



Ouvidoria
Administração Regional do Plano Piloto/RA-PP

Relatório de Atividades Anual
2021

Governador

Ibaneis Rocha Barros Junior

Controlador-Geral

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral

Cecília Souza Fonseca

Administradora Regional do Plano Piloto

Ilka Teodoro

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Plano Piloto

Andréa Fonseca Moreira Pupe

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Administração Regional do Plano Piloto apresenta o relatório anual de 2021 no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **831** manifestações registradas/recebidas nesta Ouvidoria, sendo:

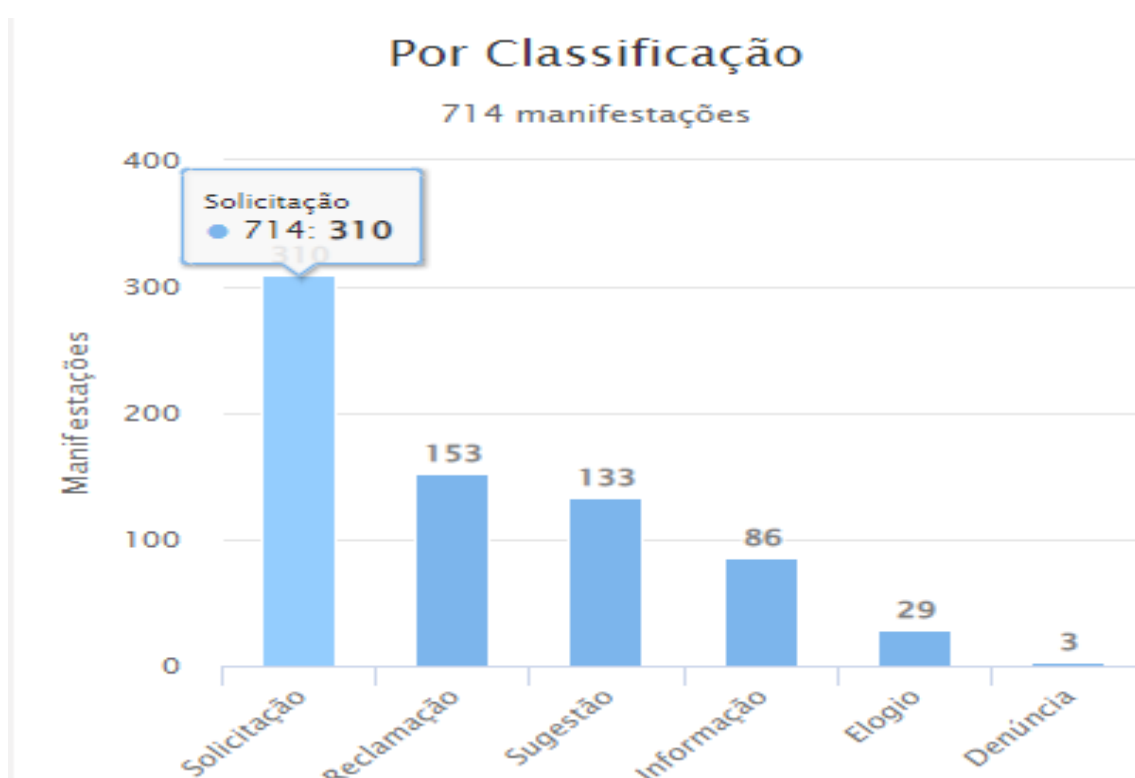
- **714** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF);
- **78** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC); e,
- **39** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Informações de Outros Órgão do GDF (Novacap, Detran, DER....).

