

Relatório de Atividades da Ouvidoria - Janeiro a Junho 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 866 demandas de janeiro a junho de 2025.

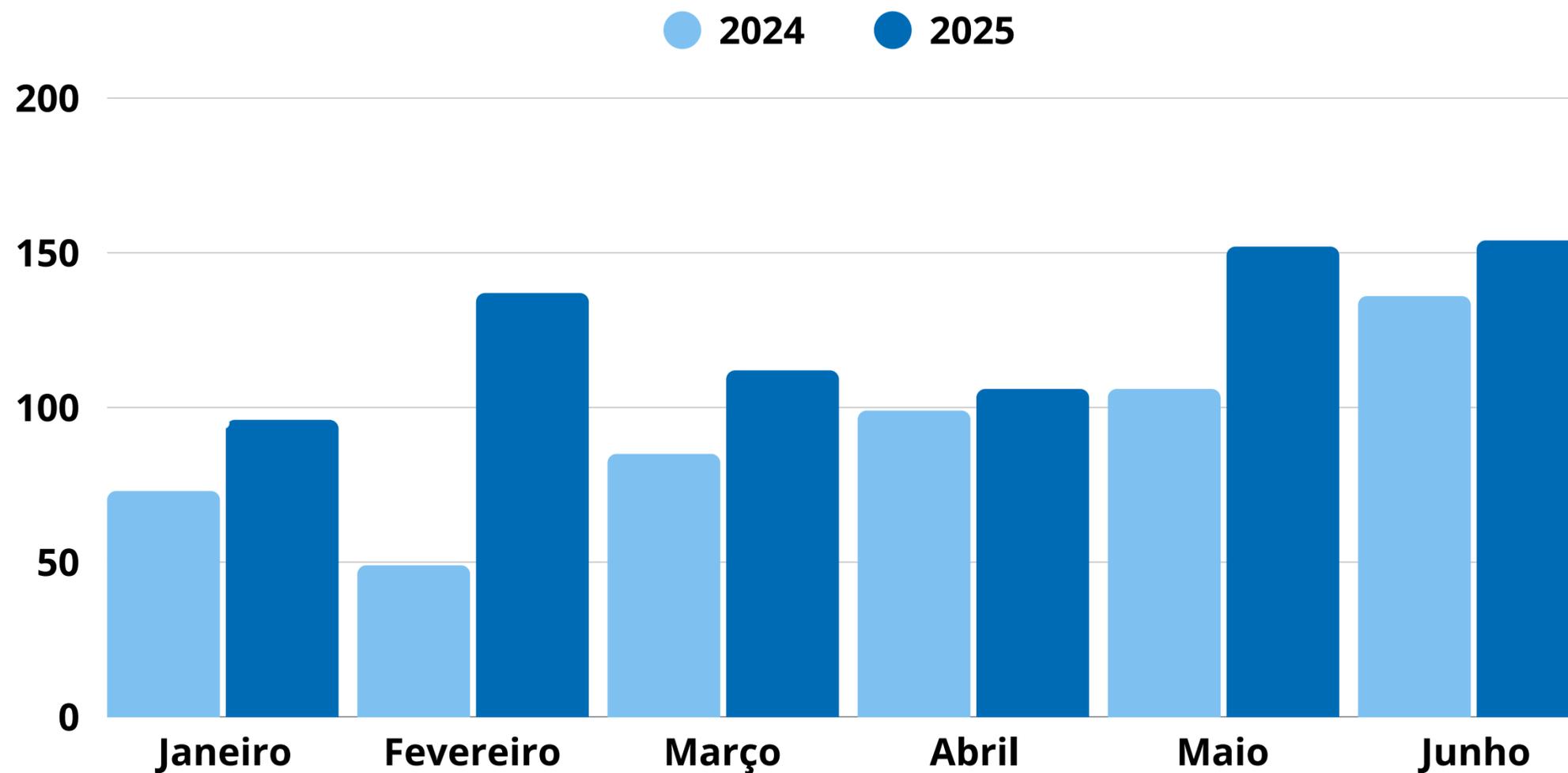


757
manifestações



109
pedidos de informação

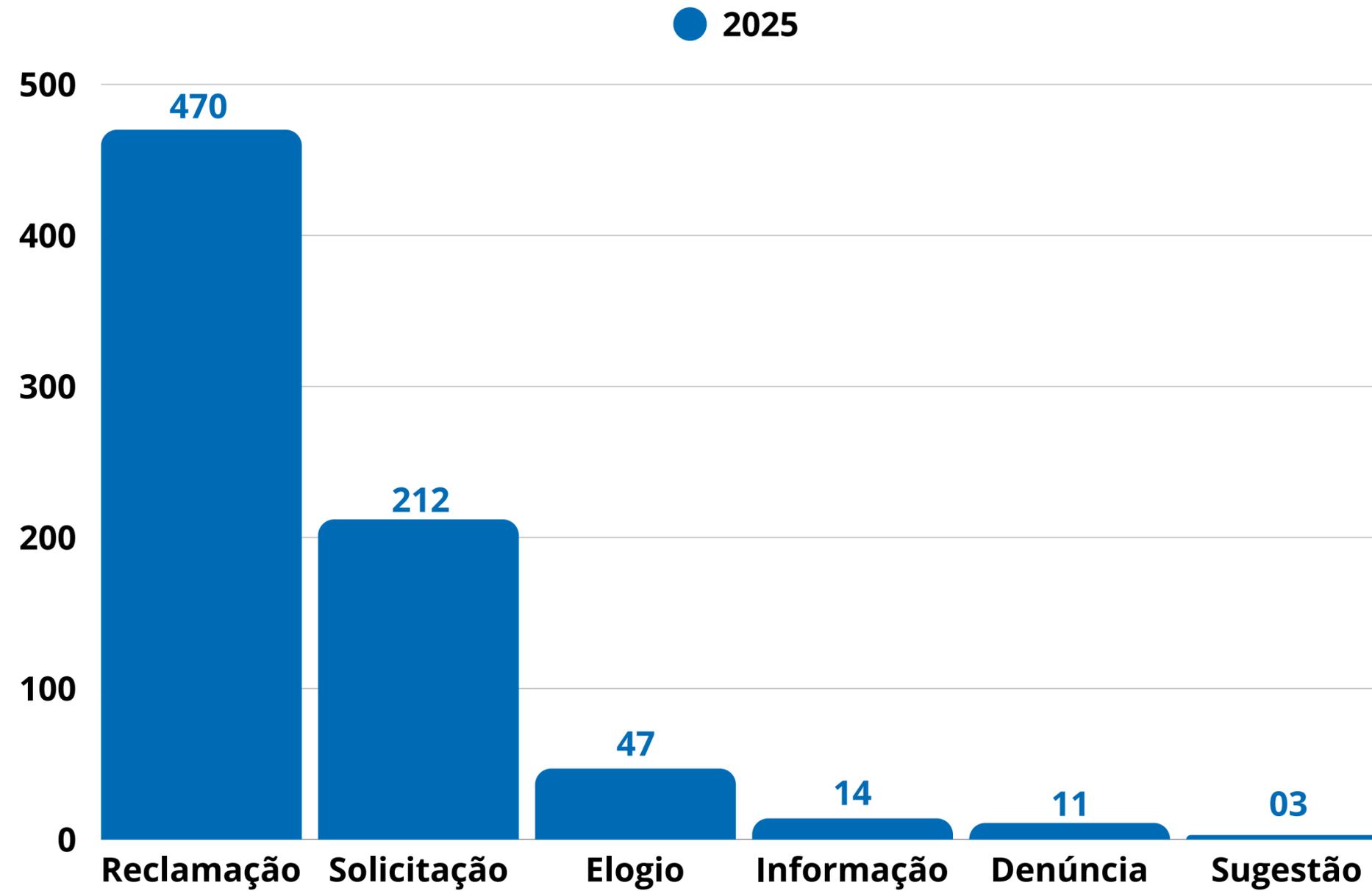
No período de janeiro a junho de 2025 foram recebidas 757 manifestações no OUV/DF, o que representa um aumento de aproximadamente 38% em relação as 548 manifestações recebidas no mesmo período de 2024, o que demonstra uma participação maior da sociedade civil.



