



**Relatório Atividades  
Ouvidoria/RA-PP  
Janeiro a Março/2023**



**ADMINISTRAÇÃO  
REGIONAL  
PLANO PILOTO**

**Governador**

**Ibaneis Rocha Barros Junior**

**Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal**

**Daniel Alves Lima**

**Ouvidora-Geral**

**Cecília Souza Fonseca**

**Administrador Regional do Plano Piloto**

**Valdemar Medeiros**

**Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Plano Piloto**

**Andréa Fonseca Moreira Pupe**

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	03
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES.....	04
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	05
PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	06
INDICADORES.....	07
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS .....	08
PROJETOS.....	09
SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....	10
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

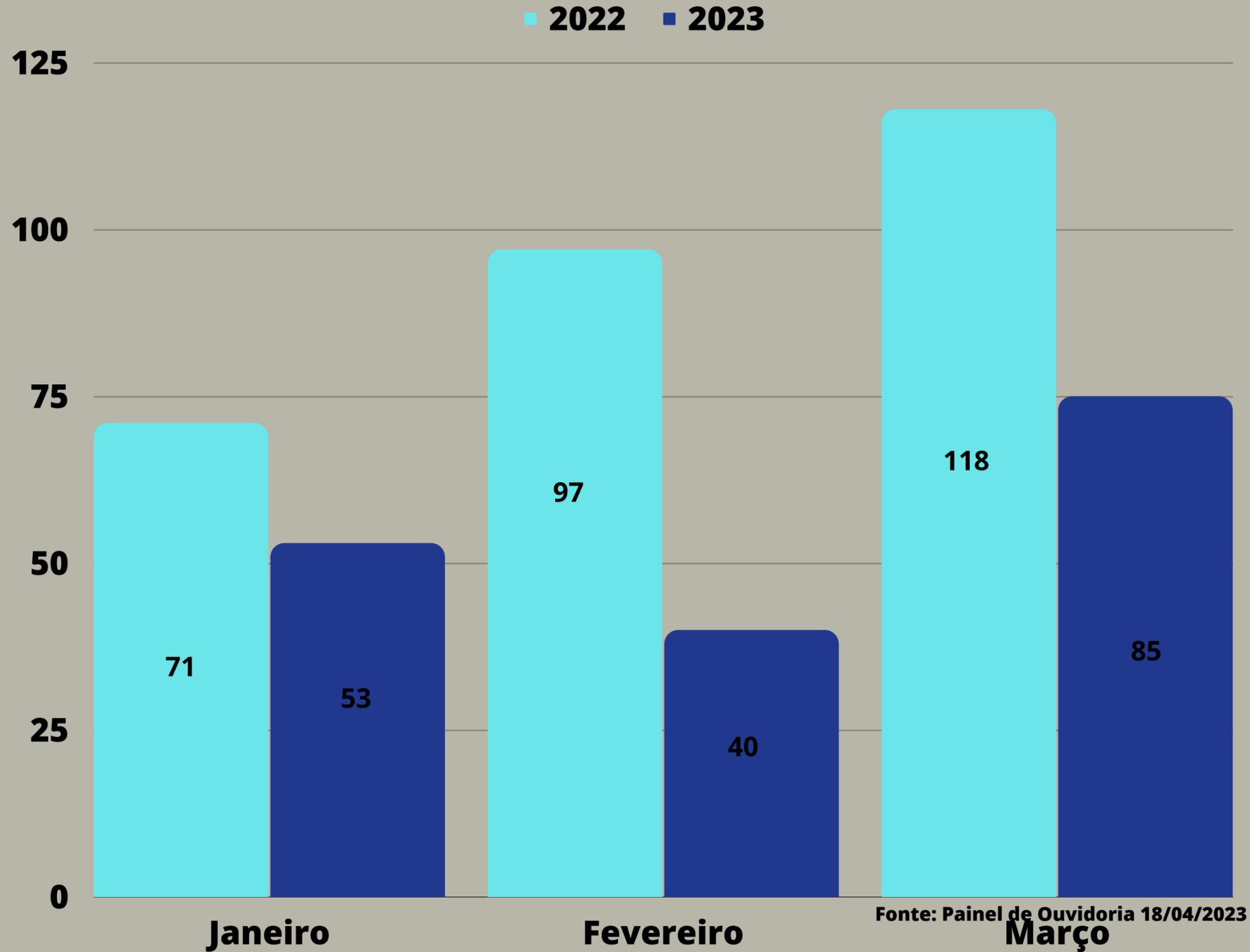
## APRESENTAÇÃO

Na Ouvidoria RA-PP no período de 1º de janeiro a 31 de março de 2023, foram registradas 258 manifestações, sendo:

