



Ouvidoria

Administração Regional do Plano Piloto/RA-PP

Relatório de Atividades

Janeiro a dezembro/2022

Governador

Ibaneis Rocha Barros Junior

Controlador-Geral

Daniel Alves Lima

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 (RA-PP) apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **915** manifestações registradas/tratadas nesta Ouvidoria, sendo:

- **757** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF);
- **89** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC); e,
- **69** manifestações recebidas no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) de outros órgãos do GDF para gestões conjuntas

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

2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2022, foram registradas e tratadas no OUV-DF **757** manifestações representando 83% do total das demandas recebidas nesta Ouvidoria, divididas nas tipologias: reclamação, solicitação, sugestão, informação e elogio

Observou-se que as demandas tipificadas como **solicitação** totalizando **453** registros, representando aproximadamente **60%** do total de manifestações recebidas/tratadas pelo OUV-DF, concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos nesta Ouvidoria.

2.2 FORMAS DE ENTRADA

Verificou-se no período analisado que o principal canal de entrada das manifestações ocorreu **via internet** com 594 (78,5%) registros realizados diretamente pelo cidadão. Em seguida destacou-se a central de atendimento do GDF por meio do **telefone 162** com 159 (21%) e o **atendimento presencial** com 04 (0,5%) registros, conforme dados extraídos do painel de Ouvidoria em 02/02/2023.

2.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Das **757** manifestações recebidas/tratadas pelo OUV-DF, **446** não foram avaliadas pelo cidadão o que representou 59% dessas manifestações e **311** foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente **41%**.

Destacamos que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como: resolvida; resolvida após resposta complementar; não resolvida e não resolvida após resposta complementar.

Neste período os percentuais de qualificação foram os seguintes: **13,5%** para as manifestações consideradas resolvidas; **1,8%** para as resolvidas após resposta complementar; **24,2%** para as não resolvidas e **1,6%** para as não resolvidas após resposta complementar.

Sempre importante ressaltar que o preenchimento da pesquisa de satisfação do serviço de Ouvidoria, funciona por adesão, ou seja, é optativo.

A seguir apresentamos quadro com os indicadores de performance gerados no período, que de acordo com as avaliações realizadas pelos manifestantes que pleitearam os serviços.

Indicadores	2022
Resolutividade	37%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	62%
Recomendação	69%
Satisfação com a Resposta	41%

A seguir apresentamos quadro comparativo dos indicadores de performance gerados no período nos anos de 2021 e 2022, que de acordo com as avaliações realizadas pelos manifestantes que pleitearam os serviços.

Índices	2021	2022
Resolutividade	44%	37%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	68%	62%
Recomendação	78%	69%
Satisfação com a Resposta	47%	41%

2.4 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Nossos 5 (cinco) assuntos mais demandados somaram um total de **322** manifestações representando 42,5% das 757 demandas recebidas /tratadas no OUV-DF, conforme quadro abaixo:

Assuntos 2022	Número de demandas
01) Tapa Buraco	158
02) Parquinho Infantil	47
03) Coleta de Entulho	42
04) Manutenção de calçadas	42
05) Quadras de Esporte	33
Total	322

A seguir apresentamos quadro comparativo dos 5 (cinco) assuntos mais demandados nos anos de 2021 e 2022.

Assuntos 2021	Nº	Assuntos 2022	Nº
01) Parquinho Infantil	104	01) Tapa Buraco	158
02) Manutenção de Calçadas	103	02) Parquinho Infantil	47
03) Quadras de Esporte	59	03) Coleta de Entulho	42
04) Construção de Calçadas	42	04) Manutenção de calçadas	42
05) Tapa Buraco	33	05) Quadra de Esportes	33

Os 3(três) principais assuntos de janeiro a dezembro/2022, com a resolutividade e tipologias.

Assuntos	Total	Resolutividade	Tipologia
01) Tapa Buraco	158 (36,2%)	50%	83,5%- Sol. (132) 16,6%-Rec. (26)
02) Parquinho Infantil	47 (10,8%)	32%	70,2% Sol. (33) 21,3% Rec (10) 8,00%-Inf (04)
03) Coleta de Entulho	42 (9,6%)	42%	78,6%-Solicitação (33) 19%-Rec. (08)

2.5 PROJETO DA OUVIDORIA

Os assuntos “tapa buraco” e “coleta de entulho” não foram colocados nos projetos do Plano de Ação de 2022, já que os projetos tinham como base os três principais assuntos de 2021 (Parquinho Infantil, Manutenção de Calçadas e Quadras de Esportes).

