



**Relatório Atividades
Ouvidoria
Administração
Regional
Plano Piloto
RA-PP
Janeiro a Setembro
2024**



**REGISTROS
DE
OUVIDORIA**



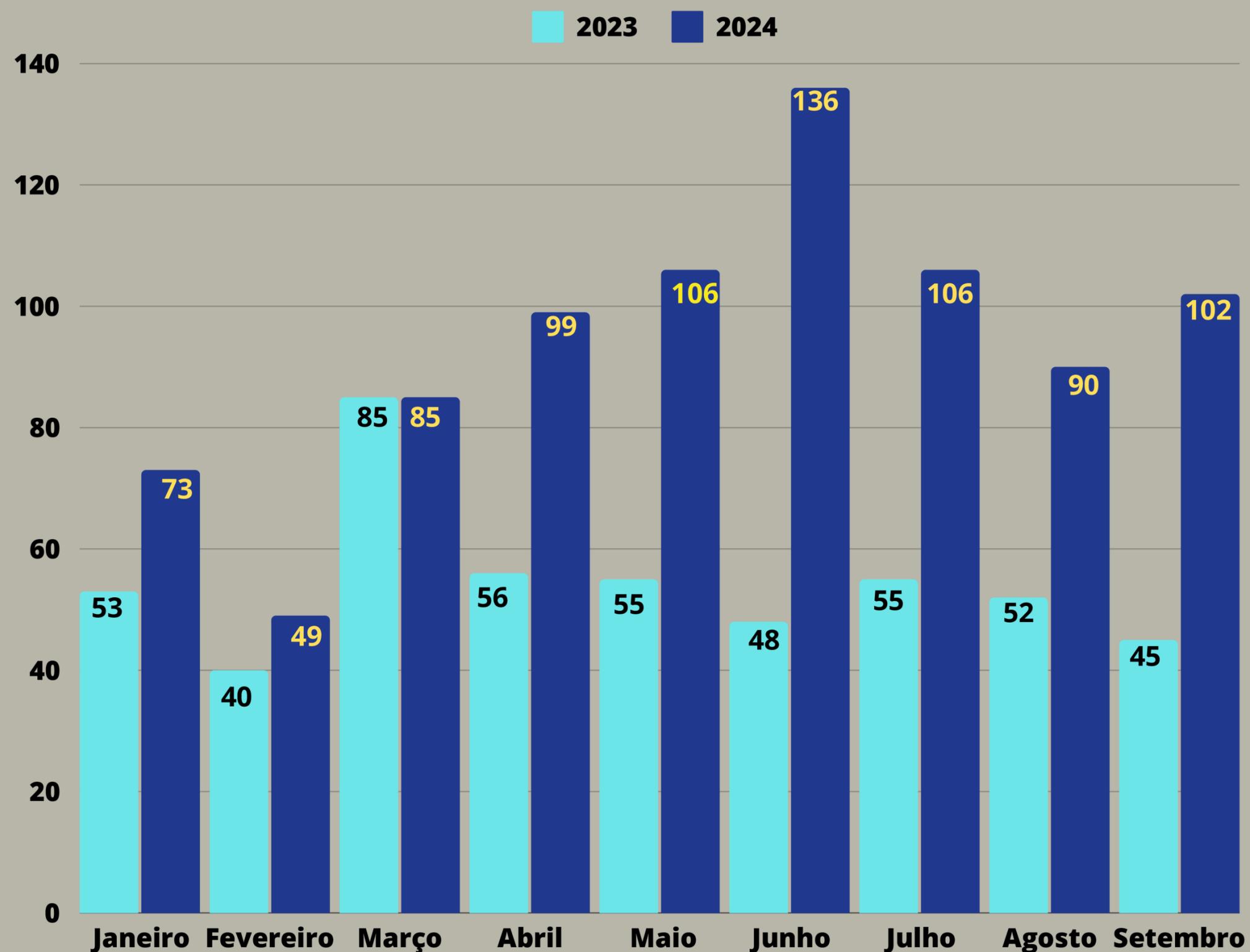
846 manifestações



166 pedidos de informação

Foram recebidas no PARTICIPA-DF o total de 1.012 demandas no período.

