



Ouvidoria
Administração Regional do Plano Piloto/RA-PP

Relatório de Atividades Anual
2020

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PLANO PILOTO

Governador

Ibaneis Rocha Barros Junior

Controlador-Geral

Paulo Wanderson Moreira Martins

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 2020 no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **865** manifestações registradas/recebidas nesta Ouvidoria, sendo:

- a) **651** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF);
- b) **97** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC); e,
- c) **117** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Informações de Outros Órgão do GDF (Novacap, Detran, DER....).

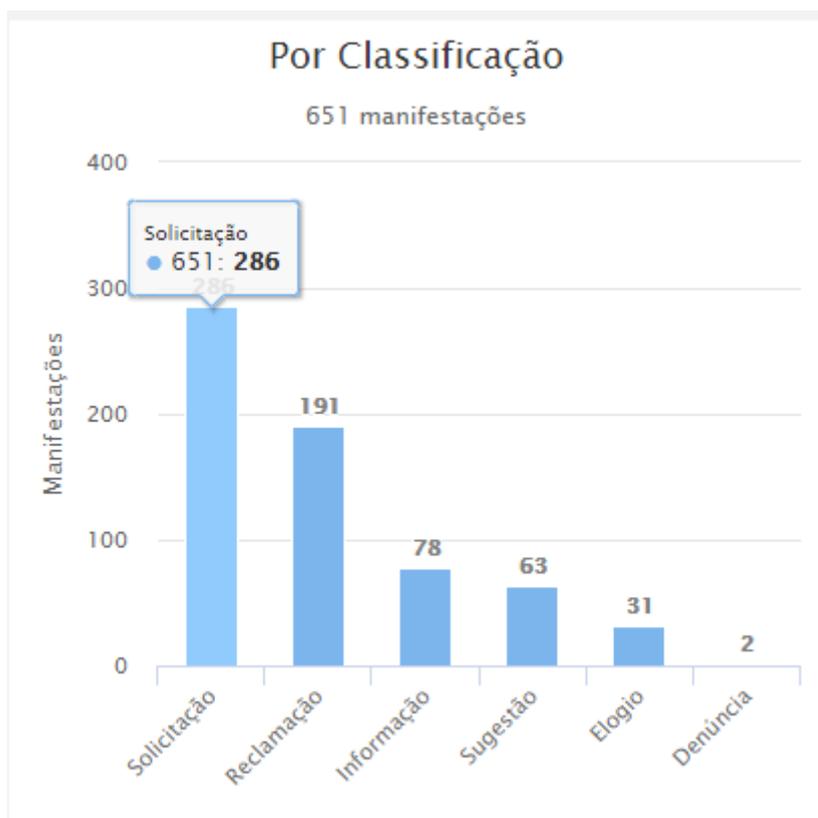
2 SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL (OUV-DF)

2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

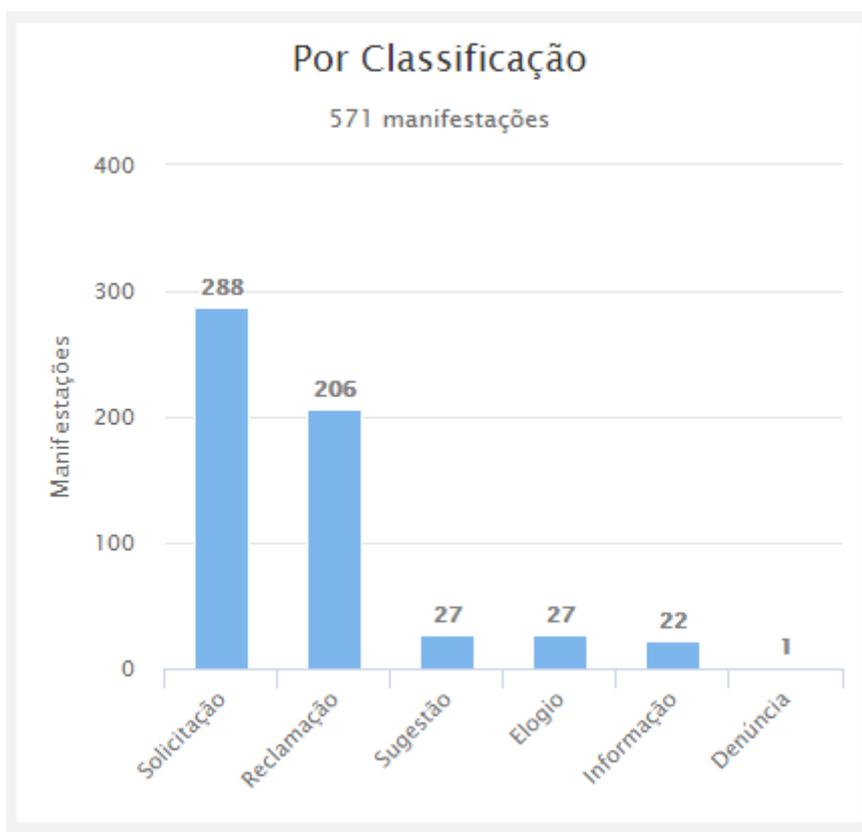
No ano de 2020 foram registradas no OUV-DF **651** manifestações, representando **75%** do total das demandas recebidas por esta Ouvidoria, essas divididas nas tipologias: solicitação, reclamação, sugestão, elogio, informação e denúncia.