2 SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL (OUV-DF)

2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

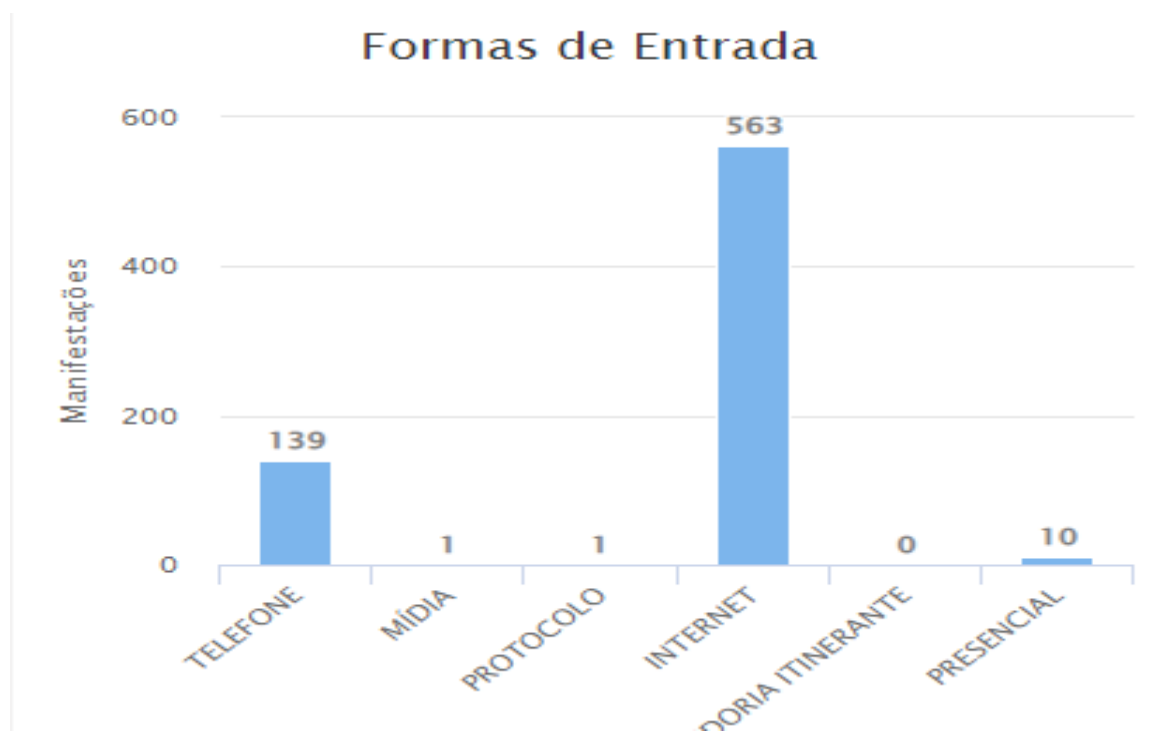
No ano de 2021 foram registradas no OUV-DF **714** manifestações, representando do total das demandas recebidas por esta Ouvidoria, essas divididas nas tipologias: solicitação, reclamação, sugestão, informação, elogio e denúncia.

Observou-se que as demandas tipificadas como **solicitação** totalizaram **310** registros, representando quase **43%** das manifestações recebidas pelo OUV-DF em 2021, concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos desta Ouvidoria, conforme o gráfico abaixo.



2.2 FORMAS DE ENTRADA

Em 2021 observou-se, também, que o principal canal de entrada das manifestações ocorreu **via internet**, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão. Em seguida destacou-se a Central de Atendimento do GDF por meio do telefone 162.



2.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Das **714** manifestações recebidas pelo OUV-DF, **192** foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente de **27%** das demandas recebidas.

Cabendo-nos destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como:

- Resolvida (10%);
- Não resolvida (13%);
- Resolvida após resposta complementar” (2%); e,
- “Não resolvida após resposta complementar” (2%).

