



**Ouvidoria**

**Administração Regional do Plano Piloto/RA-PP**

**Relatório de Atividades**

**Abril a Junho/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 abril a 30 de junho de 2022, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **248** manifestações registradas nesta Ouvidoria, sendo:

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

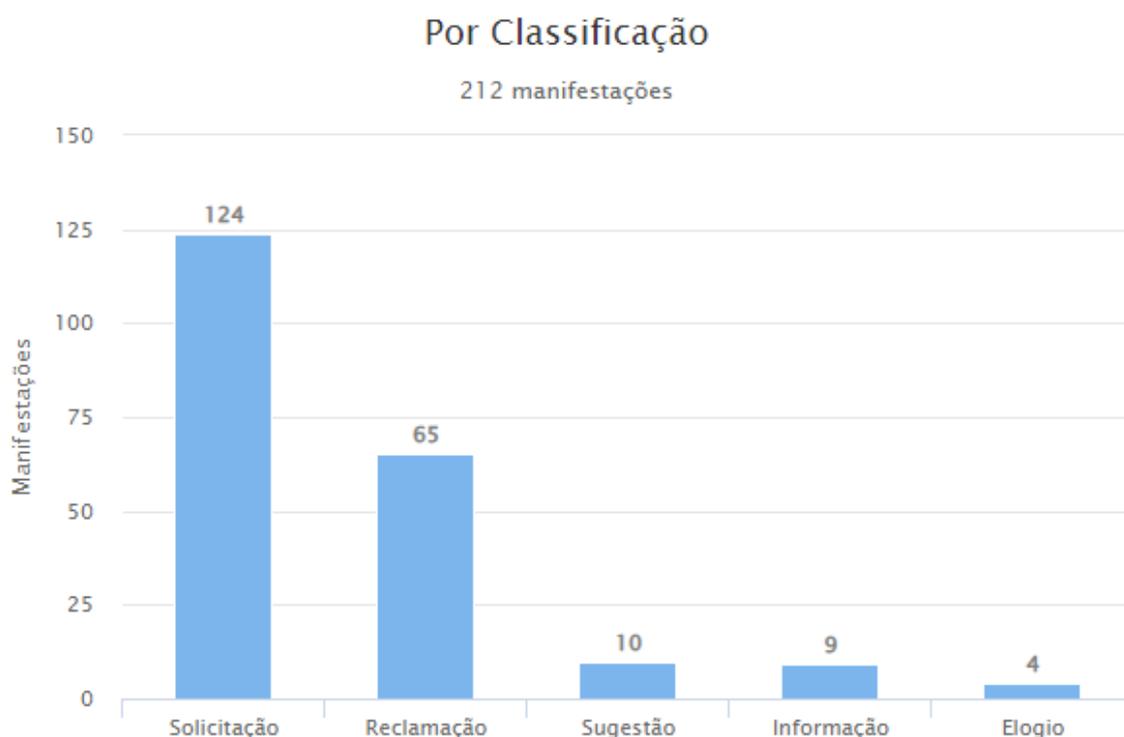
## 2 SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL (OUV-DF)

### 2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

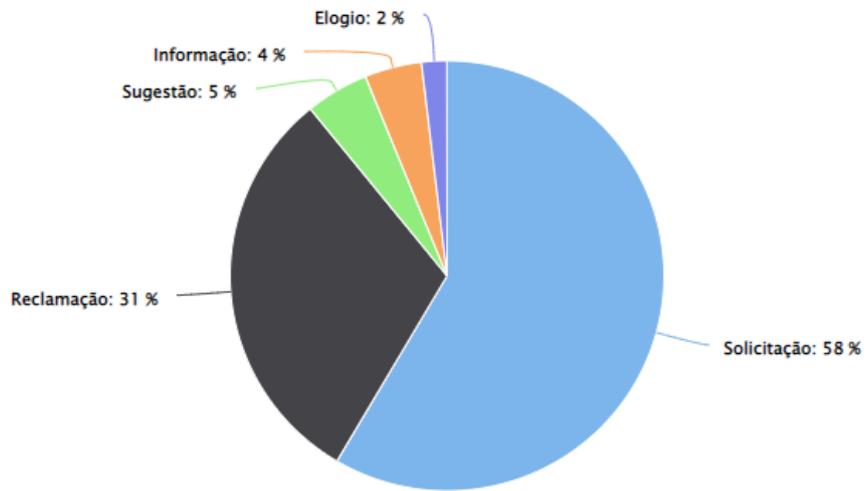
No segundo trimestre de 2022 foram registradas e tratadas no OUV-DF **212** manifestações.

