

An aerial, black and white photograph of a city, likely Rio de Janeiro, showing a dense urban landscape with numerous buildings and a large body of water in the background. The image is overlaid with a white rounded rectangle containing yellow text.

**Relatório Atividades  
Ouvidoria/RA-PP  
Julho a Setembro  
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

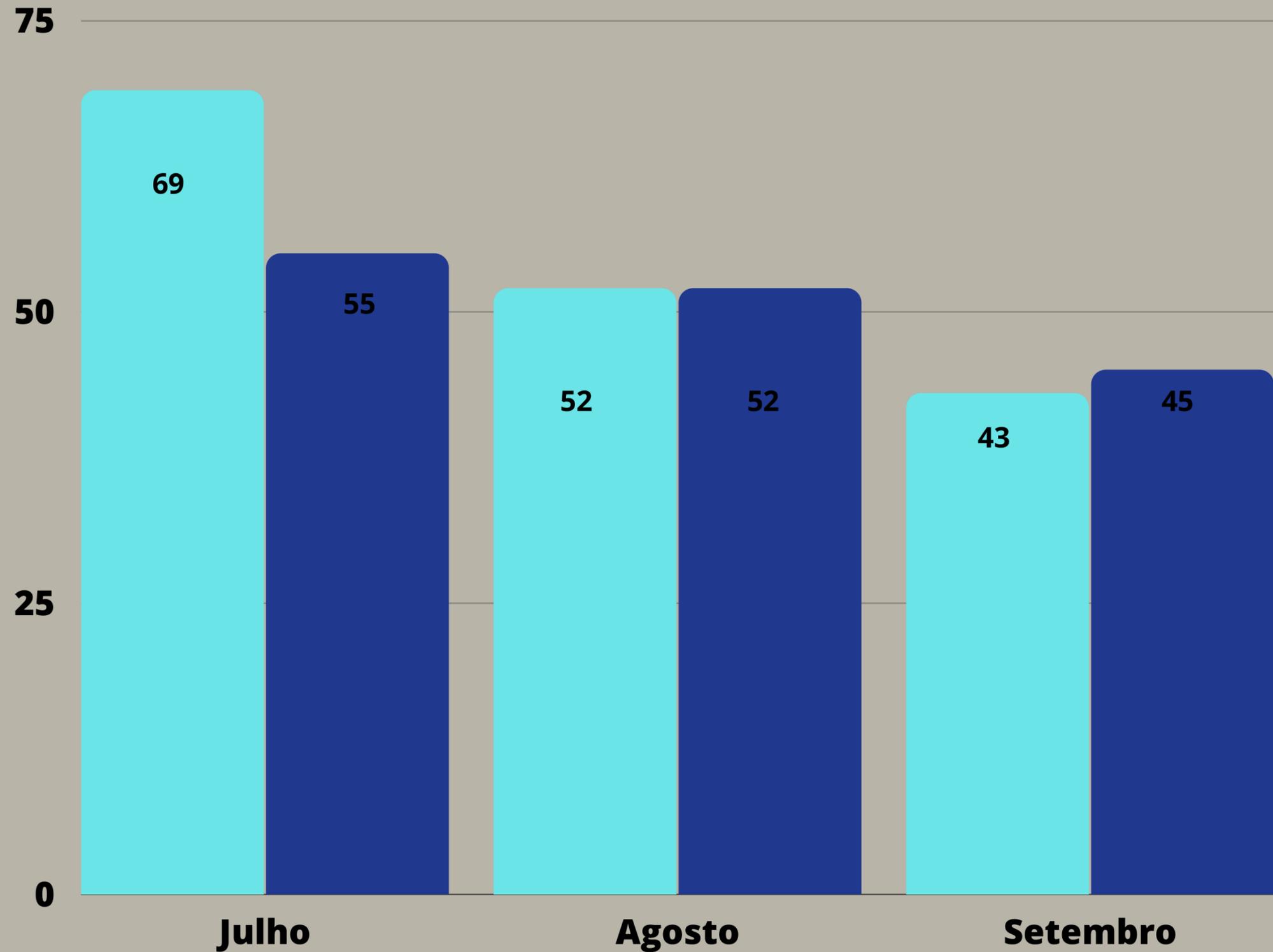
Na Ouvidoria RA-PP no período de 1º de julho a 30 de setembro de 2023, foram registradas 210 manifestações, sendo:

- 152 demandas de Ouvidoria;
- 37 pedidos de informação; e,
- 21 demandas de outros órgãos do GDF (SEI)



# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2022 2023

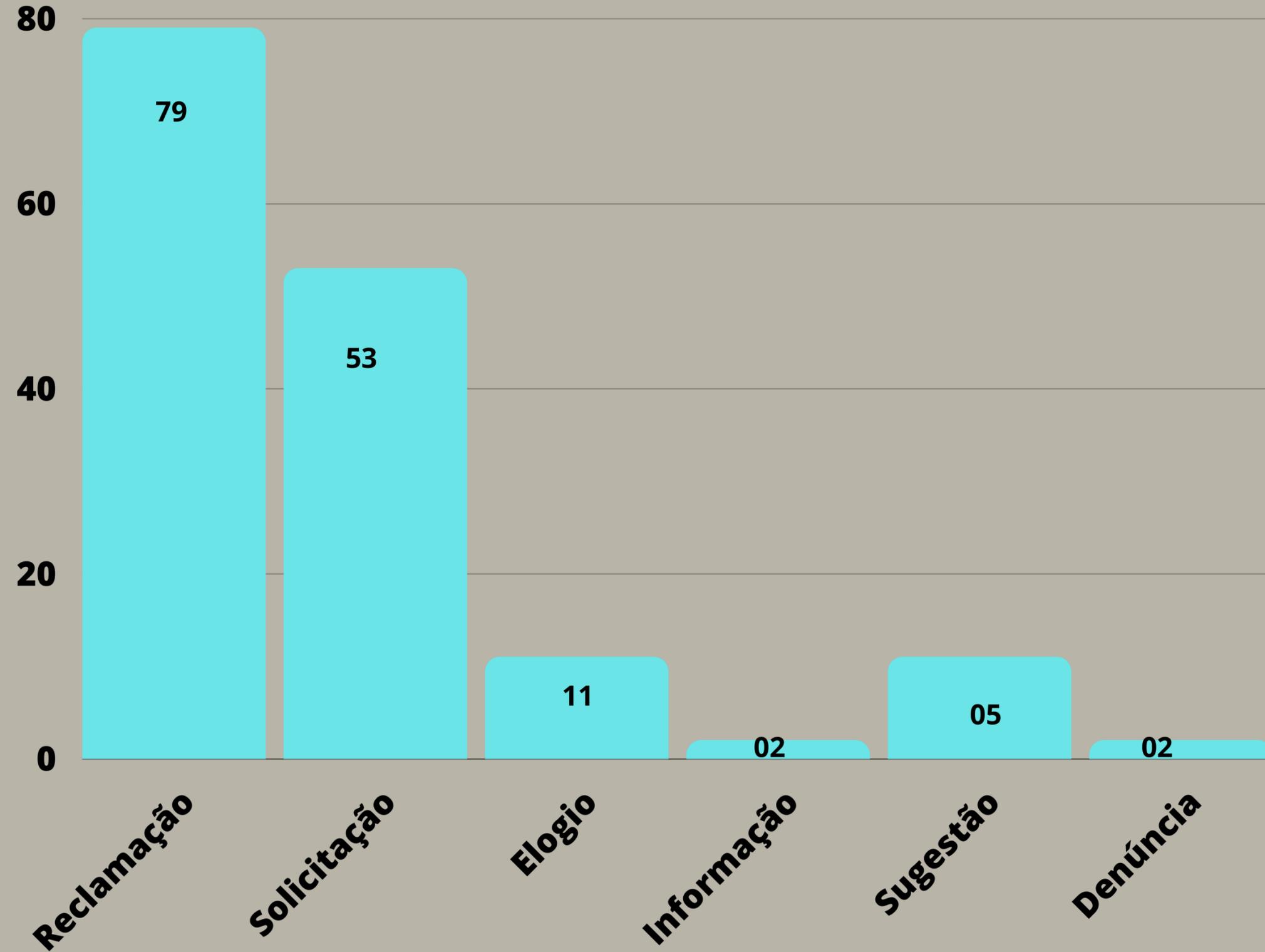


**PARTICIPA-DF**  
**OUV-DF**



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

2023



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

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

<b>Demandas</b>	<b>Quantidade</b> <small>Fonte: Painel de Ouvidoria 23/10/2023</small>
Resolvidas	08
Resolvidas após Resposta Complementar	-
Não Resolvidas	27
Não resolvidas após Resposta Complementar	01
<b>Total</b>	<b>36</b>

Neste período foram 36 demandas avaliadas pelo cidadão no OUV-DF correspondendo aproximadamente 24% do total das demandas recebidas no referido sistema.

