

## RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DE OUVIDORIA – 2021

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 Anual 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 pelo usuário 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.

### Visão Geral

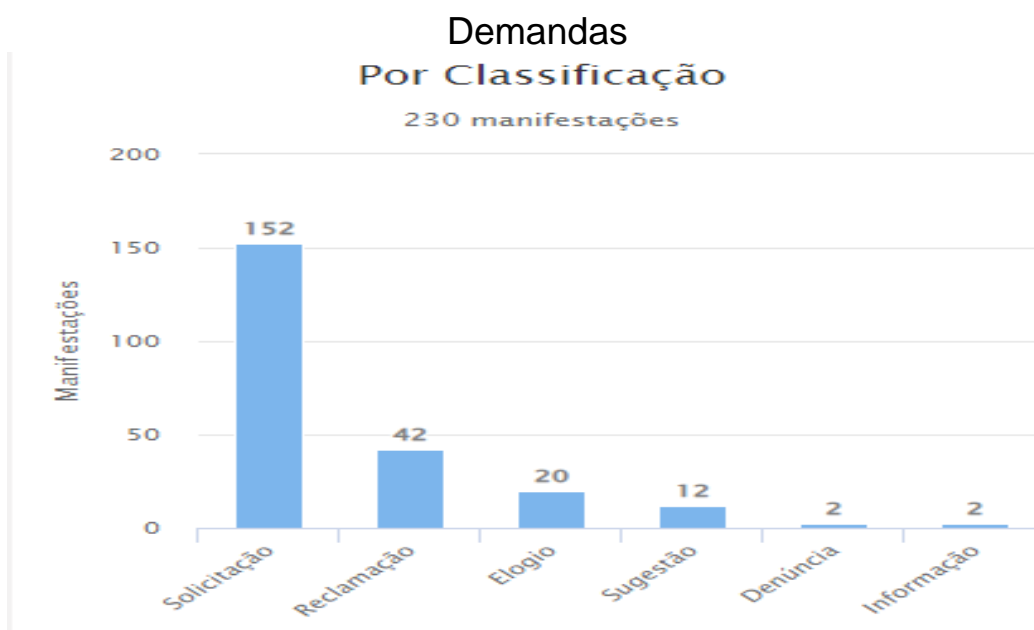
#### Data Inicial

01/01/2021



#### Data Final

31/12/2021



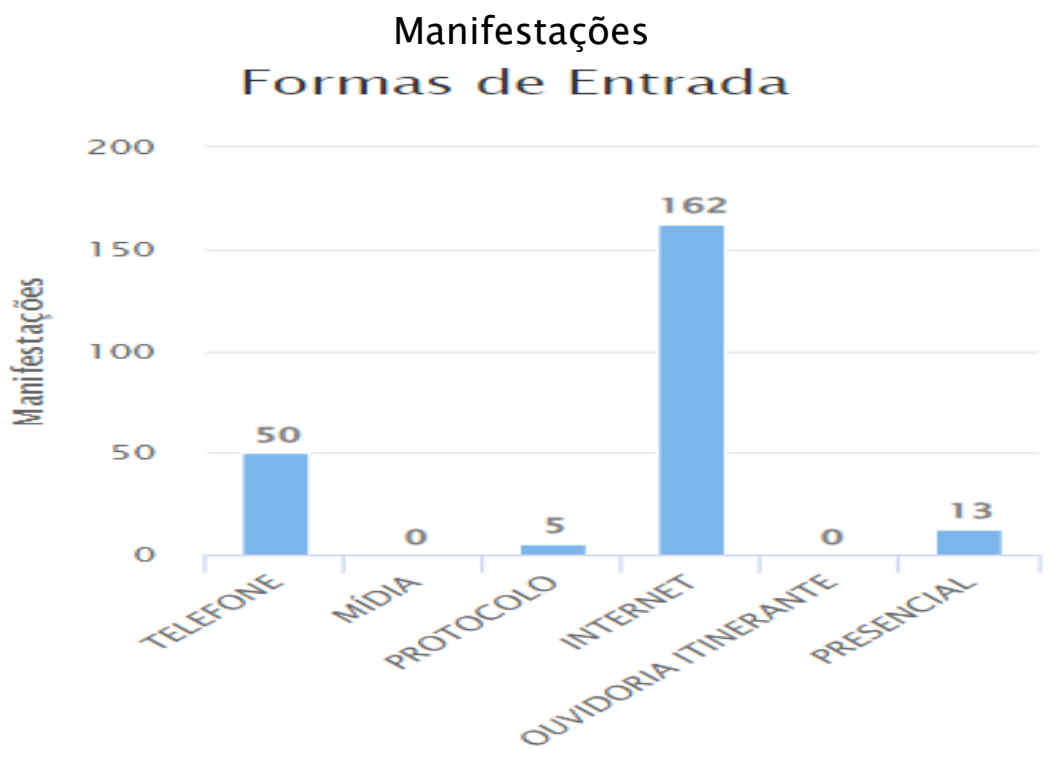
Conforme podem ser verificadas no gráfico acima, durante o ano de 2021 foram recebidas 230 (duzentas e trinta) manifestações por intermédio do Sistema de Ouvidoria do GDF, isso implica uma redução no número de manifestação atendidas por esta Ouvidoria de 8%. Conforme informado em nosso Plano de Ação para o ano de 2022, estamos propondo algumas ações programáticas visando aumentar o volume de manifestações registradas e recebidas e seu monitoramento será prioritário. Salientamos que após análise dos relatórios do ano de 2020, ano em que esta Ouvidoria Seccional alcançou o maior volume de manifestações, foi possível perceber que os fatores que geraram esse aumento foram as Manifestações registradas nas Ouvidorias Itinerantes e as registradas através de Mídia, que supomos ter sido as recebidas no WhatsApp, duas formas de registros que não foram realizadas durante o ano de 2021. A primeira devido a Pandemia de Covid e a segunda após consulta a Ouvidoria Geral, que orientou que os cidadãos fossem orientados a utilizar apenas os canais oficiais para registros de manifestações, a fim de evitar situações relacionadas a nova Lei Geral de Proteção de Dados.

