

## Relatório de Gestão do 2º trimestre de 2021

### Introdução

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo, onde é possível registrar uma reclamação, denúncia, sugestão, solicitação, elogio e informações sobre os serviços prestados pela administração pública. Desta forma disponibilizamos o Relatório de Gestão do 2º trimestre de 2021, visando apresentar a comunidade, não apenas da Poligonal do Jardim Botânico, mas também a todos os cidadãos do Distrito Federal, que utilizam dessa ferramenta, facilitadora da participação cidadã nas ações e programas do Governo do Distrito Federal, uma visão geral das principais manifestações apresentadas, os serviços mais demandados pela comunidade e a pesquisa de satisfação realizada pelos usuários do sistema Ouv.df. Também constam do relatório outras informações que auxiliam os gestores no planejamento de estratégias e ações que possibilitam um atendimento mais eficaz e eficiente ao cidadão.

### Produtividade

#### Data Inicial

01/04/2021

#### Data Final

30/06/2021

#### Administração Jardim Botânico - RA XXVII

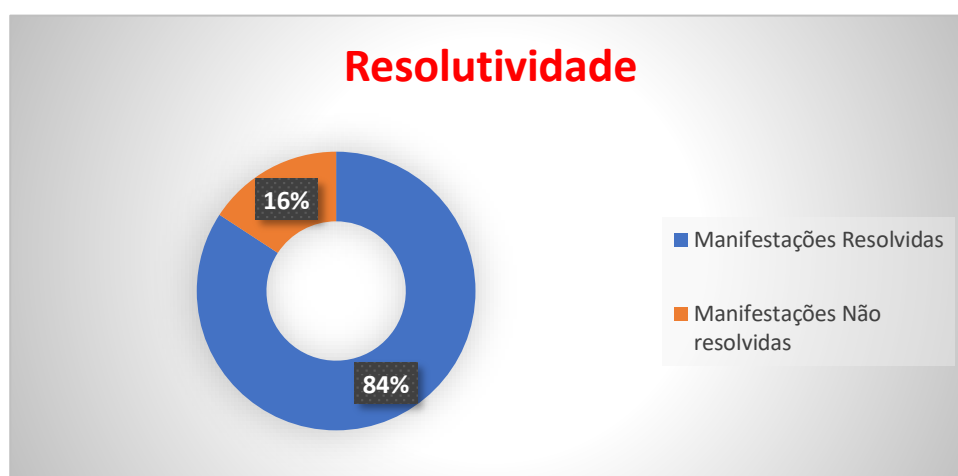
<b>Manifestações Registradas</b>	<b>54</b>
<b>Respostas Definitivas</b>	<b>58</b>
<b>Respostas Complementares</b>	<b>07</b>
<b>Respostas Preliminares</b>	<b>36</b>
<b>Trâmites</b>	<b>25</b>
<b>Reclassificações</b>	<b>0</b>
<b>Invalidações</b>	<b>0</b>
<b>Período Selecionado:</b>	<b>01/04/2021 a 30/06/2021</b>

## Resolutividade da Administração Jardim Botânico – RA XXVII

No índice de Resolutividade é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida. Como foram registradas 54 manifestações durante este trimestre e apenas 19 foram avaliadas pelos manifestantes, percebe-se a necessidade de contactar com o cidadão para informá-lo da importância de realizar a pesquisa de satisfação, a fim de que tenhamos uma visão clara das demandas que foram de fato atendidas.

