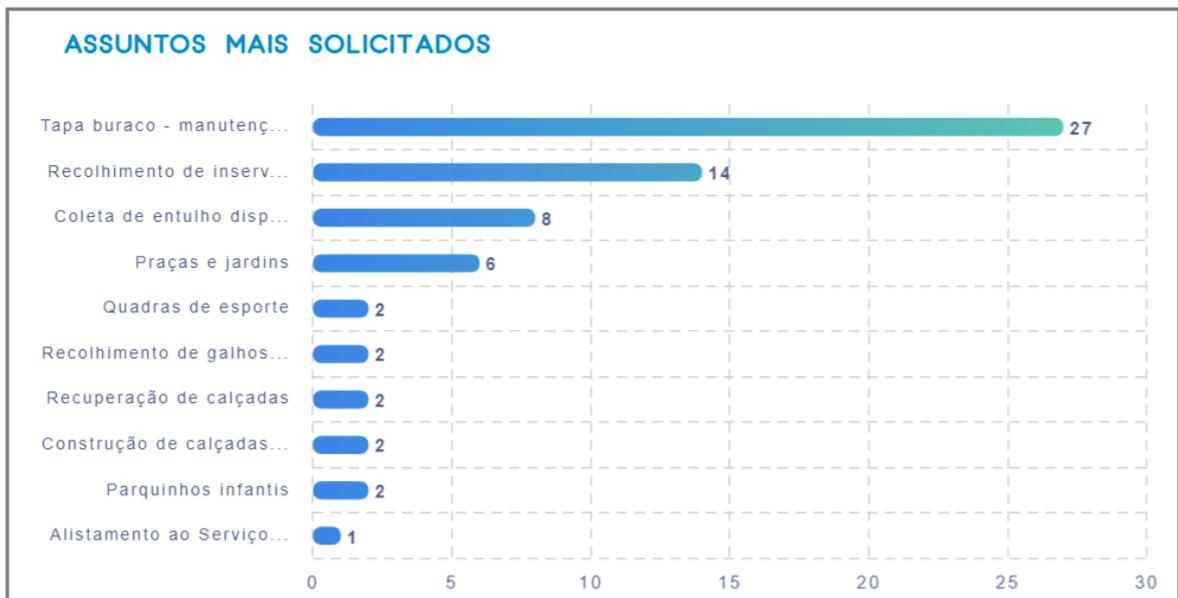
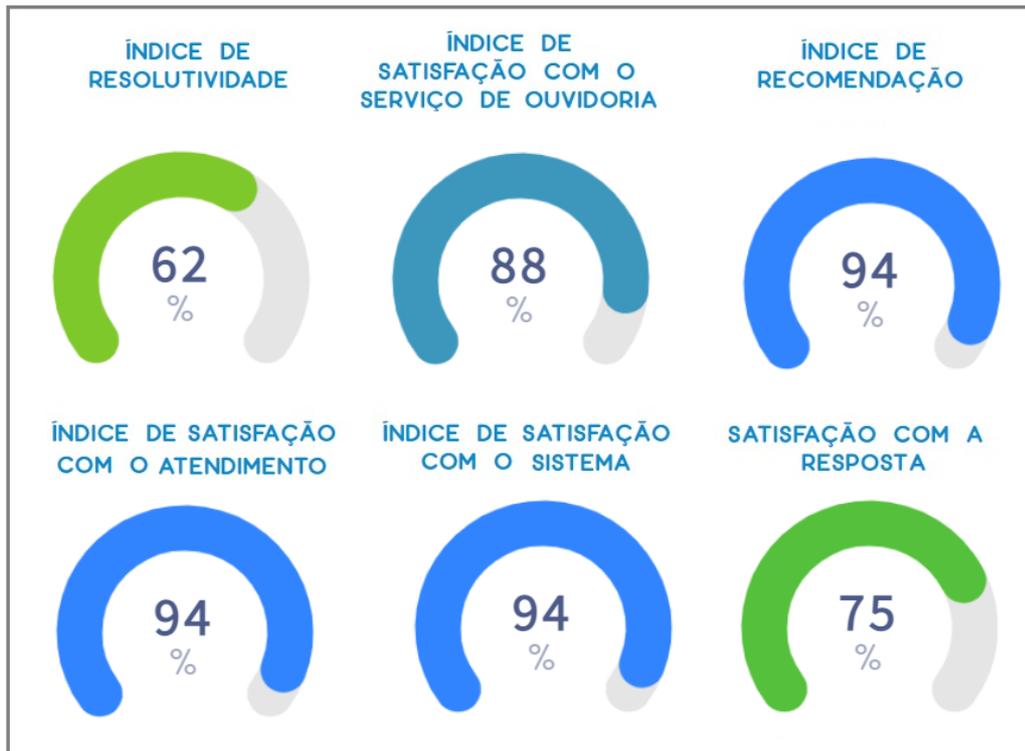