Fonte: Painel de Ouvidoria 14/07/2025

OUV/DF
MANIFESTAÇÕES

OUV/DF CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Painel de Ouvidoria 14/07/2025

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Neste período foram avaliadas 205 manifestações, correspondendo aproximadamente 27% do total das demandas recebidas no OUV/DF. Ressaltando que o preenchimento da pesquisa de satisfação é opcional ao cidadão.

DEMANDAS	QUANTIDADE
Resolvidas e Resolvida após Resposta Complementar	55
Não Resolvidas e Não Resolvida após Resposta Complementar	150
Total	205

Fonte: Painel de Ouvidoria 14/07/2025

INDICADORES DE PERFORMANCE

INDICADORES	2024 (Jan-jun)	2025 (Jan-jun)
Resolutividade	45%	27%
Satisfação com o atendimento	78%	50%
Qualidade da resposta	81%	62%
Recomendação	83%	57%

Fonte: Painel de Ouvidoria 14/07/2025

OUV/DF
ASSUNTOS MAIS
DEMANDADOS

ASSUNTOS	TOTAL	RESOLUTIVIDADE	TIPOLOGIA
Manutenção de Calçadas	161	21%	Reclamação: 82% Solicitação: 16,8% Informação: 1,2%
Parquinho	81	12%	Reclamação: 59,3% Solicitação: 38,3% Informação: 2,5%
Construção de calçadas	40	7%	Reclamação: 75% Solicitação: 22,5% Sugestão: 2,5%

Fonte: Painel de Ouvidoria 14/07/2025

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 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.

Reiteramos 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 centralizar, facilitar e organizar melhor o cronograma de trabalho da COLIC/RA-PP, para não ocorrer retrabalho, uma vez que o programa ADM24h conta com equipe própria.

Os principais assuntos manutenção de calçadas, parquinho infantil e construção de calçadas estão contidos no ADM24h, motivo pelo qual devem ser solicitados no referido Programa.

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.

De janeiro a junho de 2025, foram recebidos 109 pedidos de informação, no mesmo período em 2024 foram recebidos 98 pedidos de informação, o que mostra um aumento de 11% nos pedidos recebidos.

MÊS	JAN	FEV	MAR	ABRIL	MAI	JUN
Total	17	22	16	18	16	20

Fonte: SIC-DF 14/07/2025

De janeiro a junho 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 manutenção de calçadas e parquinho infantil, já haviam estado como 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 nesta Regional, permitindo que os cidadãos solicitem diversos serviços de zeladoria, incluindo nossos principais assuntos de Ouvidoria manutenção e construção de calçadas e parquinhos infantis, de forma direta e digital. Reiteramos que nesta transição de canal específico para solicitação de serviços de zeladoria a Ouvidoria frequentemente, quando não há protocolo vinculado a solicitação de serviços, tem orientado os cidadãos a utilizarem o ADM24h, para tratar apenas das manifestações relacionadas a reclamações, elogios, sugestões, denúncias e informações.

Quanto aos pedidos de informação recebidos no SIC-DF em 2025 de janeiro a junho, 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 Assessoria de Comunicação (ASCOM/RA-PP) manter atualizada a Carta de Serviços desta Regional, revisada pela Assessoria de Planejamento (ASPLAN/RA-PP) sob coordenação da 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, se possível, 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**

