



# RELATÓRIO 4º TRIMESTRE 2023

ParticipaDF

## **Apresentação**

Chegamos ao 4º trimestre de 2023 com muito trabalho e desenvolvimento.

As perspectivas de avanço para o ano de 2024 são as melhores possíveis, pois o desempenho alcançado pela Ouvidoria é considerado satisfatório.

Sabemos que há muito o que aperfeiçoar na contribuição da melhoria dos serviços públicos.

Porém, podemos observar que o cidadão está satisfeito com a qualidade dos nossos serviços.

Toda a rede avançou no processo de estrutura e qualificação, proporcionando, dessa forma, o enriquecimento na busca pelas respostas de qualidade e dentro do prazo legal.

Notamos que, no extenso leque de assuntos da Administração Pública, o cidadão encontrou o seu espaço para se manifestar de forma digna, com responsabilidade e exercitando o seu direito à cidadania.

O nosso esforço contínuo visa estabelecer um padrão de serviços em que a nossa sociedade possa dispor de uma maior eficiência nas ações, levando, a cada um, a satisfação em poder contar com o poder público.

Dessa forma, apresentaremos um balanço das atividades desenvolvidas no trimestre final do ano de 2023, onde trabalhamos com uma base de preparação para novas ideias a serem executadas no ano de 2024.

Ouvidoria  
Vice-Governadoria

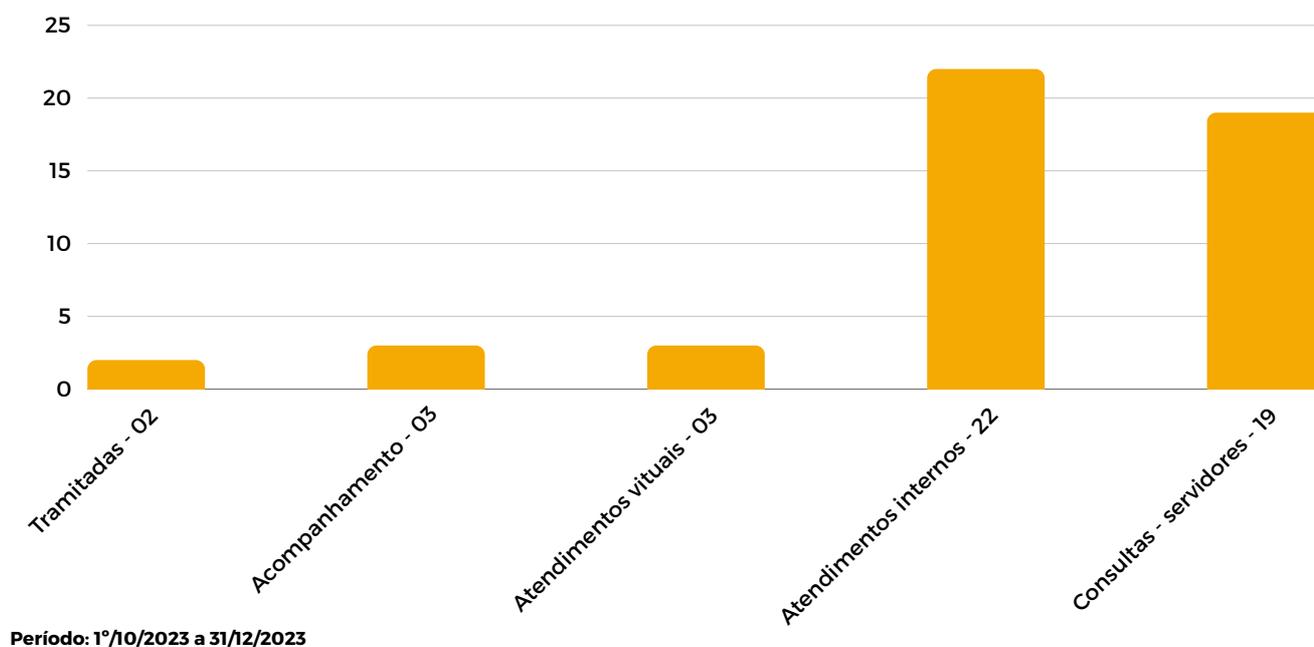
# O nosso atendimento

## Atendimento de Ouvidoria:

O nosso trabalho de atendimento específico em ouvidoria passou por uma paralisação neste último trimestre de 2023.

