



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

REGISTROS DE OUVIDORIA



207 manifestações

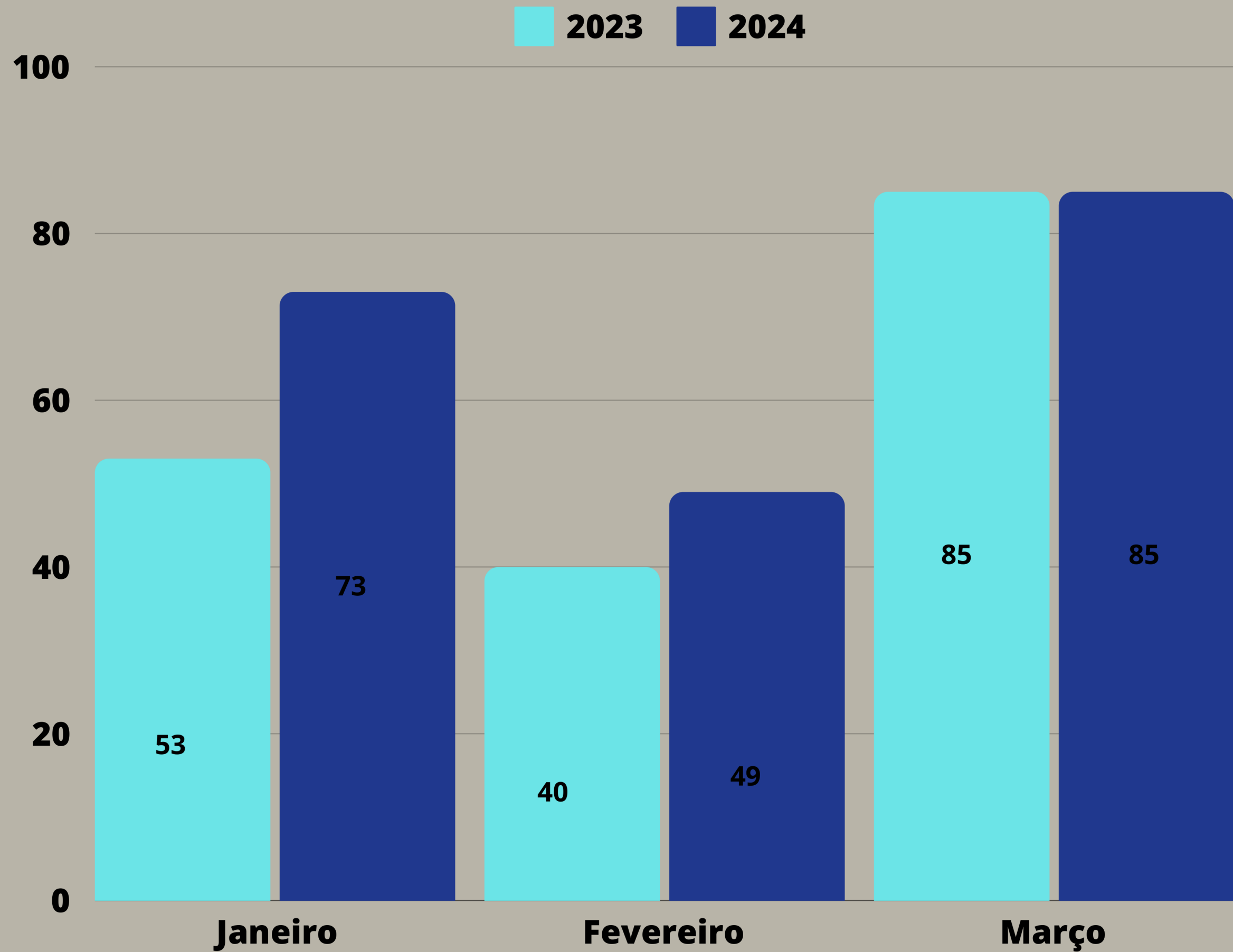


45 manifestações

Foram recebidas no PARTICIPA-DF o total de 254 demandas no período.

