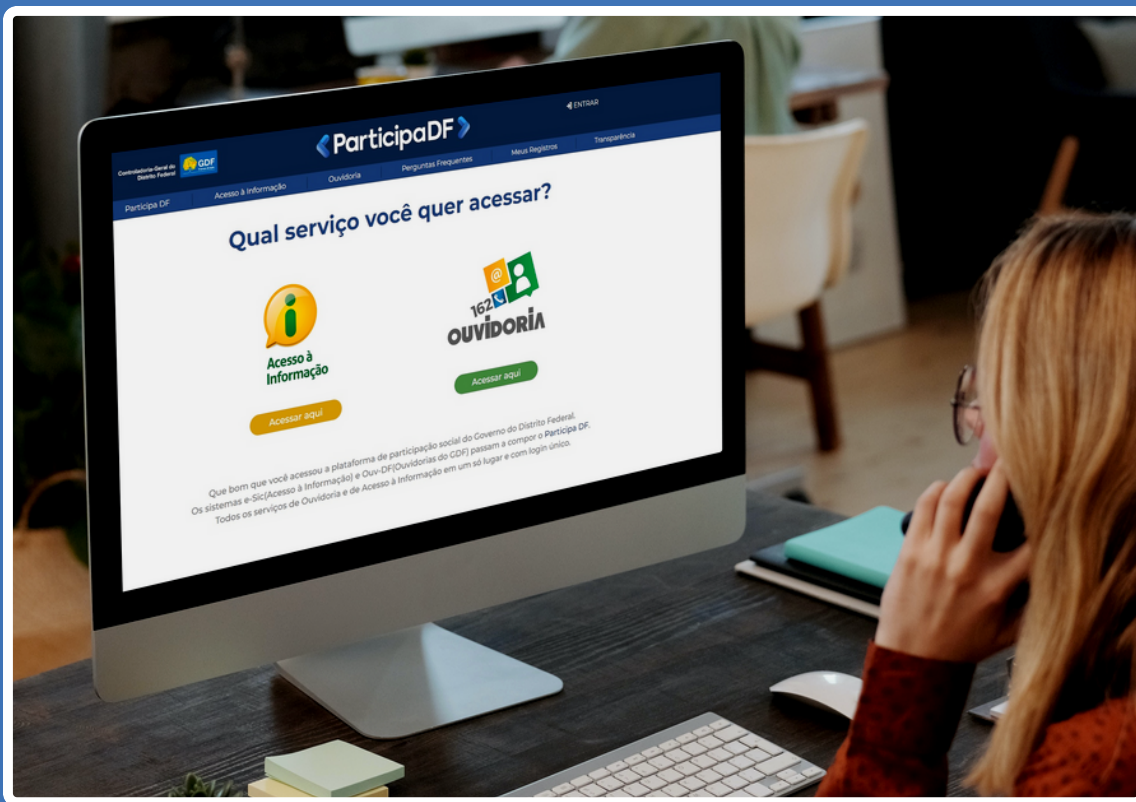


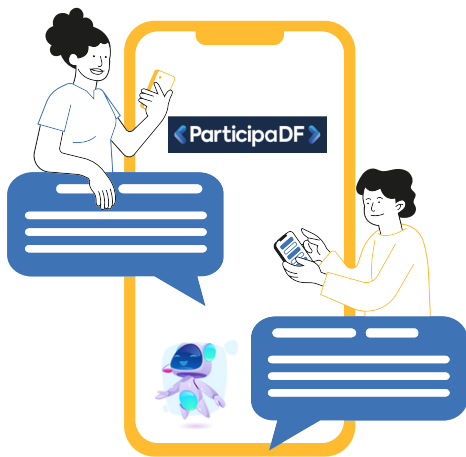
Relatório 3º trimestre - 2023



ParticipaDF

Vice-Governadoria

APRESENTAÇÃO



A ideia central da Ouvidoria é atuar como agente de realização dos direitos do cidadão por meio da mediação e do diálogo aberto.

A nossa missão é determinante para que o cidadão se manifeste e contribua para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento da gestão pública.

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.

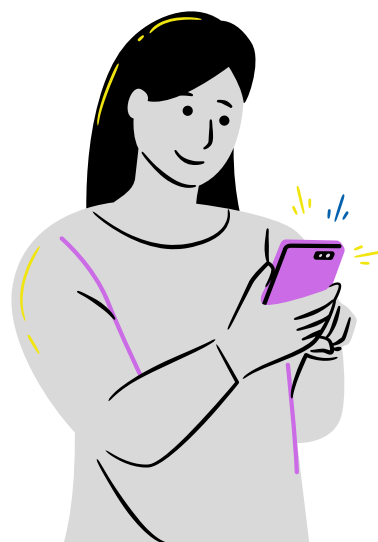
Nesse sentido, apresentaremos uma análise das nossas atividades neste terceiro trimestre de 2023 (julho a setembro).