No que tange o assunto “Parquinho Infantil” podemos dizer que:

Na ação foram realizadas as conversas com a DIROB e o Gabinete informando os dados dos registros de Ouvidoria sobre o tema.

O objetivo das conversas foi a realização de um plano de alinhamento da COLIC com o programa RENOVA-DF, programa que fez intervenções semanais nos equipamentos públicos (parquinhos, quadras poliesportivas e outros) na Asa Sul e Norte acompanhado pela DIROB no processo SEI n. 00141-00000267/2022-05, e, ainda, que fosse possível atender algumas demandas pela RA como por exemplo troca de areia, o que necessitaria de compra do material.

Em relação ao prazo de atendimento dos serviços de manutenção das quadras de esportes e parquinhos infantis o RENOVA DF iniciou seus trabalhos em 03/01/2022, sem previsão de término, e os trabalhos estão sendo monitorados pela DIROB no processo SEI n. 00141-00000267/2022-05.

O objetivo deste projeto era de aumentar o índice de resolutividade do assunto em **10%** em 2022, porém não foi possível.

O projeto não possui custo para esta Ouvidoria

2.6 PRAZO RESPOSTA

O tempo médio de resposta no OUV-DF em 2022 foi de **8 dias**, com **99%** das respostas retornadas ao cidadão dentro do prazo e nenhuma demanda vencida.

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

Foram recebidos **89** pedidos de informação em 2022, após 07/12/2022 com a implantação do PARTICIPA-DF o volume de pedidos aumentou por causa dos ajustes de recebimento de pedidos.

Os 89 pedidos representaram aproximadamente 10% do total das manifestações recebidas nesta Ouvidoria.

Importante sempre 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)

Foram recebidas na caixa SEI da Ouvidoria neste período **69** manifestações encaminhadas por órgãos, como: NOVACAP, SLU, DETRAN e outros, para manifestação e gestões do Gabinete/Áreas Técnicas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2022 houve um aumento nos pedidos de informação a partir da implantação da plataforma PARTICIPA-DF, porém o OUV/DF continuou sendo o canal mais procurado pelo cidadão.

As demandas no OUV-DF registraram um aumento de **6%** de 2021 para 2022, de 714 para 757 manifestações, e os pedidos de informação registraram um aumento de aproximadamente **12%** de 2021 para 2022, de 78 para 89 pedidos de informação.

Os indicadores de performance do OUV/DF em 2022 reduziram se comparados com os de 2021, pelas dificuldades encontradas pela Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC), em relação ao número reduzido de servidores, equipamentos e material, conforme relatado a esta Ouvidoria pela senhora Diretora de Obras e pelo senhor Coordenador de Licenciamento, Obras e Manutenção.

Para 2023 a expectativa é que os indicadores de performance aumentem em 5%, conforme Plano de Ação da Ouvidoria para 2023.

Ressalto que no ano de 2022 todas as respostas encaminhadas aos manifestantes tiveram como base a informação prestada pelo Gabinete e/ou pela Área Técnica, responsável por tratar o assunto, e, que todos os relatórios trimestrais da Ouvidoria em 2022 foram devidamente encaminhados à senhora Administradora para conhecimento, análise e sugestões, antes da publicação na página desta Administração Regional.

Ratifico a necessidade do aumento da força de trabalho nesta Ouvidoria em cumprimento ao artigo 4º da IN nº 01 de 05/05/2017- CGDF/OGDF, devido ao volume e trabalho e suas atribuições regimentais.

Por fim, destaco que apesar de todos os desafios enfrentados em 2022, como: um quadro de pessoal reduzido e recursos financeiros insuficientes frente as demandas, a gestão desta Regional trabalhou com o objetivo de prestar um atendimento satisfatório ao cidadão, dentro das suas possibilidades de ação.

Brasília, 14 de fevereiro de 2023

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Chefe da Ouvidoria