



Ouvidoria

Administração Regional do Plano Piloto/RA-I

Relatório de Atividades

julho a setembro/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 julho a 30 de setembro de 2020, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **543** manifestações registradas/tratadas nesta Ouvidoria, sendo:

- **195** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF);
- **299** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF) e tramitadas à Central de Qualidade para correção de fluxo;
- **34** 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.

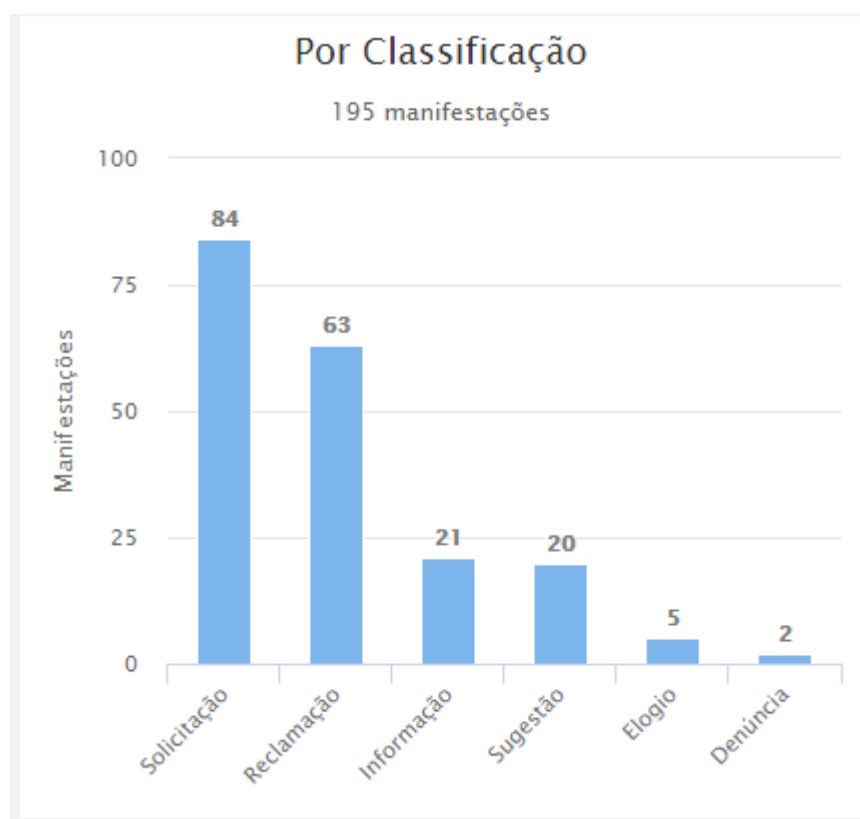
2 SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL (OUV-DF)

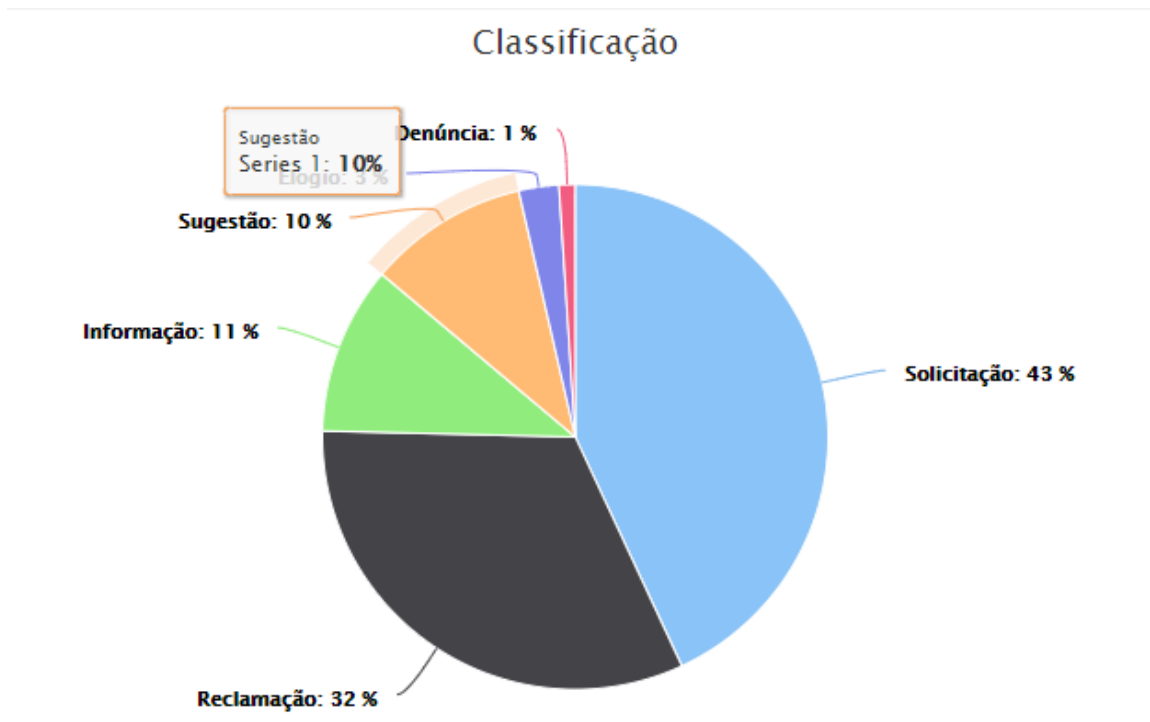
2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No segundo trimestre de 2020, foram registradas e tratadas no OUV-DF **195** manifestações e tramitadas para correção de fluxo **299**, totalizando **494** manifestações.

