



Ouvidoria

Administração Regional do Plano Piloto/RA-PP

Relatório de Atividades

Janeiro a março/2022

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 2022, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **313** manifestações registradas nesta Ouvidoria, sendo:

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

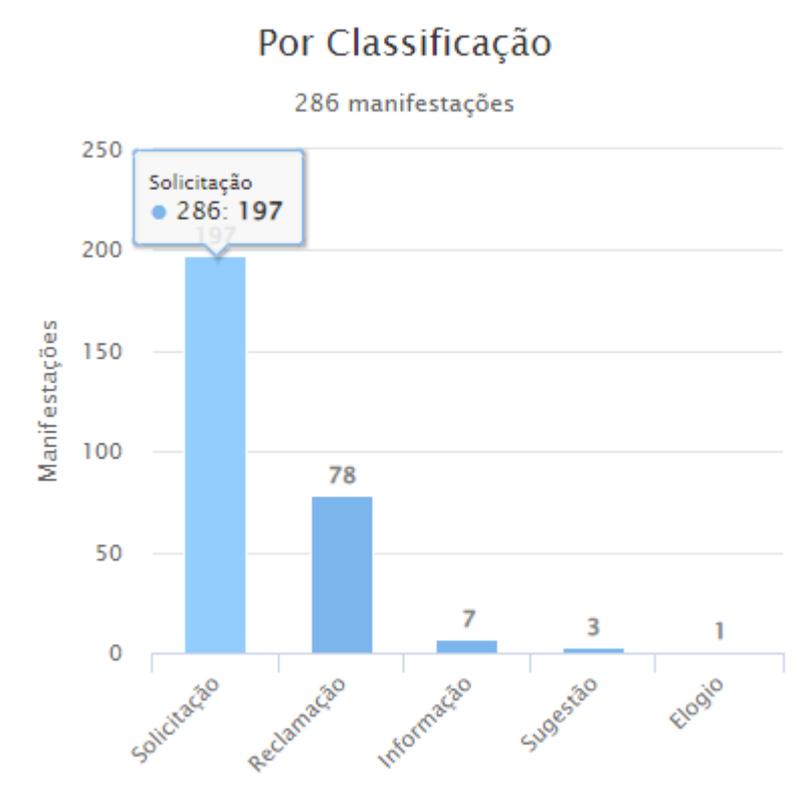
2 SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL (OUV-DF)

2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

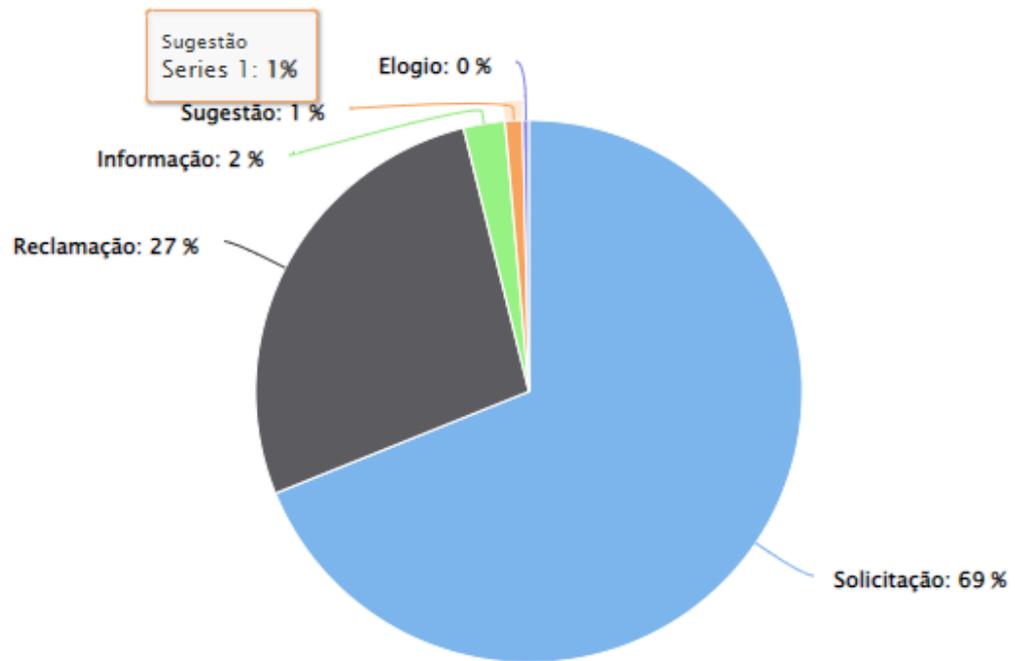
No primeiro trimestre de 2021, foram registradas e tratadas no OUV-DF **286** manifestações.

