

# Relatório de Atividades da Ouvidoria - 1º Trimestre 2025

Administração Regional do Plano Piloto

 ParticipaDF   
participa.df.gov.br

Administração Regional  
do Plano Piloto



Foram recebidas e tratadas no PARTICIPA-DF o total de **400** demandas de janeiro a março de 2025.

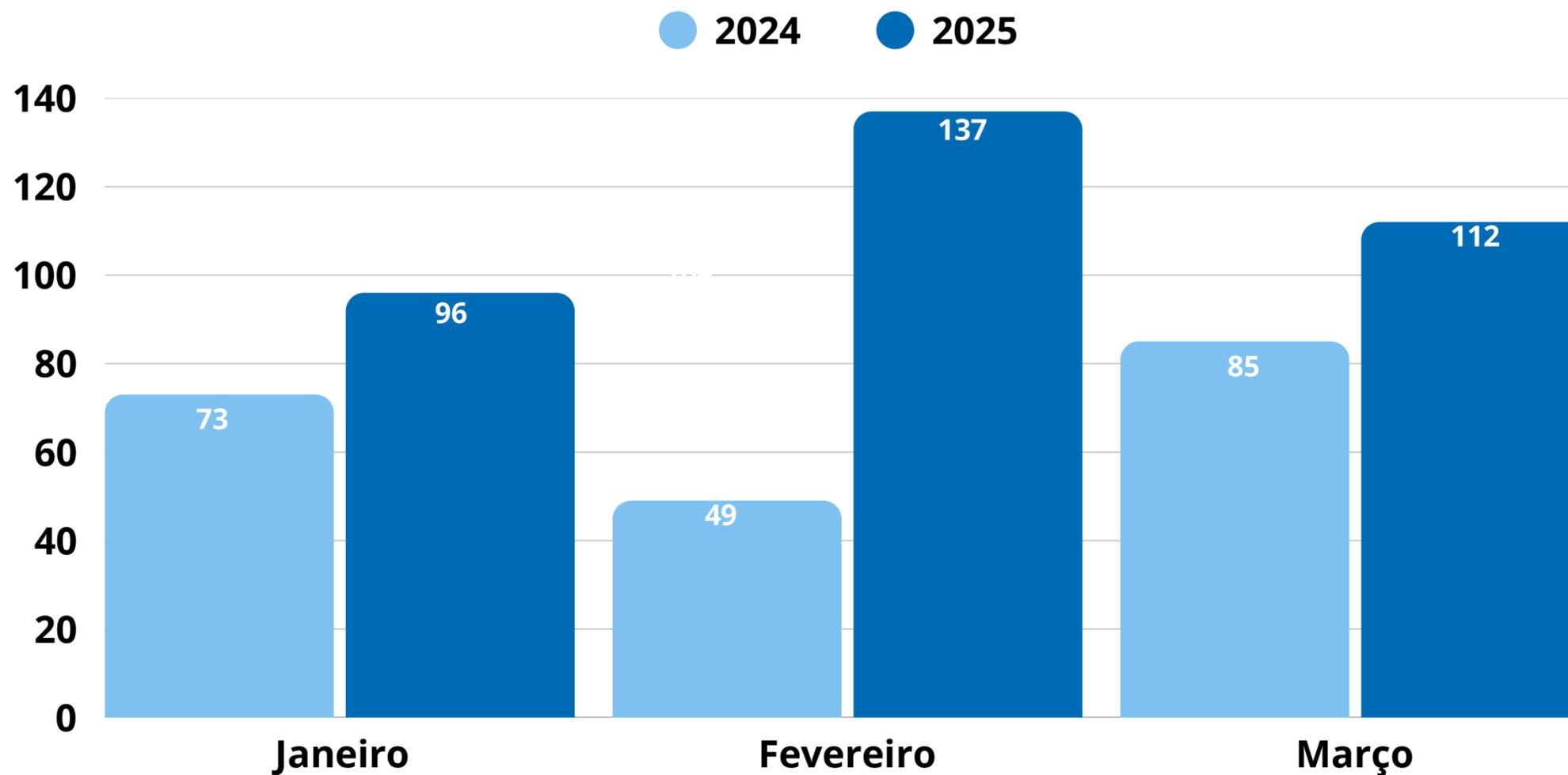


**345**  
**manifestações**



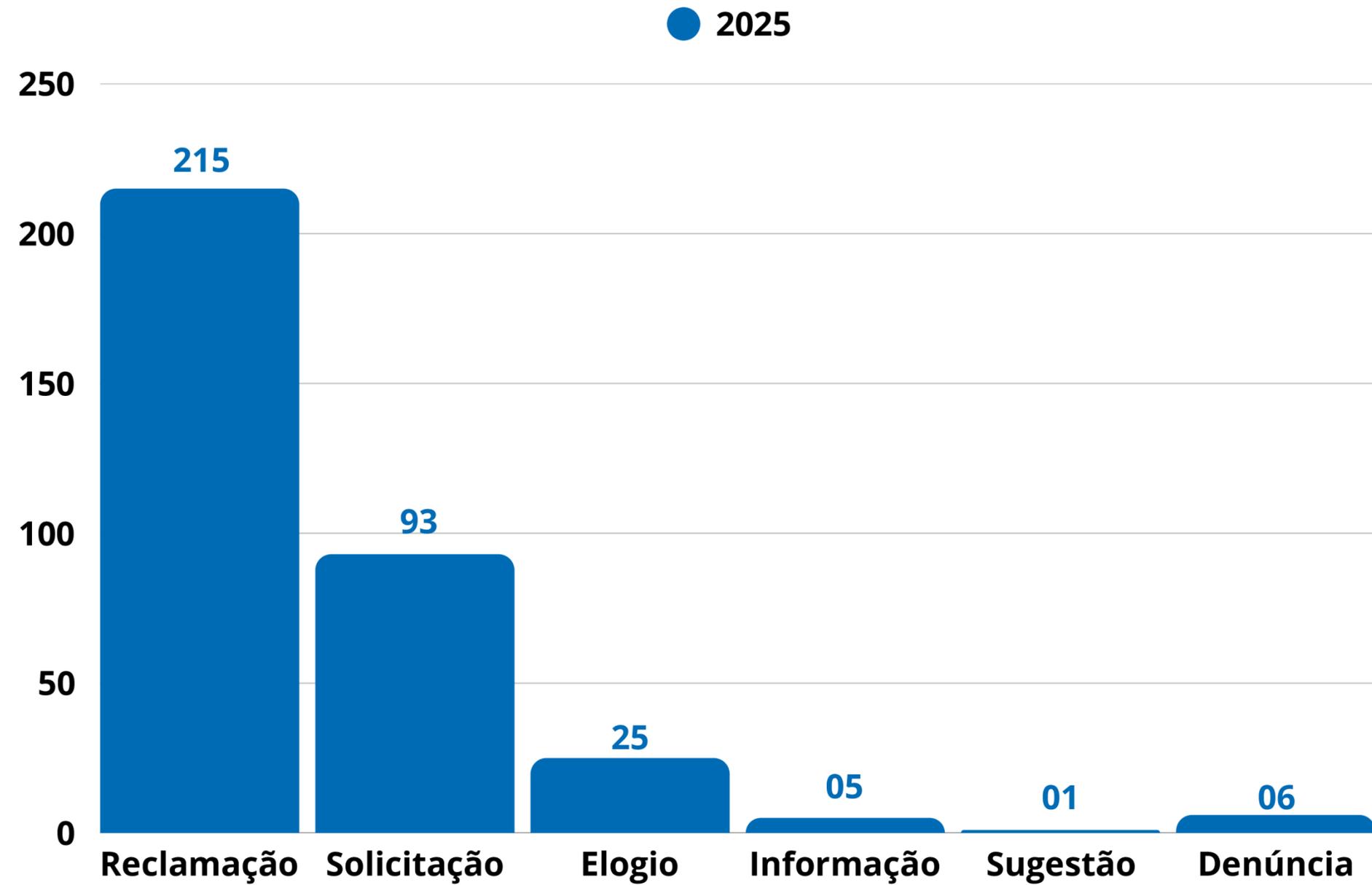
**55**  
**pedidos de informação**

No período de janeiro a março de 2025 foram recebidas 345 manifestações no OUV/DF, o que representa um aumento de aproximadamente 67% em relação as 207 manifestações recebidas no mesmo período de 2024, o que demonstra uma participação maior da sociedade civil.



Fonte: Painel de Ouvidoria 16/04/2025

## OUV/DF CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Painel de Ouvidoria 16/04/2025

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Neste período foram avaliadas 88 manifestações, correspondendo aproximadamente 26% do total das demandas recebidas no OUV/DF. Ressaltando que o preenchimento da pesquisa de satisfação é opcional ao cidadão.

