



Relatório Atividades

Ouvidoria

Administração

Regional

Plano Piloto

RA-PP

Janeiro a Junho

2024



**REGISTROS
DE
OUVIDORIA**



548 manifestações

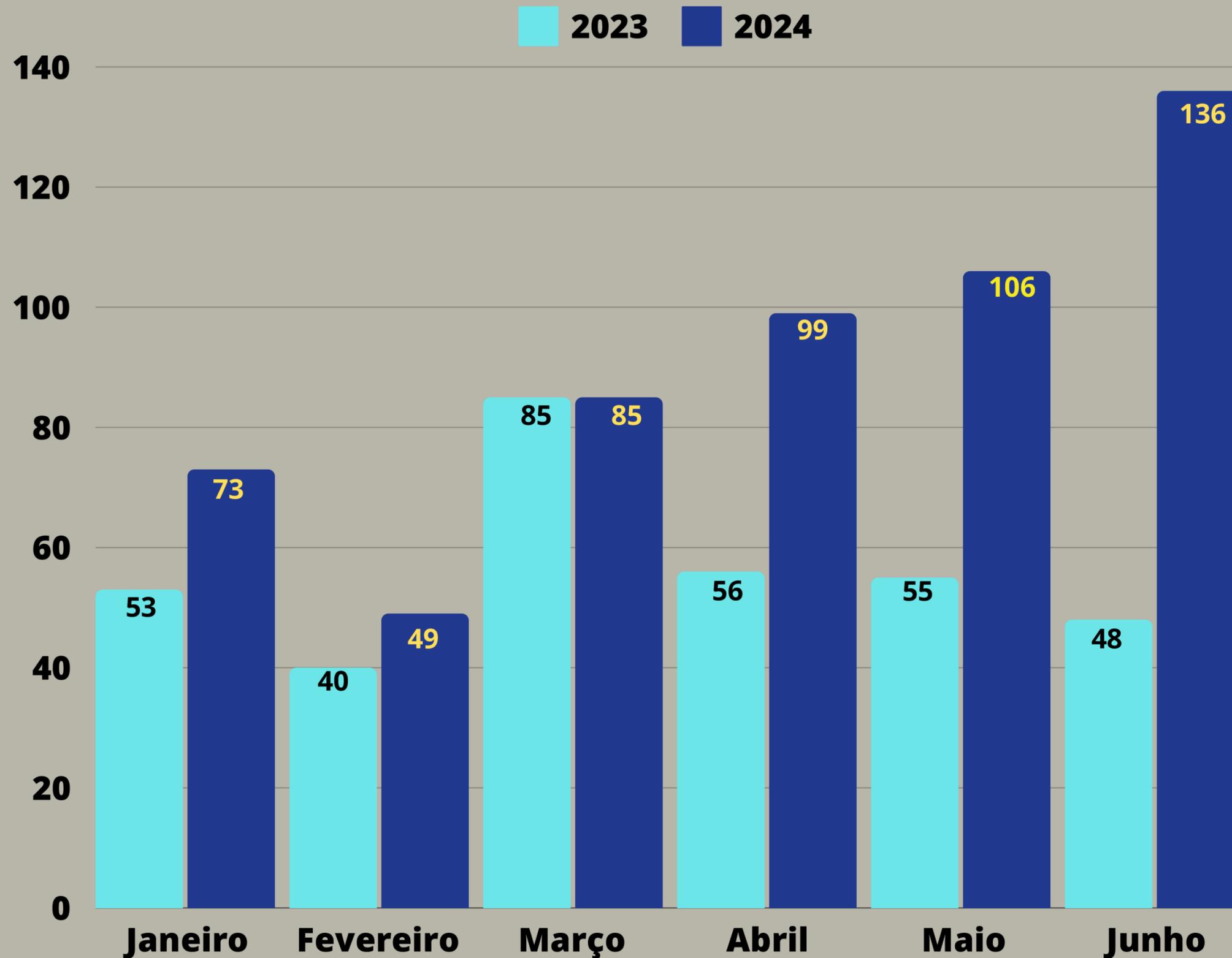


98 pedidos de informação

Foram recebidas no PARTICIPA-DF o total de 646 demandas no período.



