

RELATÓRIO

3º e 4º TRIMESTRE - 2022

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório terá uma característica diferente nestes 3º e 4º trimestres do ano de 2022, por ser um ano atípico, ano das eleições; federal, estadual e distrital.

Analisando o quadro da Vice-Governadoria, ano de eleições, os sites das instituições ficaram fora do ar devido aos problemas alheios às nossas capacidades. As demandas relativas às denúncias sobre servidores que estariam trabalhando para seus respectivos candidatos, em sua maioria eram enviadas para o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, e essas, por sua vez, foram encaminhadas diretamente para os gestores das pastas, sem o tratamento e recepionalidade das Ouvidorias. Uma outra análise observada, se deve ao fato de que a população não possuía a instrução necessária para o envio das demandas de responsabilidade do Governador; ou seja, para a Casa Civil do Distrito Federal e o próprio Gabinete do Governador, de forma que o Gabinete do Vice-Governador, recebeu, em grande parte, essas demandas.

Com o novo sistema Participa DF, esse problema foi solucionado, pois existe, internamente ao novo sistema, uma sigla para o melhor direcionamento.

A Resolutividade é uma sistemática que atinge as Ouvidorias indiretamente, pois se as demandas são em número reduzido, a pontuação, aferida, pode constar como negativa, denotando que o órgão esteja atuando de forma insatisfatória.

A solução encontrada pela Ouvidoria Geral, em conjunto com as ouvidorias seccionais, seria a construção de um plano de ação específico, dentro da realidade e da capacidade de cada ouvidor, com suas perspectivas para melhorar o quadro de demandas, e, conseqüentemente, as demais avaliações.

A Ouvidoria da Vice-Governadoria tem ações muito específicas, na linha social, acompanhadas pela Assessoria de Relações Sociais.

Portanto, nestes terceiro e quarto trimestres, não foi possível realizar qualquer tipo de ação devido ao pleito eleitoral.

Optamos, portanto :

- ✓ Apresentar, em resumos, as ações que foram realizadas neste ano de 2022.
- ✓ Neste relatório, contará com as avaliações de 2021 para 2022;
- ✓ Plano de Ação para 2023;
- ✓ Planilhas de avaliações de acordo com o sistema de Ouvidoria do Distrito federal.

1. AÇÕES

➤ Comemoração ao dia Internacional da Mulher “ Mulheres Impactantes – 2022” em sua 2º edição, ocorreu na Residência Oficial do Lago sul do Vice-Governador – ROLS, aconteceu apenas para as servidores da Vice- governadoria, pois ainda estávamos receosos em torno da pandemia.

O evento foi encantador todas as servidoras puderam passar um dia de beleza e bem estar promovida pela empresa o boticário e também de uma deliciosa gastronomia ofertado pelo Banco Regional de Brasília.

O evento 1º edição Mulheres Impactantes aconteceu em 2021, antes de anunciada a pandemia foi no salão Branco do Palácio do Buriti e foram convidadas todas as servidoras no Governo do Distrito Federal.

O evento em comemoração ao dia Internacional da Mulher uma ação da Ouvidoria da Vice-governadoria eonteceu em parceria com a Secretária da Mulher e do Chefia de gabinete da Secretaria Executiva da 1º infancia do Gabinete do Governador.

➤ Evento social: Em comemoração ao dia das Mães - uma ação social que mobilizou os servidores do Gabinete do Vice-Governador e outras instituições em prol da mulher sentenciada, na Penitenciária Feminina do Distrito Federal – PFDF.

A esposa do Vice-Governador foi convidada para iniciar esta ação, mobilizando e sensibilizando as pessoas, quanto sociedade, para buscar melhorias na vida dessas mulheres sentenciadas a cumprimento de pena privativa de liberdade em regime fechado e semiaberto, com e sem benefícios externos, bem como as custodiadas provisórias que aguardam julgamento pelo Poder Judiciário, por meio de arrecadação de produtos de higiene e cuidado pessoal.

2. ATENDIMENTO PRESENCIAL

➤ O servidor de Ouvidoria Seccional deve saber ouvir o interlocutor para responder as suas demandas, de forma cordial, clara e objetiva; transmitindo segurança, compromisso e confiança na mensagem repassada.

Deve 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 esta Ouvidoria, buscam o atendimento de benefícios, que são realizados pela unidade administrativa, denominada como Assessoria de Relações Sociais da Vice-Governadoria. São atendimentos que compreendem cestas básicas, cadeira de rodas, iluminação em quadras de esportes e ruas residenciais, lideranças comunitárias (representantes de comunidades carentes), vagas de emprego e encaminhamentos para cirurgias.

3. EVOLUÇÃO GERAL DA OUVIDORIA, DA VICE-GOVERNADORIA

Nos Gráficos abaixo, observamos a evolução quanto as manifestações, no exercício dos meses de julho a dezembro de 2022, **com destaque para a informação de que o site institucional ficou intermitente durante o período de campanha eleitoral.**

Com as atividades suspensas, esta ouvidoria, com planejamento de ouvidoria externa, também não atuou.