DEMANDAS	QUANTIDADE
Resolvidas	24
Não Resolvidas	64
Total	88

Fonte: Painel de Ouvidoria 16/04/2025

## INDICADORES DE PERFORMANCE

INDICADORES	2024 (Jan-Mar)	2025 (Jan-Mar)
Resolutividade	49%	27%
Satisfação com o atendimento	84%	55%
Qualidade da resposta	70%	61%
Recomendação	85%	65%

Fonte: Painel de Ouvidoria 16/04/2025

**OUV/DF**  
**ASSUNTOS MAIS**  
**DEMANDADOS**

<b>ASSUNTOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>RESOLUTIVIDADE</b>	<b>TIPOLOGIA</b>
<b>Manutenção de Calçadas</b>	<b>71</b>	<b>8%</b>	<b>Reclamação: 77,5%</b> <b>Solicitação: 22,5%</b>
<b>Parquinho</b>	<b>33</b>	<b>12%</b>	<b>Solicitação: 60,6%</b> <b>Reclamação: 39,4%</b>
<b>Construção de calçadas</b>	<b>18</b>	<b>33%</b>	<b>Reclamação: 77,8%</b> <b>Solicitação: 16,7%</b> <b>Sugestão: 5,6%</b>

Fonte: Painel de Ouvidoria 16/04/2025

**Assuntos:** Manutenção de calçadas, parquinho infantil e construção de calçadas.

**Ação:** Alinhamento institucional com a área técnica responsável por tratar dos assuntos mais demandados.

**Objetivo:** Foram realizadas conversas com o Senhor Coordenador de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC/RA-PP) e com o Diretor de Obras (DIROB/COLIC/RA-PP), informando os dados dos registros de Ouvidoria sobre os temas. As conversas com a COLIC e a DIROB aconteceram para que fosse verificada a possibilidade de atendimento das demandas pela RA-PP ou por outros órgãos, se necessário, com os devidos encaminhamentos destas áreas, dentro do prazo de resposta do OUV/DF.

Os protocolos recebidos/tratados, também, foram encaminhados ao Gabinete desta Regional para conhecimento e acompanhamento das respostas fornecidas pelas áreas técnicas envolvidas.

Ressaltamos que a Companhia da Nova Capital do Brasil (NOVACAP) é a nossa maior parceira na execução de serviços, tendo em vista as atribuições regimentais da Companhia.

Vale lembrar que esta Ouvidoria desde 02/10/2024, com conhecimento/anuência do Gabinete RA-PP, tem orientado ao Cidadão(ã) a solicitar demandas de serviços contemplados no Programa Administração Regional Digital 24 Horas-ADM24h no “Portal Cidadão” com o objetivo de facilitar e organizar melhor o cronograma de trabalhos da COLIC/RA-PP, uma vez que o programa conta com equipe própria de trabalho.

**Custo:** Sem custo para Ouvidoria. Destacamos que a COLIC depende de recursos orçamentários próprios da RA-PP ou advindos de emendas parlamentares para execução dos três principais assuntos mais demandados em 2025.

No 1º Trimestre de 2025, foram recebidos **55** pedidos de informação, com 02 (dois) recursos de primeira instância e 01 (um) recurso de segunda instância. O mês de fevereiro foi o com o maior número de entradas de pedidos de informação, sendo que, em 09 (nove) deles, o cidadão foi informado e orientado acerca do órgão do GDF responsável a responder sobre o assunto.

MÊS	JAN	FEV	MAR
Total	17	22	16

Fonte: Painel de Ouvidoria 16/04/2025

De Janeiro a Março de 2025, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram respondidas com base nas informações fornecidas pelas Áreas Técnicas responsáveis por cada assunto, com prioridade no atendimento dos protocolos dentro do prazo legal, assegurando clareza, objetividade, concisão e qualidade nas respostas. Quando necessário, respostas complementares foram enviadas, considerando informações adicionais disponibilizadas posteriormente, conforme a complexidade do assunto tratado em cada caso.

A Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC/RA-PP) foi a unidade que tratou o maior número de demandas recebidas pelo OUV-DF no período. Os três assuntos mais demandados foram: manutenção de calçadas, parquinhos infantis e construção de calçadas. Vale destacar que parquinho infantil, já havia estado como um dos principais assuntos demandados no mesmo período de 2024.