### Detalhamento do Índice de Resolutividade

- Manifestações Avaliadas - 19
- Manifestações não resolvidas - 03
- Manifestações Resolvidas - 16



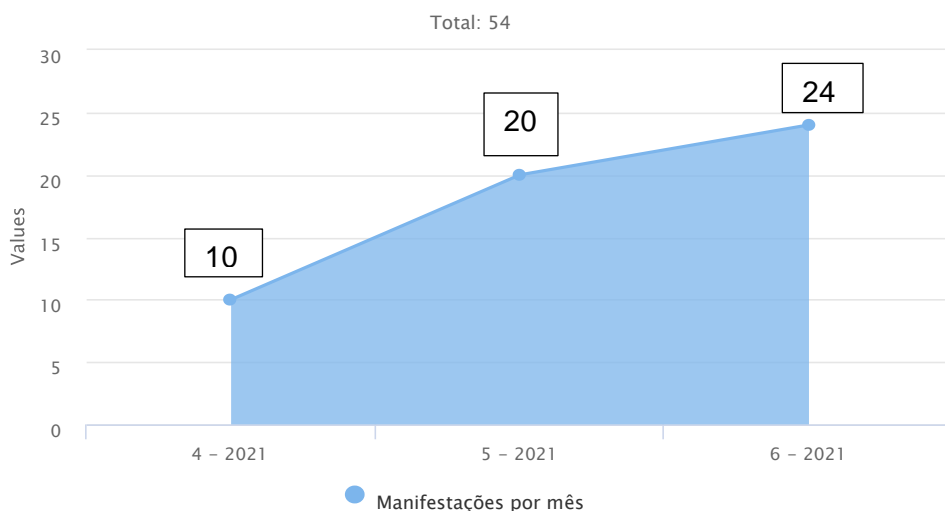
### Detalhamento do Índice de Resolutividade

- Manifestações Resolvidas 16
- Manifestações Não Resolvidas 03
- Manifestações Avaliadas 19

Dentre os assuntos mais demandados em nossa Administração, tivemos o Tapa buracos e manutenções de vias públicas, isso se deve principalmente pelo atendimento das manifestações das Zonas Rurais que foram anexadas à Poligonal do Jardim Botânico, que tem demandado uma atuação constante por parte da Gerência de Obras e Manutenção.