Devido às reformas estruturais, no espaço físico, do Anexo do Palácio do Buriti, os atendimentos presenciais foram transformados em virtuais, e as demandas apresentadas, via Participa DF, foram redirecionadas aos órgãos competentes para o devido tratamento e resposta aos cidadãos.

Entretanto, conseguimos acompanhar alguns atendimentos e prestamos o auxílio em algumas demandas. Vamos aos números:



Apesar da queda acentuada nos atendimentos, por outro lado, procuramos atender algumas demandas oriundas da Assessoria do Gabinete, ampliamos o leque de disponibilidade aos servidores da Vice-Governadoria e, também, de outros órgãos.

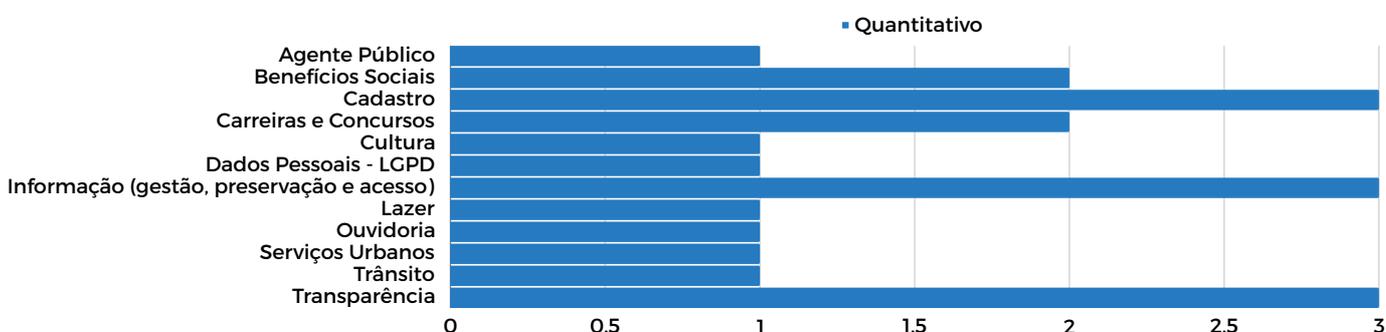
Para informações complementares, acesse: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

# O nosso atendimento

## Atendimento à Lei de Acesso à Informação:

O nosso atendimento à Lei de Acesso à Informação recebeu solicitações em diversos assuntos. Cabe ressaltar que o nosso tempo de resposta para cada demanda teve uma média de 5 dias, o que corresponde a um bom prazo de execução do trabalho de pesquisa e tramitação dos processos.

Abaixo, temos o demonstrativo dos assuntos consultados junto à Vice-Governadoria:



Período: 1º/10/2023 a 31/12/2023

Fonte: Painel de Informações Participa DF

A nossa perspectiva de trabalho em prol do coletivo atravessou por mudanças estruturais. O nosso atendimento ampliou as relações humanas, trouxe mais confiança junto às pessoas e beneficiou a abordagem de pautas importantes.

Conseguimos ajustar as demandas, direcionando aos agentes competentes a possibilidade de uma maior proximidade com o cidadão.



O aspecto da humanização no atendimento busca fazer com que as instituições passem a considerar o cidadão como parte interessada e essencial ao sucesso da gestão pública e, em função disso, a avaliação do desempenho institucional poderá considerar a satisfação do cidadão como item de melhoria do serviço.