As manifestações registradas e tratadas representaram aproximadamente **85%** do total das demandas recebidas nesta Ouvidoria, divididas nas tipologias: solicitação, reclamação, sugestão, informação e elogio.

Observou-se que as demandas tipificadas como **solicitação** totalizaram **124** registros, representando **58%** das manifestações recebidas pelo OUV-DF, concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos desta Ouvidoria, conforme o gráfico abaixo:

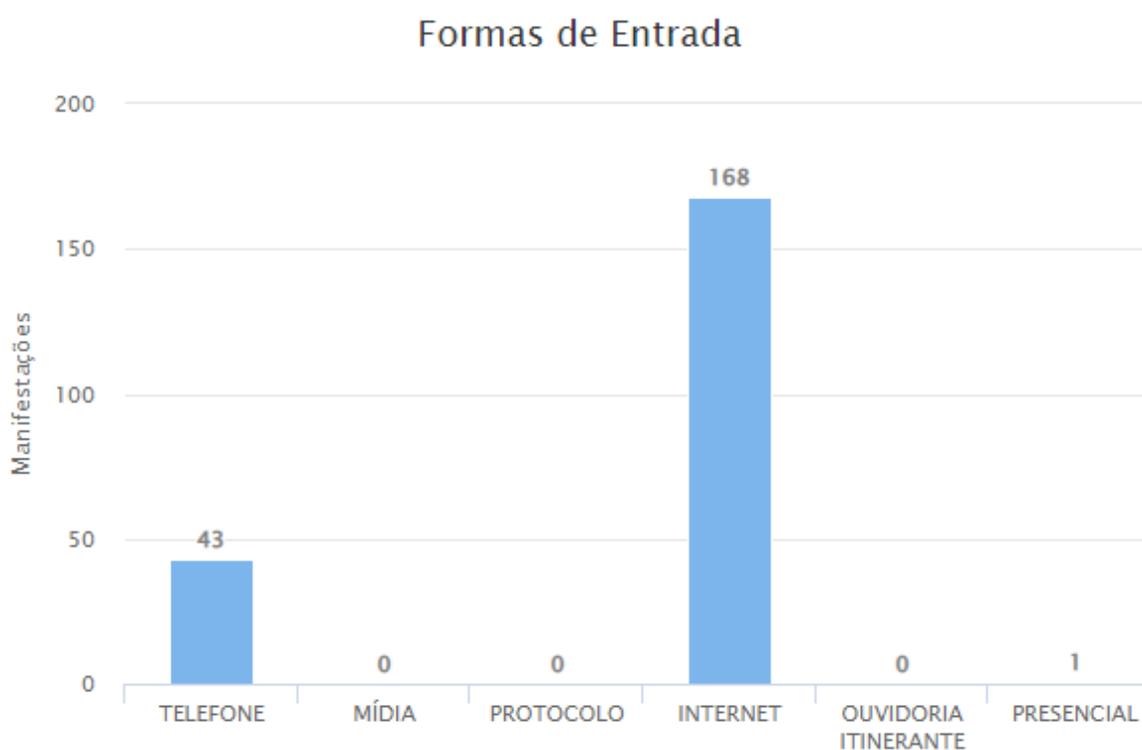


## Classificação



## 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.

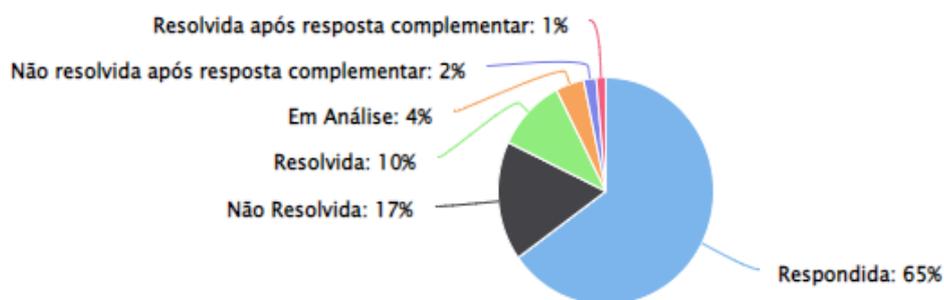


## 2.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Das **212** manifestações recebidas pelo OUV-DF, **65** foram avaliadas pelo cidadão e **9** ainda estão em análise, correspondendo a um percentual de aproximadamente **30%** do total de demandas avaliadas no OUV/DF e **4%** em análise.

