



RELATÓRIO

2º TRIMESTRE - 2022

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Gabinete do vice-Governador apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de abril, maio e junho de 2022. Os dados aqui apresentados referem-se às solicitações da comunidade interna e externa solicitada à essa Instituição, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades administrativas: Gabinete e demais unidades dessa Instituição.

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Instituição, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados. Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno do gabinete do Vice-Governador quanto o público externo (população em geral). Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

1. AÇÕES

- Evento social; (uma ação soial que mobilizou os servidores do Gabinete do Vice-Governador e outras instituições em prol da mulher detenta do Presídio Feminino. A esposa do Vice-Governador foi convidada para começar esta ação e mobilizar e sencibilizar as pessoas quanto sociedade para buscar melhorr a vidas dessas mulheres que cumprem pena no Presídio Feminino, por meio de arrecadação de produtos de higiene e cuidados pessoal).

2. TRABALHO PRESENCIAL

O servidor de Ouvidoria Seccional deve saber ouvir o interlocutor para responder a suas demandas de forma cordial, clara e objetiva, transmitindo segurança, compromisso e confiança na mensagem repassada. Deve-se transmitir, pelo telefone, uma imagem profissional, de eficácia e de bom funcionamento da instituição. Ao receber um telefonema, o servidor assume a responsabilidade pelas informações. Muitas vezes, o público constrói uma imagem extremamente positiva da instituição apenas com base na qualidade do atendimento telefônico.

Em geral os cidadãos que procuram por esta Ouvidoria, buscam o atendimento de beneficios que são realizados pela unidade administrativa Assessoria de Relações Sociais da Vice-Governadoria como:Cestas basicas, Cadeira de rodas, Iluminação em quadras de esportes e ruas residênciais, Lideranças Comunitárias (representantes de comunidades carentes), Vagas de empregoe encaminhamentos para cirugias.

3. EVOLUÇÃO GERAL DA OUVIDORIA DA VG

Nos Gráficos abaixo observa-se a evolução quanto as manifestações no exercício dos meses de janeiro a junho de 2022, com destaque para as solicitações e elogios registrados no Sistema de Ouvidoria (OUV/DF), referentes à ação para arrecadar itens de higiene para as mulheres Detentas do Presídio Feminino em comemoração ao dia das Mães.

Conforme quadros retirados do Sistema de Ouvidoria segue as informações:

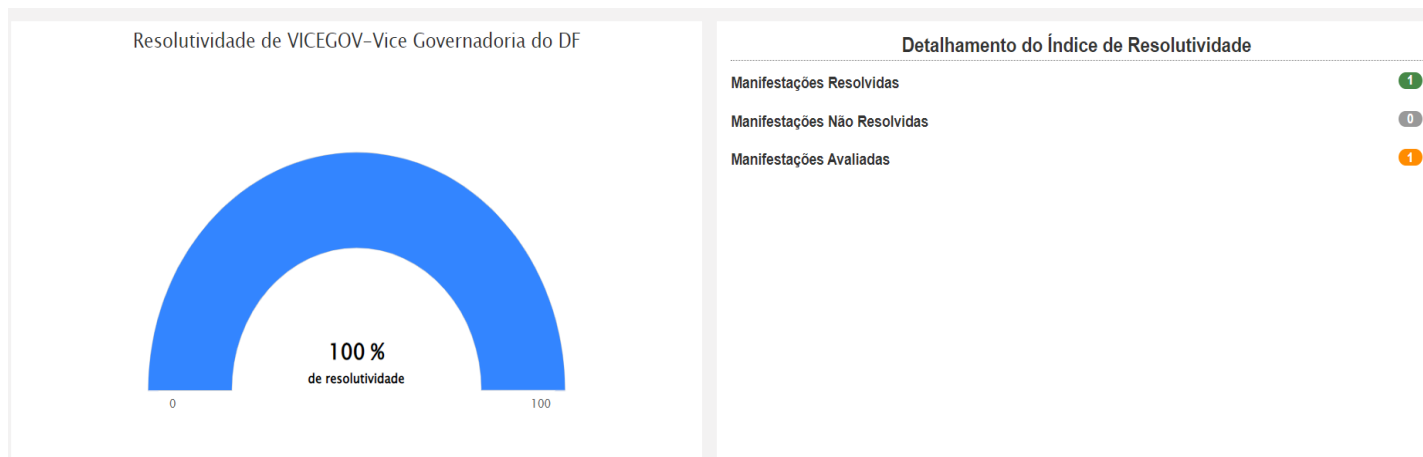
Evolução trimestral de Manifestações

Demandas Recebidas

VICEGOV-Vice Governadoria do DF

Manifestações Registradas	7
Respostas Definitivas	10
Respostas Complementares	0
Respostas Preliminares	3
Trâmites	0
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/01/2022 a 30/06/2022