### Evolução mensal



Para um melhor planejamento das ações e estratégias de atendimento aos cidadãos que se manifestam

através do Sistema de Ouvidoria é importante atentar para os meses em que há um aumento considerável de manifestações, que são os meses de novembro, dezembro e fevereiro. Pela análise das manifestações registradas nestes meses, percebemos que a maioria delas estão relacionadas com Tapa buracos e Manutenção de vias e rodovias, danificadas pelas chuvas que caem torrencialmente durante este período. Em janeiro há uma diminuição no número de manifestações, provavelmente devido ao período de férias, onde boa parte da população encontra-se viajando, ou mesmo porque muitos serviços foram executados e as vias ainda não sofreram danos significativos. Desta forma, se os setores envolvidos conseguirem fazer um planejamento conjunto com os órgãos que auxiliam a Administração, disponibilizando maquinários, insumos e recursos humanos, poderemos atender de forma eficiente e eficaz as solicitações dos cidadãos.



São três os canais oficiais de atendimento ao usuário do sistema ouv.df: telefone 162, site ouv.df e de forma presencial. A internet, pela facilidade oferecida, ainda é método mais utilizado pelos usuários. Durante este ano 13 usuários procuram atendimento presencial e foram prontamente atendidos pela ouvidoria seccional. Importante destacar que temos um número significativo de usuários que procuram atendimento pelos telefones da ouvidoria e pelo WhatsApp, nestes casos orientamos o cidadão a utilizar os canais oficiais e nos colocamos a disposição para auxiliá-lo, caso ele tenha alguma dificuldade durante o registro.