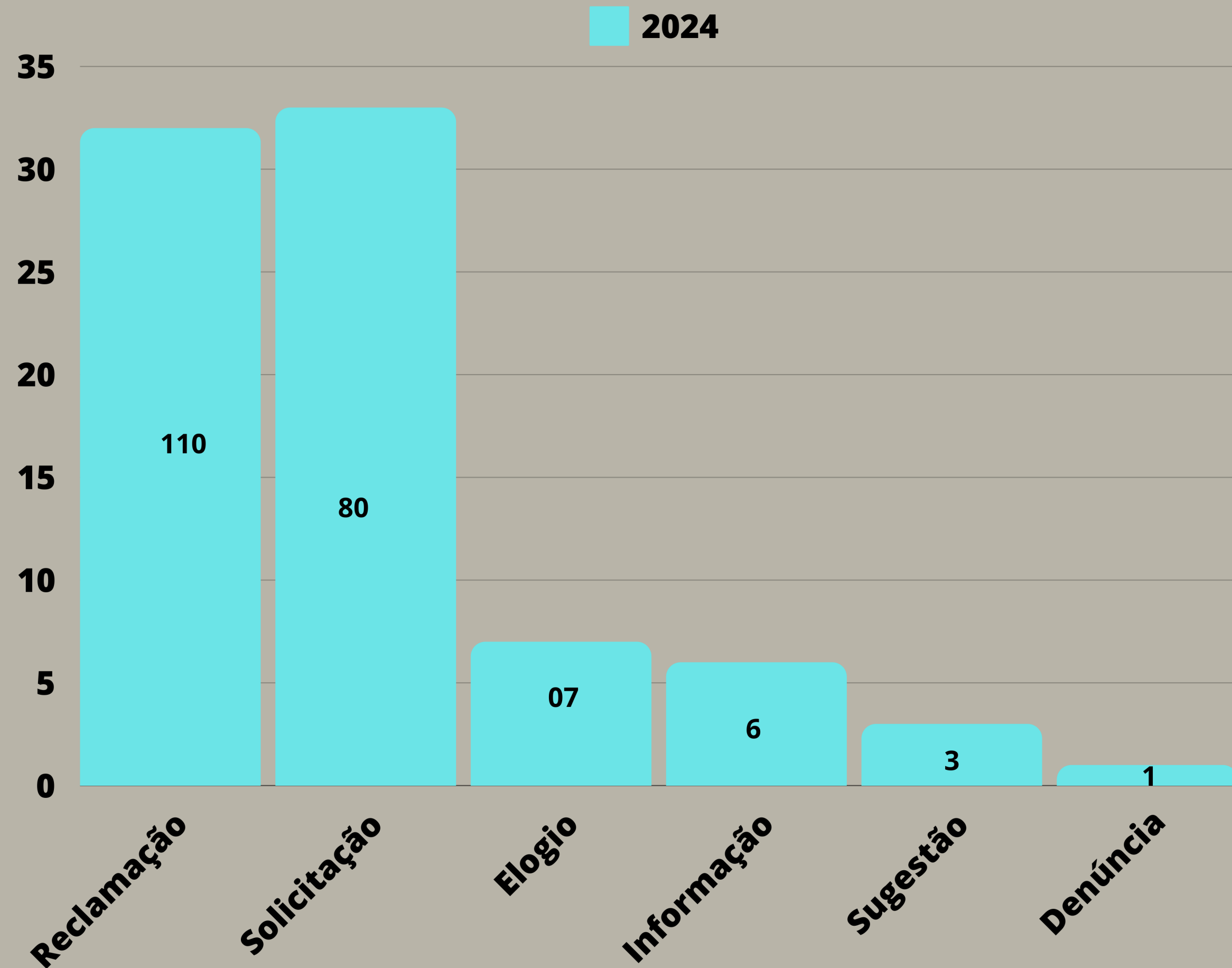


Total de Manifestações OUV-DF



Em 2024 foram recebidas 207 manifestações no OUV-DF, o que representa um aumento de 16% em relação a 2023.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES OUV-DF





PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Pesquisa de Satisfação OUV-DF

Demandas	Quantidade
Resolvidas	31
Resolvidas após Resposta Complementar	02
Não Resolvidas	27
Não Resolvida após Resposta Complementar	05
Total	65

Neste período foram 65 manifestações avaliadas pelo cidadão no OUV/DF correspondendo a 31,4% do total das demandas recebidas no referido sistema. Ressaltando que o preenchimento da pesquisa de satisfação é optativo ao cidadão.

**INDICADORES
DE PERFORMANCE
OUV-DF**

INDICADORES	2023 Janeiro a Março	2024 Janeiro a Março
Resolutividade	39%	51%
Satisfação com o Atendimento	58%	80%
Qualidade da Resposta	55%	70%
Recomendação	60%	85%

Nossos indicadores de performance do OUV-DF aumentaram em 2024.

Assuntos mais demandados OUV-DF

Assuntos	Total	Resolutividade	Tipologia
Parquinho	27	22%	Reclamação:50% Solicitação: 50%
Praças e Jardins	23	0%	Reclamação:82,6% Solicitação: 13% Sugestão: 4,3%
Quadra de Esportes	22	38%	Reclamação:50% Solicitação: 50%

PROJETOS OUV-DF

Assuntos: Parquinho Infantil, Praça e Jardim e Quadras de Esporte

Ação: Alinhamento Institucional para realização de demandas de Parquinho, Praça e Jardim e Quadras de Esporte dentro das possibilidades de atendimento desta RA-PP.

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

Os protocolos recebidos de Parquinhos, Praça e Jardim e Quadras de Esporte, 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, porém, a RA-PP depende, na maioria das vezes, de recursos próprios para execução dos três principais assuntos mais demandados nesta Ouvidoria.



Sistema Eletrônico do
Serviço de Informação
ao Cidadão
e-SIC

Mês/Pedidos	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Nº Pedidos	10	13	22	45

Fonte: e-SIC 22/04/2023

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste período a Ouvidoria encaminhou às 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, com base nas informações disponibilizadas posteriormente, a depender da complexidade do assunto tratado.

Destacamos 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