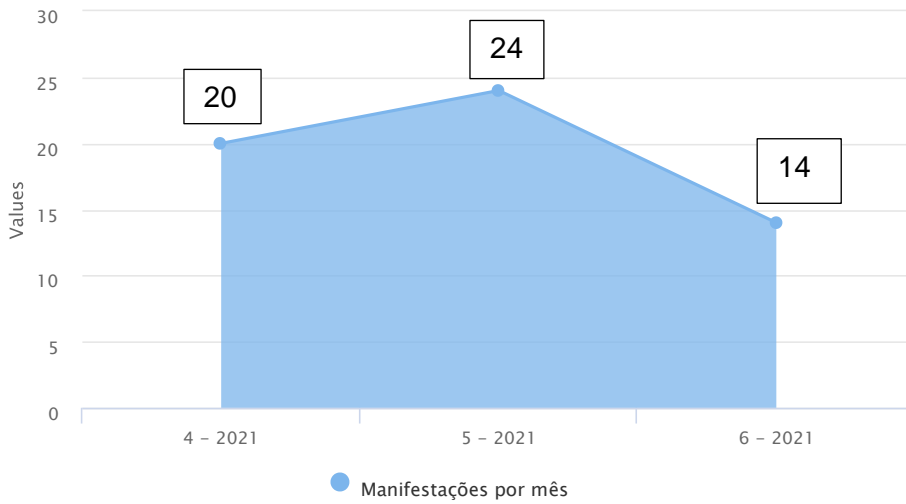


### Manifestações Registradas



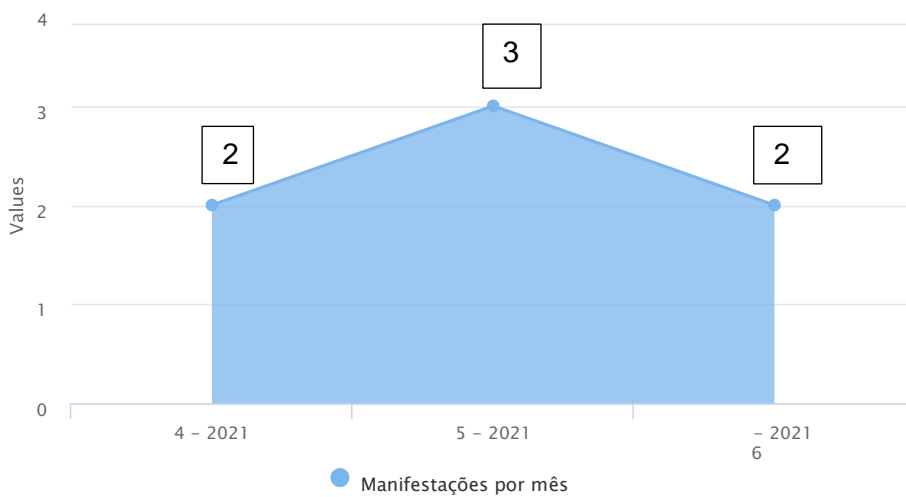
### Respostas Definitivas

Total: 58



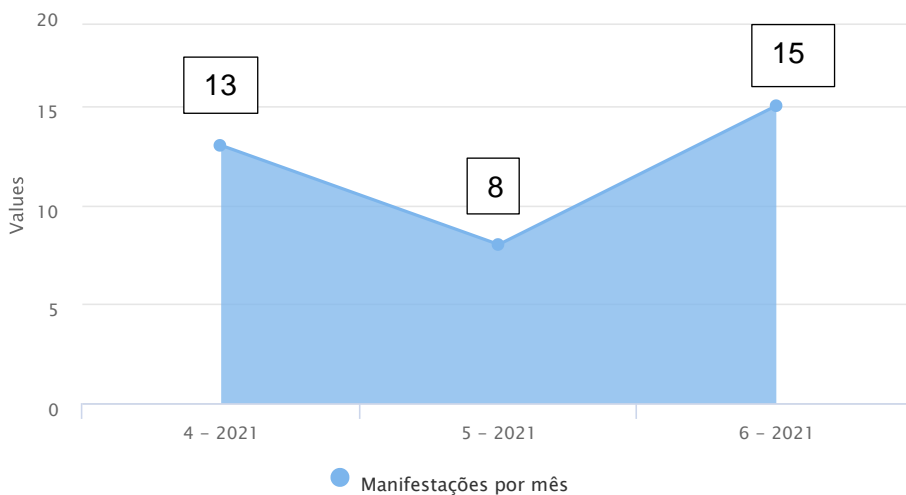
### Respostas complementares

Total: 7



### Respostas Preliminares

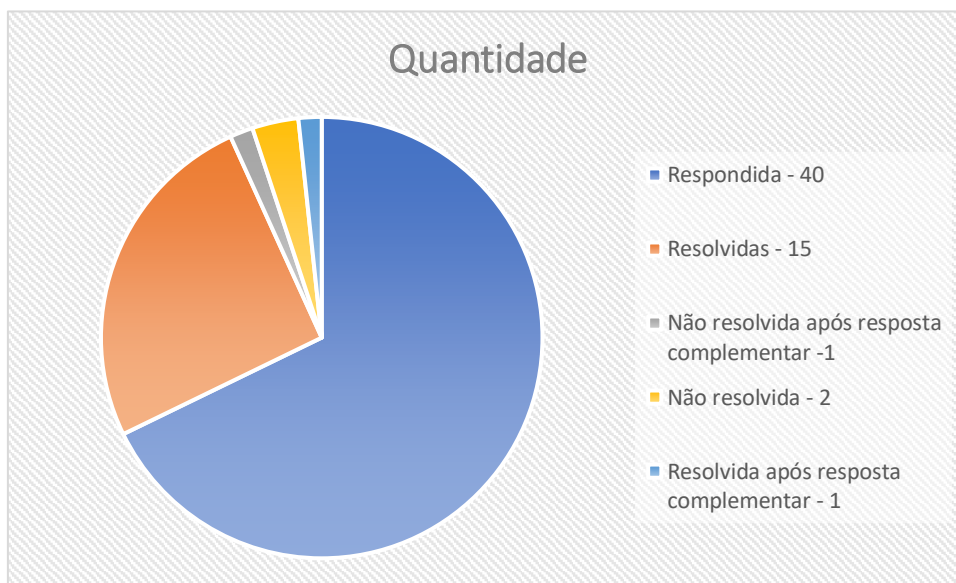
Total: 36



## Visão Geral

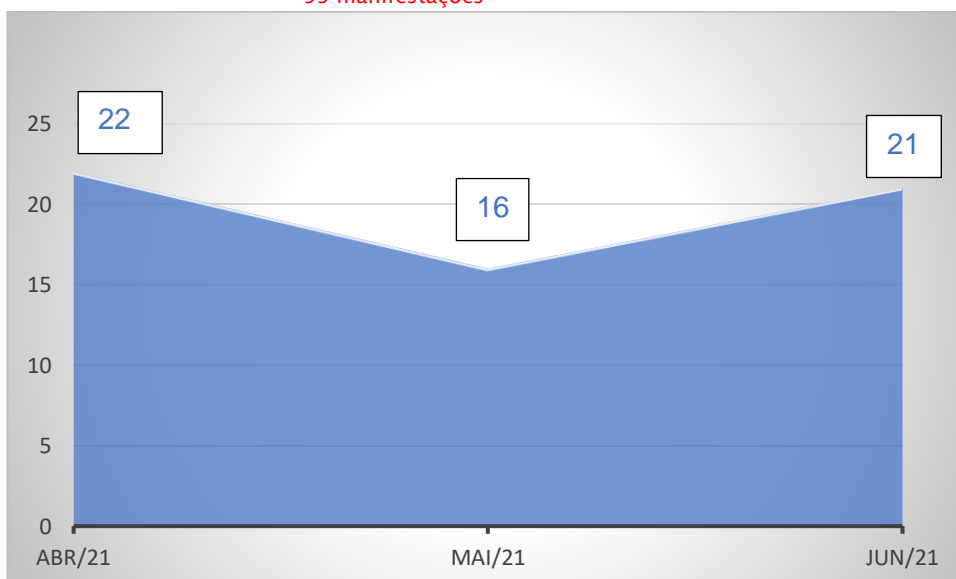
Os gráficos e informações apresentados nesta seção, nos darão os resultados das manifestações realizadas dentro do período que compreende o segundo trimestre de 2021 (01/04/2021 a 30/06/2021)

Foram realizadas 54 (cinquenta e quatro) manifestações durante este trimestre. Todas as manifestações foram tratadas e encaminhadas aos setores responsáveis pela sua resolução. Destas manifestações, apenas 19 tiveram a pesquisa de satisfação realizadas pelos usuários do sistema. Este é um problema que temos procurado resolver, fazendo contato com o usuário e informando o quanto a realização da pesquisa de satisfação é importante para a avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria, bem como nos proporciona uma visão geral do Sistema de Ouvidoria.



