



Ouvidoria
Administração Regional do Plano Piloto/RA-I

Relatório de Atividades Anual
2019

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PLANO PILOTO

Governador

Ibaneis Rocha Barros Junior

Controlador-Geral

Aldemario Araújo Castro

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

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 apresenta o relatório anual de 2019 no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **825** manifestações registradas/recebidas nesta Ouvidoria, sendo:

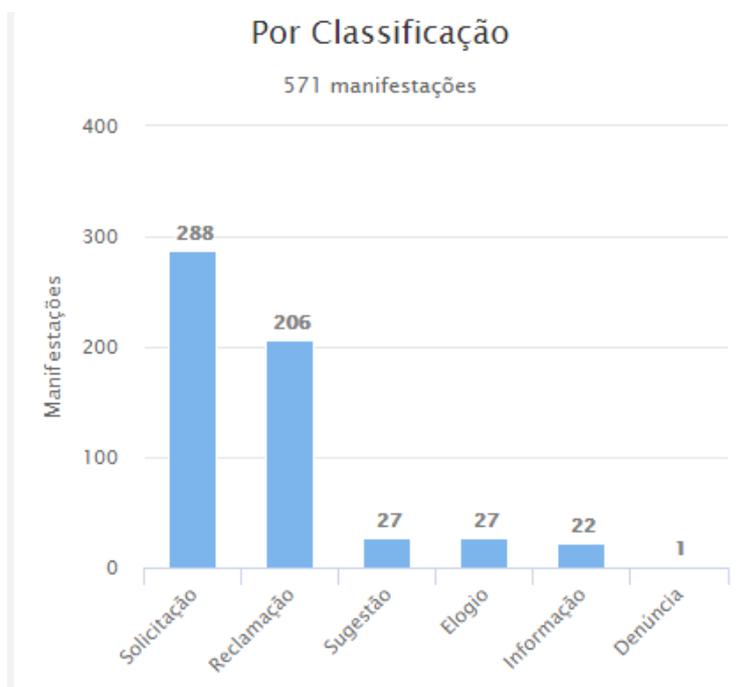
- a) **571** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF);
- b) **70** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC); e,
- c) **184** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Informações de Outros Órgão do GDF (Novacap, Detran, DER....).

2 SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL - OUV-DF

2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

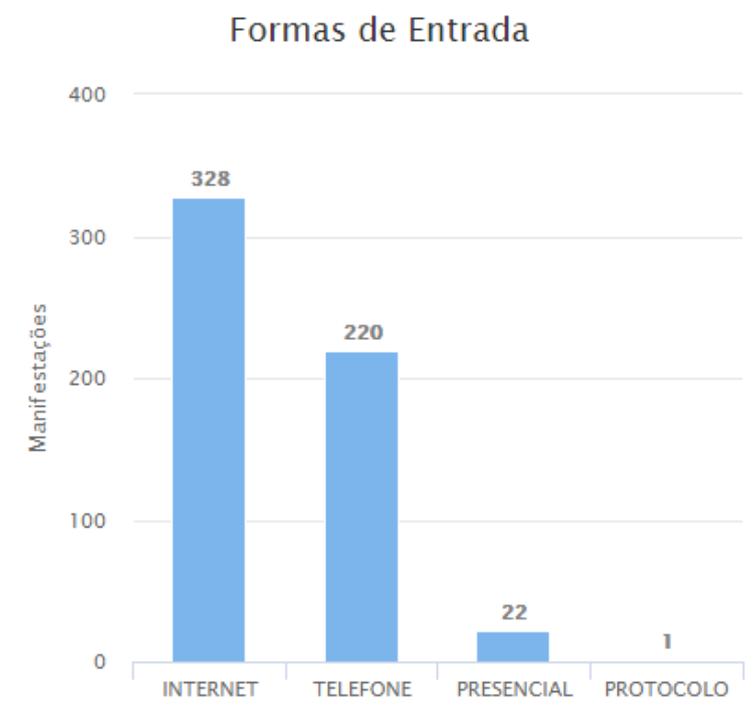
No ano de 2019 foram registradas no OUV-DF **571** manifestações, representando **69%** do total das demandas recebidas por esta Ouvidoria, essas divididas nas tipologias: solicitação, reclamação, sugestão, elogio, informação e denúncia.

Observou-se que as demandas tipificadas como solicitação totalizaram **288** registros, representando quase **50%** das manifestações recebidas pelo OUV-DF, concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos desta Ouvidoria, conforme o gráfico abaixo.



2.2 FORMAS DE ENTRADA

No período analisado observou-se, também, 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. Sendo que, a forma de atendimento presencial apareceu em terceiro lugar.



Importante registrar que os 22 atendimentos presenciais que aparecem no quadro acima **não** representam o total de atendimentos presenciais ocorridos nesta Ouvidoria em 2019, pois, também, foram realizados atendimentos presenciais aonde o cidadão desejava abrir um protocolo de Ouvidoria para outro órgão do GDF, ou mesmo para unicamente tirar dúvidas sobre os serviços prestados no GDF.

