



**Ouvidoria**  
**Administração Regional do Plano Piloto/RA-I**

**Relatório de Atividades**  
**Janeiro a março/2019**

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da **Administração Regional do Plano Piloto/ RA-I** apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de janeiro a 31 de março 2019, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **200** manifestações recebidas nesta Ouvidoria no referido período, sendo:

- **150** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal -OUV-DF;
- **16** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC; e,
- **34** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Informações- SEI de Outros Órgão do GDF (Novacap, Detran, Casa Civil...), para gestões junto à RA-I.

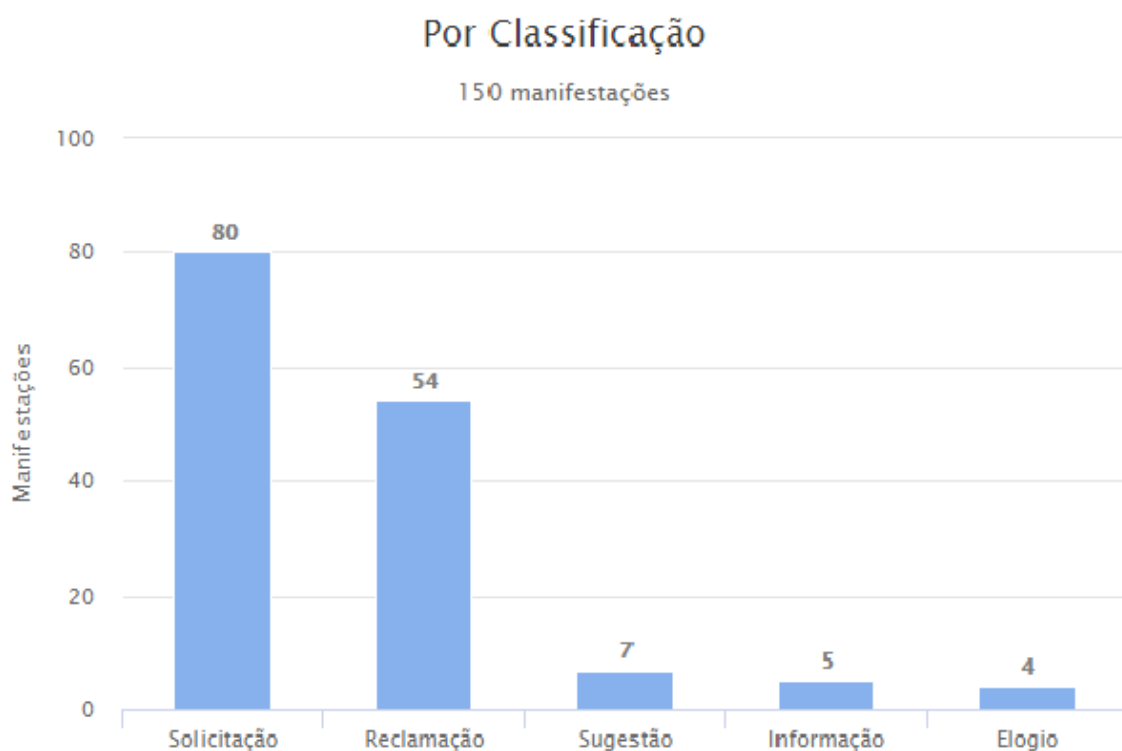
## 2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL - OUV-DF

### 2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Nesse período foram registradas no OUV-DF **150** manifestações, representando **75%** do total das demandas recebidas por esta Ouvidoria, essas divididas nas tipologias: solicitação, reclamação, sugestão, informação e elogio, conforme tabela abaixo:

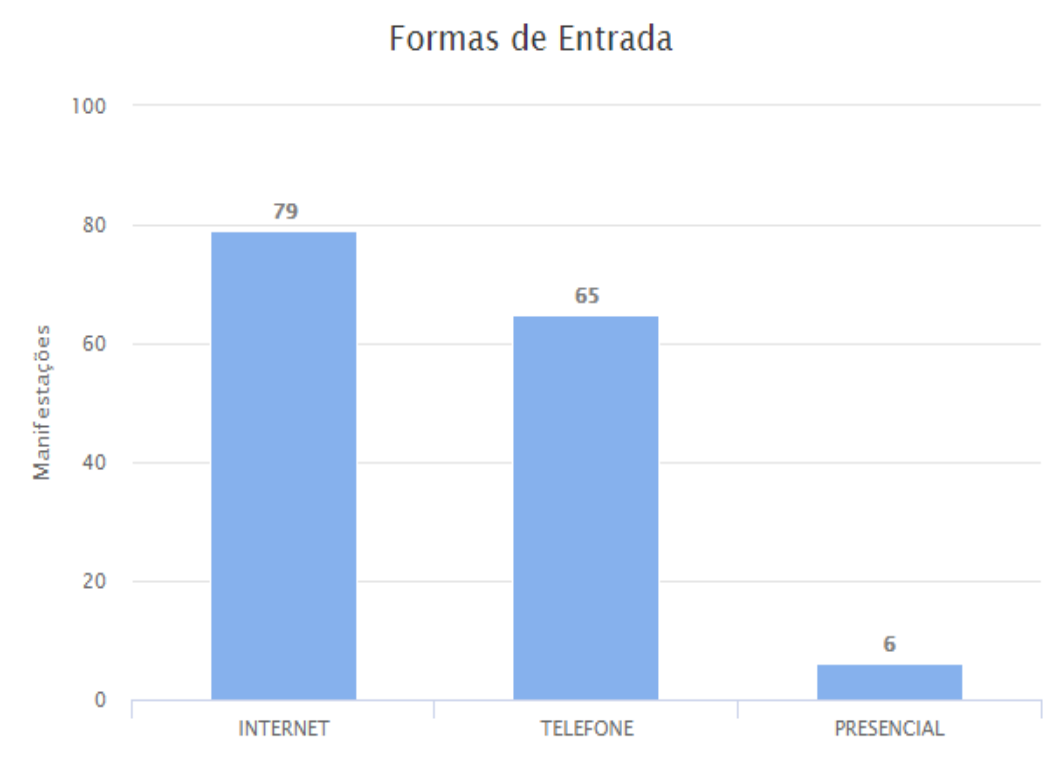
TIPO	Jan/19	Fev/19	Mar/19	TOTAL
SOLICITAÇÃO	19	31	30	80
RECLAMAÇÃO	19	25	10	54
SUGESTÃO	02	05	0	07
INFORMAÇÃO	02	01	02	05
ELOGIO	02	02	0	04
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>64</b>	<b>42</b>	<b>150</b>