- 178 demandas de Ouvidoria;
- 60 protocolos de pedidos de informação; e,
- 20 manifestações de outros órgãos do GDF (SEI)



# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

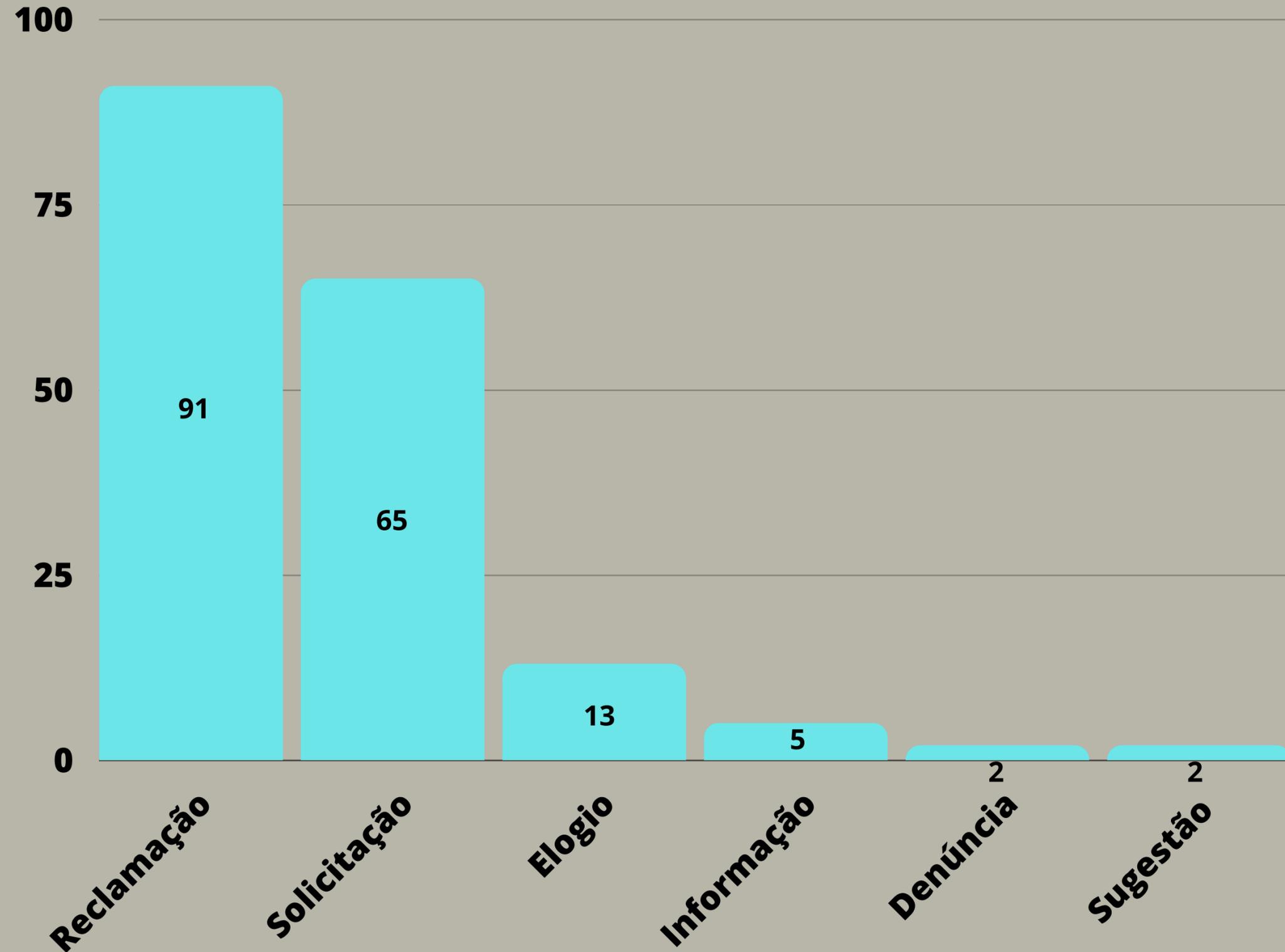


Fonte: Painel de Ouvidoria 18/04/2023



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

2023



**PARTICIPA-DF**  
**OUV-DF**

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

<b>Demandas</b>	<b>Quantidade</b>
Resolvidas	21
Resolvidas após Resposta Complementar	04
Não Resolvidas	40
<b>Total</b>	<b>65</b>

Fonte: Painel de Ouvidoria 18/04/2023

**PARTICIPA-DF**  
**OUV-DF**

Neste período foram 65 demandas avaliadas pelo cidadão no OUV/DF correspondendo a 36% do total das demandas recebidas no referido sistema. Ressaltando que o preenchimento da pesquisa de satisfação, é optativo ao cidadão.