TODOS OS ÓRGÃOS	RANKING	TODAS AS RAs
53º	Resolutividade ^ v	22º
19º	Qtd. Manifestações ^ v	5º
68º	Resposta no Prazo ^ v	20º
51º	Recomendação ^ v	18º
41º	Satisfação ^ v	19º
52º	Atendimento ^ v	21º
36º	Sistema ^ v	17º
37º	Resposta ^ v	19º

2.2.3 - JUNHO





TODOS OS ÓRGÃOS	RANKING	TODAS AS RAs
30º	Resolutividade ^ v	17º
25º	Qty. Manifestações ^ v	06º
62º	Resposta no Prazo ^ v	20º
25º	Recomendação ^ v	17º
24º	Satisfação ^ v	15º
24º	Atendimento ^ v	16º
33º	Sistema ^ v	18º
27º	Resposta ^ v	19º

3. DA ANÁLISE DOS DADOS

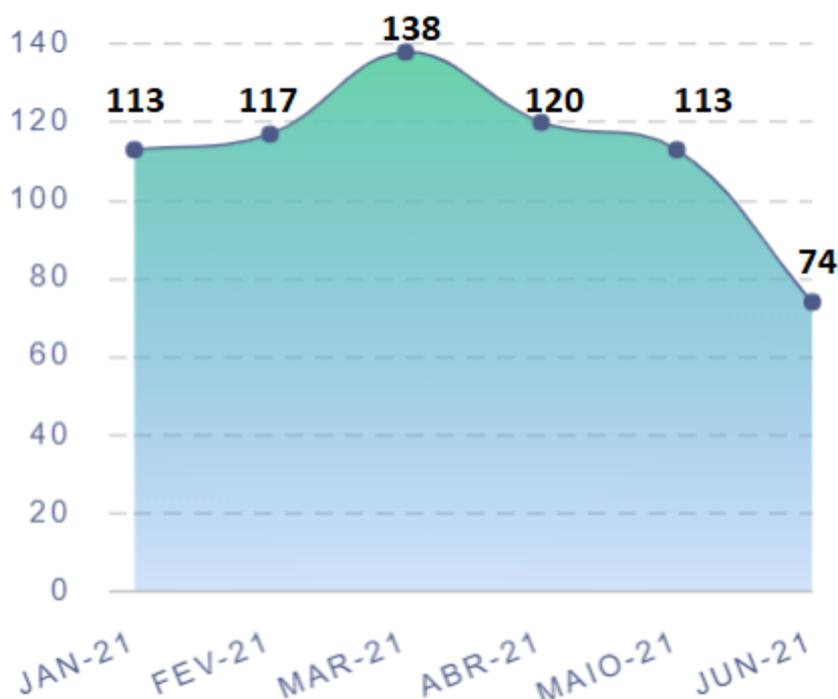
3.1 - No quesito manifestações recebidas pela unidade

Conforme dados do Painel Ouvidoria do Distrito Federal, as demandas de ouvidorias tiveram decréscimo de 16,58%, em comparação ao 1º trimestre de 2021.

A média mensal de manifestações recebidas pela seccional do Guará, somava aproximadamente 123 manifestações nos primeiros três meses de 2021, passando para aproximadamente 117 manifestações mensais nos meses de abril e maio, porém sofrendo queda acentuada em junho de 2021.

