



Ouvidoria

Administração Regional do Plano Piloto/RA-I

Relatório de Atividades

abril a junho/2020

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 (RA-I) apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de abril a 31 de junho de 2020, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **344** manifestações registradas nesta Ouvidoria, sendo:

- **130** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF);
- **167** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF) e tramitadas à Central de Qualidade para correção de fluxo;
- **11** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC); e,
- **36** manifestações recebidas no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) de outros órgãos do GDF para gestões conjuntas.

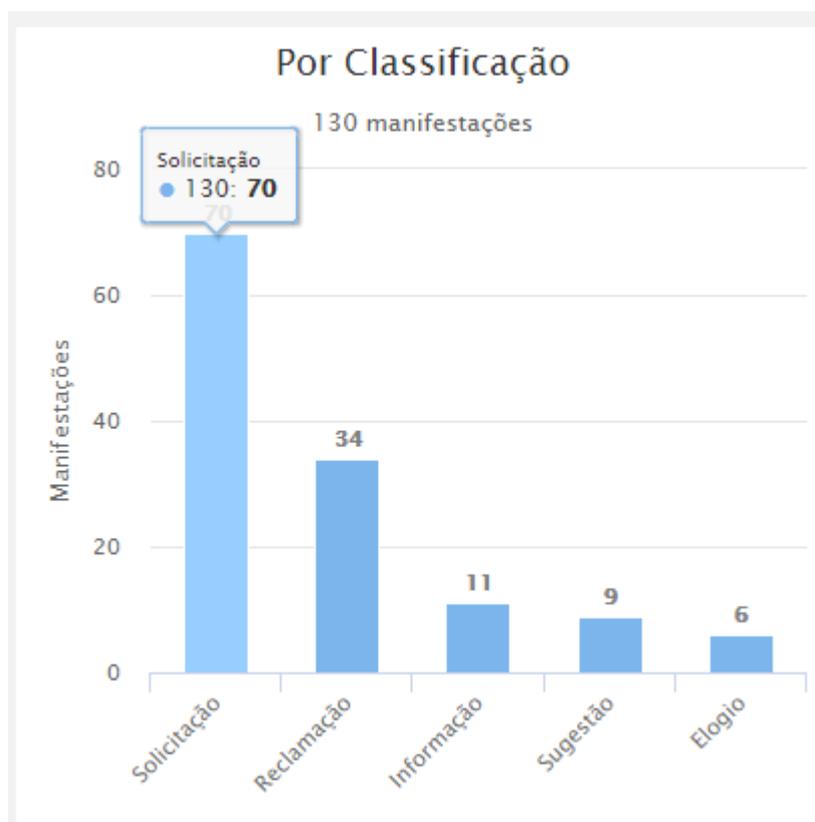
2 SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL (OUV-DF)

2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No segundo trimestre de 2020, foram registradas e tratadas no OUV-DF **130** manifestações e tramitadas para correção de fluxo **167**, totalizando **297** manifestações.

As manifestações registradas e tratadas representaram **38%** do total das demandas recebidas nesta Ouvidoria, divididas nas tipologias: solicitação, reclamação, informação, sugestão e elogio.

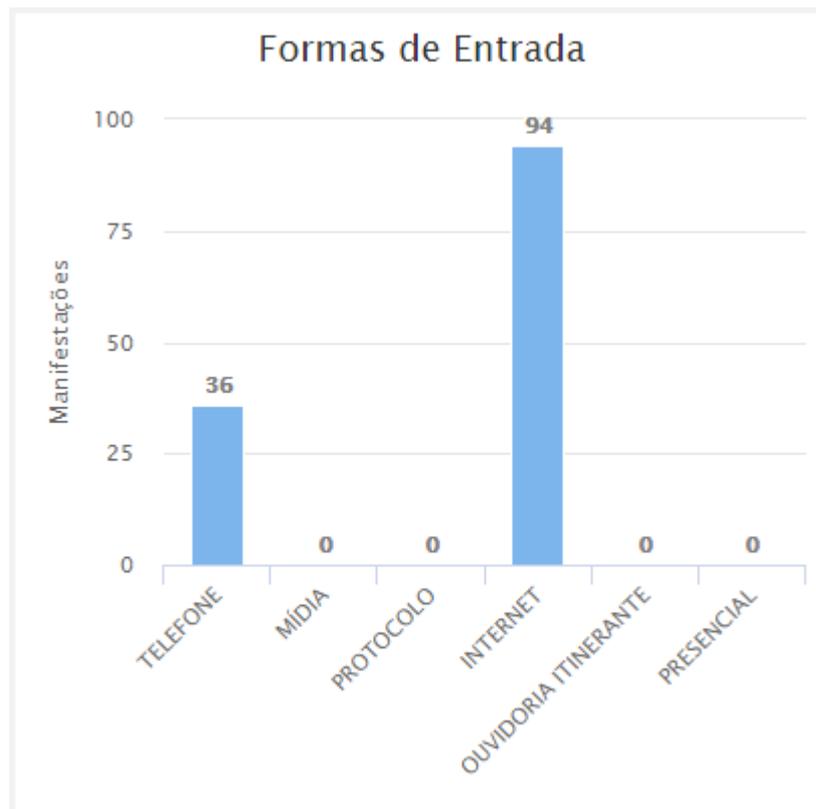
Observou-se que as demandas tipificadas como **solicitação** totalizaram **70** registros, representando quase **54%** das manifestações recebidas pelo OUV-DF, concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos desta Ouvidoria, conforme o gráfico abaixo:



