



Ouvidoria

Administração Regional do Plano Piloto/RA-PP

Relatório de Atividades

Outubro 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 outubro a 31 de dezembro de 2022, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **154** manifestações registradas/tratadas nesta Ouvidoria, sendo:

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

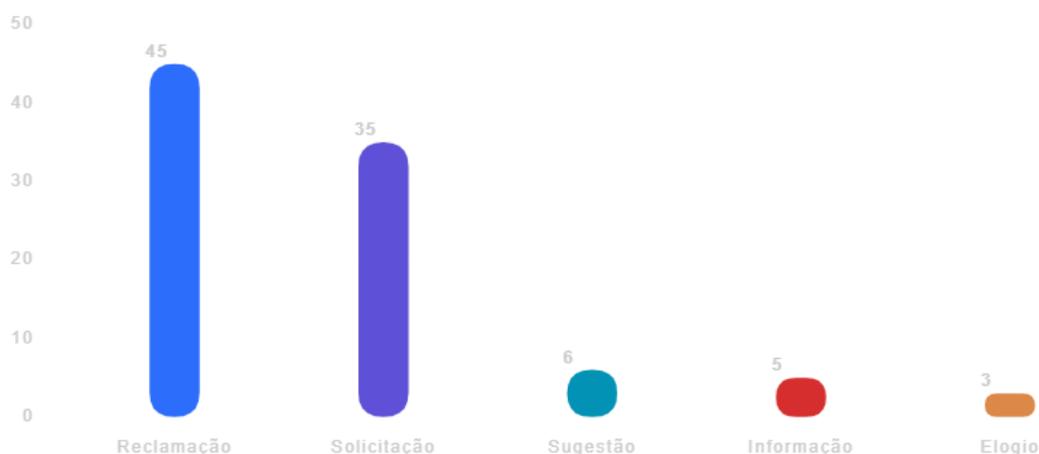
2 SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL (OUV-DF)

2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No quarto trimestre de 2022, foram registradas e tratadas no OUV-DF **94** manifestações.

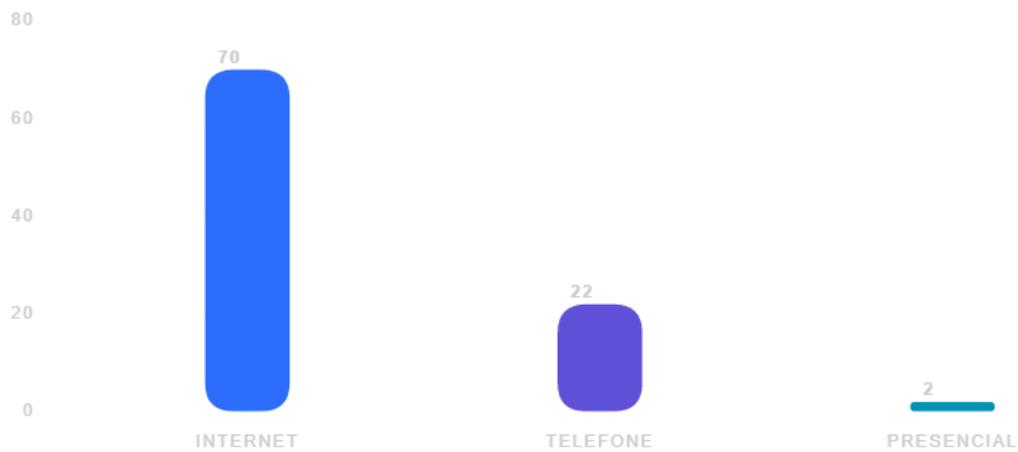
As manifestações registradas e tratadas representaram aproximadamente **61%** do total das demandas recebidas nesta Ouvidoria, divididas nas tipologias: reclamação, solicitação, sugestão, informação e elogio

Observou-se que as demandas tipificadas como **reclamação** totalizando **45** registros, representando aproximadamente **48%** das manifestações recebidas/tratadas pelo OUV-DF, concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos nesta Ouvidoria, conforme o gráfico abaixo:



2.2 FORMAS DE ENTRADA

Verificou-se no período analisado que o principal canal de entrada das manifestações ocorreu **via internet**, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão. Em seguida destacou-se a central de atendimento do GDF por meio do telefone 162.

