



Ouvidoria
Administração Regional do Plano Piloto/RA-I

Relatório de Atividades
Julho a setembro/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 julho a 30 de setembro 2019, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **190** manifestações recebidas nesta Ouvidoria no referido período, sendo:

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

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

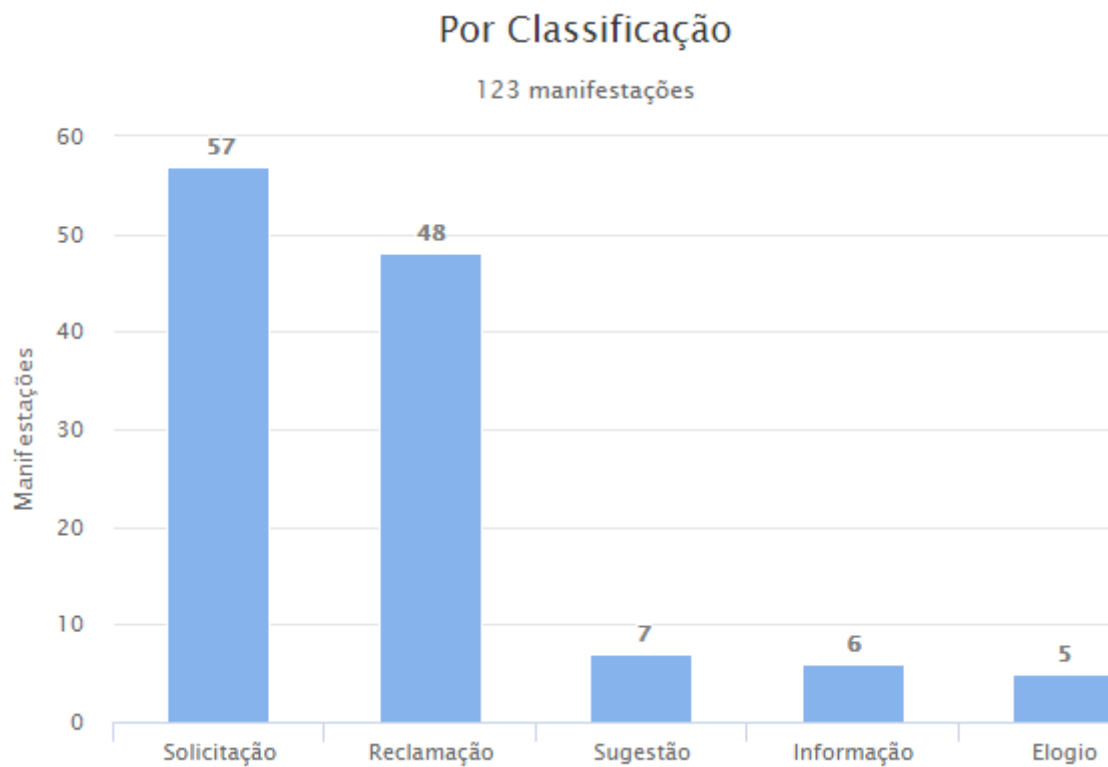
2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Nesse período foram registradas no OUV-DF **123** manifestações, representando **65%** do total das demandas recebidas por esta Ouvidoria, essas divididas nas tipologias: solicitação, reclamação, sugestão, informação e elogio conforme tabela abaixo:

TIPO	Jul/19	Ago/19	Set/19	TOTAL
SOLICITAÇÃO	09	21	27	57
RECLAMAÇÃO	12	12	24	48
SUGESTÃO	01	02	04	07
INFORMAÇÃO	01	01	04	06
ELOGIO	03	02	0	05
TOTAL	26	38	59	123