Total de Manifestações OUV/DF

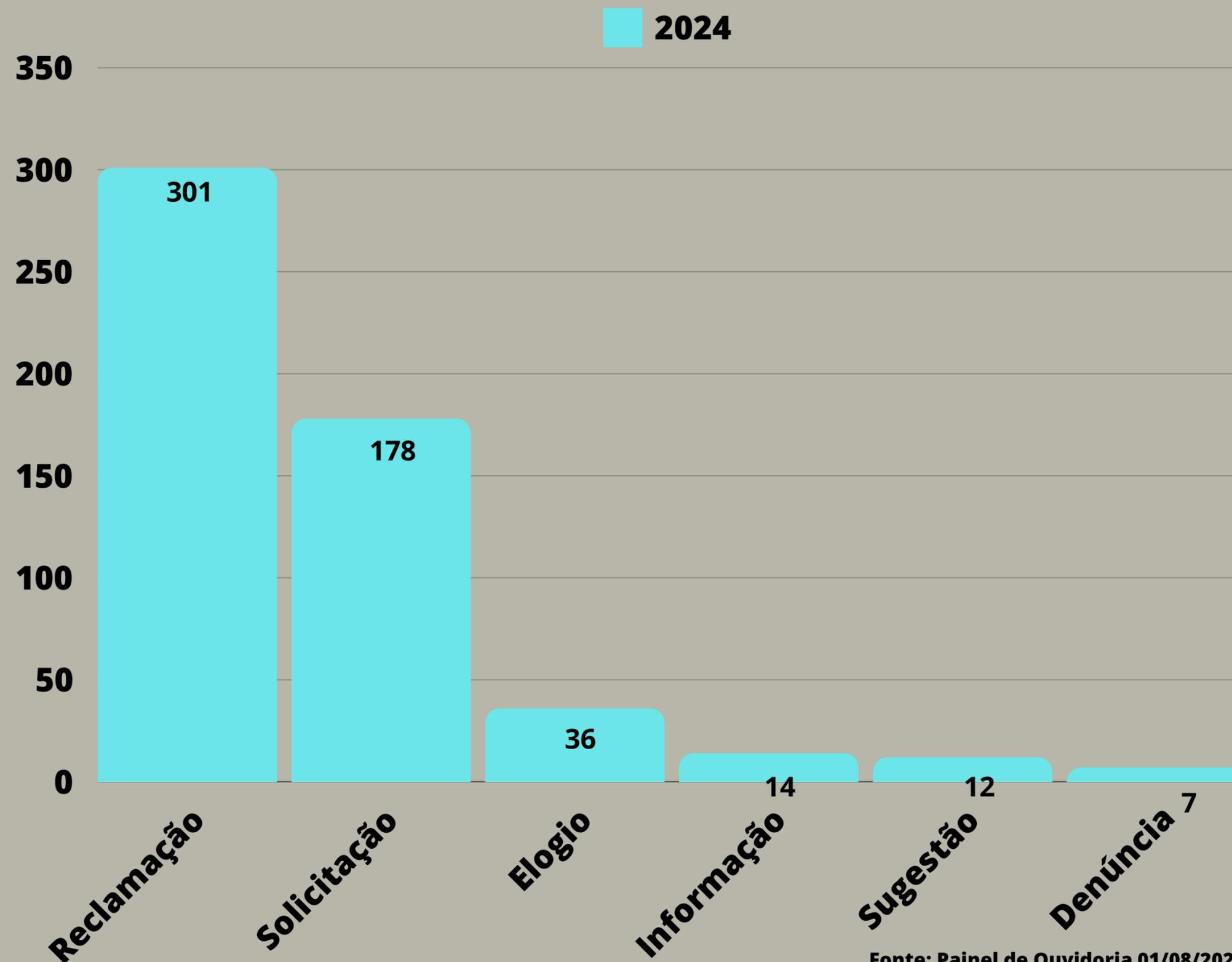


Fonte: Painel de Ouvidoria 01/08/2024

No primeiro semestre de 2024 foram recebidas 548 manifestações no OUV/DF, o que representa um aumento de 61,5% em relação ao primeiro semestre de 2023 o que demonstra uma participação maior da sociedade.



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES OUV/DF



Fonte: Painel de Ouvidoria 01/08/2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Demandas	Quantidade
Resolvidas	71
Resolvidas após Resposta Complementar	13
Não Resolvidas	82
Não Resolvida após Resposta Complementar	19
Total	185

Fonte: Painel de Ouvidoria 01/08/2024

Neste período foram avaliadas 185 manifestações pelo cidadão, correspondendo a 33% 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 Junho	2024 Janeiro a Junho
Resolutividade	38%	45%
Satisfação com o Atendimento	68%	80%
Qualidade da Resposta	48%	83%
Recomendação	68%	83%

Fonte: Painel de Ouvidoria 01/08/2024

Os indicadores de performance do OUV/DF aumentaram no primeiro semestre 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	67	35%	Reclamação: 66% Solicitação: 33% Sugestão: 1%
Parquinho	60	56%	Solicitação: 57% Reclamação: 42% Sugestão: 1%
Praças e Jardins	47	33%	Reclamação: 83% Solicitação: 15% Sugestão: 2%

Fonte: Painel de Ouvidoria 01/08/2024



PROJETOS OUV/DF

Assuntos: Manutenção de calçadas, Parquinho Infantil e Praças e Jardins

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 desmandados no primeiro semestre de 2024.

Sistema Eletrônico do
Serviço de Informação
ao Cidadão
e-SIC

Mês/ Pedidos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Nº Pedidos	10	13	24	18	18	15	98

Fonte: e-SIC 22/07/2024



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 importância do cumprimento do prazo de resposta pelas Áreas Técnicas.

Sugerimos ao Gabinete desta Regional a análise quanto ao 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.

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