



Ouvidoria

Administração Regional do Plano Piloto/RA-PP

Relatório de Atividades

abril a junho/2021

Governador

Ibaneis Rocha Barros Junior

Controlador-Geral

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral

Cecília Souza Fonseca

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-PP) apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de abril a 30 de junho de 2021, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **185** manifestações registradas nesta Ouvidoria, sendo:

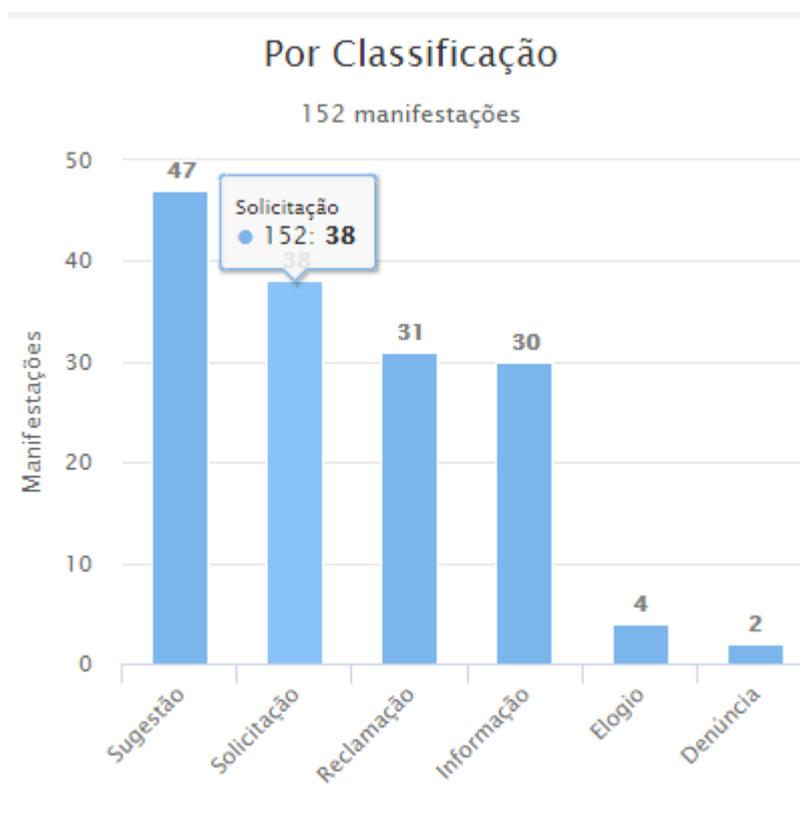
- **152** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF);
- **18** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC); e,
- **15** manifestações recebidas no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) de outros órgãos do GDF para gestões conjuntas.

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

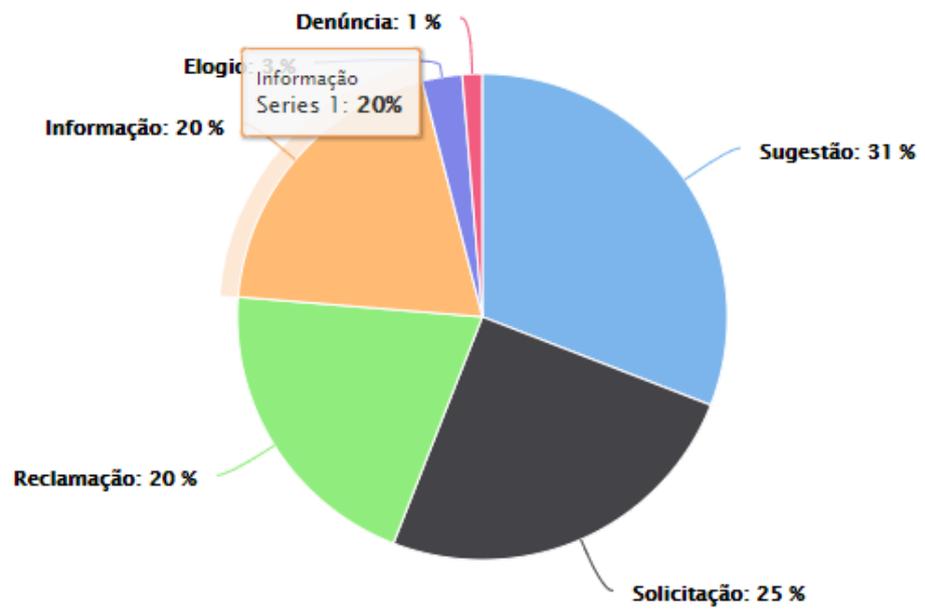
2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No segundo trimestre de 2021, foram registradas e tratadas no OUV-DF **152** manifestações (sugestão, solicitação, reclamação, informação, elogio e denúncia) e tramitadas para correção de fluxo **274**, totalizando **426** manifestações recebidas e analisadas.

