



Ouvidoria
Administração Regional do Plano Piloto/RA-I

Relatório de Atividades
janeiro a março/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 janeiro a 31 de março 2020, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **230** manifestações registradas nesta Ouvidoria, sendo:

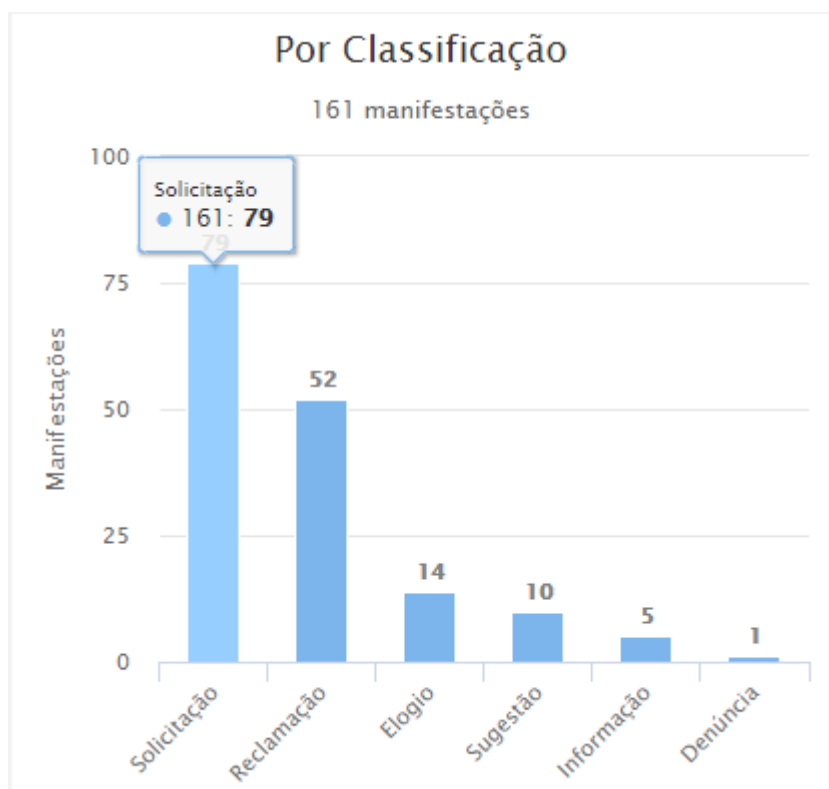
- **161** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF);
- **19** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC); e,
- **50** manifestações recebidas no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) de outros órgãos do GDF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

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

2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

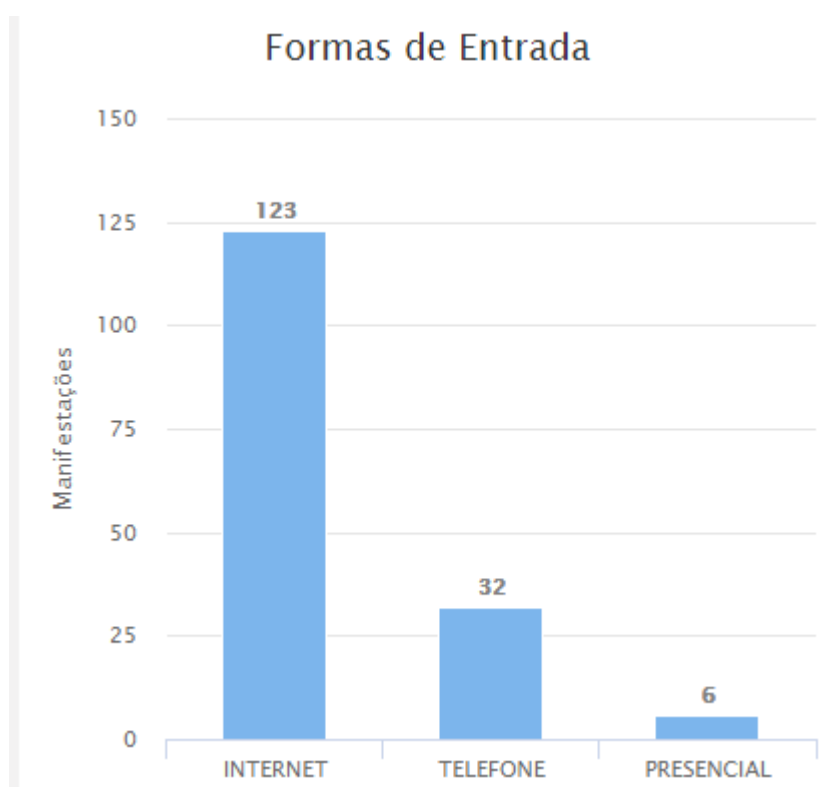
No primeiro trimestre de 2020, foram registradas no OUV-DF **161** manifestações, representando **70%** do total das demandas recebidas nesta Ouvidoria, divididas nas tipologias: solicitação, reclamação, elogio, sugestão, informação e denúncia

Observou-se que as demandas tipificadas como solicitação totalizaram **79** registros, representando quase **49%** 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

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.



Importante registrar que os **06** atendimentos presenciais que aparecem no quadro acima **não** representam o total de atendimentos presenciais ocorridos nesta Ouvidoria nesse período.

Foram realizados, também, atendimentos presenciais aonde o cidadão desejava abrir um protocolo de Ouvidoria para outro órgão do GDF, ou mesmo para unicamente obter esclarecimentos sobre os serviços prestados no GDF.