Observou-se que as demandas tipificadas como solicitação totalizaram **268** registros, representando quase **41%** das manifestações recebidas pelo OUV-DF, concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos desta Ouvidoria, conforme o gráfico abaixo.

2020



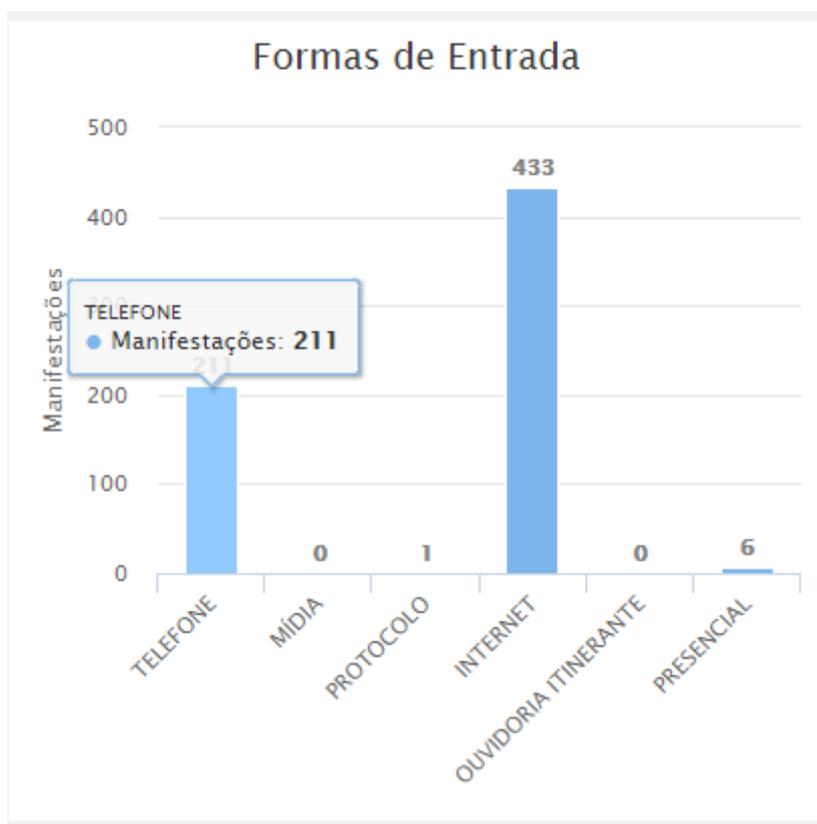
2019



De acordo com os gráficos acima (fonte OUV/DF) as manifestações recebidas em 2020 aumentaram **14%** se comparadas com o ano de 2019.

2.2 FORMAS DE ENTRADA

Em 2020 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.



2.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Das **651** manifestações recebidas pelo OUV-DF, **181** foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente de **28%** 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”.