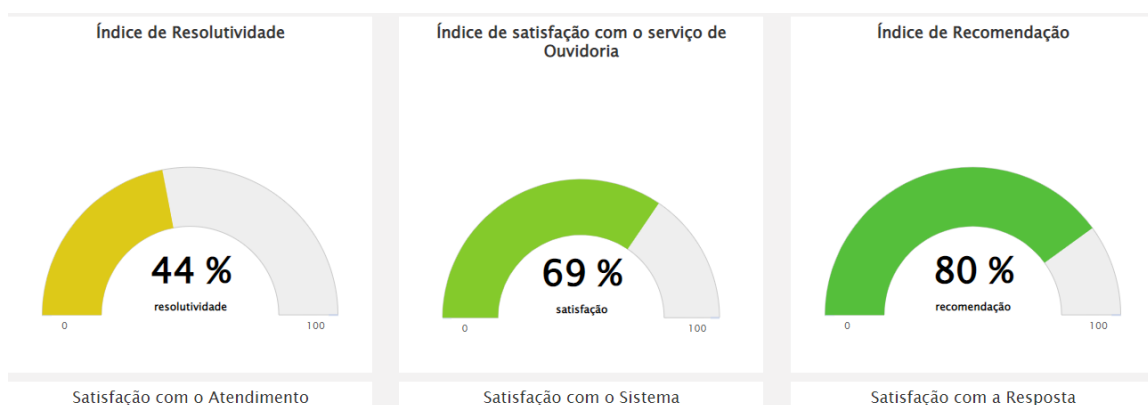


Vale sempre destacar que o preenchimento da pesquisa de satisfação do serviço de Ouvidoria, funciona por adesão, ou seja, é optativo.

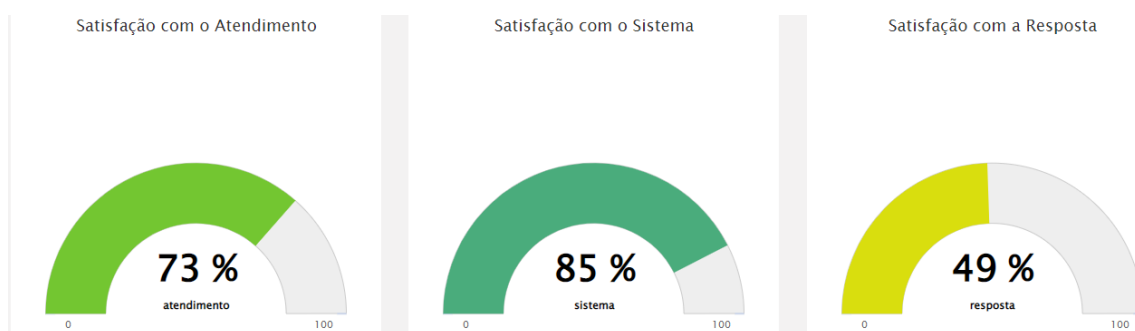
Considerando a avaliação do cidadão, o nosso índice de resolutividade foi de **44%** em 2021, índice que expressou o percentual das demandas avaliadas do ponto de vista do cidadão.

Importante ressaltar que nosso índice de resolutividade está dentro da meta estabelecida no Plano Estratégico Institucional-PEI da Ouvidora-geral do DF para 2021.

Das **192** avaliações realizadas pelo cidadão em 2021, de acordo com o painel de indicadores abaixo, podemos observar que **69%** dos cidadãos se mostraram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria e **80%** recomendariam nossos serviços a outros cidadãos.



Outros indicadores



Nossos indicadores em 2021 foram um reflexo do trabalho, árduo, realizado cotidianamente pela Administração do Plano Piloto com foco na melhoria do atendimento/prestação de serviços à comunidade, apesar de 2021, também, ter

vido um ano atípico com todos os desdobramentos da pandemia de COVID 19 e do retorno ao trabalho presencial, ainda, na pandemia.

2.4 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Nossos **10** assuntos mais demandados em 2021, conforme quadro abaixo, somaram um total de **470** manifestações o que representou aproximadamente **66%** do total de demandas recebidas no OUV/DF.

01. Parquinhos Infantis	104
02. Recuperação de Calçadas	103
03. Quadras de Esportes	59
04. Construção de Calçadas e, ou meio fio	42
05. Tapa buracos, manutenção de vias públicas	33
06. Coleta de entulho disposto irregularmente	33
07. Planta de Imóvel, localizado na jurisdição da RA-PP	27
08. PEC	25
09. Implantação e Conservação de gramados, bosques e jardins	22
10. Serviço prestado por órgão e entidade do GDF	22
Total	470

2.5 PRAZO RESPOSTA

O prazo médio de resposta em 2021 no OUV-DF foi de **10 dias**, sendo que **100%** das respostas foram retornadas ao cidadão dentro do prazo, o que demonstra o esforço do Gabinete e de todas as Áreas Técnicas em cumprir o prazo de resposta estabelecido na legislação vigente.

2.6 PROTOCOLOS TRAMITADOS PARA A CENTRAL DE QUALIDADE (CQ)

Em 2021 houve um aumento de **10%** em comparação ao ano de 2020, conforme quadro abaixo, no número de manifestações devolvidas/tramitadas por esta Ouvidoria à Central de Qualidade da Ouvidora-geral, demandas que foram devolvidas/tramitadas por não serem de competência da RA-PP.

