

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ

RELATÓRIO DE

1 TRIMESTRE DE 2023

OUVIDORIA

Administração
Regional do Guará



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ

IBANEIS ROCHA

Governador do Distrito Federal

DANIEL ALVES LIMA

Controlador-Geral do Distrito Federal

CECÍLIA SOUZA FONSECA

Ouvidora Geral

ARTUR DA CUNHA NOGUEIRA

Administrador Regional do Guarά

GEORGE ARTHUR MOTTA DE SOUZA

Ouvidor da Administraçāo Regional do Guarά

INTRODUÇÃO

Apresentação.

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade.

Neste relatório são apresentadas as informações referentes ao período de 01/01/2023 a 31/03/2023, (3º Trimestre/2021), registradas no Sistema OUV-DF a partir dos Painéis de Monitoramento, visando atender a Seção II, Art. 2º da Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que dispõe sobre as competências das ouvidorias seccionais. Esta Instrução Normativa regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei n° 4.896/2012, Decreto n° 36.462, de 23 de abril de 2015.

Papel das Ouvidorias.

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que 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. Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-geral.

As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet.

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>.

Ligue 162.

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de Ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

Atendimento presencial.

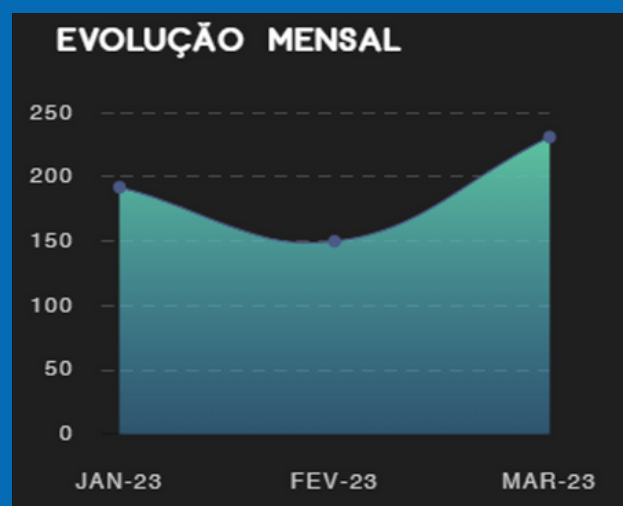
A Administração Regional do Guará, RA- X, realiza atendimento presencial na Ouvidoria. O atendimento presencial ocorre no horário de 08h às 12h / 14h às 18h, de segunda à sexta – feira.

Síntese Das Atividades Da Ouvidoria.

Período Selecionado	01/01/2023 à 31/03/2023
Manifestações Registradas	573
Resolvida	74
Resolvida após resposta complementar	30
Não Resolvidas	94
Não Resolvida após resposta complementar	9

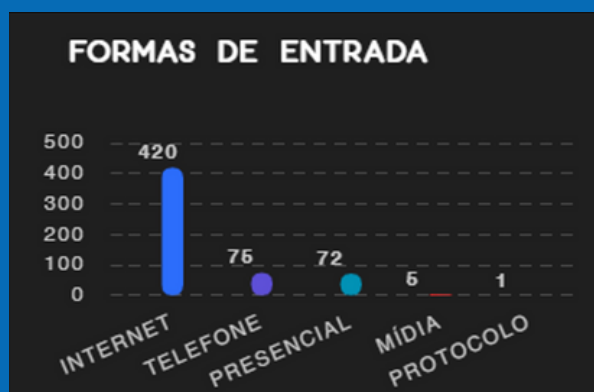
Total de Manifestações Recebidas pela Ouvidoria pelo Sistema Ouv-DF.

QUADRO COMPARATIVO - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS		
Período	1º Trimestre/2022	3º Trimestre/2023
Total	570	573



- Em comparação ao trimestre do ano anterior, verifica-se uma estabilidade nas manifestações recebidas pela Ouvidoria da Administração do Guará.
-

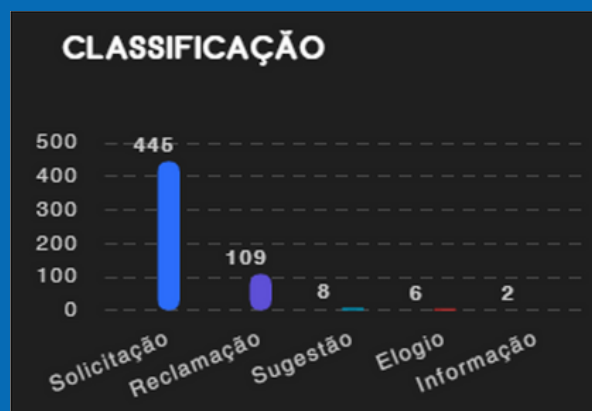
Total de Manifestações por Canais de Entrada.



