



Ouvidoria

Administração Regional do Plano Piloto/RA-PP

Relatório de Atividades

janeiro a março/2021

Governador

Ibaneis Rocha Barros Junior

Controlador-Geral

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-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 janeiro a 31 de março de 2021, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **230** manifestações registradas nesta Ouvidoria, sendo:

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

Recebemos, ainda, **08** manifestações de 2020 no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) de outros órgãos do GDF para gestões conjuntas, nesse período, e **01** manifestação de 2019.

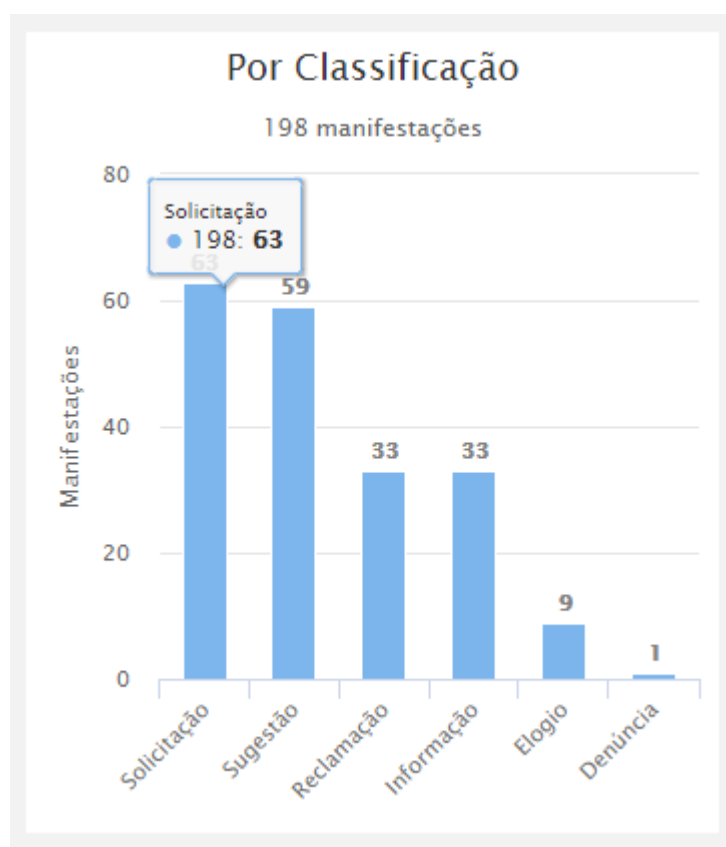
2 SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL (OUV-DF)

2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No primeiro trimestre de 2021, foram registradas e tratadas no OUV-DF **198** manifestações.

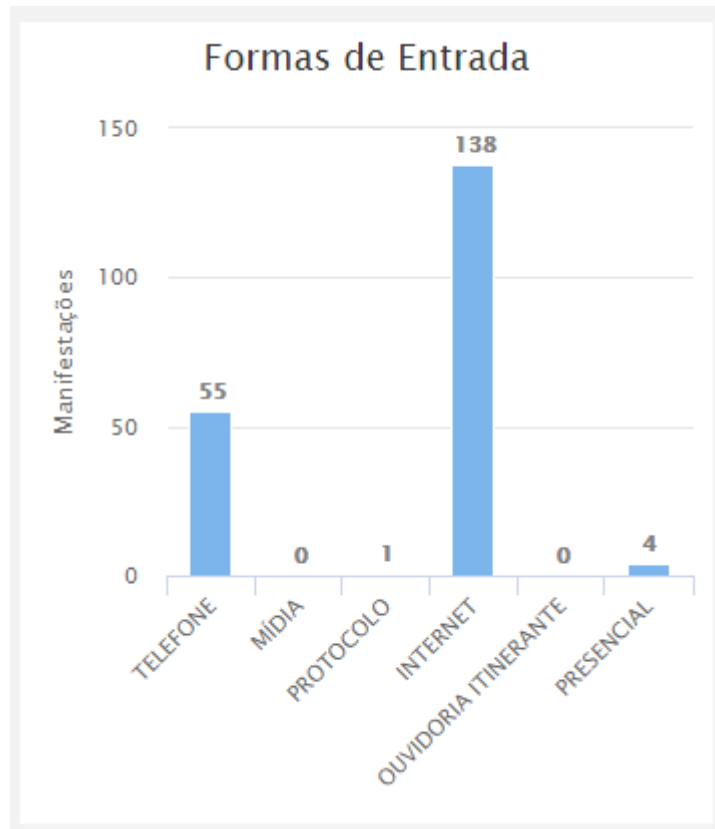
As manifestações registradas e tratadas representaram **86%** do total das demandas recebidas nesta Ouvidoria, divididas nas tipologias: solicitação, sugestão, reclamação, informação, elogio e denúncia.

Observou-se que as demandas tipificadas como **solicitação** totalizaram **63** registros, representando quase **32%** 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.