Observou-se que as demandas tipificadas como **Sugestão** totalizaram **47** registros, representando quase **31%** das manifestações recebidas pelo OUV-DF, concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos desta Ouvidoria, conforme o gráfico abaixo:

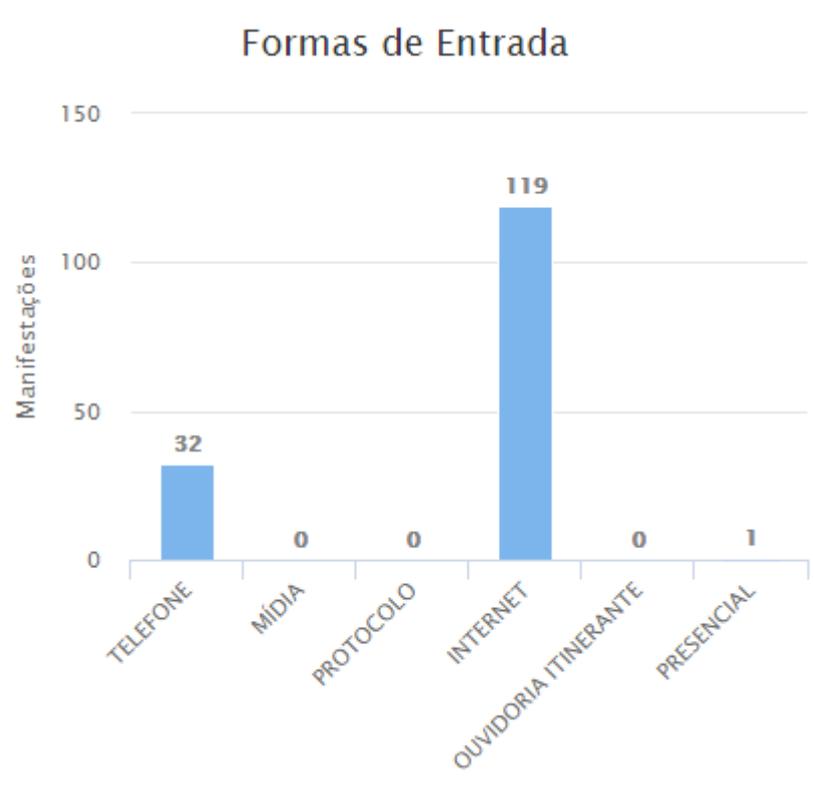


Classificação



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

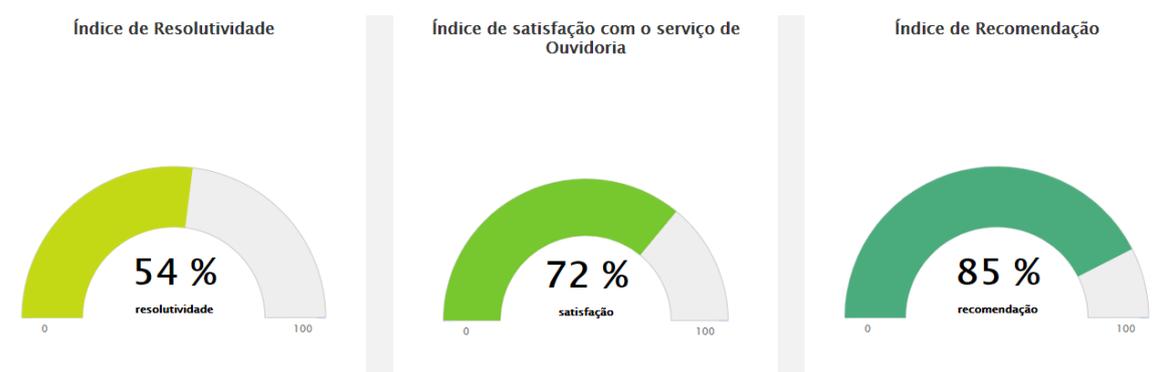
Das **152** manifestações recebidas pelo OUV-DF, **24** foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente **16%** das demandas recebidas.

Cabendo-nos destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como:

- Resolvida (6%);
- Não resolvida (6%);
- Resolvida após resposta complementar (3%);
- Não resolvida após resposta complementar (1%).