Buscaremos trazer uma avaliação de como estamos trabalhando para aperfeiçoar o nosso atendimento, que é direcionado ao cidadão.

Aqui, demonstraremos as atividades que realizamos para melhorar o atendimento, o cumprimento das exigências da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e algumas ações que visaram dar maior amplitude à qualidade dos nossos serviços como seccional.

“

Tornar o acesso do cidadão aos serviços públicos mais simples e amplos, bem como aprimorar quantitativa e qualitativamente a capacidade de atendimento do governo às demandas da sociedade, respeitando e buscando eficiência, eficácia e efetividade são os desafios que motivam as iniciativas da nossa ação.



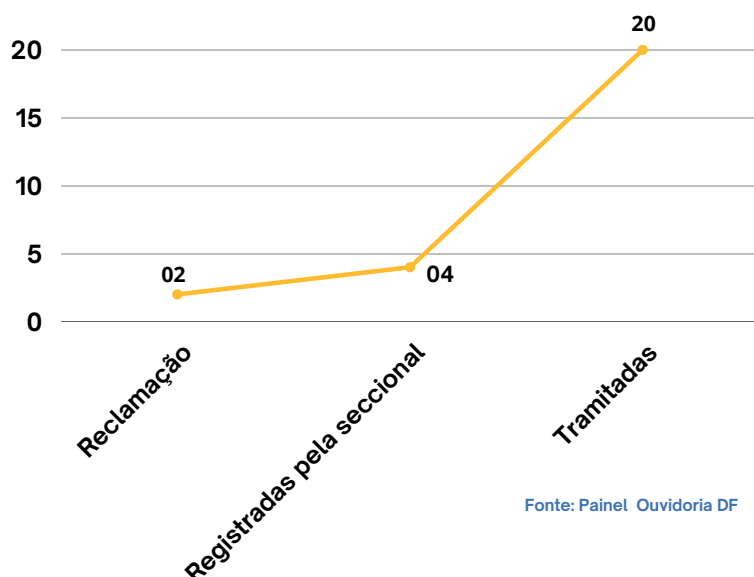
”

Registro de demandas - 3º trimestre de 2023

Ouvidoria - Plataforma OUV-DF



Manifestações: julho - setembro



Fonte: Painel Ouvidoria DF

Podemos observar uma queda nas manifestações recebidas ao compararmos com o 2º trimestre: duas a menos.

Entretanto, aumentamos o número de atendimentos presenciais (de 1 para 4) e tramitamos 20 demandas relacionadas a assuntos de competências de outros órgãos.

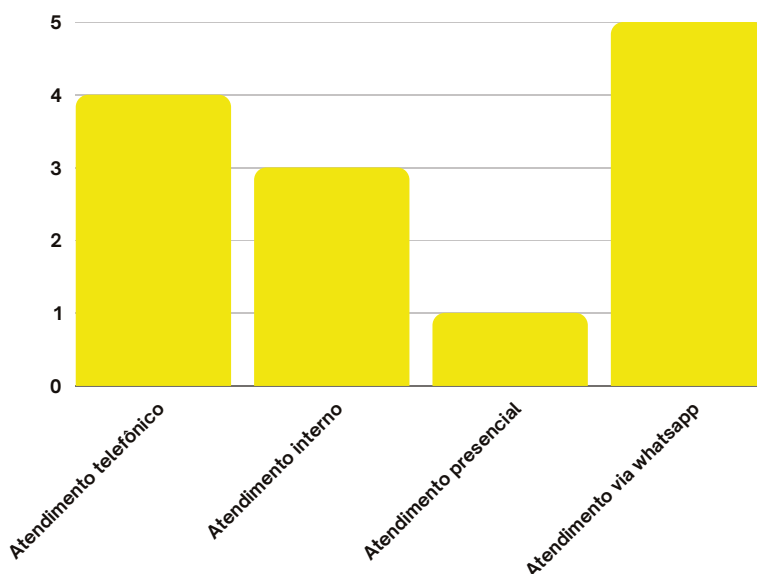
É importante ressaltar que a maioria das demandas que chegam à Vice-Governadoria são relacionadas a temas de outras pastas, como saúde, educação, meio ambiente, esporte, etc.

Um outro fator relevante para o período, foi o comparecimento presencial à nossa unidade de trabalho. A nossa ideia, como responsáveis pela ouvidoria, é levar a mensagem ao cidadão e à cidadã, que os nossos serviços estão disponíveis na forma presencial; pois, já verificamos, em algumas ocasiões, o não atendimento às pessoas que chegavam até o Anexo do Palácio do Buriti.