Total de Manifestações OUV/DF

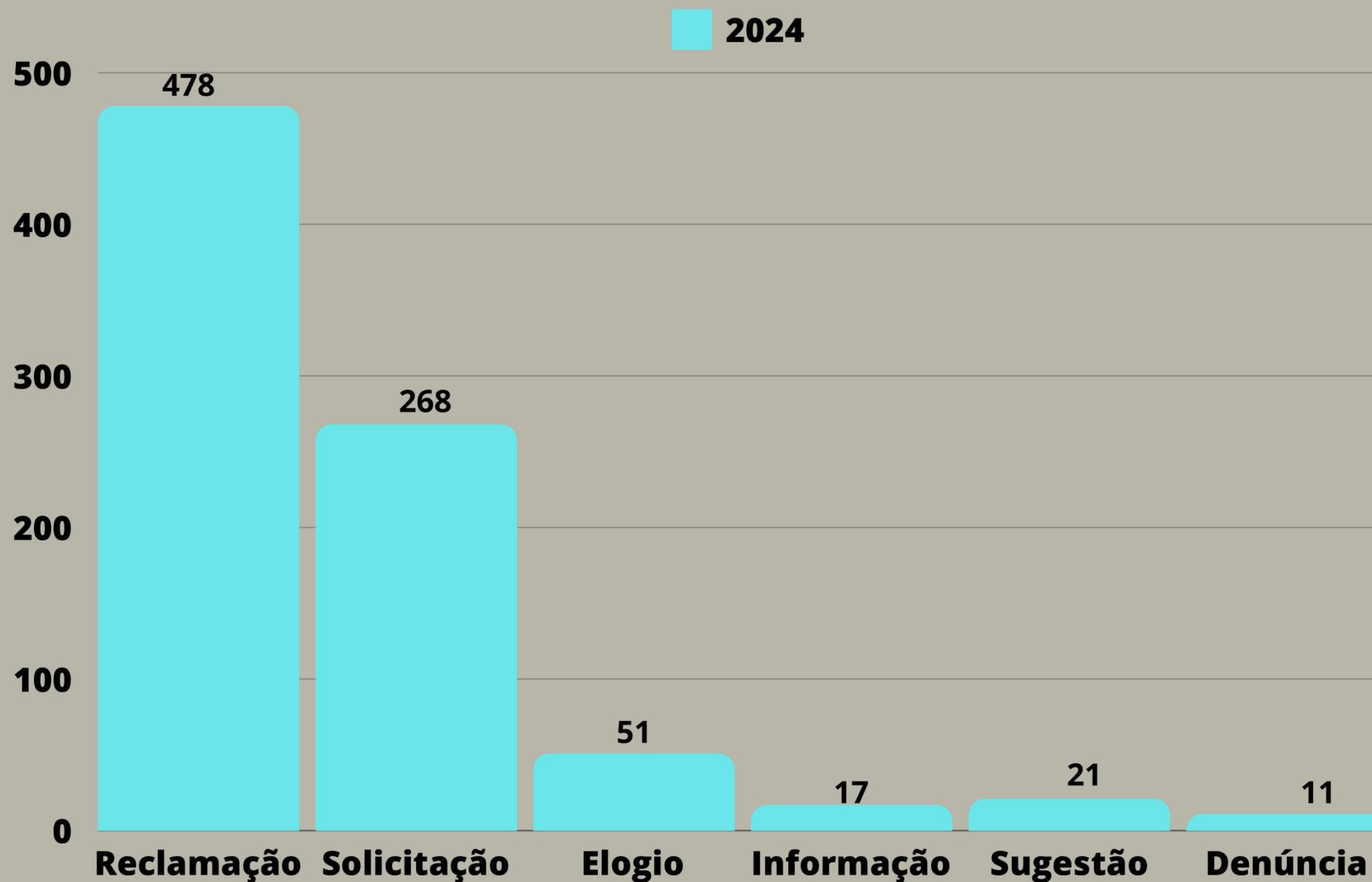


Fonte: Painel de Ouvidoria 16/10/2024

No período de janeiro a setembro de 2024 foram recebidas 846 manifestações no OUV/DF, o que representa um aumento de 73% em relação ao mesmo período de 2023 o que demonstra uma participação maior da sociedade.



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES OUV/DF



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Demandas	Quantidade
Resolvidas	100
Resolvidas após Resposta Complementar	21
Não Resolvidas	122
Não Resolvida após Resposta Complementar	25
Total	268

Fonte: Painel de Ouvidoria 16/10/2024

Pesquisa de Satisfação OUV/DF

Neste período foram avaliadas 268 manifestações pelo cidadão, correspondendo aproximadamente 32% do total das demandas recebidas no OUV/DF. Ressaltando que o preenchimento da pesquisa de satisfação é opcional ao cidadão.





INDICADORES DE PERFORMANCE OUV/DF

INDICADORES	2023 Janeiro a Setembro	2024 Janeiro a Setembro
Resolutividade	36%	45%
Satisfação com o Atendimento	67%	80%
Qualidade da Resposta	46%	84%
Recomendação	65%	82%

Fonte: Painel de Ouvidoria 18/10/2024

Os indicadores de performance do OUV/DF aumentaram significativamente no período de janeiro a setembro de 2024 em relação a 2023, o aumento da equipe técnica da Ouvidoria e o esforço das equipes técnicas em atender as demandas da sociedade podem ter sido um fator preponderante para tal mudança qualitativa nos dados.

Assuntos mais demandados OUV/DF

Assuntos	Total	Resolutividade	Tipologia
Manutenção de Calçadas	134	42%	Reclamação: 62% Solicitação: 37% Sugestão: 1%
Parquinho	90	47%	Solicitação: 57% Reclamação: 42% Sugestão: 1%
Manutenção de bueiro/boca de lobo	86	33%	Reclamação: 83% Solicitação: 16% Sugestão: 1%

Fonte: Painel de Ouvidoria 16/10/2024



