



Ouvidoria
Administração Regional do Plano Piloto/RA-I

Relatório de Atividades
Abril a junho/2019

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PLANO PILOTO

Governador

Ibaneis Rocha Barros Junior

Controlador-Geral

Aldemario Araújo Castro

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

Administradora da Administração 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/ RA-I** apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de abril a 30 de junho 2019, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **240** manifestações recebidas nesta Ouvidoria no referido período, sendo:

- **170** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal -OUV-DF;
- **17** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC; e,
- **53** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Informações- SEI de Outros Órgão do GDF (Novacap, Detran....), para gestões junto a esta RA-I.

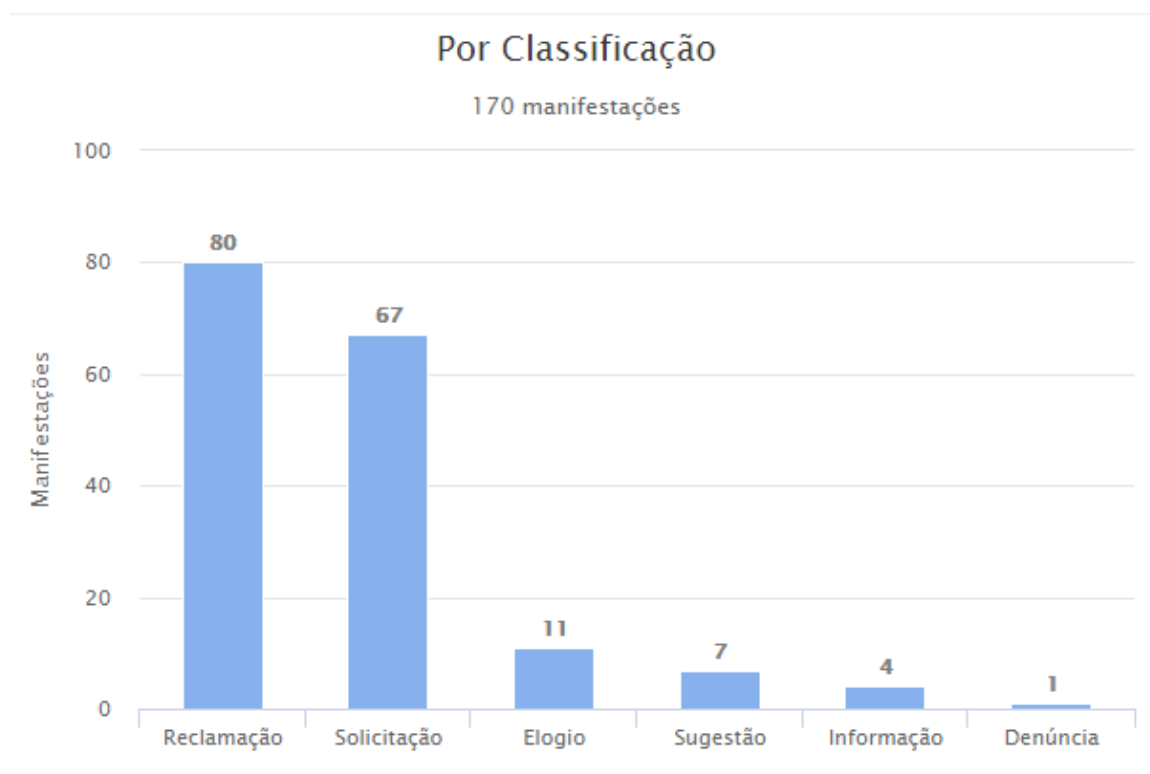
2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL - OUV-DF

2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Nesse período foram registradas no OUV-DF **170** manifestações, representando **70%** do total das demandas recebidas por esta Ouvidoria, essas divididas nas tipologias: solicitação, reclamação, sugestão, informação, elogio e Denúncia , conforme tabela abaixo:

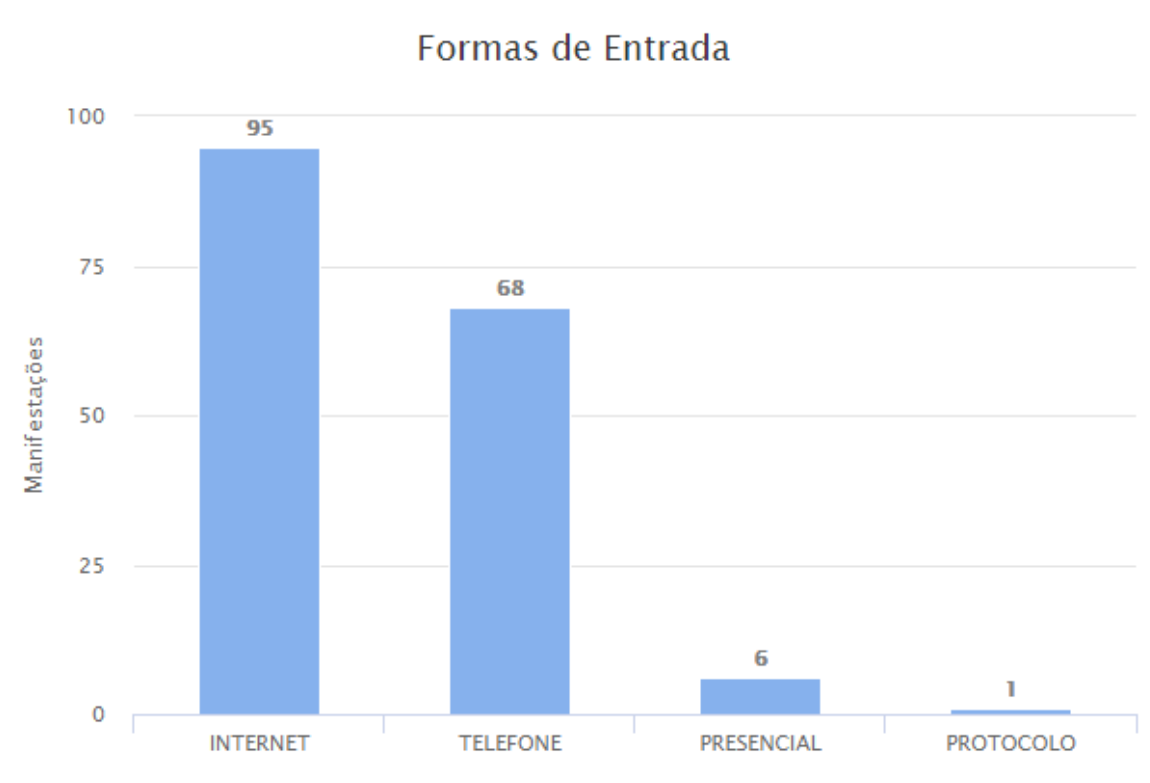
TIPO	Abr/19	Mai/19	Jun/19	TOTAL
RECLAMAÇÃO	30	22	28	80
SOLICITAÇÃO	29	19	19	67
ELOGIO	02	06	03	11
SUGESTÃO	02	04	01	07
INFORMAÇÃO	-	02	02	04
ELOGIO	02	06	03	11
DENÚNCIA	0	0	01	01
TOTAL	63	53	54	170

