



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

**Relatório de Atividades**  
**Outubro a dezembro/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 outubro a 31 de dezembro 2019, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **196** manifestações recebidas nesta Ouvidoria no referido período, sendo:

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

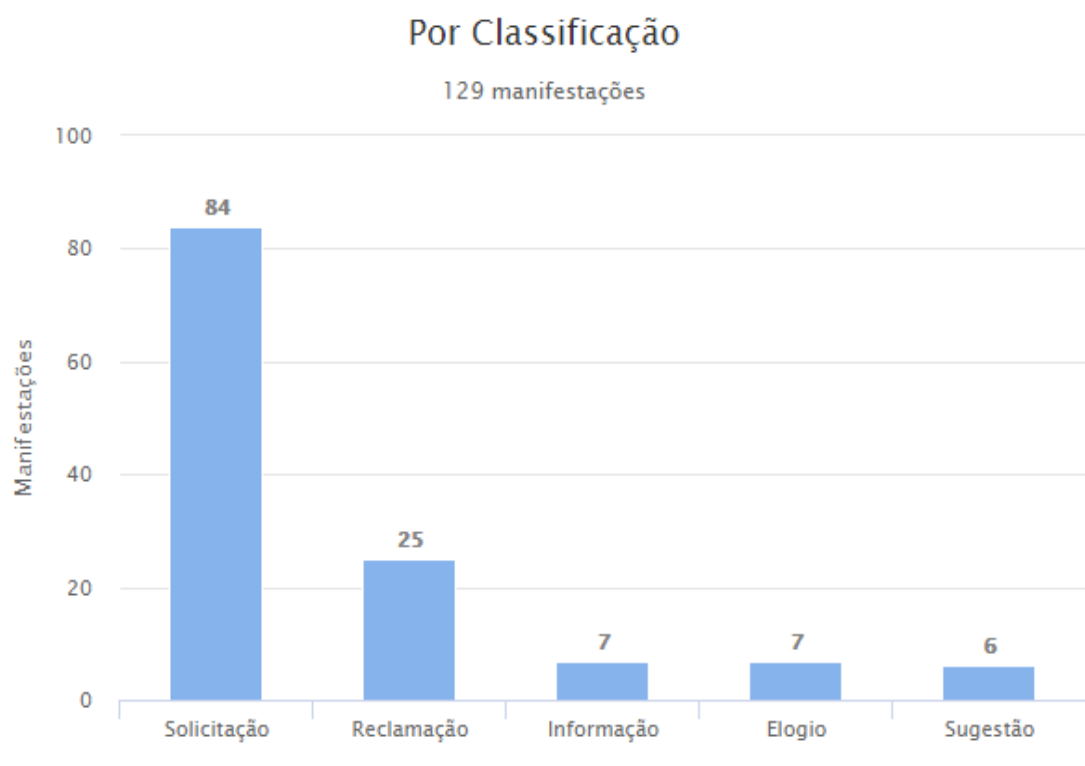
## 2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL - OUV-DF

### 2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Nesse período foram registradas no OUV-DF **129** manifestações, representando **66%** do total das demandas recebidas por esta Ouvidoria, essas divididas nas tipologias: solicitação, reclamação, sugestão, informação e elogio conforme tabela abaixo:

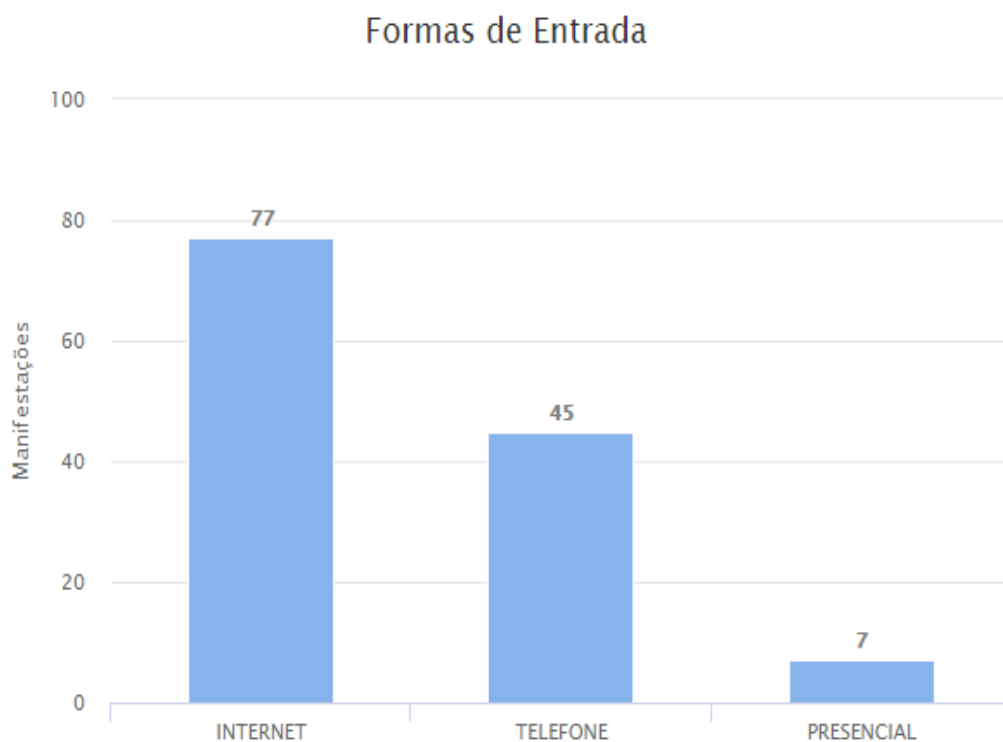
TIPO	Out/19	Nov/19	Dez/19	TOTAL
SOLICITAÇÃO	50	22	12	84
RECLAMAÇÃO	14	04	07	25
SUGESTÃO	06	-	-	06
INFORMAÇÃO	01	03	03	07
ELOGIO	01	03	03	07
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>129</b>

Observou-se que as demandas tipificadas como **solicitação** totalizaram **84** registros, representando **65%** das manifestações recebidas pelo OUV-DF concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos nesta Ouvidoria seguido da tipologia **reclamação** que totalizou **25** registros, representando **19%** 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 **77** 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 **45** demandas. Sendo que, a forma de atendimento presencial apareceu em terceiro lugar com **07** 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, resolvida após resposta complementar, não resolvida e não resolvida após resposta complementar, e, ainda, preencher a Pesquisa de Satisfação, ressalvando-se que tal avaliação **não** é obrigatória.

Das **129** manifestações recebidas pelo OUV-DF, **47 manifestações** foram avaliadas pelo cidadão, o que corresponde aproximadamente a **36%** deste total, sendo classificadas da seguinte forma:

- **11** manifestações como “resolvidas”;
- **31** manifestações como “não resolvidas”; e,
- **05** “não resolvidas após resposta complementar”.

Índices da Pesquisa de Satisfação neste quarto trimestre:

- **23%** de índice de Resolutividade da RA-I;
- **53%** de índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria; e,
- **55%** 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. Recuperação de calçadas	22
02. Construção de calçadas e/ou meio-fio	16
03. Quadras de esporte	11
04. Tapa buraco, manutenção das vias pública	08
05. Licença de Funcionamento, Alvará	06
06. Atendimento ao cidadão em órgão público	05
07. Ponto de Encontro Comunitário	05
08. Servidor público	05
09. Manutenção e Segurança de Parques e Unidades de Conservação	04
10. Recuperação de Equipamentos Públicos	04

## 2.5 PRAZO RESPOSTA

O prazo de resposta médio no OUV-DF nesse período foi de **11 dias** com praticamente todas as demandas respondidas dentro do prazo estabelecido em lei.

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 **15** manifestações. O e-SIC **não** possui tipologias de classificação e o acesso pode ser feito via internet ou presencial.

<b>Informações</b>	<b>Jul/19</b>	<b>Ago/19</b>	<b>Set/19</b>	<b>Total</b>
<b>e-Sic</b>	08	02	05	15

### **4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO- SE/DF**

No SE/DF foram recebidas **52** manifestações, abertas no OUV-DF de outros Órgãos do GDF (Novacap, DETRAN ...), e encaminhadas à essa Administração Regional via caixa do SE/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 quarto trimestre de 2019 foram recebidas e tratadas **196** 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/CQ 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, 28 de janeiro de 2020

**Andréa Fonseca Moreira Pupe**  
Ouvidora