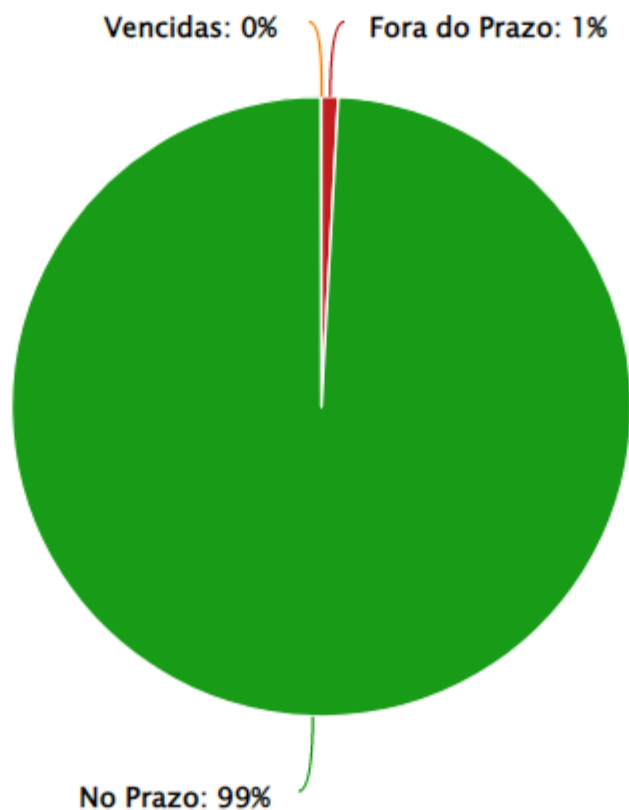
## Índice de Resolutividade

No índice de Resolutividade é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida. Como foram registradas ao longo do ano de 2022, 230 manifestações e 71 foram avaliadas pelo cidadão, ou seja cerca de 31%, percebe-se que há uma necessidade de realizarmos algumas ações visando melhorar o número de manifestações avaliadas. No Plano de Ação estas ações já foram propostas e já estão sendo implementadas. Já houve inclusive, conforme verificado no relatório do 4º trimestre de 2022, um resultado satisfatório das ações do pós atendimento que tem sido realizado por esta Ouvidoria, que tem procurado contactar os cidadãos após o registro da resposta definitiva e após a resposta complementar, para sensibilizá-lo quanto a importância da Pesquisa de Satisfação para avaliação do atendimento prestado pela ouvidoria, bem como o aprimoramento do sistema ouv.df. No Plano de Ação de 2022, propomos além do pós atendimento, um contato prévio com o cidadão logo após o recebimento de sua manifestação e abertura do Processo Sei ou encaminhamentos necessários. Ressalto que quando o contato telefônico não é efetivado, é enviado um e-mail informando o cidadão que foi emitida uma resposta definitiva ou complementar, seguida do pedido para que seja efetivada a Pesquisa. Esperamos que com a continuidade do trabalho de pré e pós atendimento esses números possam ser melhorados no próximo ano, embora este ainda seja um problema de difícil resolução, pois nem sempre o cidadão está disposto a voltar ao sistema para avaliar.