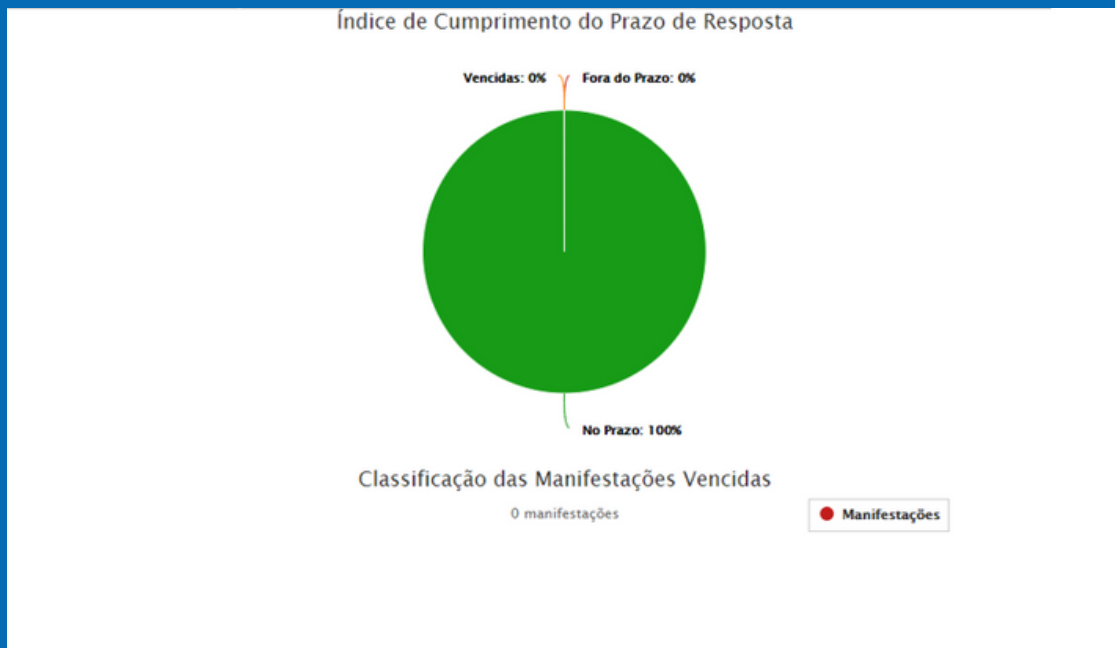
QUADRO COMPARATIVO - MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA		
Formas de Entrada	1º Trimestre/2022	1º Trimestre/2023
Internet	60.9%	73%
162	16%	13.1%
Presencial	12.1%	12.6%
Mídia	4.6%	0.9%
Protocolo	6.5%	0.2%

- Este quadro mostra que o principal canal utilizado pelo cidadão para as sua solicitação de Ouvidoria é a Internet, por meio do site www.participa.df.gov.br, e que houve um aumento de 12% em relação ao trimestre do ano anterior.

Total de Manifestações por Classificação.



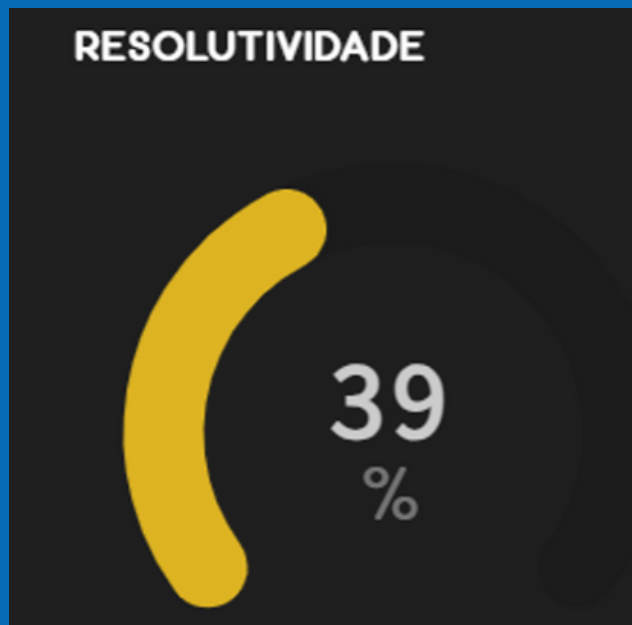
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria.



QUADRO COMPARATIVO - ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA		
Período	3º Trimestre/2020	3º Trimestre/2021
No Prazo	0%	100%
Fora do Prazo	100%	0%
Vencidas	0%	0%
Prazo Médio	40 dias	7 dias

- **No 3º Trimestre, em comparação ao do ano anterior, a Ouvidoria da Administração Regional do Guará conseguiu alcançar o índice de 100% no cumprimento do prazo de resposta e reduziu consideravelmente o prazo médio de resposta.**

Índice de Resolutividade.