A variação acentuada pode ser explicada pelas dificuldades enfrentadas a partir de maio de 2021, pela NOVACAP na aquisição de insumos para a confecção e fornecimento de massa asfáltica, impactando diretamente nas demandas e na resolutividade do 2º trimestre.

Manifestações no 1º semestre de 2021



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 OUV-DF, primeiramente com atendimento presencial na Administração com 131 manifestações e outras 90 demandas realizadas pelos cidadãos através do site da Ouvidoria, seguido pelo Telefone - Central 162.

Mesmo com as medidas restritivas, o atendimento presencial na seccional predominou de forma ampla, uma vez que além dos atendimentos aos idosos, a seccional ampliou o atendimento aos cidadãos de todas as idades, mantendo os protocolos sanitários adequados. Cabe também ressaltar que no mês de junho de 2021 ocorreram problemas com a central de atendimento 162, aumentando a procura por atendimento presencial.

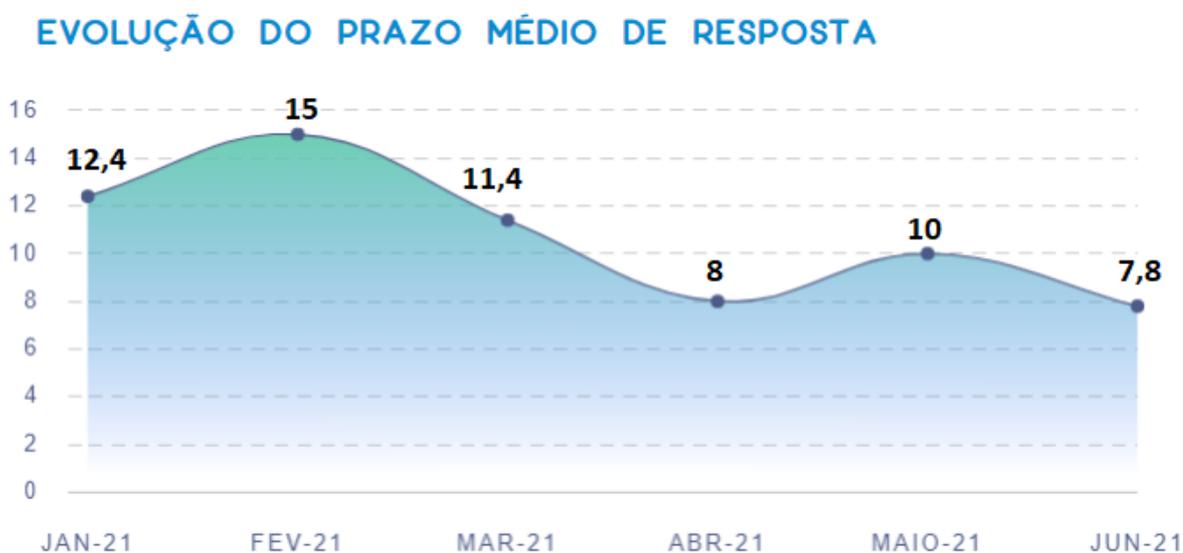
3.3 - No quesito manifestações por classificação

As demandas de ouvidorias por classificação manteve a predominância das Solicitações, seguida pelas Reclamações, Sugestões, Pedido de Informação e Elogios.

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

3.4 - No quesito índice de cumprimento do prazo de resposta

A média do índice de cumprimento de prazo apresentou caiu em relação ao 1º trimestre de 2021, na ordem de 33,49%