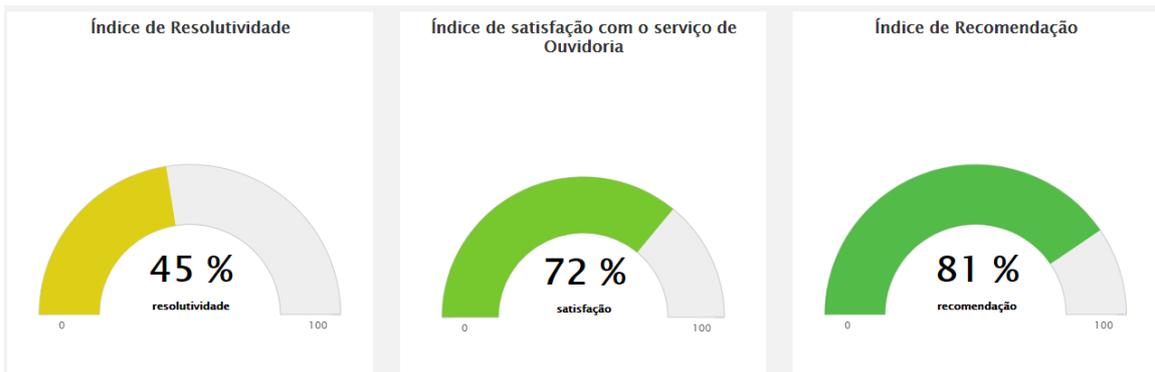
O preenchimento da pesquisa de satisfação do serviço de Ouvidoria, funciona por adesão, ou seja, é optativo.

Considerando a avaliação do cidadão, o nosso índice de resolutividade foi de **45%** em 2020, índice que expressou o percentual das demandas resolvidas do ponto de vista do cidadão.

Importante ressaltar que nosso índice de resolutividade está dentro da meta estabelecida no Plano Estratégico Institucional-PEI da Ouvidoria-geral do DF para 2020.

Das **181** avaliações realizadas pelo cidadão em 2020, de acordo com o painel de indicadores abaixo, podemos observar que **72%** dos cidadãos se mostraram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria e **81%** recomendariam nossos serviços a outros cidadãos.

2020



2019



Comparativamente podemos observar, painéis acima, que os índices de 2020 foram melhores do que os de 2019, resultado de um trabalho, árduo, realizado cotidianamente pela Administração do Plano Piloto com foco na melhoria do atendimento/prestação de serviços à comunidade, apesar de 2020 ter sido um ano atípico por causa da Pandemia de COVID 19.

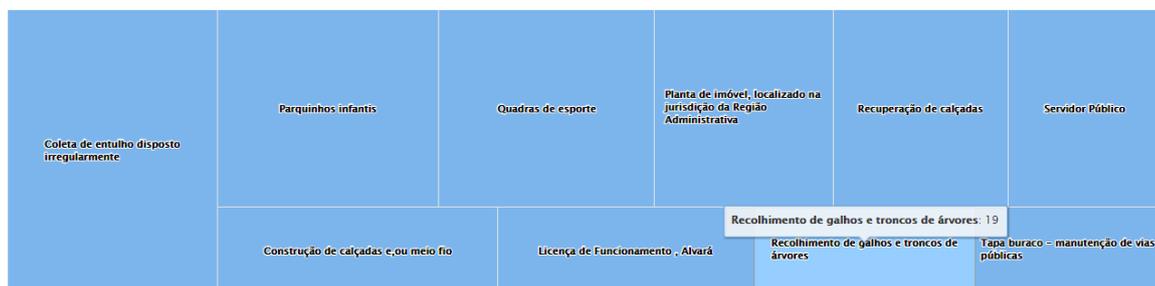
2.4 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Nossos 10 assuntos mais demandados em 2020, conforme quadro abaixo, somaram um total de **324** manifestações o que representou aproximadamente **50%** do total de demandas recebidas no Ouv/DF.