Conforme os quadros retirados do Sistema de Ouvidoria, seguem as informações:

3.1 Avaliações de 2021 para 2022;

Na organização desta publicação para 2023, esta Ouvidoria prezou pelo cuidado em analisar os dados dentro do quadro **“Painel de Ouvidoria”**, e, com muita atenção, averiguar os dados fornecidos, especificando o período de 2021 e 2022, com os seus resultados.

Diante do nosso quadro de funções, as demandas apresentaram outras características, de aspectos quantitativos para qualitativos.

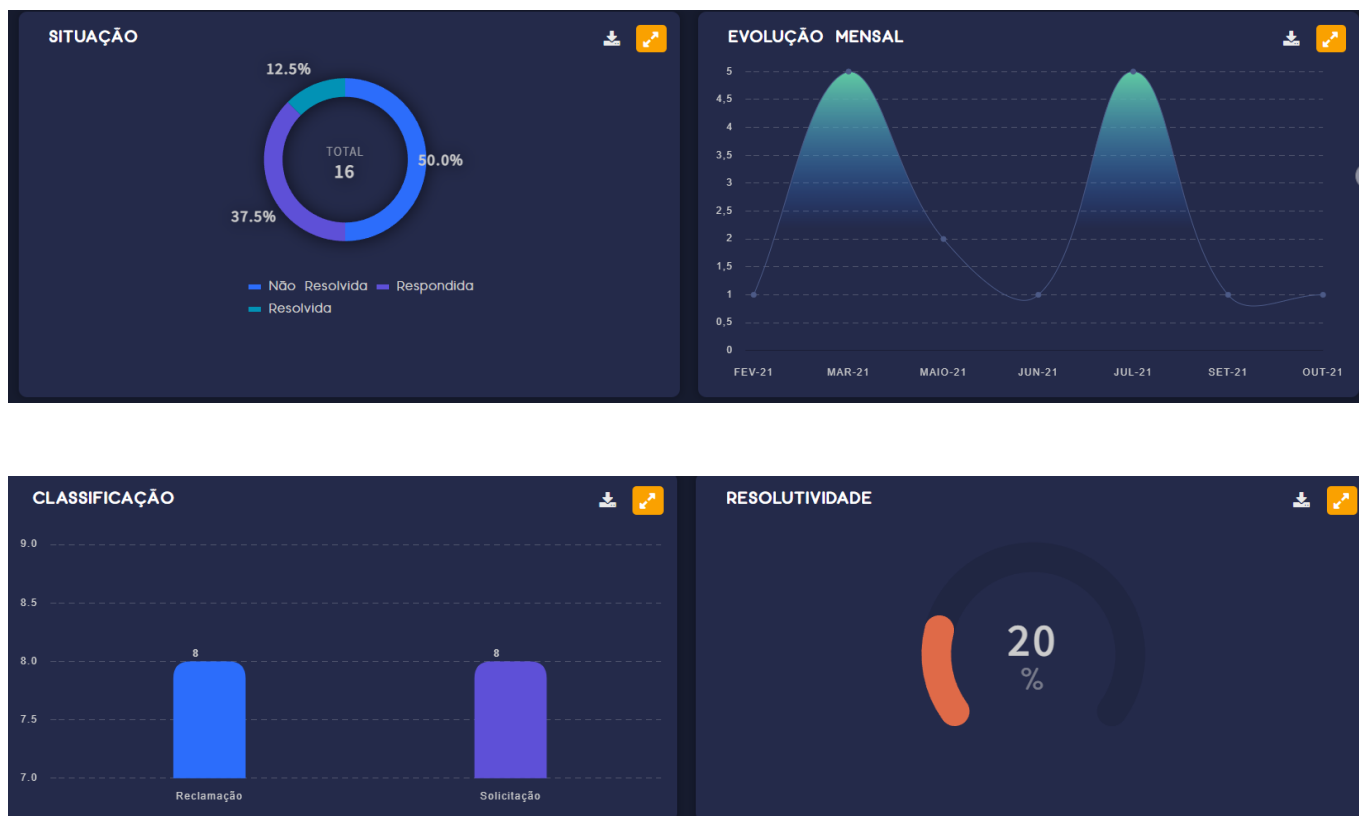
No panorama dos dados de 2021 e 2022 as tipologias foram: solicitação, reclamação denuncia e elogio, este último com maiores demandas.

As demandas recorrentes foram: atendimento ao cidadão; serviços públicos; educação e pandemia e políticas sociais.

O Pós atendimento acontece, assim como acontece quando a demanda entra na caixa da Vice-Governadoria, nós recebemos e quando o telefone está disponível ligamos para o cidadão e conversamos sobre seu pedido, para averiguar um pouco a mais sobre o que ele realmente quer e se podemos ir além de suas expectativas. O que não fazemos é pedir para ele avaliar, uma vez que ao receber sua resposta ele já recebe a resposta e o próprio sistema sugere. Nós da Vice-Governadoria deixamos o cidadão livre para decidir se quer avaliar ou não o atendimento de Ouvidoria.