Foram **167** manifestações tramitadas para correção de fluxo à Central de Qualidade-CQ/OGDF representando aproximadamente **49%** do total das demandas recebidas nesta Ouvidoria.

2.2 FORMAS DE ENTRADA

Foi verificado no período analisado 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 **130** manifestações recebidas pelo OUV-DF, **46** foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente **35 %** 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 (13%);
- Não resolvida (15%);
- Resolvida após resposta complementar (4%);
- Não resolvida após resposta complementar (3%).

Segue, abaixo, o painel dos indicadores, conforme avaliação do cidadão:



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

2.4 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Nossos 10 assuntos mais demandados, conforme quadro abaixo, somaram um total de **80** manifestações representando **62%** do total de demandas recebidas e tratadas no OUV-DF.

Assuntos/Quantidade de Demandas

01. Parquinhos Infantis	14
02. Coleta de entulho disposto irregularmente	10
03. Quadras de Esportes	10
04. Recuperação de Calçadas	10
05. Fiscalização Coronavírus	08
06. Construção de Calçadas e ou meio fio	07
07. Recolhimento de galhos e troncos de árvores	07
08. Servidor Público	06
09. Planta de Imóvel	04
10. Projetos e obras de Infraestrutura urbana	04
Total	80

2.5 PRAZO RESPOSTA

O tempo médio de resposta no OUV-DF no primeiro trimestre de 2020 foi de **08 dias**, com **100%** das respostas retornadas ao cidadão dentro do prazo.

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

No e-SIC foram recebidas **11** manifestações. 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	Total
	03	03	05	
Total				11

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI/DF)

No SEI foram recebidas **36** manifestações encaminhadas por diversos órgãos (NOVACAP, SEDUH, DETRAN....) para manifestação e gestões/parceria junto às áreas técnicas.

5. CONCLUSÃO

Importante ressaltar que os indicadores de resolutividade e de satisfação da resposta do segundo semestre de 2020 apresentaram uma melhora em comparação ao primeiro trimestre de 2020, conforme quadro abaixo:

Ano/Período	Índice Resolutividade	Índice de Satisfação Resposta
2020 (Jan-Mar)	38%	48%
2020 (Abr-Jun)	48%	55%

Fonte: OUV/DF em 16/07/2020

O aumento dos indicadores de resolutividade e satisfação da resposta reflete o trabalho que vem sendo desenvolvido nesta Administração em relação a melhoria dos processos internos, zelo pela qualidade dos serviços prestados à comunidade e, principalmente, a orientação do Gabinete às Área Técnicas quanto a importância do fornecimento de respostas objetivas e claras em relação aos questionamentos do cidadão.

Ressalto todo esforço e o empenho desta Administração Regional na priorização do atendimento das demandas de Ouvidoria, tendo em vista a escassez dos recursos (humanos, material, equipamentos e financeiros) e todos os desafios impostos na rotina de trabalho desde março/2020 pelo teletrabalho.

Ressalto, ainda, que o relatório em tela contemplou pela primeira vez as manifestações recebidas nesta Ouvidoria/RA-I por meio do OUV-DF que foram **tramitadas** dentro do mesmo Sistema à Central de Qualidade para correção de fluxo.

Brasília, 16 de julho de 2020

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Chefe da Ouvidoria