



**Relatório Atividades
Ouvidoria/RA-PP
Abril a Junho/2023**



**ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL
PLANO PILOTO**

Governador

Ibaneis Rocha Barros Junior

Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal

Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral

Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional do Plano Piloto

Valdemar Medeiros

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Plano Piloto

Andréa Fonseca Moreira Pupe

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	03
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES.....	04
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	05
PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	06
INDICADORES.....	07
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	08
PROJETOS.....	09
SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....	10
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

APRESENTAÇÃO

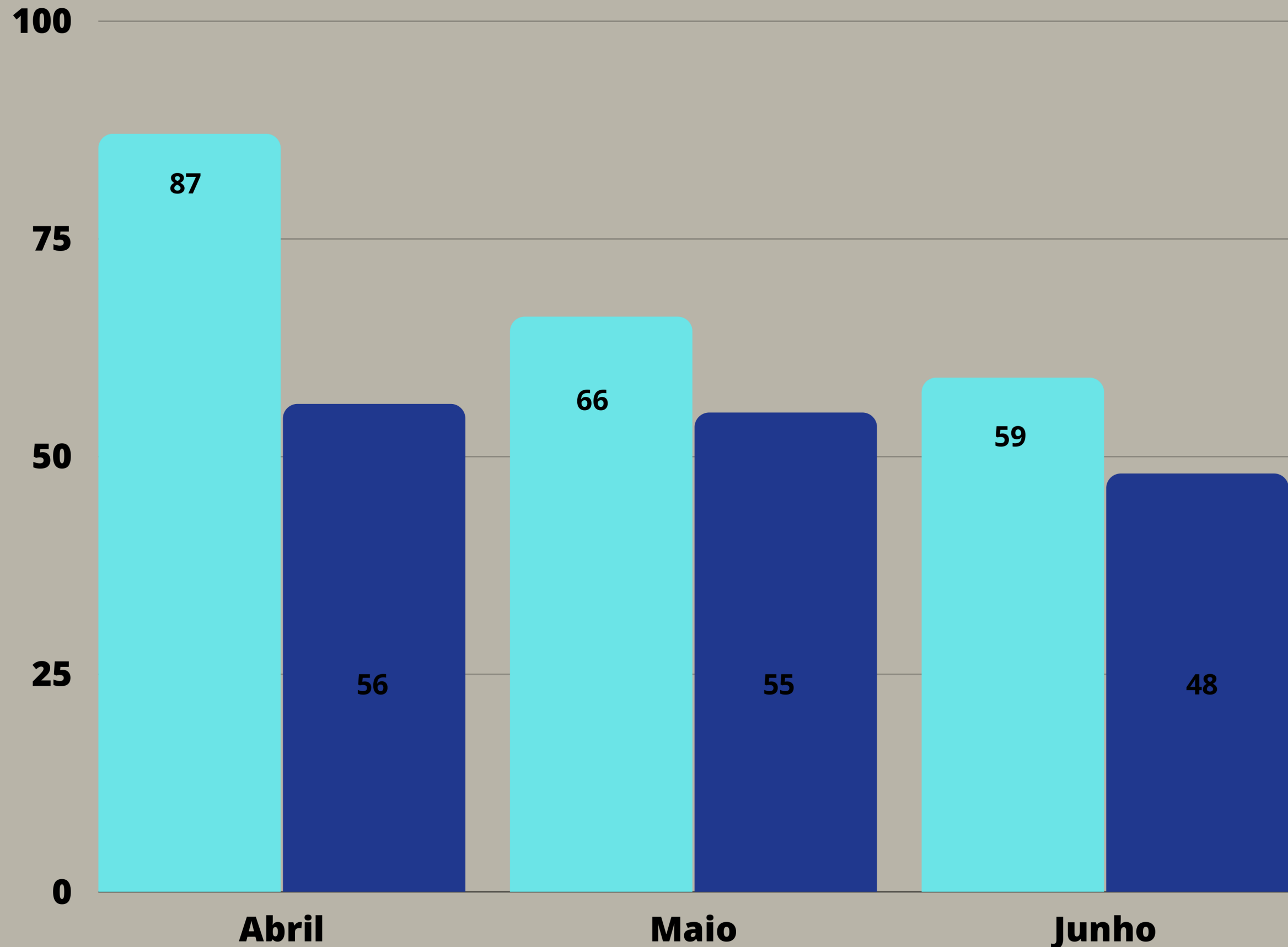
Na Ouvidoria RA-PP no período de 1º de abril a 30 de junho de 2023, foram registradas 207 manifestações, sendo:

- 159 demandas de Ouvidoria;
- 42 pedidos de informação; e,
- 06 demandas de outros órgãos do GDF (SEI)



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2022 2023

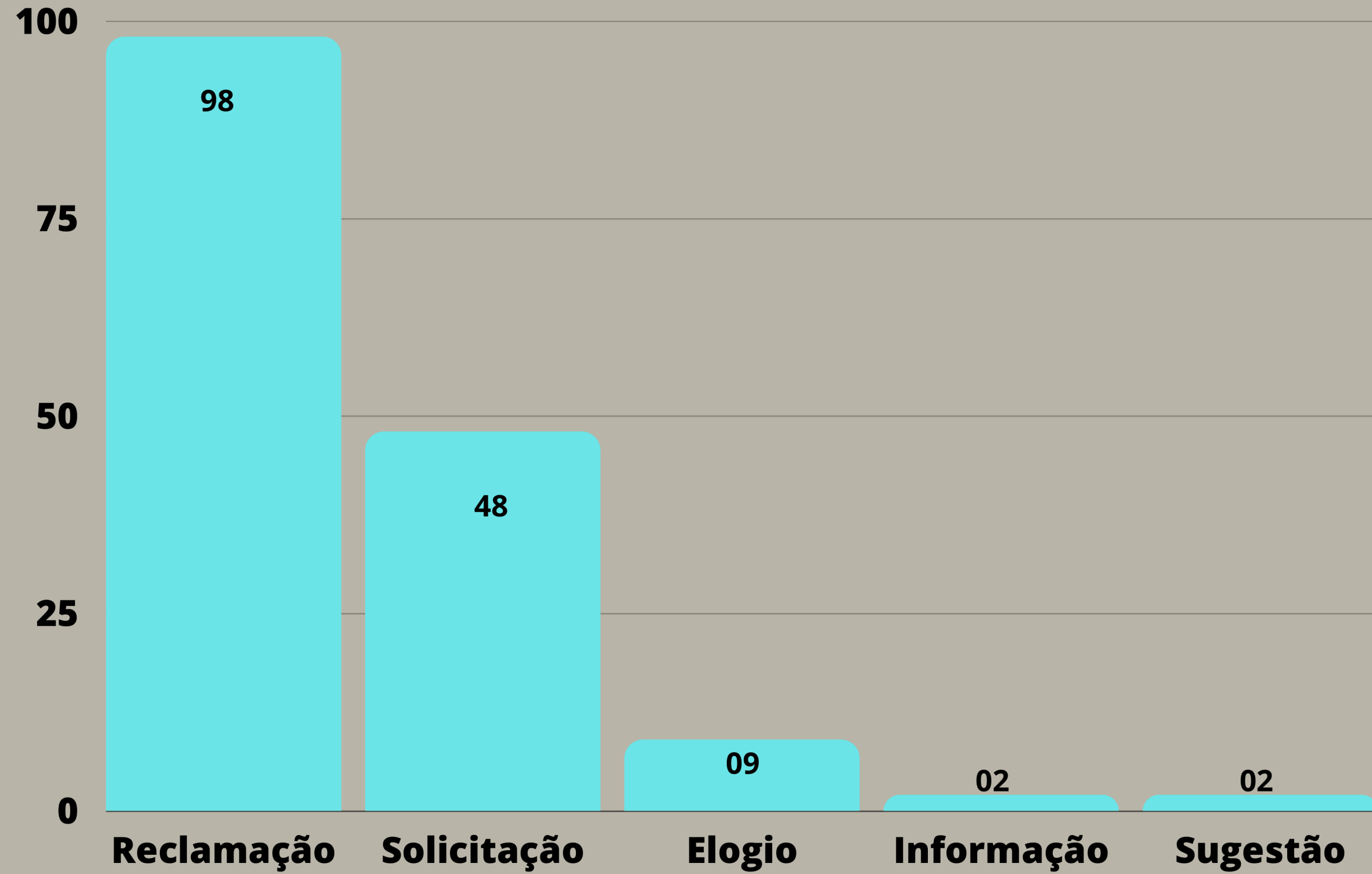


PARTICIPA-DF
OUV-DF



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

2023



PARTICIPA-DF
OUV-DF

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Demandas	Quantidade <small>Fonte: Painel de Ouvidoria 18/07/2023</small>
Resolvidas	15
Resolvidas após Resposta Complementar	05
Não Resolvidas	26
Não resolvidas após Resposta Complementar	01
Total	47

PARTICIPA-DF
OUV-DF

Neste período foram 47 demandas avaliadas pelo cidadão no OUV/DF correspondendo aproximadamente 30% do total das demandas recebidas no referido sistema.