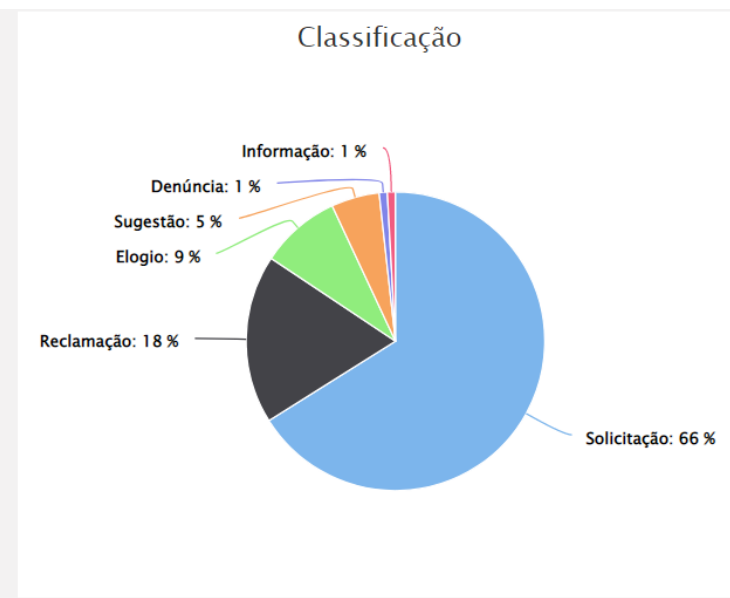
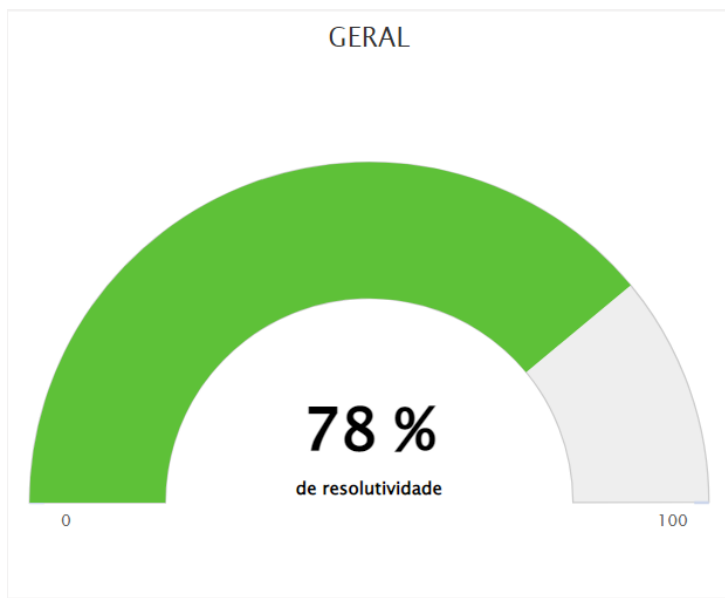
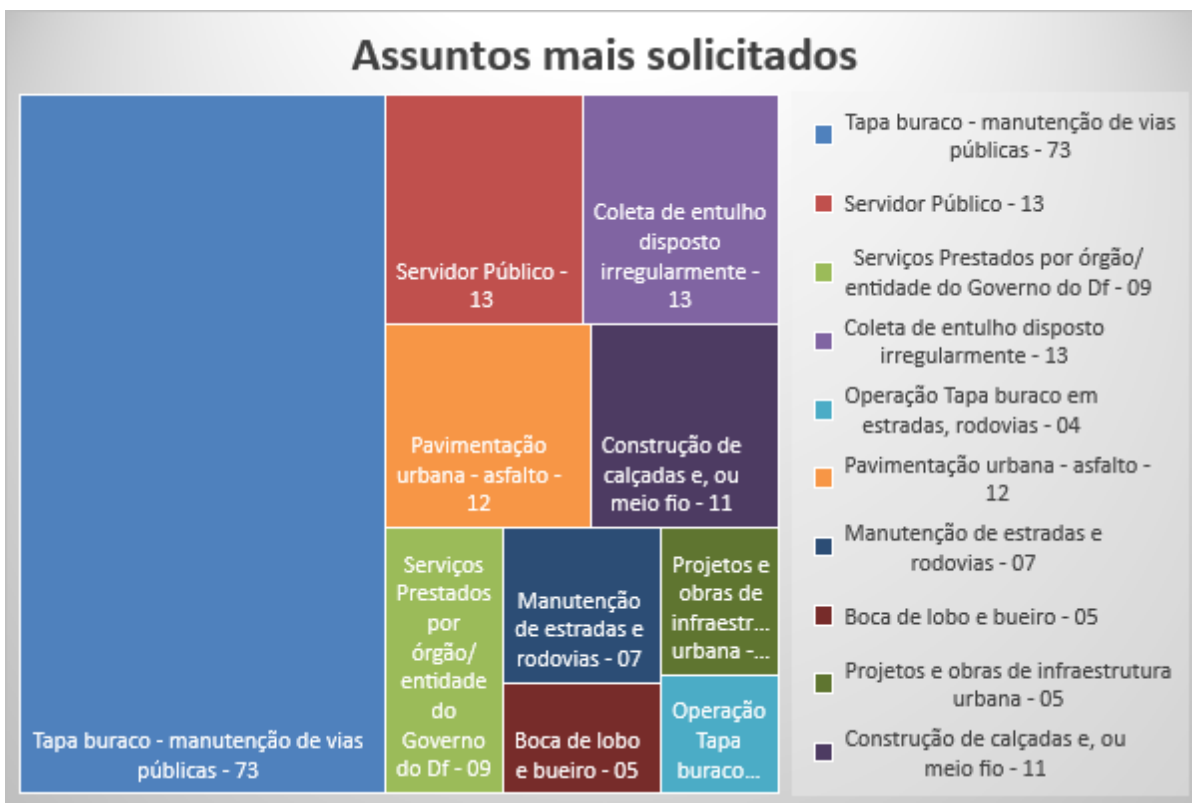
Dos cidadãos que realizaram a Pesquisa de Satisfação, 78% informaram que suas manifestações foram atendidas ou resolvidas, demonstrando um alto índice de resolutividade desta Administração Regional.

## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



As Ouvidorias têm prazos para responderem as demandas dos usuários do sistema. Estes prazos são estabelecidos na Lei nº 4.896/2012 e Instrução Normativa nº 01. Desta forma, temos 10 dias para enviar uma resposta preliminar, normalmente é uma informação de que a demanda foi recebida, encaminhada ao setor responsável e está em análise. E, 20 dias para enviar uma resposta definitiva. Caso a resposta definitiva não seja a execução do serviço ou o envio da informação solicitada, poderemos ainda enviar uma resposta complementar, não havendo prazo para este tipo de resposta.