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

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

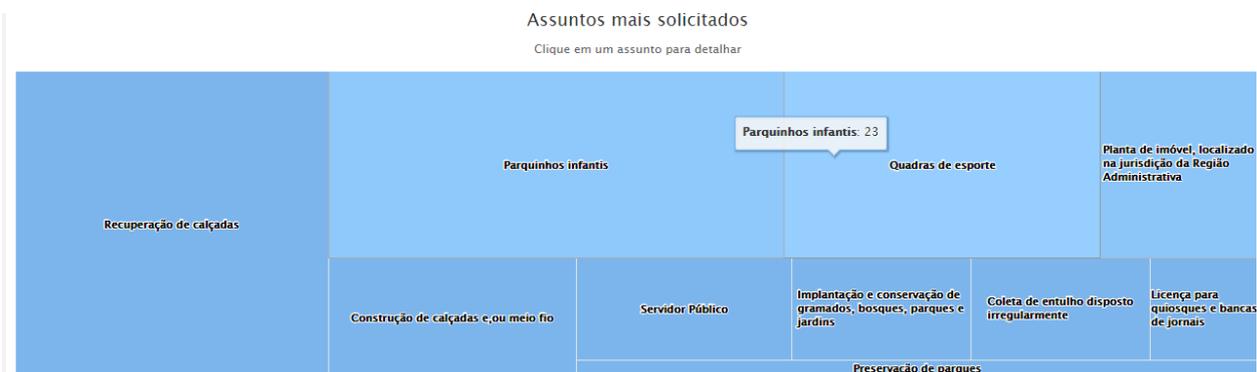


2.4 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Nossos 10 assuntos mais demandados, conforme quadro abaixo, somaram um total de **103** manifestações representando **68%** do total de demandas recebidas e tratadas no OUV-DF.

Assuntos/Quantidade de Demandas

01. Recuperação de Calçadas	26
02. Parquinhos Infantis	23
03. Quadras de Esportes	16
04. Planta de Imóvel	08
05. Construção de Calçadas e ou meio fio	08
06. Servidor Público	06
07. Implantação, conservação de gramados, bosques e parques	05
08. Coleta de entulho disposto irregularmente	05
09. Licença de quiosques e bancas de jornais	03
10. Preservação de Parques	03
Total	103



2.5 PRAZO RESPOSTA

O tempo médio de resposta no OUV-DF no segundo trimestre de 2021 foi de **12 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 **18** 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 com prévio agendamento via endereço eletrônico da Ouvidoria.

Informações	Abril	Maio	Junho	Total
	09	02	07	
Total				18

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI/DF)

No SEI foram recebidas **15** manifestações encaminhadas por outros órgãos para manifestação e gestões/parceria junto às áreas técnicas.

5. CONCLUSÃO

Importante ressaltar que os indicadores de resolutividade e de satisfação com atendimento no segundo semestre de 2021 apresentaram uma melhora em comparação ao segundo trimestre de 2020, conforme quadro abaixo:

Ano/Período	Índice Resolutividade	Índice de Satisfação com Atendimento
2021 (Abril-Junho)	54%	83%
2020 (Abril-Junho)	49%	74%

Fonte: OUV/DF em 21/07/2021

O aumento no indicador de resolutividade reflete o trabalho contínuo que vem sendo desenvolvido nesta Administração em relação a algumas das ações tomadas, registradas a seguir:

- 01) melhoria dos processos internos;
- 02) estabelecimento de uma comunicação mais ativa junto aos órgãos parceiros na execução dos serviços;
- 03) atendimento das demandas de Ouvidoria dentro da capacidade de execução, tendo em vista a escassez dos recursos (humanos, material, equipamentos e financeiros) e todos os desafios impostos pela pandemia;
- 04) zelo pela qualidade dos serviços prestados à comunidade;
- 05) acompanhamento mensal da execução orçamentária (cobrança para que as Unidades executem o orçamento de 2021);

Destaco que melhorias sugeridas por esta Ouvidoria (processo SEI n. 00480-00002078/2020-47) foram acatadas e divulgadas na página e nas mídias sociais da RA-PP e outras definidas em reuniões junto com os Coordenadores de Áreas, como:

- 01) orientação sobre coleta de entulho disposto irregularmente;
- 02) informação do que é considerado lixo verde;
- 03) informação dos serviços de zeladoria possíveis de serem realizados/atendidos;
- 04) informação dos serviços de zeladoria que estão sendo realizados nos mobiliários urbanos e equipamentos públicos;
- 05) reuniões para o aperfeiçoamento dos trabalhos e dos controles internos das Unidades;
- 06) definição de servidores específicos para atendimento dos telefones nas Unidades.

Por fim ressalto que desde o mês de junho o Gabinete tem acompanhado individualmente todas as respostas de Ouvidoria fornecidas pelas Unidades visando mais clareza e objetividade nas respostas dadas a comunidade.

Brasília, 23 de julho de 2021

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Chefe da Ouvidoria