As manifestações registradas e tratadas representaram **90%** do total das demandas recebidas nesta Ouvidoria, divididas nas tipologias: solicitação, reclamação, informação, sugestão, elogio e denúncia.

Observou-se que as demandas tipificadas como **solicitação** totalizaram **84** registros, representando quase **43%** das manifestações recebidas/tratadas pelo OUV-DF, concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos desta Ouvidoria, conforme o gráfico abaixo:

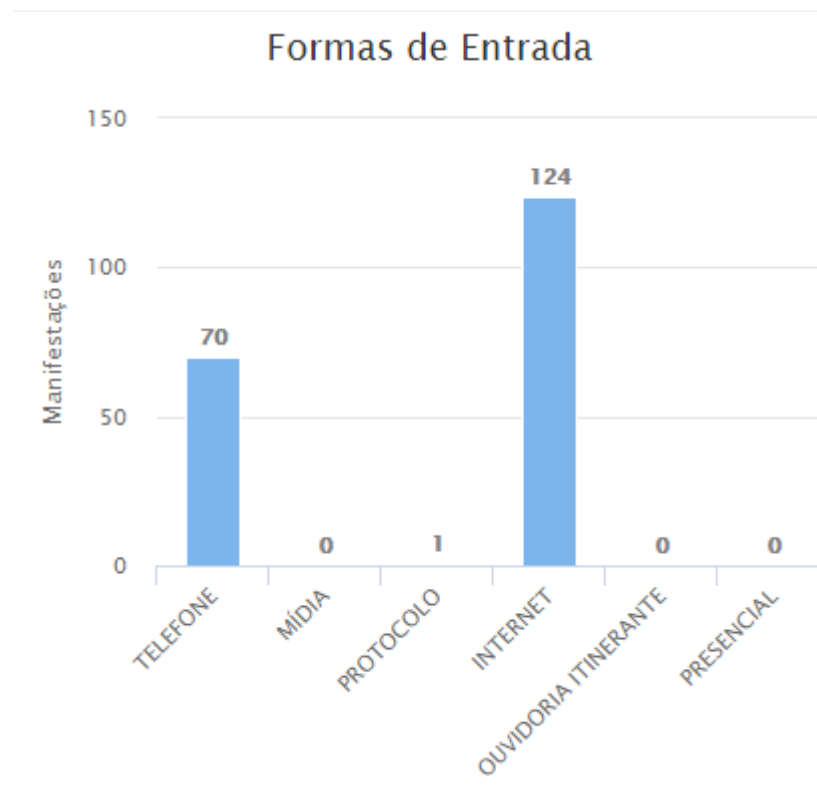




Ressaltamos que **299** manifestações foram tramitadas para correção de fluxo à Central de Qualidade-CQ/OGDF representando aproximadamente **55%** do total das demandas recebidas nesta Ouvidoria.