2.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Das **571** manifestações recebidas pelo OUV-DF, **195** foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente de **34%** 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;
- Não resolvida;
- Resolvida após resposta complementar”; e,
- “Não resolvida após resposta complementar”.

O preenchimento da pesquisa de satisfação do serviço de Ouvidoria, funciona por adesão, ou seja, é optativo.

Considerando a avaliação do cidadão, o nosso índice de resolutividade foi de **24%** em 2019, índice que expressou o percentual das demandas resolvidas do ponto de vista do cidadão.

Importante ressaltar que a Administração do Plano Piloto trabalhou/trabalha arduamente para melhorar seu índice de resolutividade.

Das **195** avaliações realizadas pelo cidadão em 2019, de acordo com o painel de indicadores abaixo, podemos observar que **51%** dos cidadãos se mostraram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria e **73%** recomendariam nossos serviços a outros cidadãos.



2.4 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS 2019

Nossos 10 assuntos mais demandados em 2019, conforme quadro abaixo, somaram um total de **259** manifestações o que representou **45%** do total de demandas recebidas no Ouv/DF.

01. Servidor Público	46
02. Recuperação de Calçadas	38
03. Quadras de Esportes	35
04. Construção de Calçadas e ou meio fio	28
05. Licença de Funcionamento, Alvara	22
06. Instalação de poste de iluminação	20
07. Atendimento de cidadão em órgão, entidade pública do DF	19
08. Coleta de entulho disposto irregularmente	18
09. Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins	17
10. Parquinhos Infantis	16
Total	259

2.5 PRAZO RESPOSTA

O prazo de médio de resposta no OUV-DF em 2019 foi de **13 dias**, sendo que **92%** das respostas foram retornadas ao cidadão dentro do prazo.

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

No **e-SIC** foram recebidas **70** manifestações, representando aproximadamente **9%** do total das demandas recebidas.

Importante mencionar que o e-SIC não possui tipologias de classificação e que o seu acesso pode ser feito via internet e de forma presencial.

Informações	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
	06	04	06	04	07	06	13	03	06	08	02	05	70

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO- SEI/GDF

Foram recebidas no SEI/GDF **184** manifestações encaminhadas por diversos órgãos do GDF (Novacap, Detran, DER....) para manifestação e gestões em conjunto com a Administração Regional, representando aproximadamente **22%** do total das demandas recebidas.

5. CONCLUSÃO

Todas as manifestações recebidas nesta Ouvidoria foram tratadas com prioridade pelas Áreas Técnicas conforme o Decreto n. 39.723 de 19/03/2019.

Não foram medidos esforços pela nossa Administradora em atender as Ouvidorias, porém, todas as dificuldades encontradas pela nova gestão como pendências em relação as demandas não executadas em anos anteriores; o número reduzido de pessoal; a falta de material; a falta de equipamentos e principalmente a indisponibilidade orçamentária para execução de todas as demandas recebidas foram alguns limitadores reais.

Nesse sentido, pensando na melhor forma de atender as Ouvidorias foram realizadas tratativas pela Administradora e pelas Áreas Técnicas junto a órgãos parceiros (Novacap, DETRAN, DER, CEB, SEDUH.....) para que fosse verificada a possibilidade de atendimento das solicitações.

Ressalto, ainda, que a Administradora no intuito de melhorar o desenvolvimentos das atividades desta Administração Regional instituiu o **Comitê de Integridade de Governança Pública** em julho de 2019, com a participação da Ouvidoria desde o final de 2019, em conformidade aos princípios e diretrizes estabelecidos na Política de Governança Pública e Compliance do Governo do Distrito Federal conforme o Decreto nº 39.736/2019, segue, abaixo, os temas que estão sendo deliberados pelo Comitê para execução de uma gestão de resultados:

- desburocratização, a racionalização administrativa, a modernização da gestão pública e a integração dos serviços públicos;
- monitoramento e avaliação das políticas públicas e das ações prioritárias delineadas no Planejamento Estratégico da Administração Regional;
- integração entre unidades orgânicas da RA e entre esta Administração e outros órgãos de governo, dada a multidisciplinaridade temática das competências da RA;
- controles internos fundamentados na gestão de risco, privilegiando ações estratégicas de prevenção e correção antes de processos sancionadores;
- avaliação de propostas de criação, expansão ou aperfeiçoamento de políticas públicas e aferir, sempre que possível, seus custos e benefícios;

- proposição, edição e revisão de atos normativos internos;
- tomada de decisão levando em consideração a avaliação dos ambientes interno e externo do órgão ou entidade e dos diferentes interesses da sociedade.

E finalmente concluo ratificando que desde que iniciei nesta Ouvidoria em fevereiro/2019 acompanhei/acompanho os esforços de todas Áreas em atender as demandas de Ouvidoria no prazo determinado na legislação vigente, dentro das possibilidades já citadas, e, ainda, que esta Ouvidora atuou/atua de forma proativa alertando, auxiliando e cobrando, de todos os envolvidos respostas claras, objetivas e de qualidade.

Brasília, 15 de abril de 2020

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Ouvidora