## Evolução mensal

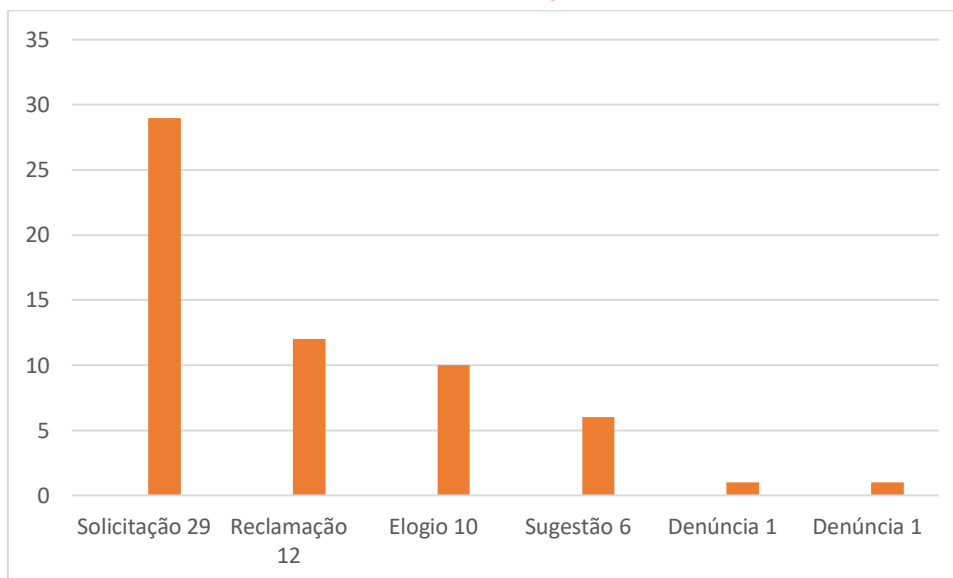
59 manifestações



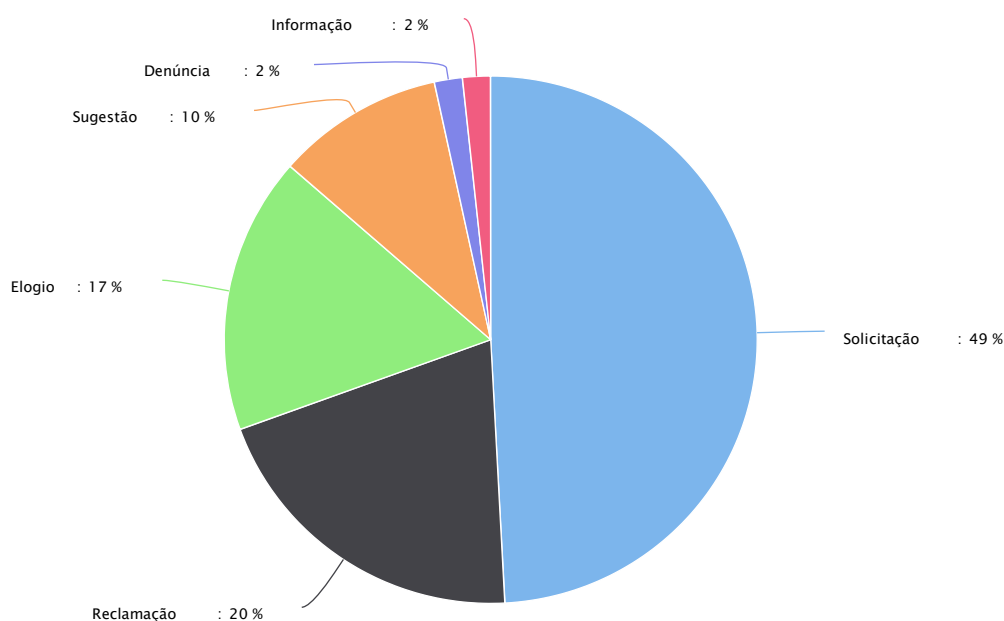
## Classificação dos Assuntos

Dentre os assuntos demandados pelos manifestantes, ficamos honrados com dez manifestações que descreviam elogios aos serviços prestados por nossa Administração e aos servidores que prestaram o atendimento ou foram responsáveis na realização do serviço solicitado. Estes elogios correspondem a 17% do total das manifestações.