Como pode ser verificado no gráfico acima, esta Ouvidoria Seccional respondeu 99% das manifestações dentro do prazo e o **prazo médio das resposta foi de 10 dias**. O índice não foi de 100% em função da Administração Regional ter ficado sem o Chefe de Ouvidoria no início do mês de janeiro e algumas manifestações foram respondidas fora do prazo. Isto demonstra a necessidade do órgão não apenas ter o Chefe de Ouvidoria, mas de cumprir o estabelecido na Instrução Normativa nº 1, no seu Art. 4º: *"As ouvidorias seccionais serão compostas por um ouvidor titular e no mínimo um servidor auxiliar, os quais receberão treinamento específico a ser ministrado pelo órgão central, mediante data e hora marcadas"*. Este foi outro tema apresentado no Plano de Ação do ano de 2022

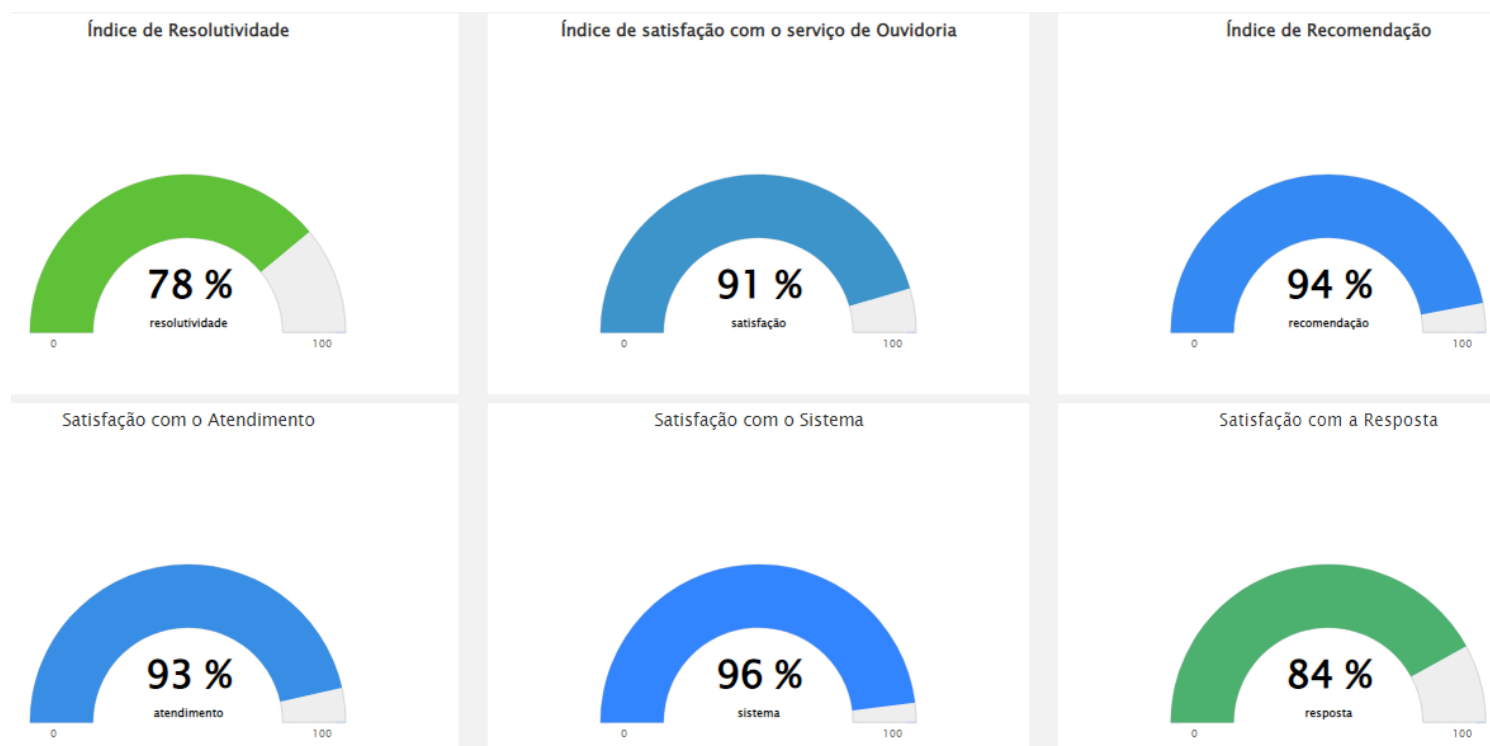


Dentre os assuntos mais demandados destacam-se o serviço de tapa buraco - manutenção de vias públicas, pavimentação urbana, assuntos que estão relacionado com a Recuperação de vias e manutenção de estradas, que totalizaram 96 manifestações, perfazendo cerca de 42% do total das manifestações. Como já foi mencionado no relatório do 4º trimestre, isto se dá pelo fato das regiões do Tororó, Santa Prisca, Itaipu e São Gabriel e algumas áreas do Altiplano Leste, não terem suas vias asfaltadas, o que demanda constante manutenção por parte desta Administração. Outro fator que acarretou o aumento