No caso dos assuntos da Ouvidoria, realizamos quatro atendimentos e procuramos acompanhar as respostas direcionadas aos requerentes.

Atendimentos complementares

A Ouvidoria da Vice-Governadoria desempenha alguns atendimentos em áreas variadas. No gráfico ao lado, podemos demonstrar o fluxo de atividades para ajudar servidores e cidadãos com orientações que englobam diversos assuntos, como auxílio-funeral, FGTS, Lei Complementar nº 840 (Estatuto do servidores); leitura de 2ª via de contas, das empresas do governo e parceiras (Caesb, NeoEnergia), e dúvidas referentes ao acesso externo para o Sistema Eletrônico de Informações do Governo do Distrito Federal (SEI-GDF).

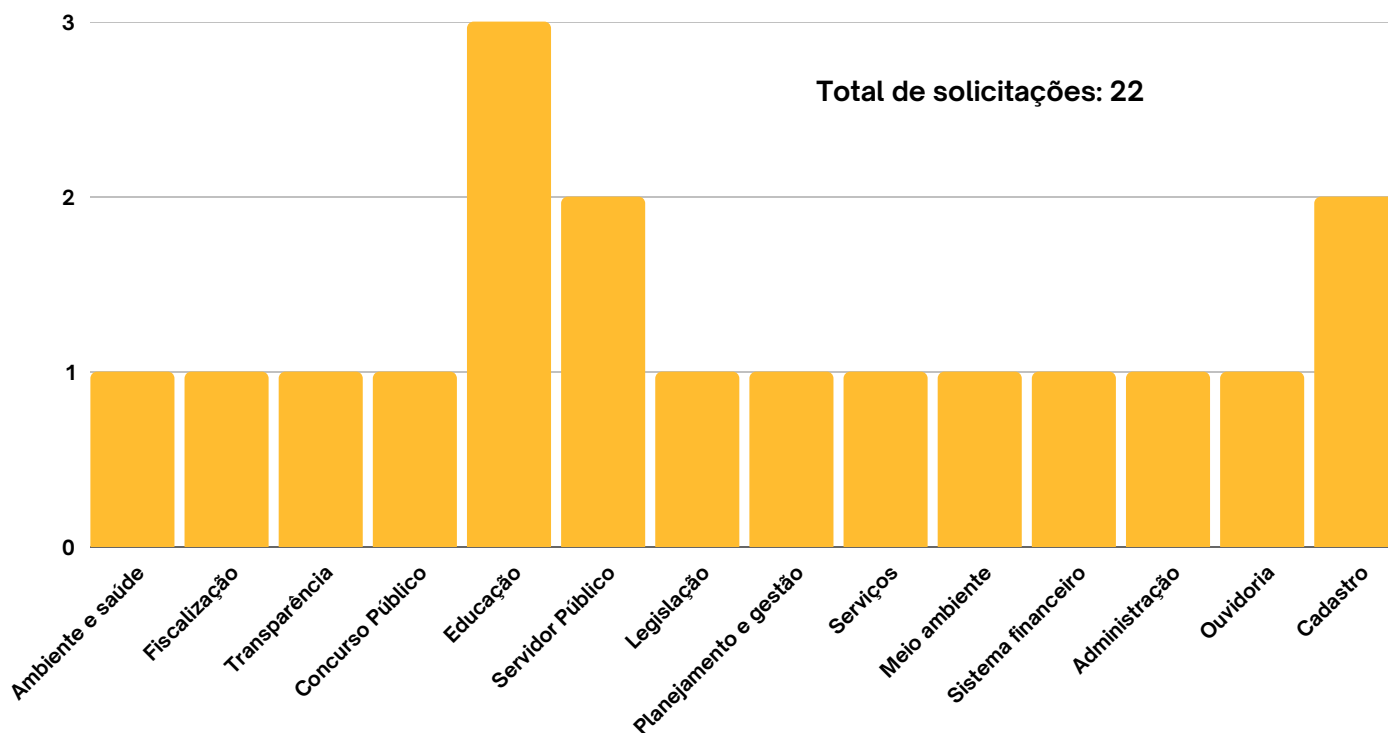


Registro de demandas - 3º trimestre de 2023

Serviço de Informação ao Cidadão



Protocolos: julho - setembro



Fonte: Painel Participa DF

O nosso trabalho permanece firme no propósito em oferecer bons serviços. Através dos pedidos de informação, solicitados à nossa seccional, podemos comprovar, mais uma vez, que o cidadão está mais confiante e satisfeito com o atendimento às suas demandas.