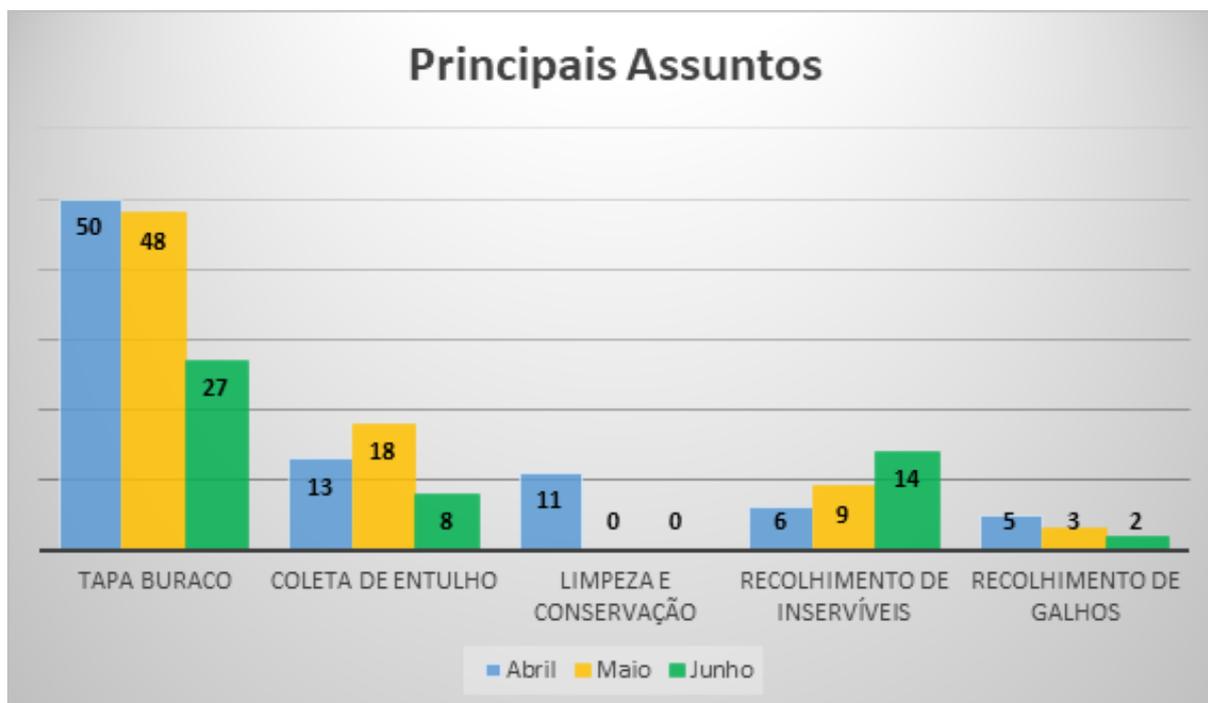
Como visto no gráfico acima, maio foi o mês com maior índice de prazo de resposta, tal fato se deu pela situação apontada pela dificuldade de fornecimento de massa asfáltica.

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

As demandas de Tapa buraco, Coleta de entulhos, Recolhimento de Inservíveis e Recolhimento de galhos são os assuntos de maior constância de demandas.

Limpeza e Conservação foi um assunto bastante demandado em abril, contudo analisando as demandas e melhorando as interpretações dos relatos, esta seccional passou a solicitar cada mais mais adequações de assuntos para de fato monitorar de forma mais profícua

O serviço de tapa buraco acaba sendo bastante recorrente, principalmente na estação chuvosa onde se intensifica. Já a coleta de entulhos teve decréscimo devido aos esforços junto a população para utilização do serviço de Papa-Entulho e implementação de cronograma de recolhimento constantes na cidade.