As manifestações registradas e tratadas representaram **91%** 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 **197** registros, representando quase **69%** das manifestações recebidas pelo OUV-DF, concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos desta Ouvidoria, conforme o gráfico abaixo:

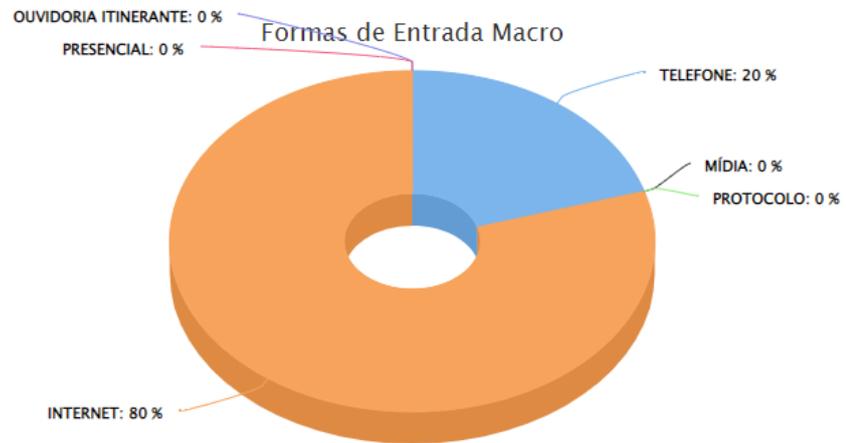


Classificação



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 **286** manifestações recebidas pelo OUV-DF, **119** foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente **42%** do total de demandas recebidas no OUV/DF>

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 (28%);
- Resolvida após resposta complementar (1%); e,
- Não resolvida após resposta complementar (0%).

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 de *performance*, conforme avaliação do cidadão:



2.4 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Nossos 10 assuntos mais demandados, conforme quadro abaixo, somaram um total de **218** manifestações representando **76%** do total de demandas recebidas e tratadas no OUV-DF.

Assuntos/Quantidade de Demandas

01. Tapa buraco	134
02. Parquinhos Infantis	19
03. Coleta de entulho disposto irregularmente	14
04. Manutenção de Calçadas	13
05. Tapa buraco (Estradas/Rodovias)	09
06. Quadra de Esportes	08
07. Construção de Calçadas e ou meio fio	06
08. Planta de Imóvel, localizada na RA-PP	05
09. PEC	05
10. Praças e Jardins	05
Total	218

2.5 PRAZO RESPOSTA

O tempo médio de resposta no OUV-DF no primeiro trimestre de 2022 foi de **5 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 **13** 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	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
	02	04	07	
Total				13

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI/DF)

No SEI foram recebidas **14** manifestações encaminhadas por diversos órgãos (NOVACAP, SEDUH, DETRAN....), para manifestação e gestão/parceria junto às áreas técnicas.