Dentro da dimensão qualidade os indicadores nos apontam para que tenhamos mais empenho na busca de crescimento nesses índices e estamos trabalhando no nosso plano de ação para 2023, na idealização para melhores evoluções.

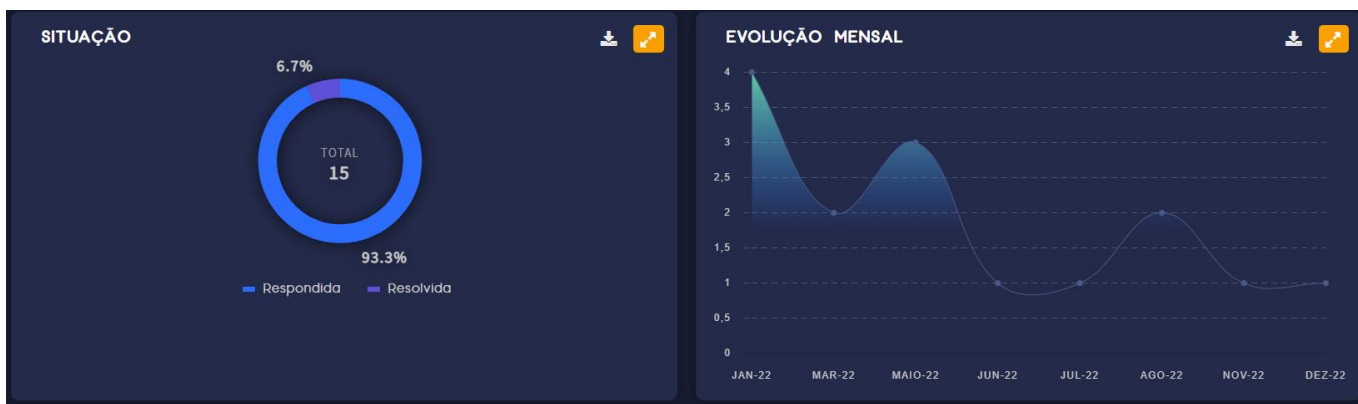
Visão geral - 2021



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO VICE-GOVERNADOR
OUVIDORIA



Visão geral – 2022



Dimensão volume:

De acordo com o resultado apontado no sistema SIGO/DF (Painel de Ouvidoria - www.ouv.df.gov.br), a seccional, do Gabinete da Vice-Governadora do Distrito Federal, situou-se na parte do Grupo 1 - órgãos que recebem de menos 20 manifestações anuais, registrando, em 2021, 16 manifestações e em 2022, 15 manifestações.

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 realizar o pedido, é possível acompanhar o prazo pelo **número de protocolo**, gerado pelo sistema, e receber a resposta da solicitação através do e-mail cadastrado.

O objetivo deste serviço é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

As demandas desse sistema abrangem todo o território nacional, significando que podemos receber o pedido de informação de qualquer cidadão, de qualquer cidade ou estado brasileiro. A Lei de Acesso a Informação é o mecanismo de transparência utilizado pelos cidadãos.

Quadro E-sic

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO VICE-GOVERNADOR
OUVIDORIA**

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

5. EVENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA

Mês de março 2º edição de “mulheres Impactantes – 2022 internamente para as servidoras da Vice governadoria.

Parceria do O Boticário

Parceria do BRB

Palestra economia “ você mais rica”

servidora da Vice – Isléia Bastos

Sorteio de brindes e Viagem

Fotos abaixo

O convite



Brindes disponibilizados pela ouvidoria.



Foto da galeria, servdoras e parcerias.



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

A esposa do Vice-Govenador 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, o que abrilhantou esta ação.

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

Com êxito, conseguimos arrecadar em torno de 1000 unidades de produtos de higiene e, também, utensílios para os cuidados pessoais, como secador, escova para cabelos e chapinha, que contribuíram para elevar a autoestima das mulheres sentenciadas.

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 Distrito Federal

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 a senhora Ana Paula.

6. PLANO DE AÇÃO PARA 2023;

O Plano de Ação para 2023 continua em fase de formulação devido a mudança na gestão, com as eleições de 2023.

Novos projetos e ações estão surgindo com as demandas, e alguns projetos passados serão adaptados conforme a nova gestão.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme as informações apresentadas neste 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 do sistema das demandas tenha o ápice desejado, e que o público, interno e externo, conheça mais os serviços e a utilidade desta seccional, resultando, dessa forma, a maior participação de todos.

Comunicamos que será elaborada a nova estrutura para a Vice-Governadoria do Distrito Federal para o exercício de 2023, e, com isso, novos andamentos surgirão, como a atualização da carta de serviços entre outros.

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

Atenciosamente,

Rosimeire Ferreira dos Santos

Ouvidora

Vice-Governadoria