### 59 manifestações

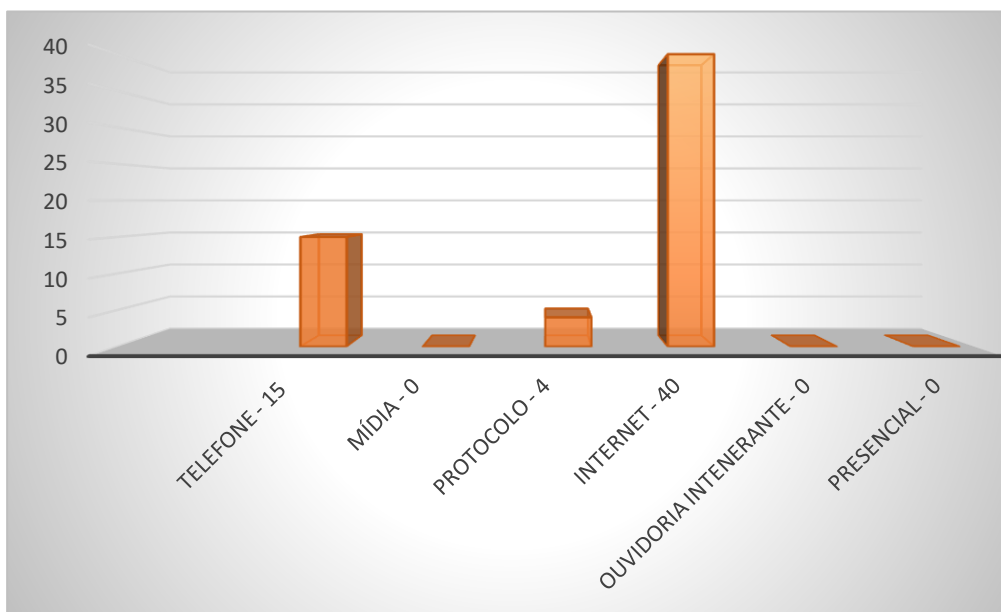


### Percentual da Classificação dos Assuntos



## Forma de Entrada das Manifestações

São diversos os canais de acesso ao Sistema de Ouvidoria, inclusive presencial. Na ouvidoria da Administração Regional do Jardim Botânico a mais utilizada durante este trimestre foi a internet.



## Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta

Os prazos durante este trimestre foram na sua totalidade cumpridos. Todas as manifestações foram respondidas respeitando-se o prazo para resposta e o prazo médio para as respostas foi de 8 dias

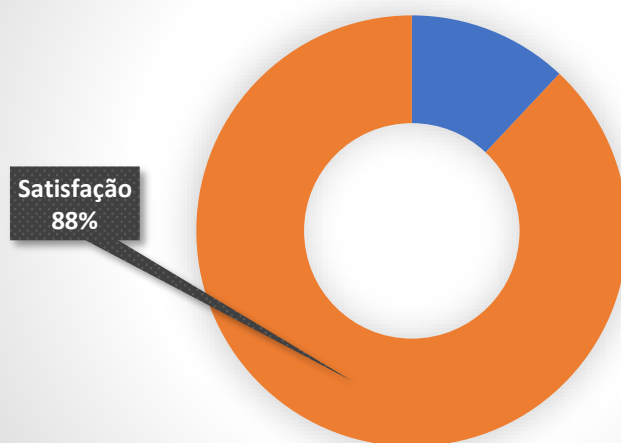


## Pesquisa de Satisfação

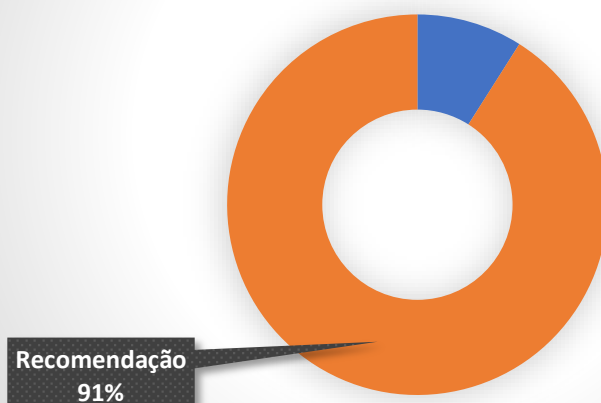
O serviço de ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa de satisfação, que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o sistema OUV- DF. Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer ao Estado um retorno sobre a nossa atuação

Os índices apresentados nos gráficos demonstram claramente que o Cidadão que utiliza o sistema Ouv.df, avalia que tanto o sistema, quanto os serviços prestados pela ouvidoria desta Administração tem um ótimo nível de avaliação.

### Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria

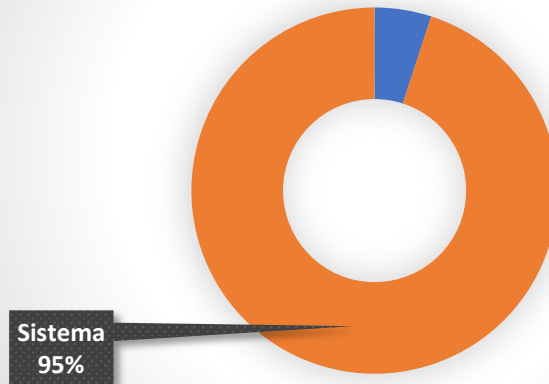


### Índice de Recomendação com serviço de ouvidoria

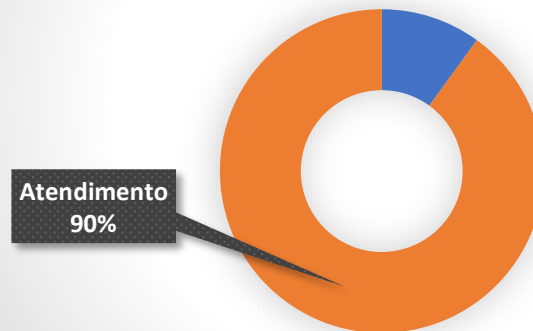




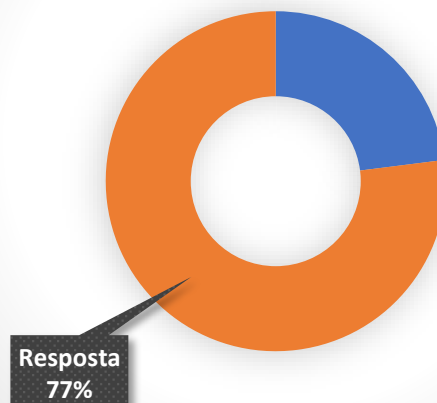
### Índice de Satisfação com o Sistema de Ouvidoria



### Índice de Satisfação com o Atendimento de Ouvidoria



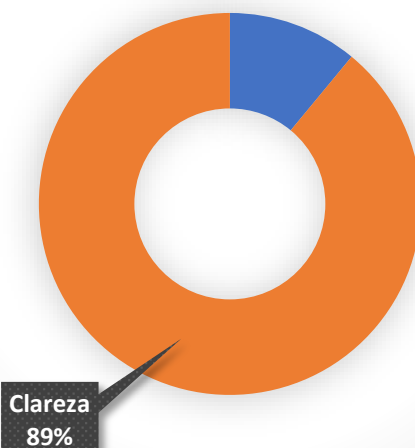
### Índice de Satisfação com a Resposta



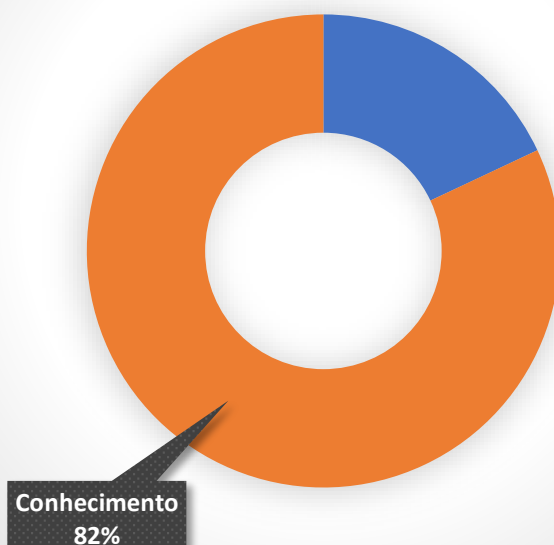
## **Carta de Serviço ao Cidadão**

Carta de Serviços ao cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontra informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital. Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo governo em relação aos serviços que presta. A Carta de Serviço desta Administração também foi alvo de avaliação por parte dos usuários do Sistema Ouv.df. Os gráficos abaixo demonstram que os Cidadãos que avaliaram a Carta de Serviço da Administração Regional do Jardim Botânico estão satisfeitos com a clareza das informações apresentadas. O que percebemos pelos dados da pesquisa é a necessidade de divulgar este instrumento de controle social junto a comunidade local.