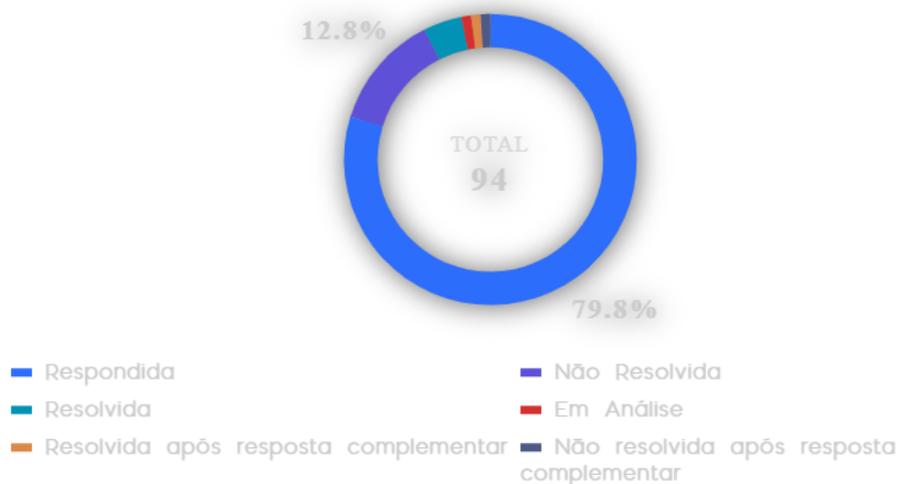


2.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Das **94** manifestações recebidas/tratadas pelo OUV-DF, **18** foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente **24%** das demandas recebidas.

Cabendo-nos destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como:

- Resolvida (4,3%);
- Não resolvida (12,8%);
- Resolvida após resposta complementar (1,1%); e,
- Não resolvida após resposta complementar (1,1%)



Ressalta-se 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 gerados no período, que de acordo com as avaliações realizadas pelos manifestantes que pleitearam os serviços.

Indicadores	2022
Resolutividade	28%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	69%
Recomendação	60%
Satisfação com atendimento	100%
Satisfação com o Sistema	80%
Satisfação com a Resposta	40%

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

Indicadores de Performance	2021	2022
Resolutividade	52%	28%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	63%	69%
Recomendação	62%	60%
Satisfação com atendimento de Ouvidoria	62%	100%
Satisfação com o Sistema	75%	80%
Satisfação com a Resposta	52%	40%

2.4 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

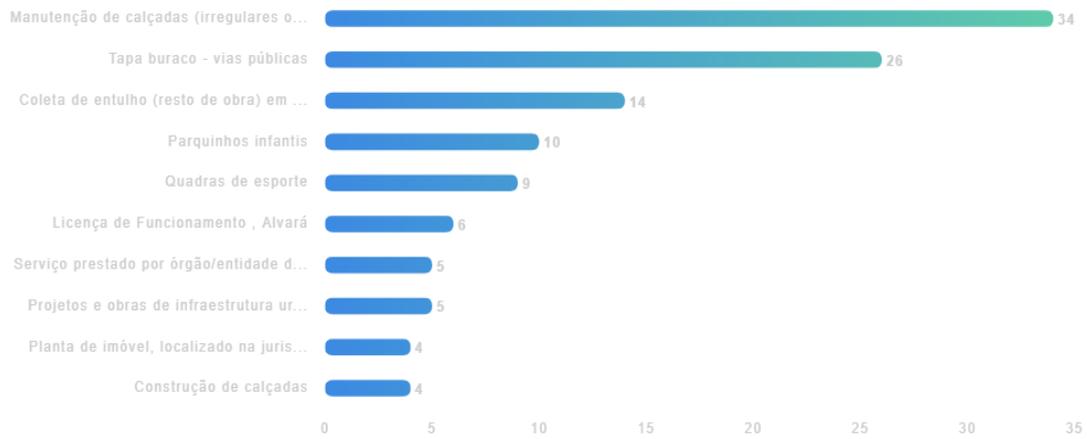
Nossos 5 (cinco) assuntos mais demandados somaram um total de **37** manifestações neste trimestre representando 39% das 94 demandas recebidas /tratadas no OUV-DF, conforme quadro abaixo:

Assuntos 2022	Número de demandas
01) Quadras de Esporte	10
02) Servidor Público	08
03) Parquinho Infantil	07
04) Manutenção de bueiros/boca de lobo	07
05) Projetos Obras de Infraestrutura Urbana	05
Total	37

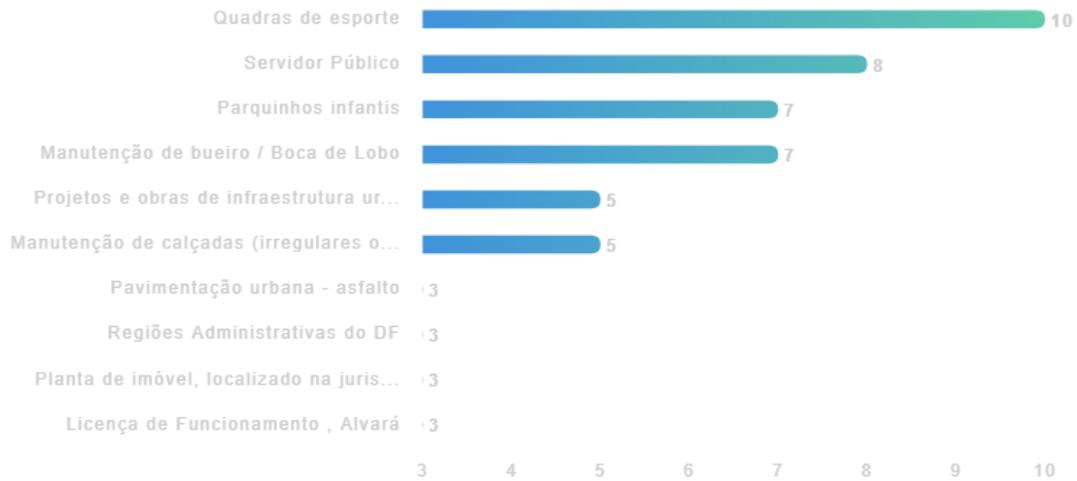
A seguir apresentamos quadro comparativo dos 5 (cinco) assuntos mais demandados no período nos anos de 2021 e 2022.

Assuntos 2021	Nº	Assuntos 2022	Nº
01) Manutenção de Calçadas	34	01) Quadras de Esporte	10
02) Tapa buraco	26	02) Servidor Público	08
03) Coleta de entulho disposto irregularmente	14	03) Parquinho Infantil	07
04) Parquinho Infantil	10	04) Manutenção de bueiros/boca de lobo	07
05) Quadras de Esporte	09	05) Projetos Obras de Infraestrutura Urbana	05

2021



2022



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

Assuntos	Total	Resolutividade	Tipologia
01) Quadras de Esporte	10 (18,5%)	Sem avaliação	70%-Rec. (07) 20%- Sol. (02) 10%-Informação (01)
02) Servidor Público	08 (14,80%)	100%	62,5%-Rec. (05) 37.5%-Elogio (03)
03) Parquinho Infantil	07 (13%)	Sem avaliação	71,4%-Solicitação (05) 14.3%-Rec. (01) 14,3%-Informação (01)

2.5 PROJETO DA OUVIDORIA

Sobre os assuntos **Quadras de Esporte e Parquinhos** foram realizadas conversas com a Diretora de Obras (DIROB) e assessoria e, também, com o Gabinete informando os dados dos registros de Ouvidoria sobre o tema.

O objetivo das conversas com a assessoria DIROB era que fosse realizado um plano de alinhamento/acompanhamento com a equipe do Programa.

O RENOVA-DF é o Programa que realizou intervenções nos equipamentos públicos (parquinhos, quadras poliesportivas e outros) na Asa Sul e Norte até o mês de setembro, processo SEI n. 00141-00000267/2022-05, já que desde setembro até o final do ano realizou intervenções em viadutos e em uma parada abrigo no âmbito da RA-PP.