QUADRO COMPARATIVO - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE		
Período	1º Trimestre/2022	1º Trimestre/2023
Porcentagem	69%	39%

- O Índice de Resolutividade é um indicador de gestão mensurado por meio da avaliação do usuário ao receber a conclusão de sua demanda. O preenchimento é opcional, onde o cidadão opta por Resolvida ou Não Resolvida. A avaliação pode ser realizada a qualquer tempo e o cidadão tem a oportunidade de qualificar a resposta expedida pelo Órgão.
 - Esta Ouvidoria trabalha para que o cidadão faça avaliação das demandas, seja por meio de contato telefônico ou através do email, sempre informando que a participação efetiva nos ajuda no aperfeiçoamento das atividades executadas pela Administração Regional do Guará.
-

Índice de Satisfação com o Atendimento.



QUADRO COMPARATIVO - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO		
Período	1º Trimestre/2022	1º Trimestre/2023
Satisfação	65%	70%
Recomendação	72%	76%
Atendimento	68%	70%
Sistema	77%	84%
Resposta	51%	58%

- O Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria é obtido por meio de pesquisa em que o cidadão é convidado a participar, após a conclusão de sua demanda. São disponibilizadas questões relacionadas ao atendimento, ao sistema informatizado e à qualidade da resposta da manifestação.
- Destaca-se nesse item o crescimento dos referidos Indicadores no 1º Trimestre de 2023, isso demonstra a satisfação que o cidadão possui em utilizar os serviços da Ouvidoria. É importante frisar que esta Ouvidoria fez o trabalho de pós atendimento ao cidadão, por meio de contato telefônico ou com o envio de e-mail, esse trabalho acarretou com a elevação do índice de satisfação.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - E-SIC



- O Governo do Distrito Federal oferece, ainda, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC: www.participa.df.gov.br
- O e-SIC permite que qualquer cidadão formule seus pedidos de informação para os órgãos e entidades distritais de maneira fácil e rápida, por meio da internet. Além de fazer o pedido, é possível pelo sistema:
 - acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado;
 - receber a resposta da solicitação por e-mail;
 - entrar com recursos;
 - consultar as respostas recebidas.
- O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.
- No primeiro trimestre de 2023 tivemos 40 (quarenta) manifestações de pedidos de informação neste sistema.

Sistema	Mês	Quantidade
e-SIC	Janeiro	10
e-SIC	Fevereiro	16
e-SIC	Março	14

Outras Ações da Ouvidoria.

- Providências Adotadas nas Soluções de Demandas de Ouvidorias Apresentadas.
- Esta Ouvidoria Seccional não estava nomeada e por isso não consegue fornecer as informações das ações tomadas.

RECOMENDAÇÕES.

- Atendendo aos dispositivos presentes na Lei nº 6.519, de 17 de março de 2020, e haja vista os resultados apresentados neste relatório trimestral, a Ouvidoria sugere ao Gabinete da Pasta o encaminhamento de documento às Unidades da RA solicitando que sejam observadas as recomendações aqui apresentadas, as quais visam proteger os direitos dos usuários dos serviços públicos de responsabilidade:
- Adotar procedimentos internos que contribuam para o aumento do Índice de Resolutividade;
- Mapear processos inerentes aos serviços, buscando identificar seus pontos fracos, as causas e as soluções possíveis para os problemas que são alvos de reclamações recorrentes, pois o alto número de reclamações sinalizam problemas que precisam de atenção redobrada.
- Ser proativo na divulgação de dados e informações de interesse público, visando aprimorar a transparência ativa da Secretaria, o que resulta em aumento da credibilidade da gestão e melhora a comunicação com o cidadão.
- Relatar à Ouvidoria as providências tomadas no sentido de alterar procedimentos e/ou características dos serviços, com vistas a reduzir o número de reclamações registradas.

CONCLUSÃO.

A Ouvidoriada Administração Regional do Guará

finaliza o 1º Trimestre de 2023 com o atendimento de 573 (quinhentos e setenta e três) manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria OUV/DFe 40 (quarenta) Pedidos de Acesso à Informação requeridos pelo Sistema e-Sic DF.

Destaca-se que o presente Relatório demonstra o cenário das atividades exercidas por esta Administração, bem como esclarece ao cidadão as providências executadas em prol da melhoria do serviço público prestado, o que possibilita o controle social e exercício da cidadania, da mesma forma que fortalece o trabalho da Ouvidoria e do Órgão como um todo.

Esta Ouvidoria busca aperfeiçoar suas ações no sentido de aumentar os níveis de qualidade de seus serviços e atuar, com base na legislação, de forma a viabilizar a toda a sociedade do Distrito Federal a comunicação e o acesso aos serviços prestados pela Administração.

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ

RELATÓRIO DE

1 TRIMESTRE DE 2023

OUVIDORIA

Administração
Regional do Guará