Ressaltando que o preenchimento da pesquisa de satisfação, é optativo ao cidadão.

INDICADORES

Segue, abaixo, quadro com os indicadores de performance do OUV-DF.

INDICADORES	2022 Abril a Junho	2023 Abril a Junho
Resolutividade	40%	42%
Satisfação com o Atendimento	63%	74%
Qualidade da Resposta	49%	54%
Recomendação	70%	85%

Fonte: Painel de Ouvidoria 18/07/2023

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Assuntos	Total	Resolutividade	Tipologia
Parquinho	20	60%	Reclamação:12 Solicitação: 08
Manutenção de calçadas	20	33%	Reclamação:15 Solicitação: 05
Construção de Calçadas	11	50%	Reclamação:06 Solicitação: 05
Ponto de Encontro Comunitário (PEC)	10	50%	Reclamação: 04 Solicitação: 05 Informação: 01
Quadra de Esportes	09	sem avaliação	Reclamação: 08 Solicitação: 01

PARTICIPA-DF
OUV-DF

PROJETOS

Assunto: Parquinho Infantil

Ação: Alinhamento Institucional com a Diretoria de Obras (DIROB), para atendimento das demandas de Ouvidoria.

Objetivo: Foram realizadas conversas com o Coordenador de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC) e com o Diretor de Obras (DIROB), informando os dados dos registros de Ouvidoria sobre os temas. As conversas com a COLIC e a DIROB era que fosse verificada a possibilidade de atendimento das demandas pela RA-PP ou por outros órgãos, e, também, o acompanhamento dos trabalhos realizados pelo Programa RENOVA-DF e pela NOVACAP. Os protocolos recebidos de Parquinhos nesse período, também, foram encaminhados ao Gabinete desta Regional para conhecimento e acompanhamento das respostas fornecidas pelas áreas técnicas envolvidas.

Custo: sem custo

Assunto: Manutenção e Construção (implantação) de Calçadas

Ação: Alinhamento Institucional para as demandas de Manutenção e Construção de Calçadas

Objetivo: foram realizadas conversas junto ao Coordenador de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC) e com o Diretor de Obras (DIROB) e, também, com Gabinete desta Regional informando os registros de Ouvidoria recebidos sobre o tema, com o objetivo de fornecer uma melhor resposta ao cidadão, tendo em vista a execução do serviço de recuperação/manutenção de calçadas ser de competência da NOVACAP, e, ainda, muitas vezes depender de disponibilidade orçamentária desta Regional, que infelizmente neste segundo trimestre não dispôs de recursos financeiros próprios para esta finalidade.

Custo: sem custo



SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

**PARTICIPA-DF
e-SIC**

Mês/Pedidos	Abril	Maio	Junho	Total
Nº Pedidos	16	15	11	42

Fonte: e-SIC 16/07/2023

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste período destacamos que esta Ouvidoria encaminhou as respostas aos manifestantes com base nas informações prestadas pelas Áreas Técnicas, responsáveis pelos assuntos, e se empenhou em responder todos os protocolos recebidos da melhor forma possível, com clareza, objetividade, concisão, qualidade, dentro do prazo estipulado em lei e, também, reiterando prazos/solicitando respostas complementares às áreas técnicas e fornecendo respostas complementares, sempre que necessário, com base na informação disponibilizada.

Sugerimos às Coordenações definição de servidores específicos para tratar as demandas de Ouvidoria, ressaltando que a COLIC/RA-PP é responsável por tratar o maior número de demandas recebidas nesta Ouvidoria.

Destacamos o cumprimento do artigo 1º do Decreto n. 39.723 de 19/03/2019, onde cita que *"As demandas realizadas pelo cidadão por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF serão tratadas com prioridade pelos servidores e autoridades da Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal"*.

Reiteramos, ainda, a necessidade do aumento da força de trabalho nesta Ouvidoria, conforme o artigo 4º da Instrução Normativa n. 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF, onde cita que "As ouvidorias seccionais serão compostas por um ouvidor titular e no mínimo um servidor auxiliar, os quais receberão treinamento específico a ser ministrado pelo órgão central, mediante data e hora marcadas".

Andréa F. M. Pupe
Chefe Ouvidoria RA-PP
Brasília, 18/07/2023