Resolutividade



Manifestações Registradas



Classificação das respostas



4. HISTORICO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO:

O e-SIC (Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para os entes públicos. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, é possível acompanhar o prazo pelo **número de protocolo** gerado pelo sistema e receber a resposta de solicitação através de seu e-mail. O objetivo deste serviço é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

Observa-se que as demandas deste sistema, abrange todo território nacional, o que significa que podemos receber pedido de informação de qualquer cidadão de qualquer cidade ou estado brasileiro. A Lei de Acesso a Informação é mecanismo de transparência utilizado pelos cidadãos.

Quadro E-sic

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
Detalhar	0014 000004202252	Vice Governadoria do Distrito Federal	-	20/06/2022	11/07/2022	Respondido	Marcele Bona Alvim
Detalhar	0014 000003202216	Vice Governadoria do Distrito Federal	-	10/05/2022	30/05/2022	Respondido	THAIS ALVES LIRA
Detalhar	0014 000002202263	Vice Governadoria do Distrito Federal	-	21/03/2022	11/04/2022	Respondido	BARBARA DE VASCONCELOS BARBOSA
Detalhar	0014 000001202219	Vice Governadoria do Distrito Federal	-	31/01/2022	03/03/2022	Respondido	BARBARA DE VASCONCELOS BARBOSA

5. EVENTO REALIZADO PELA OUVIDORIA

Mês de maio – uma ação social em prol da mulher detenta para comemorar o dia das mães.

A esposa do Vice-Governador dona Ana Paula foi convidada pela associação que assiste as mulheres em situação carcerária para promover uma ação arrecadando itens de higiene pessoal e cuidados.

Foi um sucesso, além dos servidores do gabinete do Vice-Governador, participaram também ouvidores de várias instituições que abrilhantou esta ação.

Esta ação foi produzida e elaborada pela Ouvidoria do Gabinete do Vice-Governador e servidores da Assessoria de Relações Sociais.

A ação foi um sucesso conseguimos arrecadar em torno de 1000 unidades de produtos de higiene e também utensílios para cuidados pessoais, como secador escova para cabelos e chapinha para elevar a auto estima das mulheres detentas.

O convite

Convite produzido pelo servidor Claudio Amorim da Assessoria de Relações Sociais/VGDF.

A oportunidade para manifestar o nosso amor e carinho é agora.

Vamos ajudar?

Estamos arrecadando itens de higiene para o presídio feminino.

Através da sua contribuição, organizaremos kits com os seguintes produtos:

- Creme dental;
- Shampoo;
- Condicionador;
- Creme para o corpo e/ou para as mãos;
- Desodorante.

Respeito e cidadania

Data de recolhimento das doações: 28 de abril de 2022, quinta-feira.

**União
Fraternidade
Sororidade**



Venha fazer parte dessa união

Servidores do Gabinete do Vice-Governador do DF.



Adesão da Equipe de Ouvidoria da NOVACAP



Adesão da Equipe de Ouvidoria da SEEC



Adesão da Equipe da ouvidoria PGDF



Entrega dos kits no Presídio Feminino com a presença do Diretor Penitenciário e senhora Ana Paula.





6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme informações apresentadas no presente Relatório, esta Ouvidoria tem o anseio de que suas demandas cresçam por meio do sistema, e reafirma que tem trabalhado diuturnamente, para que o quadro de sistema das demandas tenha o ápice desejado e que o público interno e externo conheça mais os serviços e utilidade desta Ouvidoria e que a participação deste público cresça cada vez mais.

Comunicamos que será elaborado Planejamento da Ouvidoria do Gabinete do Vice-Governador do Distrito Federal para o exercício de 2023.

Por fim, esta Ouvidoria tem buscado o progresso nas ações institucionais de Ouvidoria, para o aumento de demandas, conforme orientação da Ouvidoria Geral do DF.