Ressaltando que o preenchimento da pesquisa de satisfação, é optativo ao cidadão.

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

## INDICADORES

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

INDICADORES	2022 Julho a Setembro	2023 Julho a Setembro
Resolutividade	38%	22%
Satisfação com o Atendimento	66%	56%
Qualidade da Resposta	41%	30%
Recomendação	70%	50%

Fonte: Painel de Ouvidoria 23/10/2023

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Assuntos	Total	Resolutividade	Tipologia
Manutenção de calçadas	20	40%	Reclamação:13 Solicitação: 07
Parquinho	17	25%	Solicitação: 08 Reclamação:07 Informação: 01 Sugestão: 01
Quadra de Esportes	15	33%	Reclamação:11 Solicitação: 03 Sugestão: 01
Construção de Calçadas	10	sem avaliação	Reclamação: 06 Solicitação: 04
Servidor Público	09	sem avaliação	Elogio: 05 Reclamação: 03 Denúncia: 01

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

**Assunto:** Parquinho Infantil e Quadra de Esportes

## PROJETOS

**Ação:** Alinhamento Institucional com a Diretoria de Obras (DIROB), para atendimento das demandas de Ouvidoria.

**Objetivo:** Foram realizadas conversas com a Coordenadora Substituta, o Coordenador de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC) e demais servidores, informando os dados dos registros de Ouvidoria sobre os temas. As conversas tinham o intuito de que fosse verificada a possibilidade de atendimento das demandas pela RA-PP, muitas vezes para obtenção de materiais (areia, tabela e basquete...) ou por execução de outros órgãos, e, também, o acompanhamento dos trabalhos realizados pela NOVACAP. Os protocolos recebidos de Parquinhos e Quadra de Esportes nesse período, também, foram encaminhados ao Gabinete desta Regional para conhecimento e acompanhamento das respostas fornecidas pelas áreas técnicas envolvidas.

**Custo:** sem custo.

**Assunto:** Manutenção e Construção (implantação) de Calçadas

**Ação:** Alinhamento Institucional para as demandas de Manutenção e Construção de Calçadas.

**Objetivo:** Foram realizadas conversas junto a Coordenadora Substituta, o Coordenador de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC) e demais servidores 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 terceiro 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	Abril	Maio	Junho	Total
Nº Pedidos	22	06	09	37

Fonte: e-SIC 23/10/2023

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste período a Ouvidoria RA-PP encaminhou respostas definitivas aos manifestantes com base nas informações prestadas pelas Áreas Técnicas, responsáveis por tratarem dos assuntos, respondendo, assim os protocolos recebidos da melhor forma possível, com clareza, objetividade, concisão, qualidade, dentro do prazo estipulado em lei, e encaminhando, sempre que possível, respostas complementares aos cidadãos(ãs), com base na informação disponibilizada pelas Áreas Técnicas.

Destacamos que a COLIC/RA-PP passou por mudanças importantes no seu quadro de servidores nesse período, como a nomeação de novo Coordenador e das novas Diretoras, tendo sido a Área Técnica responsável por tratar o maior número de demandas do PARTICIPA-DF, o que pode ter impactado diretamente nos indicadores do OUV-DF.

Assim, sugerimos às Coordenações a definição de servidores focais para o tratamento das demandas de Ouvidoria e ressaltamos, o disposto no 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*".

*Ressaltamos, ainda, que desde o final de setembro/2023 a Ouvidoria RA-PP conta com mais 1(um) servidor, para cumprimento das atribuições regimentais, conforme preconizado no artigo 4º da Instrução Normativa n. 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF .*

**Andréa F. M. Pupe**  
**Chefe Ouvidoria RA-PP**  
**Brasília, 23/10/2023**

**PARTICIPA-DF**