deste tipo de manifestações foram as fortes chuvas, que abriram muitos buracos no asfalto e danificaram muitas das estradas rurais e vias não urbanizadas no início e no final do ano de 2021. Para atender essas manifestações que foram recorrentes durante este trimestre, foram realizadas várias ações em parceria com a Novacap, DER, Programa GDF Presente, SLU, dentre outros, que deram suporte de equipamentos, máquinas, pessoal e de material. Conforme já foi mencionado neste Relatório, se os setores envolvidos conseguirem fazer um planejamento conjunto com os órgãos que auxiliam a Administração, poderemos atender de forma eficiente e eficaz as solicitações dos cidadãos.

Importante destacar as 20 manifestações de elogio aos serviços prestados por esta Administração ou direcionados ao atendimento prestados pelos servidores, que totalizaram 09% das manifestações recebidas no decorrer do ano de 2021, o que demonstra que estamos oferecendo um atendimento e um serviço de excelência para boa parcela dos cidadãos que realizaram a Pesquisa de Satisfação e retornaram ao sistema para registrar uma manifestação de elogio.

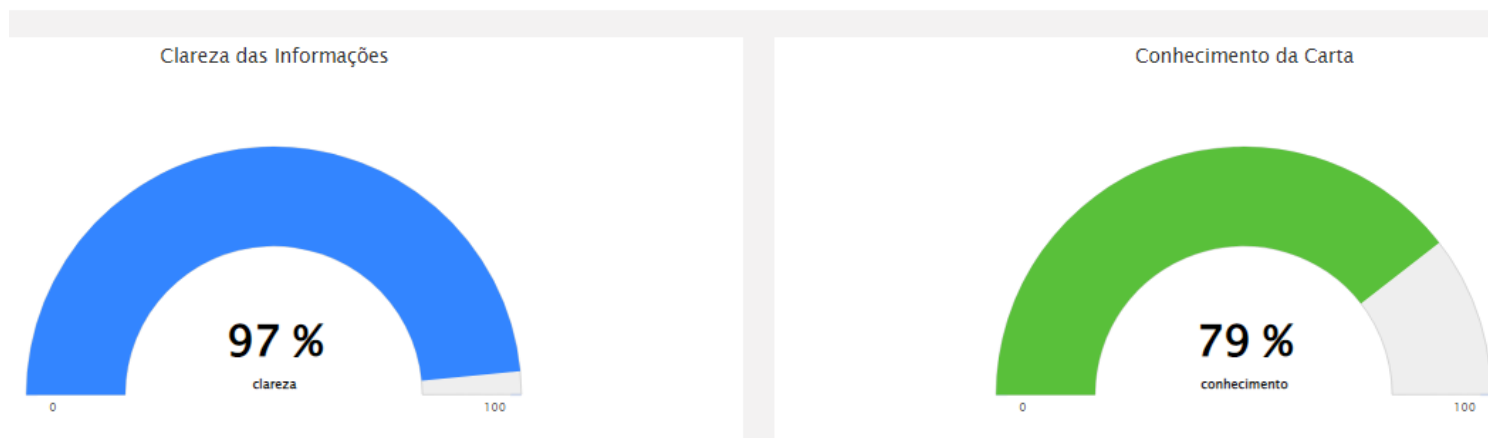
## Pesquisa de Satisfação



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 acima, 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.

## CARTA DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL



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, o cidadão 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 acima demonstram que 97% dos Cidadãos que avaliaram a Carta de Serviço da Administração Regional do Jardim Botânico estão satisfeitos com a clareza das informações apresentadas e 79% informaram que conhecem esse instrumento enriquecedor da cidadania.

### LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

#### Acesso à Informação

No ano de 2021 foram recebidas um total de 18 (dezoito) pedidos de informação por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC. Todos foram devidamente respondidos aos solicitantes.

### LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

#### LGPD

Durante este trimestre não houve pedidos de informações relativas a Lei Geral de Proteção de Dados.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

### *Missão*

*Atuar com transparência, ética e isonomia, sendo um canal de comunicação da Administração Regional do Jardim Botânico com a sociedade, propondo melhorias contínuas, visando o aprimoramento institucional e garantindo a participação cidadã.*

### *Visão*

*Consolidar-se como um órgão de alta confiabilidade e tornar-se uma referência dentre as Ouvidorias do setor público.*

### *Valores*

*Transparência, eficiência, agilidade e, sobretudo, respeito ao cidadão que utiliza os serviços da Ouvidoria do Distrito Federal.*

Estes são os nossos desafios e nossas ações são pautadas visando o cumprimento daquilo que por nós foi estabelecido.

Agradecemos a participação de cada Cidadão, bem como a colaboração das áreas demandadas da Administração Regional do Jardim Botânico, pois entendemos que é por intermédio da interação sociedade e governo e através da participação efetiva da comunidade que poderemos melhorar a prestação dos serviços públicos.

Concluimos este Relatório deixando registrado cada um dos 20 elogios recebidos através dos canais de ouvidoria, pois são manifestações como estas que nos motivam a continuar exercendo nossa função de **servidor público** com dedicação, equidade, transparência e sobretudo respeito ao cidadão que procura a Ouvidoria no intuito de ter suas solicitações e reclamações, pedidos de informações e denúncias, atendidas.

## MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS ANO DE 2021

*“Venho agradecer o empenho na tentativa de solucionar a recuperação das calçadas do Jardim Botânico III. Este final de semana eu estive passeando de bicicleta pelo local onde eu me acidentei e já observei que não só esse local, como outros pontos foram recuperados. Essa operação evitará que outras pessoas venham a sofrer algum grave acidente. Parabéns a*

*todos que se empenharam na solução do problema!!! Abaixo os protocolos registrados anteriormente no que diz respeito as calçadas danificadas. So-011437/2021 So-083617/2020”*

*“Venho elogiar o serviço prestado pela Administração do Jardim Botânico com relação a Coleta de inservíveis realizado no Bairro Mangueiral, uma vez que esse tipo de serviço contribui para que não haja abandono de lixo e móveis usados/quebrados pelas ruas do bairro, combatendo assim a proliferação do mosquito da dengue e valorizando o bairro como um todo. Que tenham mais ações como essa! Aproveito para agradecer pelos reparos no asfalto, em que a operação tapa buracos agiu de forma rápida para evitar danos nos veículos dos moradores do local. Parabéns pelo trabalho de todos os envolvidos.”*

*“Parabenizo o trabalho em parceria das administrações do Jardim Botânico nas pessoas do Sr. Antônio de Padua e do Sr. Belo e da Administração de São Sebastião na pessoa do Sr. Alan Valim, pelo pronto recolhimento dos galhos de árvores que foram podadas recentemente e pelas constantes Coletas de Inservíveis! Essas atitudes ajudam muito no combate aos focos do mosquito da dengue! Estão de parabéns todos os empregados e colaboradores dessas administrações!”*

*“ELOGIAR, o servidor Allan Barradas, setor Geapro, pelo compromisso, dedicação e eficiência, durante o período em que exerce suas funções sendo merecedor, portanto, de público RECONHECIMENTO, devido a presteza e o elevado espírito público ao atuar na Administração Regional do Jardim Botânico desenvolvendo de forma destacada suas atividades enquanto servidor público.”*

*“Elogio a equipe de manutenção e conservação do Jardim Botânico e a Administração, pela prestação serviço e o cuidado pelo Bairro São Gabriel e região pois melhorou bastante as vias.”*

*“As ruas do bairro São Gabriel estavam péssimas, com muitos buracos o que estava atrapalhando e estragando os veículos que transitam por lá. Foi feita uma solicitação para melhoria das ruas na administração do Jardim Botânico, e eles foram muito educados e prestativos no atendimento, resolvendo o problema em um curto período sendo céleres e eficazes na manutenção. Foi a primeira vez que fiz uma solicitação na administração do Jardim Botânico e gostaria de registrar meu elogio, pois desde o atendimento por ligação, a orientação que tive pelo telefone aos funcionários que colocaram a restauração das vias em prática, todos foram muito eficientes e cordiais no atendimento, algo que pode servir como referência em outras Administrações.”*

*“Gostaria de agradecer a presteza e o serviço realizado na Rua E do condomínio Quintas Itaipu ( RUA 33 ), pois a rua estava esburacada, muito obrigado administração do jardim Botânico de Brasília.”*