01. Coleta de entulho disposto irregularmente	59
02. Parquinhos Infantis	43
03. Quadras de Esportes	42
04. Planta de Imóvel, localizado na jurisdição da RA-I	35
05. Recuperação de Calçadas	34
06. Servidor Público	30
07. Construção de Calçadas e, ou meio fio	24
08. Licença de Funcionamento, Alvara	22
09. Recolhimento de galhos, troncos e árvores	19
10. Tapa buraco	16
Total	324

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



2.5 PRAZO RESPOSTA

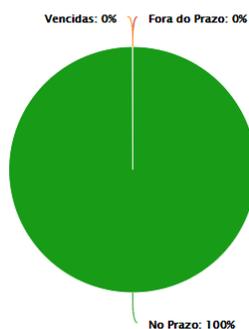
O prazo médio de resposta em 2020 no OUV-DF foi de **10 dias**, sendo que **100%** das respostas foram retornadas ao cidadão dentro do prazo, já em 2019 nosso prazo médio de resposta foi de **13 dias**, sendo **92%** de respostas dentro no prazo, outro indicativo que mostra o comprometimento de todas as áreas em cumprir o prazo de resposta estabelecido em lei.

Ressaltamos que em 2019 a Ouvidoria/RA-PP ficou um período sem servidores devido a troca de Governo.

2020



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



2019



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



2.6 PROTOCOLOS TRAMITADOS PARA A CENTRAL DE QUALIDADE (CQ)

Em 2020 houve um aumento expressivo de **62%** em comparação ao ano de 2019 do número de manifestações devolvidas/tramitadas por esta Ouvidoria à Central de Qualidade da Ouvidora-geral, demandas que foram devolvidas/tramitadas por não serem de competência da RA-PP.

Ano	Protocolos Tramitados
2020	979
2019	603

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

No e-SIC foram recebidas **97** manifestações, representando aproximadamente **11%** do total das demandas recebidas.

Importante reforçar que esse sistema não possui tipologias de classificação e que o seu acesso pode ser feito via internet e de forma presencial.

2020

Informações 2020	Jan-Mar	Abril-Jun	Jul-Set	Out-Dez	Total
	20	11	34	32	97

2019

Informações 2019	Jan-Mar	Abril-Jun	Jul-Set	Out-Dez	Total
	16	17	22	15	70

Como podemos observar, quadros acima, o número de manifestações recebidas no e-Sic em 2020 aumentou **39%** se comparado com 2019.

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI/GDF)

Foram recebidas no SEI/GDF **117** manifestações encaminhadas por diversos órgãos do GDF (Novacap, Detran, DER....) para manifestação e gestões em conjunto com a Administração Regional, representando aproximadamente **14%** do total das demandas recebidas.

5. CONCLUSÃO

Os dados apresentados no relatório mostram que houve um aumento no número de demandas recebidas na Ouvidoria RA-PP em 2020.

O aumento das demandas recebidas nesta Ouvidoria pode ser justificado pelos seguintes motivos:

- Quando da publicação do Decreto que instituiu estado de emergência de saúde no DF, em março de 2020, a RA-PP reforçou e orientou, junto à comunidade, a utilização dos canais de Ouvidoria para solicitação de serviços;
- A constante divulgação nas mídias sociais, de todas as ações que foram realizadas pela equipe da RA-PP, o que incorreu em maior **transparência** aos serviços prestados à comunidade em 2020; e,
- O apoio da RA-PP aos Programas de Governo, como o “GDF Presente”, dentre todos as outras frentes de trabalho que foram desenvolvidas em 2020, apesar do número reduzido de servidores no quadro da RA-PP

Nossos índices e prazos de respostas, também, melhoraram em 2020 se comparados com 2019 o que mostra nosso empenho, cotidiano, de entregar mais serviços, o mais rápido possível, com qualidade, levando-se em conta a nossa capacidade de entrega.

Importante registrar que em 2020 foi gerado um volume de trabalho extra para esta Ouvidoria devido ao grande número de demandas recebidas via OUV/DF, porém, tramitadas/devolvidas à Central de Qualidade da Ouvidoria-geral, por não estarem dentro das competências regimentais desta RA-PP.

Por fim, não podemos deixar de ressaltar, novamente, que a Pandemia de COVID 19 trouxe desafios para gestão pública, a adaptação a modalidade de trabalho “Teletrabalho” e o número reduzido de pessoal gerou a necessidade de nos reinventarmos para melhor atender os anseios da comunidade com foco no atendimento do serviço com qualidade.

Brasília, 25 de janeiro de 2021

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Ouvidora RA-PP