Ano	Protocolos Tramitados
2021	1077
2020	979

Lembrando que as demandas devolvidas/tramitadas requerem análise e muitas vezes pesquisa desta Ouvidoria.

3. SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

No e-SIC foram recebidas **78** manifestações em 2021, importante reforçar que esse sistema não possui tipologias de classificação e que o seu acesso pode ser feito via internet e de forma presencial.

Informações 2021	Jan-Mar	Abril-Jun	Jul-Set	Out-Dez	Total
Protocolos	27	19	23	09	78

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI/GDF)

Foram recebidas **39** manifestações encaminhadas pelas Ouvidorias de diversos órgãos do GDF, como: Novacap, Detran, DER...e outros, na caixa SEI desta Ouvidoria em 2021, solicitando manifestação/gestões do Gabinete/Áreas Técnicas da Administração Regional do Plano Piloto.

5. CONCLUSÃO

Com os dados apresentados neste relatório podemos observar que houve um aumento no número de demandas recebidas no OUV/DF em 2021 (714 manifestações) em relação ao ano 2020 (651 manifestações), porém, em relação aos protocolos e-S/C e demandas recebidas de outros órgãos na caixa do SEI da Ouvidoria houve uma redução.

O aumento das demandas recebidas em 2021 no OUV/DF pode ser justificado pelos seguintes motivos:

- Quando da publicação do Decreto que instituiu estado de emergência de saúde no DF, em março de 2020, a RA-PP reforçou e orientou, junto à comunidade, a utilização dos canais de Ouvidoria para solicitação de serviços;
- O entendimento da Ouvidora-geral de que as demandas de solicitação e reclamação de serviços deveriam ser tratadas inicialmente nas Administrações Regionais, mesmo essas sem cobertura contratual para execução de grandes serviços, e limitação de pessoal/material para o atendimento dos serviços pleiteados pelo cidadão/ã;
- A constante divulgação pela Assessoria de Comunicação (ASCOM/RA-PP), conforme orientação da Administradora, de todas as ações realizadas pela equipe de obras da RA-PP e das ações do GDF, como um todo nas mídias sociais, incorrendo, assim, em uma maior “**transparência**” das nossas ações a toda comunidade;
- O apoio da Administradora aos Programas de Governo, como o “GDF Presente”, dentre todos as outras frentes de trabalho do GDF como o “RENOVA DF”;
- A articulação da Administradora junto aos órgãos do GDF responsáveis pela execução dos grandes serviços de zeladoria na cidade, tendo em vista a ausência de cobertura contratual para grandes serviços nesta Administração Regional, e levando-se em conta a geração de uma “**economia de escala**” que pode ser obtida pelos órgãos executores; e,

- A articulação contínua da Administradora para liberação de recursos financeiros junto à Secretaria de Economia do DF par os órgãos executores.

Todos os pontos citados podem ter influenciado no aumento das nossas demandas no OUV/DF em 2021.

Reforça-se, ainda, o empenho cotidiano da RA-PP para realização do maior número de entregas possível, com qualidade, levando-se em conta a nossa limitada capacidade de pessoal, recursos financeiros e materiais.

Importante registrar que em 2021, também, foi gerado um volume de trabalho extra para esta Ouvidoria, devido ao grande número de demandas recebidas, via OUV/DF, porém, tramitadas/devolvidas à Central de Qualidade da Ouvidora-geral, que precisaram de análise/consulta inicial por não estarem dentro das competências regimentais desta RA-PP.

Por fim, não podemos deixar de ressaltar, novamente, que a pandemia de COVID 19, também, em 2021 trouxe desafios para gestão pública, a modalidade de trabalho “Teletrabalho” no primeiro semestre e o retorno ao trabalho presencial com escalas de serviços no segundo semestre, e, ainda, equipes com número reduzido de pessoal, gerou a necessidade de nos reinventarmos para melhor atendermos aos anseios da comunidade, sempre com foco na qualidade da prestação dos serviços públicos oferecidos pela RA-PP.

Brasília, 06 de janeiro de 2022.

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Ouvidora RA-PP