5. CONCLUSÃO

Os dados apresentados no OUV/DF representaram **91%** das demandas recebidas nesta Ouvidoria, importante ressaltar que se compararmos as **286** manifestações recebidas/tratadas no OUV/DF no primeiro trimestre de 2022 com as **201** manifestações recebidas/tratadas do primeiro trimestre de 2021, observamos um aumento significativo de **42%** nas demandas desta Ouvidoria, aumento este que impactou diretamente os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria, que conta apenas com uma servidora, e, também, os trabalhos da equipe técnica da Coordenação de Licenciamento, Manutenção e Obras (COLIC), que tratou diretamente do assunto “tapa buraco” e dos demais assuntos mais demandados já citados neste relatório.

Esclarecemos que em 24/03/2022 encaminhamos ao Gabinete desta Regional para conhecimento e análise o processo SEI n. 00141-00000896/2022-27 com dados extraídos do OUV/DF, referentes ao período de 1º de janeiro a 2022 a 24/03/2022, antes mesmo do final deste primeiro trimestre informando ao Gabinete sobre a quantidade demandas recebidas e o baixo índice de resolatividade, e, na ocasião, sugerimos tratativas junto a órgãos parceiros para melhor atender as demandas se serviços recebidas, via OUV/DF, nesta Ouvidoria Seccional.

Em 06/04/2022 foram fornecidas informações complementares ao Gabinete, conforme solicitado no Despacho - RA-PP/GAB de 29/03/2022 (doc. SEI n. 83140346) do processo supracitado com um comparativo dos dados entre os anos de 2022 e 2021 no mesmo período analisado, e, na ocasião, também, aproveitamos para reiterar a importância de tratativas junto aos órgão parceiros, para melhor atender as demandas recebidas/tratadas nesta Ouvidoria Seccional, e, ainda, que fosse verificado junto à NOVACAP a possibilidade de disponibilização, em sua página digital, de cronograma de execução dos serviços para 2022, como por exemplo a divulgação de datas para execução dos pedidos de “tapa buraco” inseridos no aplicativo "buraco zero" pela Diretoria de Obras (DIROB) desta Regional.

Diante do exposto, destacamos alguns fatores considerados importantes por esta Ouvidoria para que ocorra a diminuição de demandas de “tapa-buraco”, assunto mais tratado neste primeiro trimestre, como:

- 01) Realização pela NOVACAP de contrato permanente para prestação desse tipo de serviço, que faz parte da zeladoria da cidade (manutenção e conservação) de todo sistema viário do DF, incluindo tapa buraco e recapeamento das vias;
- 02) Que a NOVACAP evite burocracia no atendimento às demandas de “tapa buraco”, já que a necessidade de realização do serviço é imediata, e pode ficar prejudicada;
- 03) Que a NOVACAP evite a ocorrência de retrabalho visando economia aos cofres públicos, sem geração no aumento dos custos para o Estado; e,
- 04) Cumprimento dos incisos I e II do artigo 22 do Regimento Interno da Companhia “Ao Departamento de Infraestrutura Urbana, unidade orgânica de gerenciamento e execução, diretamente subordinada à Diretoria de Urbanização, compete: I - planejar, coordenar e controlar a execução e o desenvolvimento das atividades do Núcleo de Produção e Distribuição de Asfaltos e das Divisões de Projetos, de Obras, de Manutenção e Execução de Obras de Drenagem Pluvial, de Manutenção e Conservação de Via, de Manutenção de Obras Diretas de Pavimentação Asfáltica, de Apoio Técnico e de Meio Ambiente; II - **analisar, orientar e acompanhar** a execução dos serviços de implantação e manutenção dos projetos d drenagem de água pluviais, de pavimentação e de urbanização, ainda que elaborados por terceiros, cuja execução seja contratada com a NOVACAP;.....

Diante do exposto, reitero todo empenho desta Administração Regional no atendimento das demandas de Ouvidoria, apesar de todas as dificuldades, como: escassez de recursos (humanos, material, equipamentos e financeiros).

Brasília, 02 de maio de 2022

Andréa Fonseca Moreira Pupe