Os assuntos, diversificados, foram atendidos dentro do prazo, com respostas completas e com o menor prazo possível. Dessa forma, o cidadão entende que o nosso papel consiste em ajudá-lo, com todos os elementos necessários para que o controle e a participação social sejam transparentes e atendam aos anseios da sociedade.



Um agente público é um cidadão que assumiu a responsabilidade de realizar o interesse público. Não há responsabilidade histórica maior do que essa: de fazer valer e realizar a vontade e o interesse coletivo

Nossas atividades - complementos

ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Iniciamos o terceiro trimestre com uma abordagem interna referente ao nosso serviço de informações, no sítio eletrônico institucional da Vice-Governadoria. Através de um bom estudo, podemos indicar as atualizações necessárias para a nossa página. Os tópicos foram analisados e enviamos para a Chefia de Gabinete, através do processo eletrônico de informações (processo SEI 00014-00001084/2023-53).

Com esse procedimento, cumprimos o determinado no Índice de Transparência Ativa (ITA): o fortalecimento da cultura de transparência ativa no Governo do Distrito Federal.



A transparência ativa trata das informações de interesse coletivo ou geral que os órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal devem disponibilizar em seus sites, independentemente de requerimento, relacionadas no artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013.

ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS



Iniciamos, também, o processo de atualização da nossa Carta de Serviços Eletrônica, que é a disponibilização das informações sobre os serviços que já foram definidos em um formato mais amigável, aberto, ágil e preciso. Assim, o cidadão poderá pesquisar sobre como solicitar os serviços e ainda ter a possibilidade de requisitá-los via formulários, agendamentos eletrônicos ou utilizando sistemas informatizados e certificações digitais que serão dispostos pela Vice-Governadoria do Distrito Federal.

É um trabalho dinâmico e que envolve os setores que disponibilizam o atendimento ao público.

Realizamos reuniões, acolhemos e fornecemos ideias, e cada setor está construindo as orientações para melhor atender o nosso cidadão. Com essa abordagem, esta Ouvidoria elaborou os procedimentos e enviou, para a Chefia de Gabinete, as sugestões para a atualização desse documento tão importante para nossa sociedade.

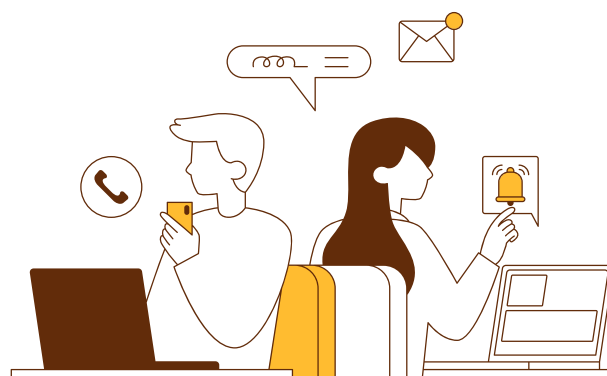
Nossas atividades - complementos

ESTUDOS PARA O PROJETO DE COMUNICAÇÃO INTERNA

Através de um processo de coleta de informações, onde procuramos - através de diálogos com servidores - verificar o quanto os serviços de ouvidoria eram conhecidos pelo nosso público interno. Constatamos que há a necessidade de trabalhar a divulgação e o esclarecimento sobre o que é a ouvidoria e o seu importante papel dentro da organização institucional e perante à sociedade.

Nesse sentido, avançaremos com o projeto “Diálogo com a Ouvidoria”, que terá como objetivo levar aos nossos servidores a disponibilidade do nosso setor, ofertando os serviços e esclarecendo a importância da nossa atuação.

Esse projeto será desenvolvido logo após as atualizações das informações no sítio institucional da Vice-Governadoria; pois, precisaremos, além do apoio da Assessoria de Comunicação, a autorização da nossa Chefia de Gabinete.



O nosso intuito será estabelecer novas relações, tirar novas conclusões, fazer novas inferências, agregar novas Informações, reformular significados. Com isso, criaremos um conjunto de informações interligadas e logicamente relacionadas, gerando, dessa forma, uma conexão maior entre as pessoas e os serviços de ouvidoria.



Para haver um processo de comunicação sem barreiras é necessário que as pessoas se compreendam mutuamente. A comunicação deve permitir um intercâmbio, uma “mão dupla”, em que haja equilíbrio entre a quantidade de informação dada e a quantidade de informação recebida. Essa troca de informações depende de um empenho pessoal, pois a comunicação não existe em abstrato, e sim na prática.

Conclusão



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.



Ouvidoria
Vice-Governadoria