Observou-se que as demandas tipificadas como **solicitação** totalizaram **80** registros, representando **53%** das manifestações recebidas pelo OUV-DF concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos nesta Ouvidoria seguido da tipologia **reclamação** que totalizaram **54** registros, representando **36%** das manifestações recebidas pelo OUV-DF, o segundo maior quantitativo de pleitos nesta Ouvidoria, conforme o gráfico abaixo:



## 2.2 FORMAS DE ENTRADA

No período analisado observou-se, também, que o principal canal de entrada das manifestações ocorreu via internet com **79** demandas, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão. Em seguida destacou-se a Central de Atendimento do GDF por meio do telefone 162 com **65** demandas. Sendo que, a forma de atendimento presencial apareceu em terceiro lugar com **6** demandas registradas, conforme gráfico abaixo:



### 2.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Cabe destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como “resolvida” ou “não resolvida”, e, ainda, preencher a Pesquisa de Satisfação, ressalvando-se que tal avaliação **não** é obrigatória.

Das **150** manifestações recebidas pelo OUV-DF, **49** manifestações foram avaliadas pelo cidadão, sendo: **09** manifestações classificadas como “resolvidas” e **40** como “não resolvidas”, correspondendo a um percentual de aproximadamente **33%** de demandas avaliadas em relação as demandas recebidas.

Importante registrar que conforme os índices da Pesquisa de Satisfação realizada, nesse período, obtivemos os seguintes resultados:

- **18%** de índice de Resolutividade da RA-I;
- **44%** de índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria; e,
- **77%** de índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria.

## 2.4 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS

No período analisado os 10 assuntos mais demandados pelo cidadão na RA- I pelo OUV-DF foram:

Assuntos	Quantitativo
01. Coleta de entulho disposto irregularmente	12
02. Servidor público	12
03. Instalação de poste de iluminação	10
04. Parquinho Infantil	09
05. Preservação de parques	08
06. Poluição sonora (fiscalização)	07
07. Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins.	06
08. Quadras de esporte	06
09. Atendimento ao cidadão em órgão, entidades públicas do DF.	05
10. Projetos e obras de infraestrutura urbana	05

## 2.5 PRAZO RESPOSTA

O prazo de resposta médio no OUV-DF nesse período foi de **18 dias**, sendo que **72%** das demandas foram respondidas no prazo e **28%** foram respondidas fora do prazo.

É importante ressaltar que a Ouvidoria/RA-I tem acompanhado o cumprimento do prazo para resposta rigorosamente, dando conhecimento às áreas técnicas e ao Gabinete do prazo de resposta ao cidadão determinado na legislação vigente.

### 3. SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC

No e-SIC foram recebidas **16** manifestações e mais **4** recursos, sendo: 2 recursos (primeira instância) em fevereiro e 2 recursos (um de primeira instância outro de segunda instância) em março.

Informações	Jan/19	Fev/19	Mar/19	Total
e-Sic	6	4	6	16

Importante mencionar que o e-SIC **não** possui tipologias de classificação e que o seu acesso pode ser feito via internet e de forma presencial.

### 4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO- SEI/DF

No SEI/DF foram recebidas **34** manifestações, abertas no OUV-DF de diversos Órgãos do GDF (Novacap, Detran, Casa Civil...), e encaminhadas à essa Administração Regional via caixa do SEI/DF da Ouvidoria, para gestões em conjunto com áreas técnicas desta RA-I.

Importante ressaltar que a grande maioria dessas demandas foram encaminhadas pela NOVACAP.

## **5. CONCLUSÃO**

Nesse primeiro trimestre de 2019 foram recebidas e tratadas **200** manifestações nesta Ouvidoria, recebidas via sistemas já citados, número bastante significativo, levando-se em consideração os atendimentos presenciais; a necessidade de participação de eventos externos (palestras, cursos ...); e, o quadro reduzido de servidores nesta Ouvidoria.

Vale destacar que esta Ouvidora entrou em exercício em 06/02/2019 e desde essa data vem atuando proativamente, realizando gestões junto às áreas técnicas e o Gabinete, alertando sempre para o cumprimento do prazo de resposta determinado na legislação vigente e para a importância de que seja fornecida a melhor resposta ao manifestante, buscando sempre qualidade; clareza; objetividade e utilização da linguagem cidadã.

Brasília, 25 de abril de 2019

**Andréa Fonseca Moreira Pupe**  
Ouvidora