*“O atendimento à solicitação foi rápido e eficiente. Obrigada pela presteza.”*

*“Passando para agradecer e elogiar a construção de estacionamento no comércio do Jardim Botânico. E que venham mais obras úteis e necessárias como essa.”*

*“O serviço realizado foi excelente, os prestadores são muito educados e eficientes, fiquei muito satisfeita, os buracos estavam gigantes. Estou muito feliz. Também fiz o pedido e aguardo a colocação de bloquetes ou asfalto para via de acesso do meu condomínio, (o nosso condomínios tem 15 propriedades). Mas o serviço feito ajuda muito nosso acesso que estava precário há 4 anos. Muito obrigada.”*

*“Boa tarde. Gostaria de elogiar a atuação do setor de ouvidoria da Administração Regional do Jardim Botânico. Já é a segunda vez que entram em contato comigo, por telefone, para me prestarem esclarecimentos, sempre de forma educada*

*e muito prestativa.... Só gostaria de deixar registrado esse elogio e pedir que eles nunca mudem a forma de atuação, pois nos sentimos muito acolhidos e ouvidos quando recebemos esse tipo de atendimento.”*

*“Venho registrar meu reconhecimento à Administração em todos os sentidos. Destaco a limpeza das faixas de propaganda irregular que observei estarem sendo retiradas periodicamente. Ressalto ainda o excelente atendimento presencial da equipe de colaboradores, no que destaco o Ouvidor, Senhor Carlos, que desde janeiro deste ano vem atendendo à inúmeras solicitações da comunidade, neste sentido, e vem minimizando esse problema. Nesta oportunidade, vim solicitar declaração de endereçamento, no que fui atendido com competência, empatia, profissionalismo e presteza pelo Thiago. Estimo que a atual administração continue sua gestão de sucesso por muito tempo. Cordialmente.”*

*“Gostaria de elogiar o atendimento prestado pelo Ouvidor da Administração Regional do Jardim Botânico, pelo excelente atendimento que me foi prestado. O servidor foi cordial, atencioso e muito profissional na realização do atendimento.”*

*“Quero agradecer e elogiar o serviço prestado pelo Administrador Hamilton e sua equipe Patrícia e Jorge Belo nas correções e melhorias dos acessos as nossas chácaras. Somos uma comunidade grande, de 102 chácaras e mais de 2,5 milhões de metros quadrados e a situação que estávamos antes do pertencimento ao Jardim Botânico era precária, e agora após o trabalho realizado temos um acesso e ruas de melhor qualidade. Servidores exemplares, parabéns.”*

*“Gostaria de agradecer a todos os funcionários da administração regional do Jardim Botânico que atuaram junto a CEB iluminação pública para viabilizar a ligação de luz nas ruas das quadras A e B da quadra 5 do jardim Botânico III. Essas ruas estavam muito escuras e sem iluminação e eu precisava de uma mediação entre a administração e a CEB para resolver a questão. Demorou um pouco, mas a administração conseguiu resolver. Então abrir esse protocolo para agradecer a todos que contribuíram para resolver o problema.”*

*“Gostaria de deixar registrado o elogio ao servidor CARLOS JOSÉ LIMA VIANA, Ouvidor da Administração Regional do Jardim Botânico, pelo atendimento prestado quanto à minha reclamação sobre o horário inconveniente da coleta de lixo na região do Jardim Botânico III. Tal servidor prontamente me auxiliou a registrar a reclamação neste canal e também me orientou quanto aos destinatários para essa demanda. Agradeço a presteza e dedicação. Obrigada.”*

*“Gostaria de parabenizar os servidores da administração em especial o Sr. Carlos por ter atendido a solicitação de retirada de entulho em nossa rua rapidamente, que bom que podemos contar com nossa administração para nós ajudar a resolver nossas demandas.”*

*“Como não sei se foi registrado meu elogio a administração do jardim botânico reitero novamente o meu agradecimento ao pronto atendimento da demanda feita pelo Sr. Carlos, muito obrigado”*

*“Gostaria de registrar o empenho e o atendimento por excelência prestado pelo ouvidor Carlos da administração do jardim botânico na tratativa de celeridade e retorno da solicitação de limpeza da rua nacional localizada no Jardim Botânico.”*

*Fiz solicitação de tapa buracos. Os mesmos foram realizados e recebi ligação de funcionário da administração de dando um retorno.*

Carlos José Lima Viana  
Chefe de Ouvidoria  
Administração Regional do Jardim Botânico  
Janeiro/2022