## INDICADORES

Segue, abaixo, quadro com os indicadores de performance do OUV-DF.

INDICADORES	2022 Janeiro a Março	2023 Janeiro a Março
Resolutividade	36%	38%
Satisfação com o Atendimento	61%	62%
Qualidade da Resposta	37%	53%
Recomendação	69%	60%

Fonte: Painel de Ouvidoria 18/04/2023

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Assuntos	Total	Resolutividade	Tipologia
Parquinho	27	38%	Reclamação:11 Solicitação: 16
Manutenção de calçadas	24	23%	Reclamação:15 Solicitação: 09
Quadra de Esportes	15	-	Reclamação:08 Solicitação: 06 Informação: 01
Servidor Público	14	-	Elogio : 11 Denúncia: 02 Informação: 01
Construção de calçadas	11	40%	Reclamação: 08 Solicitação: 02 Sugestão: 01

**PARTICIPA-DF**  
**OUV-DF**

## PROJETOS

**Assunto:** Parquinho Infantil e Quadras de Esporte

**Ação:** Alinhamento Institucional para realização de demandas de Parquinho e Quadras de Esporte dentro das possibilidades de atendimento da RA-PP.

**Objetivo:** Foram realizadas conversas com o Coordenador de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC) e com a/o Diretora/or de Obras (DIROB), informando os dados dos registros de Ouvidoria sobre os temas. As conversas com a COLIC e a DIROB era que fosse verificada a possibilidade de atendimento das demandas pela RA-PP ou por outros órgãos, e, também, o acompanhamento dos trabalhos realizados pelo Programa RENOVA-DF. Os protocolos recebidos de Parquinhos e Quadras de Esporte, também, foram encaminhados ao Gabinete desta Regional para conhecimento e acompanhamento das respostas fornecidas pelas áreas técnicas envolvidas.

**Custo:** sem custo

**Assunto:** Manutenção de Calçadas

**Ação:** Alinhamento Institucional para as demandas de Manutenção de Calçadas

**Objetivo:** foram realizadas conversas junto ao Coordenador de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC) e com a/o Diretora/or de Obras (DIROB) e, também, com Gabinete desta Regional informando os registros de Ouvidoria recebidos sobre o tema, com o objetivo de fornecer uma melhor resposta ao cidadão, tendo em vista a execução do serviço de recuperação/manutenção de calçadas ser de competência da NOVACAP, e, ainda, muitas vezes depender de disponibilidade orçamentária desta Regional, que infelizmente neste primeiro trimestre não dispôs de recursos financeiros próprios para esta finalidade.

**Custo:** sem custo



# SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

**PARTICIPA-DF  
e-SIC**

Mês/Pedidos	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Nº Pedidos	10	20	30	60

Fonte: e-SIC 18/04/2023

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste período destacamos que esta Ouvidoria encaminhou as respostas aos manifestantes com base nas informações prestadas pelas Áreas Técnicas, responsáveis pelos assuntos, e se empenhou em responder todos os protocolos recebidos da melhor forma possível, com clareza, objetividade, concisão, qualidade, dentro do prazo estipulado em lei e, também, reiterando prazos/solicitando respostas complementares às áreas técnicas e fornecendo respostas complementares, sempre que necessário, com base na informação disponibilizada.

Ressaltamos a necessidade do aumento da força de trabalho na Ouvidoria, conforme o artigo 4º da Instrução Normativa n. 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF, onde cita que *"As ouvidorias seccionais serão compostas por um ouvidor titular e no mínimo um servidor auxiliar, os quais receberão treinamento específico a ser ministrado pelo órgão central, mediante data e hora marcadas"*.

E, ainda, sugerimos análise quanto ao aumento da força de trabalho da COLIC/RA-PP, sendo esta Coordenação a responsável por tratar o maior número de demandas recebidas nesta Ouvidoria e, também, a necessidade do cumprimento do artigo 1º do Decreto n. 39.723 de 19/03/2019, onde cita que *"As demandas realizadas pelo cidadão por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF serão tratadas com prioridade pelos servidores e autoridades da Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal."*

**Andréa F. M. Pupe**  
**Chefe Ouvidoria RA-PP**  
**Brasília, 28/04/2023**