# Uma breve retrospectiva de 2023

## Histórico das nossas atividades

O ano de 2023 foi um período de reconstrução e de reavaliação do trabalho da Ouvidoria da Vice-Governadoria. Passamos por mudanças estruturais e nos adaptamos a uma nova metodologia de gestão das atividades.

O primeiro passo, para harmonizar a gestão com a nova linha de trabalho, foi a pesquisa de elementos para atualização do sítio eletrônico do órgão e a atualização da Carta de Serviços.

Elaboramos o estudo e enviamos, ao Gabinete, para as providências necessárias. Realizamos, ainda, a pesquisa de toda as informações contidas no site e solicitamos a atualização das informações.

## Ranking e resultados

A Ouvidoria da Vice-Governadoria alcançou 26º lugar no ranking dos órgãos do Governo do Distrito Federal, 67 % de resolutividade, e 100% nos índices de satisfação, recomendação, atendimento e resposta.

# Perspectiva para 2024

A perspectiva para o ano de 2024 será a busca por uma agenda simples, mas objetiva e com trabalhos diferenciais.

Temos projetos como o “Café com a Vice”, “Assédio, aqui não!”, ações como a “Ouvidoria Sangue Bom” e as pautas que forem possíveis, de acordo com a agenda da Vice-Governadoria.

E continuaremos o trabalho no atendimento humanizado, levando ao cidadão uma nova ótica de participação e alinhamento aos anseios da sociedade.



**Atender é acolher e prestar atenção, é tomar em consideração, servir, escutar e responder, enfim, é reconhecer o outro como pessoa, como sujeito pleno de direitos. Qualificar o atendimento ao usuário prestado pelos órgãos e entidades de serviço público é um objetivo a ser buscado de forma permanente.**

# Considerações

O nosso trabalho é contínuo, e tem como objetivo proporcionar um atendimento de qualidade, o que inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas de informação e serviços por ele apresentados ou solicitados.

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal vem desempenhando um papel importante na formação dos ouvidores, trabalhando com estratégia, inteligência e proporcionando todo o apoio para que os serviços sejam de excelência. E esse conjunto de ações reverbera nos profissionais atuantes nas unidades seccionais, que proporcionam, dessa forma, uma metodologia de atendimento inclusivo, respeitando as diferenças e entendendo as adversidades.

Na Vice-Governadoria não é diferente. Estamos alinhados com a Ouvidoria-Geral, estabelecendo um vínculo maior de participação e colaboração. Continuamos buscando a qualificação exigida através dos cursos regulares, e aperfeiçoando, diariamente, a maneira e a metodologia de atendimento junto aos nossos cidadãos.

Na mesma seara, a Vice-Governadoria trabalha com o objetivo primordial dos serviços públicos e, portanto, através dos seus agentes, presta a assistência efetiva e concreta às reivindicações legais e exigências individuais ou coletivas dos cidadãos em geral.

A visão para com a sociedade e os cidadãos tem como base o respeito às necessidades, sobretudo destes, para poderem exercer plenamente sua cidadania.

Diante do exposto, reafirmamos que a nossa preocupação com a qualidade está relacionada com a questão de cidadania.

A função da administração pública é prover a sociedade dos bens e serviços de que necessita. Os cidadãos, que mantêm a máquina do governo por meio do pagamento de impostos, taxas e contribuições, esperam, em contrapartida, receber serviços públicos de qualidade equivalente à contribuição feita.

Portanto, as nossas ações visam o ideal de bem servir; pois, a busca da qualidade na prestação dos serviços constitui um traço de maturidade organizacional, demonstrando que o governo, por meio de sua administração, não poderá ficar alheio às transformações ocorridas na sociedade e às mudanças no comportamento e expectativas dos cidadãos.

**CLÁUDIO AMORIM**

Analista em Políticas Públicas e Gestão Governamental