Observou-se que as demandas tipificadas como **reclamação** totalizaram **80** registros, representando **47%** das manifestações recebidas pelo OUV-DF concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos nesta Ouvidoria seguido da tipologia **solicitação** que totalizou **67** registros, representando **39%** 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 **95** 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 **68** demandas. Sendo que, a forma de atendimento presencial apareceu em terceiro lugar com **06** demandas registradas, conforme gráfico abaixo:



2.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

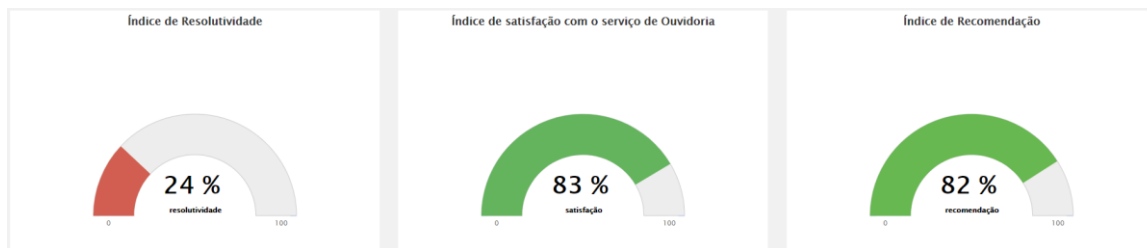
Cabe destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como “resolvida” ou “não resolvida”, e, ainda, preencher a Pesquisa de Satisfação, ressalvando-se que tal avaliação **não** é obrigatória.

Das **170** manifestações recebidas pelo OUV-DF, **37** manifestações foram avaliadas pelo cidadão, o que corresponde aproximadamente a **22%** deste total, sendo classificadas da seguinte forma:

- **09** manifestações como “resolvidas”; e,
- **28** manifestações como “não resolvidas”.

Importante registrar que os índices da Pesquisa de Satisfação neste segundo trimestre, apresentados abaixo, mostram uma melhora significativa em relação aos índices apresentados no primeiro trimestre.

- **24%** de índice de Resolutividade da RA-I;
- **83%** de índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria; e,
- **82%** 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. Servidor público	22
02. Instalação de poste de iluminação	10
03. Fiscalização de Feiras	09
04. Quadras de esporte	08
05. Licença de Funcionamento, Alvará	07
06. Construção de calçadas e/ou meio-fio	07
07. Atendimento ao cidadão em órgão, entidades públicas do DF.	06
08. Manutenção e Segurança dos Parques e Unidades de Conservação	06
09. Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins.	05
10. Parquinho Infantil	05

2.5 PRAZO RESPOSTA

O prazo de resposta médio no OUV-DF nesse período foi de **10 dias e 100%** das demandas foram respondidas no prazo.

É importante ressaltar que a Ouvidoria/RA-I tem acompanhado o cumprimento do prazo de resposta rigorosamente conforme determinado na legislação vigente.

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

No e-SIC foram recebidas **17** manifestações e mais **02** recursos, sendo: **1** recursos (primeira instância) e **1** (segunda instância). O e-SIC **não** possui tipologias de classificação e o acesso pode ser feito via internet ou presencial.

Informações	Abr/19	Mai/19	Jun/19	Total
e-Sic	04	07	06	17

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO- SEI/DF

No SEI/DF foram recebidas **53** manifestações, abertas no OUV-DF de outros Órgãos do GDF (Novacap, Detran...), 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 a esta Administração.

5. CONCLUSÃO

Nesse segundo trimestre de 2019 foram recebidas e tratadas **240** manifestações nesta Ouvidoria, recebidas via sistemas já citados, número bastante significativo, levando-se em consideração os atendimentos presenciais; a participação em eventos externos (palestras, cursos ...); e, o quadro reduzido de servidores nesta Ouvidoria.

Vale destacar que a Ouvidoria 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, 24 de julho de 2019

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Ouvidora