

AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS USUÁRIOS - REALIDADE DE ALCANCE SOCIAL

As ações desenvolvidas pela Ouvidoria demonstram que todas as demandas externas recebidas foram atentamente consideradas e receberam respostas as mais satisfatórias possíveis. Internamente, foram apresentadas recomendações destinadas a contribuir para a promoção da integridade e da melhoria dos serviços prestados pela Autarquia.



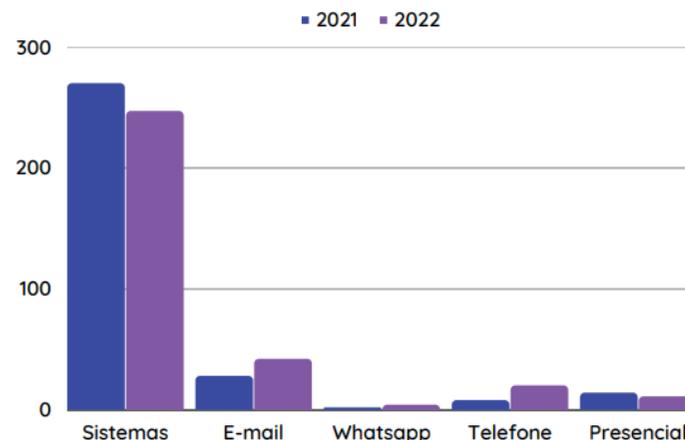
Figura 1: Tipos de manifestação

A Ouvidoria do DNOCS é a unidade responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informações relativos às políticas e ações desenvolvidas pela Autarquia.

A seguir é possível constatar os tipos e a frequência das manifestações encaminhadas à Ouvidoria do DNOCS.

A atuação da Ouvidoria é tanto externa quanto interna, e os meios para recepcionar as manifestações encaminhadas pelos cidadãos estão presentes em diversos canais de atendimento eletrônico ou presencial.

A figura a seguir demonstra a estratificação por canais de entrada da ouvidoria, e faz ainda um comparativo entre anos de 2021 e 2022.



2021: Total de demandas 322

2022: Total de demandas 324

Sistemas 270
E-mail 28
WhatsApp 02
Telefone 08
Presencial 14

Sistemas 247
E-mail 42
WhatsApp 04
Telefone 20
Presencial 11

Figura 2: Estratificação por canais de entrada da Ouvidoria nos anos de 2021 e 2022.

OUVIDORIA

Segundo o Artigo 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o prazo para o atendimento dos requerimentos apresentados à Ouvidoria é de trinta (30) dias, podendo ser prorrogado, mediante justificativa, por igual período

O tempo médio de resposta por parte do DNOCS para as manifestações recebidas em 2022 foi de 20 a 31 dias. Pelo tempo médio de atendimento, a Ouvidoria do DNOCS, observando o prazo médio previsto em lei.

Depois do atendimento recebido na Plataforma Fala.BR, o nível de satisfação dos usuários que buscaram atendimento na Ouvidoria da Autarquia – dezessete (17) respostas – é apresentado a seguir:



Ainda considerando a satisfação do usuário, quanto a clareza e a eficiência as resposta ofertada, foi gerado o seguinte dado:

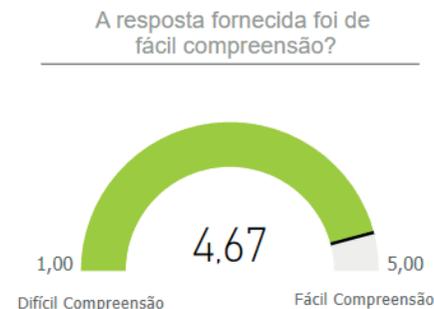


Figura 4: Eficiência das respostas no ano de 2022.

A figura seguinte mostra a série histórica do recebimento das manifestações de Ouvidoria, de 2021 a 2022, destacando um aumento nas demandas encaminhadas diretamente pelo sistema da CGU e redução na demanda presencial. Ressalta-se que mesmo quando o canal de acesso é presencial ou por telefone, a demanda é incluída no sistema FALA.BR, para fins de acompanhamento e retorno mais eficiente para o usuário.

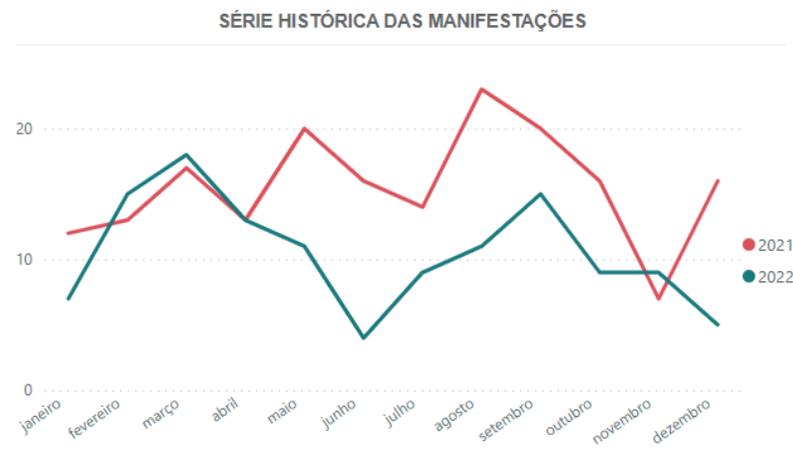


Figura 5: Série histórica de manifestações em 2021 e 2022.

MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIAS DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A ATUAÇÃO DA UNIDADE

O contato entre os cidadãos e a Ouvidoria ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR



falabr.cgu.gov.br

Os demais canais entre a Ouvidoria do DNOCS e a sociedade são:

E-mail institucional: ouvidoria@dnocs.gov.br

Telefone da Ouvidoria: (85) 3391.5198 ou (85) 3391.5381

Atendimento presencial:

Edifício Sede Administração Central DNOCS

Av. Duque de Caxias, 1700 - Centro.

Térreo, Portaria Principal - Sala da Ouvidoria.



Site: gov.br/dnocs



E-mail: comunicacao@dnocs.com.br



Twitter: @dnocsbrasil



Youtube: /dnocsoficial



Facebook: /dnocsgovbr



Instagram: @dnocsoficial

Carta de Serviço ao Cidadão:

https://www.gov.br/dnocs/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/copy_of_carta-de-servicos-ao-cidadao/cartadeservicos-red.pdf/view

Transparência

Com a edição do Decreto n.º 11.198, de 15 de setembro de 2022, foi estruturada a Ouvidoria DNOCS à nível de serviço, de que resultou o aperfeiçoamento da unidade existente. Uma nova estrutura criada, mais consolidada e ligada ao Gabinete do Diretor Geral. A Ouvidoria DNOCS trabalha com a Plataforma Fala.BR, criada e mantida pela Controladoria Geral da União (CGU), por meio da Portaria CGU n.º 581/2021. Essa ferramenta é de uso obrigatório pelas ouvidorias que fazem parte do SisOuv. Essa obrigatoriedade, porém, não impede que outros sistemas informatizados sejam integrados à Plataforma.

Conforme o Dallari, citado no Referencial de Governança do TCU, todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”. Infere-se que, no contexto público, a sociedade é o “principal”, pois compartilha as percepções de finalidade e valor.

Conforme a ideia repassada pelo Tribunal, a percepção da finalidade e valor, que as instituições públicas foram constituídas para gerar, é de domínio da sociedade. Esta, como principal interessado, deverá exercer o nível de controle a partir de mecanismos de transparências que fortaleçam o aspecto da governança na geração de valor público, possuindo um relacionamento estreito com a seção anterior que trata da geração de valor e integridade.

A Ouvidoria DNOCS é uma das instâncias de Integridade, por ser uma unidade que trata dos mecanismos de transparência.

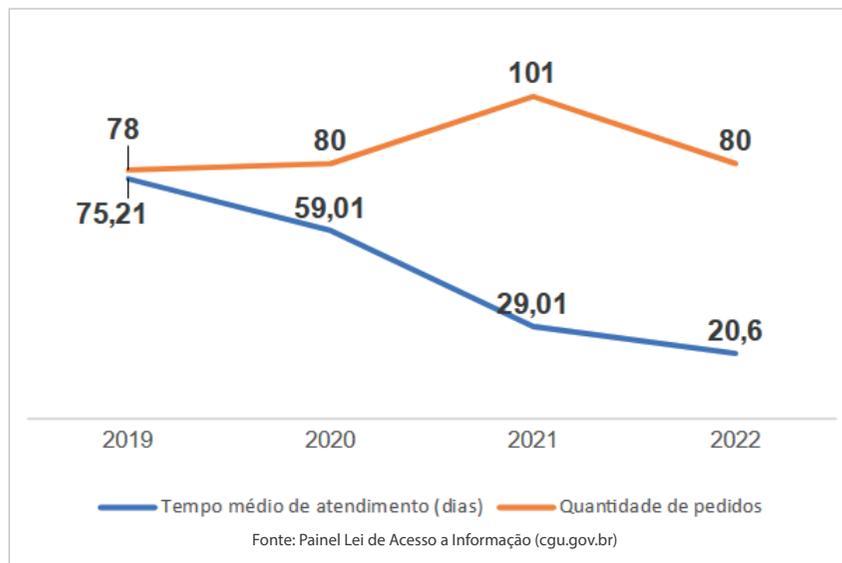
Os resultados da Ouvidoria, em 2022, estão listados a seguir:

Quantidade de demandas realizadas para a Ouvidoria do DNOCS	226
Total de demandas respondidas dentro do Prazo	92%

Fonte: Fala.BR

OUVIDORIA

No gráfico abaixo estão os resultados referentes aos pedidos de acesso à informação, ainda no ano citado:



Observa-se que a Ouvidoria DNOCS tem reduzido drasticamente o tempo médio de resposta de pedidos de acesso à informação, contribuindo assim com os mecanismos de governança relacionados ao controle social, atuando nas verificações da sociedade sobre os processos de geração de valor público da Autarquia.

Ainda conforme o Painel Lei de Acesso a Informação, mantido pela CGU, a respeito da satisfação do usuário demandante, temos as seguintes informações:

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?
93,4% responderam que sim.