2.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

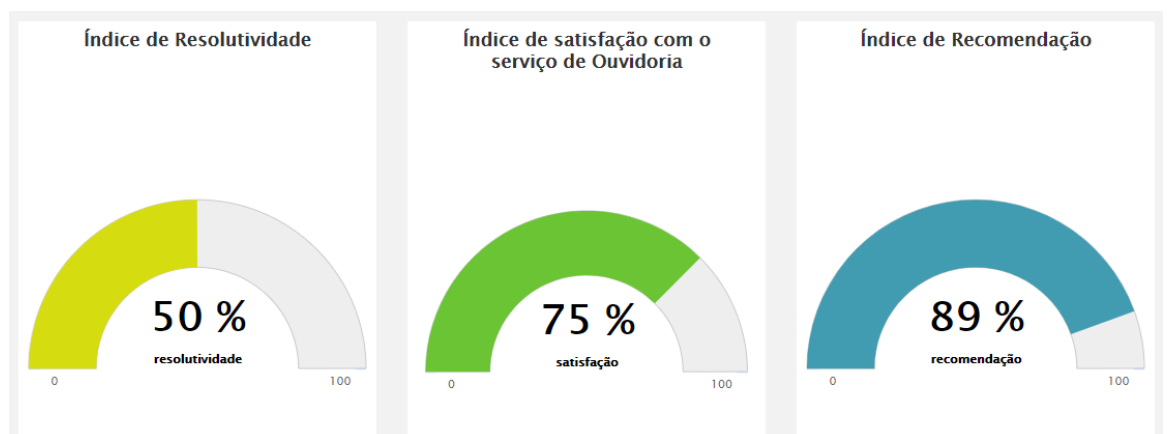
Das **198** manifestações recebidas pelo OUV-DF, **32** foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente **16%** das demandas recebidas.

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

- Resolvida (8%);
- Não resolvida (8%);
- Não resolvida após resposta complementar (1%)
- Em análise (13%)

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:

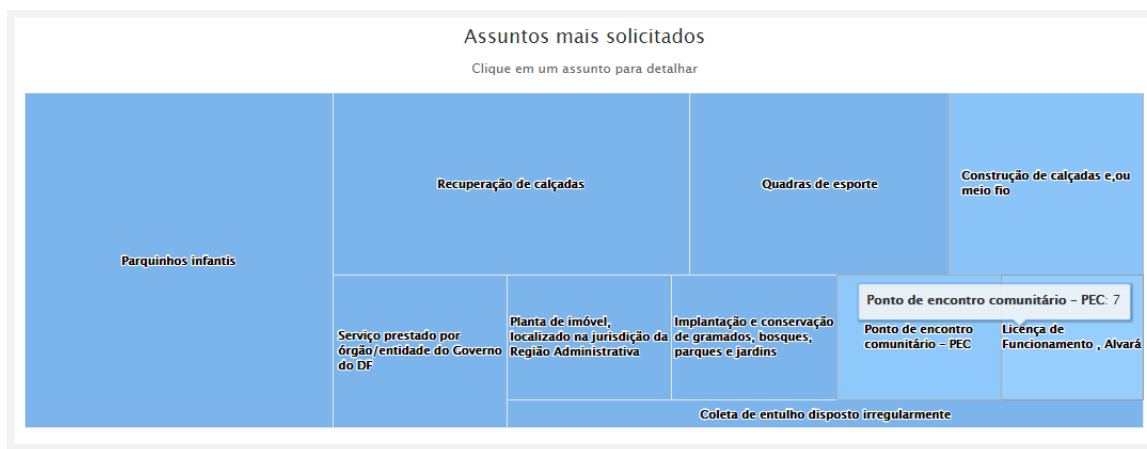


2.4 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Nossos 10 assuntos mais demandados, conforme quadro abaixo, somaram um total de **127** manifestações representando **64%** do total de demandas recebidas e tratadas no OUV-DF.

Assuntos/Quantidade de Demandas

01. Parquinhos Infantis	35
02. Recuperação de Calçadas	22
03. Quadras de Esportes	16
04. Construção de Calçadas e ou meio fio	12
05. Serviço Prestado por órgão/entidade do GDF	09
06. Planta de Imóvel, localizada na RA-PP	07
07. Implantação e Conservação de gramados, bosques e parques e jardins	07
08. PEC	07
09. Licença de Funcionamento, Alvará	06
10. Coleta de entulho disposto irregularmente	06
Total	127



2.5 PRAZO RESPOSTA

O tempo médio de resposta no OUV-DF no primeiro trimestre de 2020 foi de **10 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 **28** 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
	06	12	10	
Total				28

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI/DF)

No SEI foram recebidas **04** manifestações encaminhadas por diversos órgãos (NOVACAP, SEDUH, DETRAN....) para manifestação e gestões/parceria junto às áreas técnicas.

5. CONCLUSÃO

Ressaltamos que o indicador de resolutividade e de satisfação da resposta do primeiro semestre de 2021 apresentaram uma melhora em comparação ao primeiro trimestre de 2020, conforme quadro abaixo:

Ano/Período	Índice Resolutividade	Índice de Satisfação Resposta
2020 (Jan-Mar)	35%	43%
2021 (Jan-Mar)	50%	59%

Fonte: OUV/DF em 05/04/2021

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.

Importante citar que, nesse período, foram recebidas/tramitadas **270** manifestações no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF) à Central de Qualidade para correção de fluxo para outros órgãos do GDF.

Por fim registramos todo esforço e o empenho desta Administração Regional no atendimento das demandas de Ouvidoria, apesar da escassez de recursos (humanos, material, equipamentos e financeiros).

Brasília, 05 de abril de 2021

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Chefe da Ouvidoria