A DIROB reitera que todas as quadras residenciais da Asa Sul e Norte foram incluídas no programa que não tem previsão de término.

O objetivo deste projeto é aumentar o índice de resolutividade do assunto em **10%** para 2023, com o retorno da equipe do RENOVA-DF aos equipamentos públicos.

O projeto não possui custo para esta Ouvidoria

Sobre o assunto **Servidor Público** foram realizadas conversas com as áreas técnicas envolvidas e o Gabinete quanto as demandas classificadas como "Reclamação".

Esta Ouvidoria checkou as reclamações junto às áreas técnicas solicitando, na época, informações de como ocorreram os atendimentos via e-mail, telefone e presenciais sendo informada que devido ao aumento de demanda de trabalho interno na GELOAE/DIALIC/COLIC/RA-PP as formas de atendimento foram aperfeiçoadas para melhor atender ao cidadão.

O objetivo deste projeto é aumentar o índice de resolutividade do assunto em **50%** para 2023.

O projeto não possui custo para esta Ouvidoria

2.6 PRAZO RESPOSTA

O tempo médio de resposta no OUV-DF no quarto trimestre de 2022 foi de **10 dias**, com **99%** das respostas retornadas ao cidadão dentro do prazo.

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

Foram recebidos/respondidos **45** pedidos de informação o que representou aproximadamente **29%** das manifestações recebidas nesta Ouvidoria no período.

Informações	out	nov	dez	Total
	06	04	35	
Total				45

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 desta Ouvidoria **15** manifestações encaminhadas por órgãos, como: NOVACAP, SLU, DETRAN e outros, para manifestação e gestões/parceria junto ao Gabinete/Áreas Técnicas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observamos que até o momento o OUV/DF tem sido o canal de Ouvidoria mais procurado pelo cidadão.

Que os indicadores de *performance* (Resolutividade, Recomendação da Ouvidoria e Resposta) tiveram uma redução significativa neste período comparados com o ano de 2021, porém, os indicadores de “Satisfação com o serviço de Ouvidoria”, “Satisfação com o Atendimento de Ouvidoria” e “Satisfação com o Sistema de Ouvidoria” tiveram um aumento.

Neste quarto trimestre esta Ouvidoria continuou encaminhando as respostas aos manifestantes com base na informação prestada pelo Gabinete e/ou pela Área Técnica, responsável por tratar o assunto.

A Administração Regional do Plano Piloto se empenhou em responder ao cidadão da melhor forma possível, com clareza, objetividade, concisão, qualidade, dentro do prazo estipulado em lei e, também, fornecendo respostas complementares sempre que necessário.

Destacamos a necessidade do aumento da força de trabalho nesta Ouvidoria para realização de pós-atendimento para os protocolos avaliados como “não resolvidos”.

Importante citar que neste quarto trimestre ocorreram diversos feriados e pontos facultativos (eleições e Copa do Mundo) fato que pode ter impactado na redução dos indicadores de *performance* (Resolutividade, Recomendação da Ouvidoria e Resposta).

Registramos que houve um aumento das demandas no e-SIC devido implantação da plataforma PARTICIPA-DF a partir de 07/12/2022.

Sobre os 3(três) principais assuntos (Quadra de Esportes, Servidor Público e Parquinhos) esclarecemos que esta Administração tem o foco na melhoria do atendimento/prestação de serviços à comunidade e na articulação/gestões com demais órgãos responsáveis pela realização de grandes serviços com a necessidade de cobertura contratual.

Ressaltamos que o Gabinete desta Regional em seus Despachos sobre reclamações dos “serviços prestados” ressaltou em seus despachos que tem como objetivo a prestação de um atendimento satisfatório, já que preza pelo respeito

pela eficiência no trato com os cidadãos que aqui transitam e, ainda, prioriza a prestação de atendimento com qualidade em todos os setores.

Por fim reiteramos que apesar de todos os desafios enfrentados como um quadro de pessoal limitado e um orçamento restrito a Administração Regional do Plano Piloto trabalhou para alcançar os melhores resultados possíveis no cenário do período.

Brasília, 04 de janeiro de 2023.

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Chefe da Ouvidoria

Ilka Teodoro
Administradora Regional do Plano Piloto