### **Clareza das informações da Carta de Serviços**



### **Conhecimento da Carta de Serviços**



## LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

### Acesso à Informação

O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito da sociedade garantido pela Constituição Federal.

Para regulamentar o dispositivo constitucional e estabelecer prazos e procedimentos para que todos possam exercer esse direito, foi aprovada em 2011, no Brasil, a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11), aplicável aos três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

O Governo do Distrito Federal sancionou a Lei Distrital nº 4.990/12, que regula o acesso a informações especificamente no Distrito Federal. A lei entrou em vigor no dia 12 de abril de 2013.

A Lei de Acesso à Informação contribui para a consolidação da democracia, fortalece a busca por direitos e possibilita uma maior participação da sociedade, controlando as ações governamentais e contribuindo para a melhoria da gestão pública. Na medida em que aumenta a transparência pública, é também um importante mecanismo para a prevenção da corrupção no país.

**No 2º Trimestre de 2021** foram recebidos um total de 08 (oito) pedidos de informação por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC. Todos os pedidos foram respondidos aos cidadãos solicitantes, conforme previsto na Lei de Acesso a Informação.

## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF), unidade da Controladoria-Geral do DF (CGDF), passa a ser o canal oficial para que os cidadãos solicitem qualquer ação relativa a informações pessoais que se encontram no banco de dados do Governo do Distrito Federal (GDF). É possível ainda enviar sugestões, reclamações ou denúncias relativas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). As manifestações podem ser realizadas por meio do [Sistema OUV-DF - www.ouv.df.gov](http://Sistema OUV-DF - www.ouv.df.gov), pela internet; pela Central 162, de segunda à sexta, das 7h às 21h, e nos finais de semana, das 8h às 18h; ou ainda pessoalmente, nas Ouvidorias localizadas nos diversos órgãos e entidades do GDF, devendo o interessado consultar previamente os horários de funcionamento presencial.

Em 28 de abril, o GDF publicou o [Decreto nº 42.036](#), que estabeleceu as diretrizes para a aplicação da LGPD em suas administrações direta e indireta, além de conceituar e definir a responsabilidade dos agentes de tratamento de dados e dos encarregados.

O objetivo da LGPD é garantir a proteção de dados pessoais que, respeitados os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, possam ser eventualmente violados pela má utilização dessas informações. Dessa forma, cria-se maior confiança em relação à coleta e ao uso de dados e maior segurança jurídica.

**Até o final deste trimestre, esta Ouvidoria não recebeu nenhuma manifestação que trata desse nova temática.**

### **Considerações finais**

Entendemos ser a Ouvidoria o principal canal para ouvir a voz do cidadão, neste contexto, a ouvidoria tem um papel fundamental, tendo em vista ser ela um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Estado. De forma imparcial esta Ouvidoria tem procurado solucionar os conflitos e responder às mais diversas manifestações oriundas, de todo o Distrito Federal, mas sobre tudo da Poligonal do Jardim Botânico.

A Ouvidoria da Administração Regional do Jardim Botânico atua como um instrumento de participação e controle social, além de ser uma importante ferramenta de gestão, pois por meio deste relatório, é possível promover as mudanças necessárias para ajustar o serviço público a qualidade desejada e solicitada pelos cidadãos.

Desta forma, ao finalizarmos este relatório, agradecemos a participação de cada cidadão, bem como a colaboração de todas as áreas demandadas da Administração Regional do Jardim Botânico que não mediram esforços para atender as manifestações demandadas.

*Carlos José Lima Viana*

*Ouvidor da Administração Regional do Jardim Botânico*