O Programa Administração Regional Digital 24 Horas – ADM24h, da Secretaria de Estado de Governo do DF, regulamentado pelo Decreto nº 43.191/2022, editado em 05/04/2022, está em pleno funcionamento, com equipe própria designada pela RA-PP, permitindo que os cidadãos solicitem diversos serviços de zeladoria, como manutenção e construção de calçadas e parquinhos, de forma direta e digital. A Ouvidoria tem orientado os cidadãos a utilizarem o programa, enquanto trata exclusivamente de manifestações relacionadas a reclamações, elogios, sugestões, denúncias e informações.

Quanto aos pedidos de informação recebidos no SIC-DF em 2025 de Janeiro a Março, em relação aos pedidos de acesso ou cópia de processos administrativos nas Unidades desta Regional, destacamos os pressupostos da Lei de Acesso à Informação (LAI), da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e da I.N. nº 01/2018-CGDF que cita em seu art. 3º “Cabe ao gestor da informação, em cada unidade técnica, zelar pelo tratamento, disponibilidade, autenticidade, integridade e primariedade das informações produzidas ou gerenciadas em razão das suas atribuições”, ressaltando que cabe recurso no pedido de informação, em primeira e segunda instâncias.

Reiteramos sempre ao Gabinete e a todas as Áreas Técnicas desta Regional o cumprimento do art. 1º, do Decreto nº 39.723/2019, editado em 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", e, ainda, a necessidade do cumprimento dos prazos de respostas das demandas de Ouvidoria (OUV-DF e SIC-DF), conforme determinado pelo Decreto nº 36.462/2015, que regulamenta a Lei nº 4.896/2015 (SIGO-DF), e pela Lei nº 4.990/2012 (LAI).

Reforçamos a importância da atualização da Carta de Serviços desta Regional pela Assessoria de Comunicação (ASCOM/RA-PP), revisada pela Assessoria de Planejamento (ASPLAN/RA-PP) e coordenada pela Ouvidoria. A Carta de Serviços é um instrumento de controle social da gestão pública e transparência, auxilia a participação cidadão nas ações e programas do Governo, bem como facilita o acesso à informação, em acordo com o Decreto nº 36.419/2015.

A Ouvidoria também integra a Câmara Regional de Conciliação para Convivência Urbana do Plano Piloto (CRCon), juntamente com a Diretoria de Aprovação e Licenciamento (DIALIC) e a Diretoria de Articulação (DIART), com o objetivo de atender demandas encaminhadas pela Câmara Central de Conciliação para Convivência Urbana (CCCon), da Secretaria de Estado de Governo (SEGOV), conforme a Lei nº 37.986/2017 e a Portaria nº 22/2023. Ressalta-se que, na ausência de um dos titulares da CRCon, o Administrador Regional designará um servidor público efetivo do GDF para conduzir as negociações, conforme o art. 8º da referida Portaria.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, reiteramos nossas sugestões, abaixo, ao Gabinete desta Regional:

1. Organização da força de trabalho da COLIC/RA-PP para acompanhar as demandas de Ouvidoria executadas por outros órgãos;
2. Captação de recursos e suplementação orçamentária para atender solicitações de manutenção/construção de calçadas e parquinhos infantis;
3. Alinhamento institucional com órgãos parceiros para a execução eficiente das solicitações de manutenção/construção de calçadas e parquinhos infantis;
4. Solicitação de relatórios trimestrais aos órgãos parceiros para acompanhamento da execução de todas as obras públicas em andamento na Poligonal do Plano Piloto para divulgação na página da Administração;
5. Realização de treinamentos presenciais para todos os servidores da Administração Regional sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
6. Atualização contínua da Carta de Serviços e do ícone Acesso à Informação na página da Administração Regional, sob responsabilidade da Assessoria de Comunicação (ASCOM);
7. Indicação, sempre que necessário, de um servidor efetivo para compor a Câmara Regional de Conciliação para Convivência Urbana do Plano Piloto CRCon, em caso de vacância de um dos cargos.

Essas ações buscam fortalecer a gestão, garantir a eficiência no atendimento às demandas e assegurar a transparência e a qualidade dos serviços prestados pela Administração Regional do Plano Piloto.

**Andréa F. M. Pupe**

*Ouvidora da Administração Regional do Plano Piloto*

**Administração Regional  
do Plano Piloto**