PROJETOS OUV/DF

Assuntos: Manutenção de calçadas, Parquinho Infantil e Manutenção de bueiro/boca de lobo

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

Objetivo: Foram realizadas conversas com o Coordenador de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC/RA-PP) e com a Diretora 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, 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.

Custo: Sem custo para Ouvidoria. Destacamos que a COLIC depende de recursos orçamentários próprios ou advindos de emendas parlamentares para execução dos três principais assuntos mais demandados no primeiro semestre de 2024.

Sistema Eletrônico do
Serviço de Informação
ao Cidadão
e-SIC

Mês/ Pedi dos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Total
Nº	10	13	24	18	18	15	18	29	21	166

Fonte: e-SIC 16/10/2024



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste período a 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, encaminhamos, também, respostas complementares, quando necessário, mediante informações disponibilizadas posteriormente, a depender da complexidade do assunto tratado.

Destacamos sempre a necessidade do cumprimento do prazo de resposta pelas Áreas Técnicas.

Sugerimos ao Gabinete desta Regional a possibilidade de análise do aumento da força de trabalho da COLIC/RA-PP, já que aquela Coordenação é responsável por tratar o maior número de demandas recebidas nesta Ouvidoria.

Oportunamente, vale lembrar que o Programa Administração Regional Digital 24 Horas-ADM24h, Decreto n. 43.191 de 05/04/2022, já está em transição no GDF, para pedido de zeladoria e outros. Logo, a tendência é que estes serviços não sejam mais solicitados no sistema de Ouvidoria do DF.

Ressaltamos 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