2.2 FORMAS DE ENTRADA

Verificamos 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.

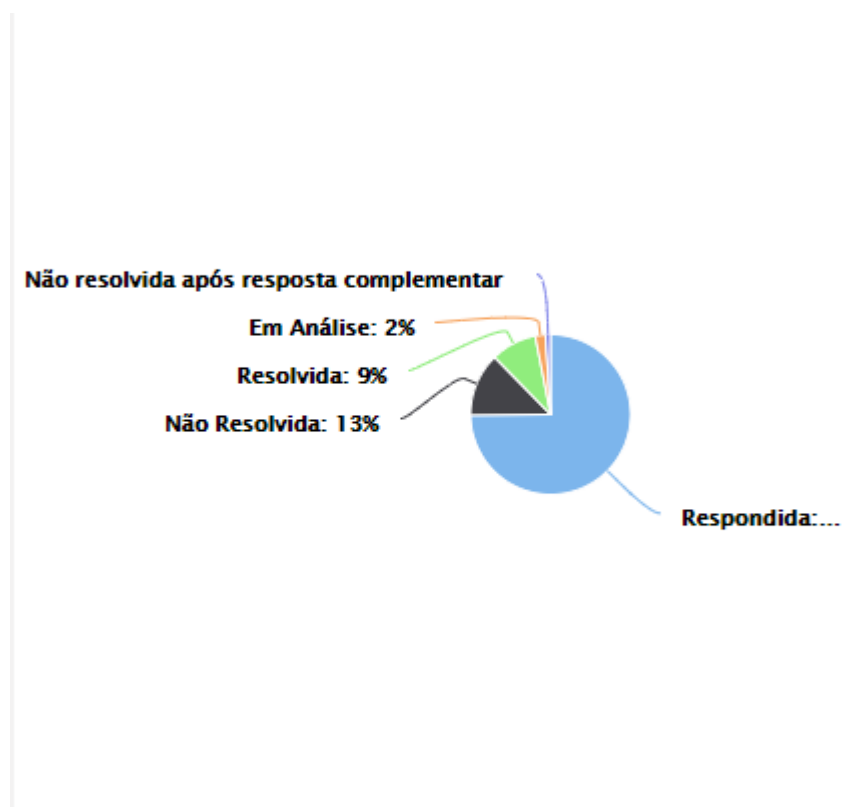


2.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

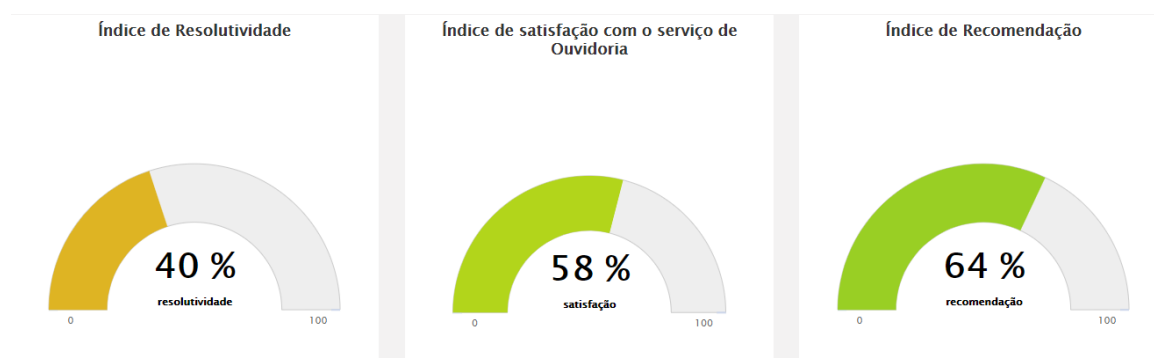
Das **195** manifestações recebidas/tratadas pelo OUV-DF, **45** foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente **24%** das demandas recebidas.

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

- Resolvida (9%);
- Não resolvida (13%);
- Resolvida após resposta complementar (sem avaliação);
- Não resolvida após resposta complementar (1%).