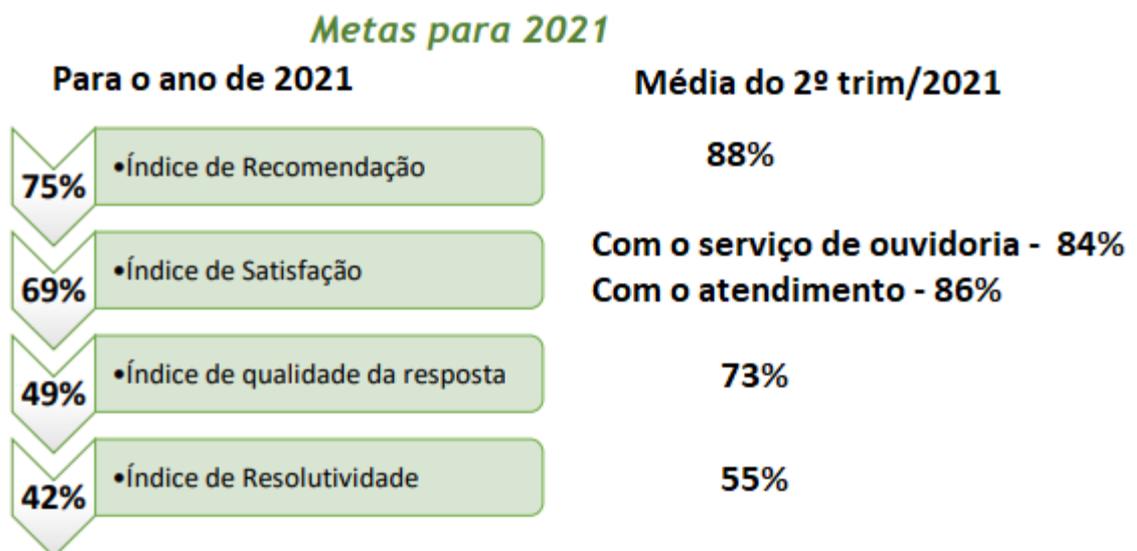
3.6 - No quesito de índice de resolutividade

Em relação à média do 1º trimestre de 2021, houve uma queda acentuada de 28,7% do índice, explicitado principalmente no mês de maio, motivado pela intermitência da operação Tapa buraco. Cabe ainda salientar que mesmo com os esforços da equipe em manter contato com o cidadão, enviar a resposta pelo sistema de ouvidoria, 56% do total de demandas do período não foram avaliadas pelos cidadãos, o que torna a média do 2º Trimestre - 55%, não fidedigna para análise real da Resolutividade.