2.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Das **161** manifestações recebidas pelo OUV-DF, **38** foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente **24%** das demandas recebidas.

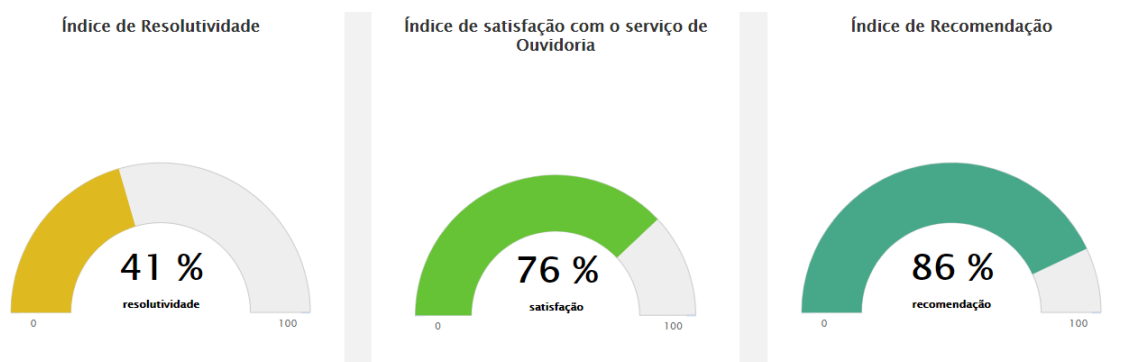
Cabendo-nos destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como:

- Resolvida (12);
- Não resolvida (17);
- Resolvida após resposta complementar (03);
- Não resolvida após resposta complementar (05); e,
- Em análise (01).

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 no primeiro trimestre foi de **41%**, índice que expressou o percentual das demandas resolvidas do ponto de vista do cidadão.

Nas avaliações realizadas pelo cidadão, de acordo com o painel de indicadores abaixo, podemos observar que **76%** dos cidadãos se mostraram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria e **86%** recomendariam nossos serviços a outros cidadãos.



2.4 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

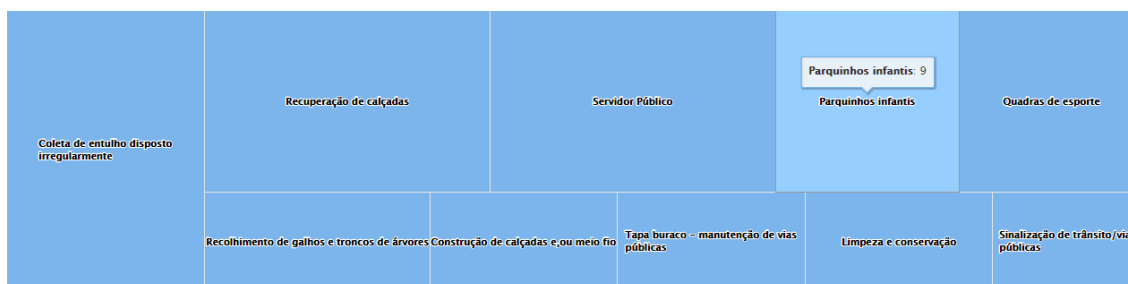
Nossos 10 assuntos mais demandados, conforme quadro abaixo, somaram um total de **86** manifestações representando **53%** do total de demandas recebidas no OUV-DF.

Assuntos/Quantidade de Demandas

01. Coleta de entulho disposto irregularmente	15
02. Recuperação de Calçadas	14
03. Servidor Público	14
04. Parquinhos Infantis	09
05. Quadras de Esportes	09
06. Recolhimento de galhos e troncos de árvores	06
07. Construção de Calçadas e ou meio fio	05
08. Tapa buraco-manutenção de vias públicas	05
09. Limpeza e Conservação	05
10. Sinalização de trânsito/vias públicas	04
Total	86

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



2.5 PRAZO RESPOSTA

O tempo médio de resposta no OUV-DF no primeiro trimestre de 2020 foi de **11 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 **19** manifestações com dois recursos, representando **8%** 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	Total
	04	13	02	
Total				19

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI/DF)

No SEI foram recebidas **50** manifestações encaminhadas por diversos órgãos (Novacap, DER, DETRAN....) para manifestação e gestões/parceria das áreas técnicas desta Administração, representando **22%** do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria.

5. CONCLUSÃO

Importante ressaltar que alguns dos indicadores extraídos do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF), já apresentados no item 2.3, se comparados com os mesmos indicadores apresentados em 2019 no respectivo período demonstraram um aumento significativo, conforme quadro comparativo abaixo:

Ano/Período	Índice Resolutividade	Índice de Satisfação Ouvidoria	Índice Recomendação Ouvidoria	Índice de Satisfação Atendimento	Índice de Satisfação Resposta
2019 (Jan-Mar)	22%	32%	71%	33%	15%
2020 (Jan-Mar)	41%	76%	86%	81%	48%

Esse aumento reflete o empenho e a dedicação da Administradora e das Áreas Técnicas em priorizar o atendimento às demandas de Ouvidoria, sendo executando serviços, conforme disponibilidade de recursos (humanos, material, equipamentos, financeiros) ou acompanhando e solicitando a execução dos serviços a órgãos parceiros responsáveis.

Brasília, 20 de abril de 2020

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Ouvidora