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



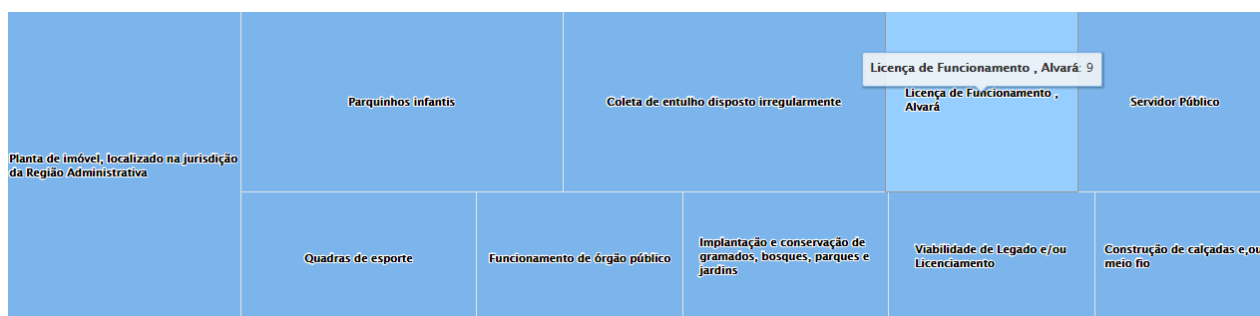
Lembramos que o preenchimento da pesquisa de satisfação do serviço de Ouvidoria, funciona por adesão, ou seja, é optativo.

2.4 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Nossos 10 assuntos mais demandados, conforme quadro abaixo, somaram um total de **101** manifestações representando **52%** do total de demandas recebidas/tratadas no OUV-DF.

Assuntos/Quantidade de Demandas

01. Planta de Imóvel	19
02. Parquinhos Infantis	15
03. Coleta de entulho disposto irregularmente	15
04. Licença de Funcionamento	09
05. Servidor Público	09
06. Quadras de Esportes	08
07. Implantação e Conservação de Gramados Bosques, Parques e Jardins	07
08. Viabilidade Legado e/ou Licenciamento	07
09. Funcionamento do Órgão	06
10. Construção de Calçadas e ou meio fio	06
Total	101



2.5 PRAZO RESPOSTA

O tempo médio de resposta no OUV-DF no terceiro trimestre de 2020 foi de **09 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 **34** 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	jul	ago	set	Total
	03	14	17	
Total				34

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI/DF)

No SEI foram recebidas **15** manifestações encaminhadas por diversos órgãos (NOVACAP, SEGOV, DETRAN....) para manifestação e gestões/parceria junto às áreas técnicas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Salientamos o aumento de **50%** no número de demandas recebidas/tratadas, via OUV/DF, e de **200%** no número de pedidos de informação, via e-SIC, no período de julho a setembro em comparação com o período de abril a junho. E, ainda, a redução de aproximadamente **17%** no índice de resolutividade, no OUV/DF, no mesmo período.

Período	Demandas Tratadas OUV/DF	Índice Resolutividade	Demandas e-SIC
Janeiro-Março/2020	161	38%	19
Abril-Junho/2020 <small>Fonte: OUV/DF em 16/07/2020</small>	130	48%	11
Julho-Setembro/2020 <small>Fonte: OUV/DF em 15/10/2020</small>	195	40%	34

Destacamos que a utilização dos canais de Ouvidoria, nesse período, foi orientada e reforçada por esta Administração Regional à comunidade.

O aumento das demandas no OUV/DF e no e-SIC demonstra uma maior participação da população nos canais de Ouvidoria, já que desde a publicação do Decreto que instituiu o estado de emergência de saúde no DF, em março de 2020, esta Administração Regional tem **divulgado**, nas mídias sociais, as ações que estão sendo realizadas pela sua equipe, e as parcerias com diversos órgãos do GDF para execução dos serviços, dando assim, maior transparência das atividades desenvolvidas.

A redução do índice de resolutividade demonstra que apesar de todo empenho desta Administração Regional no atendimento das demandas de Ouvidoria a escassez de recursos (humanos, materiais, equipamentos e financeiros) foram fatores determinantes no pleno atendimento das demandas recebidas.

Por fim, ressaltamos que o teletrabalho foi e está sendo um desafio diário dos gestores nesta Administração em relação ao atendimento das demandas recebidas.

Brasília, 20 de outubro de 2020

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Chefe da Ouvidoria