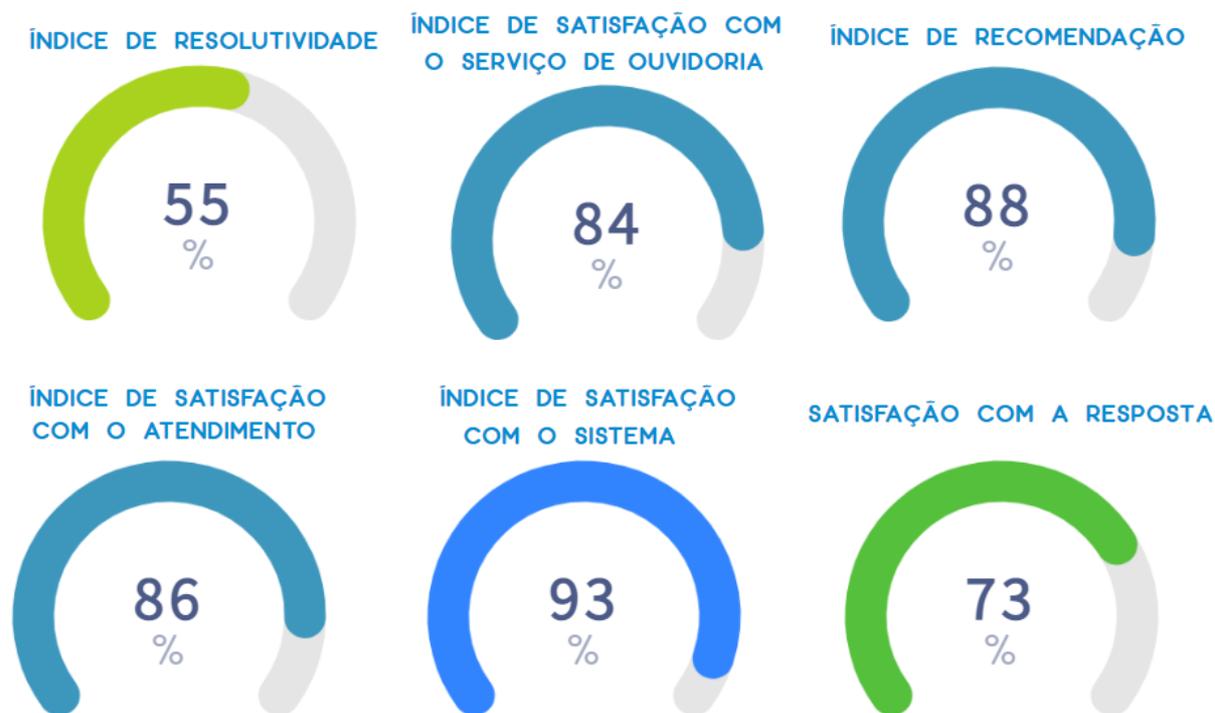


3.7 - No quesito de índices de satisfação

Conforme o Plano de Ação Anual - SIGO/DF -2021 em seu Quadro resumo, as Ouvidorias devem buscar alcançar as seguintes metas principais:



A média dos índices apurada para o 2º Trimestre de 2021 atingiu de forma satisfatória as metas estabelecidas apesar das dificuldades relatadas, o que demonstra o empenho e a assertividade nos procedimentos adotados por esta Ouvidoria Seccional.



4. DAS SUGESTÕES

4.1 - Em relação ao sistema de Ouvidoria

A) Sugerimos que a avaliação da demanda possa ser realizada através da Central 162 com a devida identificação do cidadão, visto a dificuldade especialmente de idosos para acessar e-mail e utilizar o sistema do OUV-DF;

B) Sugerimos também a implementação da ferramenta Google Forms, com as mesmas informações já contempladas para resposta da resolutividade e pesquisa de satisfação, para envio de link diretamente ao cidadão por meio de aplicativo de mensagens - Whatsapp e/ou Telegram - facilitando e agilizando a obtenção dos dados. Cumpre frisar que notamos que a ferramenta de envio de mensagem por e-mail não tem se mostrado eficaz, já que a ferramenta perdeu espaço para os aplicativos de mensagens;

C) Sugerimos que os operadores do sistema de Ouvidoria possam realizar a vinculação de demandas, quando forem protocolar novas demandas relacionadas;

D) Sugerimos que a qualquer tempo o cidadão demandante possa reavaliar a demanda requerida, independente do envio de nova resposta complementar, facilitando e agilizando a atualização dos índices de resolutividade; e

E) Sugerimos que o corpo das respostas preliminar, definitiva e complementar, bem como a tramitação, sejam formatadas com parágrafos, facilitando a leitura dos cidadãos, além de tornar a visualização mais adequada e esteticamente agradável.

5. CONCLUSÃO

O objetivo principal do atendimento em Ouvidoria é dispor de tempo, comprometimento, dedicação e principalmente aplicar a escuta qualificada e humanizada ao cidadão.

O direito ao exercício da cidadania para o cidadão inicia-se com a aquisição de informações e esclarecimentos qualificados e precisos, onde a equipe da Ouvidoria não apenas ouve a demanda, mas escuta efetivamente a queixa interpretando o relato, apresentando as possibilidades e procedimentos disponíveis ao cidadão para a efetiva obtenção dos serviços públicos.

De nada adianta apenas ouvir e transcrever relatos se no momento da construção do texto da demanda, o operador do sistema de Ouvidoria não entender as nuances e detalhar os anseios apresentados, pois para uma resposta de qualidade e satisfatória, o órgão que receberá a demanda deve estar munido de tantos elementos possíveis para análise e atendimento do pedido.

Somente com constantes capacitações, atualizações e muito diálogo, o cidadão receberá o atendimento que anseia por parte da Administração Pública. Cabe a nós, servimos aos cidadãos com presteza e eficiência, criando mecanismos e estratégias junto às áreas técnicas dos órgãos para implementar/adequar fluxos de trabalho, com utilização de ferramentas facilitadoras de monitoramento.

Assim, com todos esses elementos descritos, a Administração Regional do Guará, tem buscado atender as demandas da comunidade de forma mais especializada e humanizada, visando não somente viabilizar e agilizar a prestação dos serviços públicos, mas principalmente melhorar a qualidade de vida da nossa comunidade.

Brasília, Julho de 2021.

Vania Cristina Barbosa Santana

Ouvidora-Substituta

RA-GUARÁ