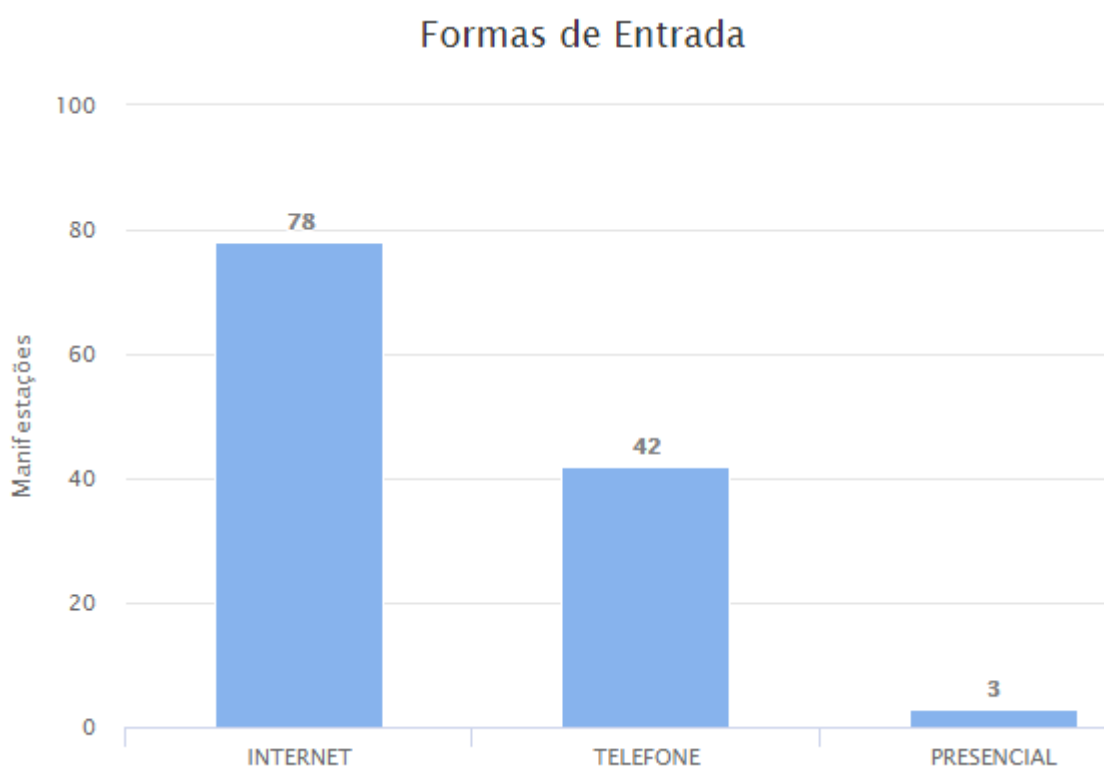
Observou-se que as demandas tipificadas como **solicitação** totalizaram **57** registros, representando **46%** das manifestações recebidas pelo OUV-DF

concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos nesta Ouvidoria seguido da tipologia **reclamação** que totalizou **48** 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 **78** 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 **42** demandas. Sendo que, a forma de atendimento presencial apareceu em terceiro lugar com **03** demandas registradas, conforme gráfico abaixo:



2.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

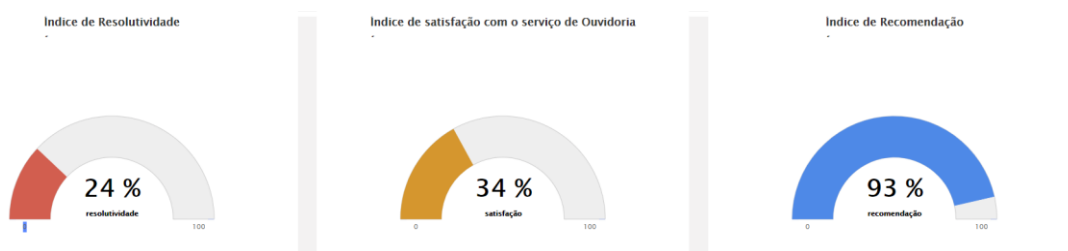
Cabe destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como “resolvida” ou “não resolvida”, e, ainda, preencher a Pesquisa de Satisfação, ressalvando-se que tal avaliação **não** é obrigatória.

Das **123** manifestações recebidas pelo OUV-DF, **42** manifestações foram avaliadas pelo cidadão, o que corresponde aproximadamente a **34%** deste total, sendo classificadas da seguinte forma:

- **10** manifestações como “resolvidas”; e,
- **32** 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;
- **34%** de índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria; e,
- **93%** 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. Quadras de esporte	10
02. Recuperação de calçadas	08
03. Licença de Funcionamento, Alvará	07
04. Servidor público	07
05. Praças e Jardins	06
06. Construção de calçadas e/ou meio-fio	05
07. Agilidade nos Processos	05
08. Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins.	04
09. Projetos de Obras de Infraestrutura Urbana	04
10. Tempo de atendimento ao cidadão em órgão, entidades públicas do DF.	03

2.5 PRAZO RESPOSTA

O prazo de resposta médio no OUV-DF nesse período foi de **13** 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 **22** manifestações e **02** recursos de primeira instância. O e-SIC **não** possui tipologias de classificação e o acesso pode ser feito via internet ou presencial.

Informações	Jul/19	Ago/19	Set/19	Total
e-Sic	13	03	06	22

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO- SEI/DF

No SEI/DF foram recebidas **45** manifestações, abertas no OUV-DF de outros Órgãos do GDF (Novacap, DER ...), 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 terceiro trimestre de 2019 foram recebidas e tratadas **190** manifestações nesta Ouvidoria, recebidas via sistemas já citados, número significativo, apesar desta Ouvidoria só contar com 1(uma) servidora, e, ainda, participar de eventos externos (palestras, cursos...) sempre que convidada/convocada pela Ouvidora-geral.

Vale ressaltar, que esta Ouvidora, também, realizou diversas tramitações de manifestações/protocolos à Central de Qualidade ligada à Ouvidora-geral para correção de fluxo.

Ratifico que esta Ouvidora 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 pelas áreas técnicas desta Administração a melhor resposta ao manifestante, buscando sempre qualidade; clareza; objetividade e utilização da linguagem cidadã.

Brasília, 24 de outubro de 2019

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Ouvidora