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

- Não resolvida (17%);
- Resolvida (10%);
- Em análise (4%);
- Não Resolvida após resposta complementar (2%); e,
- Resolvida após resposta complementar (1%).



Lembrando que o preenchimento da pesquisa de satisfação da Ouvidoria, funciona por adesão, ou seja, é facultativo.

Segue, abaixo, o painel dos indicadores de *performance* do período, conforme avaliação do cidadão:



## 2.4 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Nossos 5 assuntos mais demandados, conforme quadro abaixo, somaram um total de **70** manifestações representando **33%** do total de demandas recebidas e tratadas no OUV-DF e em sua maioria na tipologia solicitação.

Assuntos/Quantidade de Demandas/Índice de Resolutividade/Tipologia

Assuntos	Quantidade	Resolutividade	Tipologia
01. Tapa buraco (vias públicas)	20	67%	90%-solicitação 10%-reclamação
02. Parquinhos Infantis	14	33%	86%-solicitação 14%-reclamação
03. Coleta de entulho disposto irregularmente	14	22%	86%-solicitação 7%-reclamação 7%-informação
04. Quadra de Esportes	12	80%	75%- solicitação 25%- reclamação
05. PEC	10	Sem avaliação	90%-solicitação 10%- sugestão

## 2.5 PROJETO

Esta Ouvidoria definiu três projetos para o primeiro trimestre de 2022.

O primeiro projeto foi o “**alinhamento Institucional para as demandas de tapa-buraco em vias públicas**” junto ao Gabinete e a Diretoria de Obras (DIROB).

Na ação foram realizadas conversas com a DIROB e com o Gabinete informando os dados dos registros de Ouvidoria sobre o tema.

O objetivo das conversas era que fosse realizado um plano de alinhamento da DIROB com a NOVACAP, órgão executor do serviço de tapa-buracos.

Em relação ao prazo de atendimento para execução dos serviços a NOVACAP informou a DIROB não ser possível definir início e término para atendimento dos protocolos, tendo em vista o volume de demandas da Companhia.

O objetivo deste projeto foi de aumentar o índice de resolatividade do assunto em 10% no segundo trimestre/2022.

O objetivo foi definido foi alcançado, o que mostra o empenho desta Regional em resolver o problema.

Para o terceiro trimestre esperamos um aumento de 10% em relação ao segundo trimestre.

O projeto não possui custo para esta Ouvidoria

Para o assunto **parquinhos infantis** definimos como projeto o “**alinhamento institucional das demandas de parquinho infantil**” junto ao Gabinete e a Diretoria de Obras (DIROB).

Na ação foram realizadas conversas com a DIROB e o Gabinete informando os dados dos registros de Ouvidoria sobre o tema.

O objetivo das conversas era que fosse realizado um plano de alinhamento da COLIC com o programa RENOVA-DF/SETRAB/DF, programa que tem realizado intervenções semanais nos equipamentos públicos (parquinhos, quadras poliesportivas e outros) na Asa Sul e Norte.

Em relação ao prazo de atendimento dos serviços de manutenção dos parquinhos infantis o RENOVA DF iniciou seus trabalhos em 03/01/2022 e, ainda,

não tem previsão de término, trabalhos que estão sendo monitorados pela DIROB no processo SEI n. 00141-00000267/2022-05.

O objetivo deste projeto é aumentar o índice de resolutividade do assunto em **50%** no segundo trimestre/2022.

O objetivo foi definido não foi alcançado, porém, podemos observar que houve um aumento de 10% no índice de resolutividade.

Para o terceiro trimestre esperamos um aumento de 10% em relação ao segundo trimestre.

O projeto não possui custo para esta Ouvidoria

Para o assunto coleta de entulho disposto irregularmente definimos como projeto o **“alinhamento institucional das demandas de coleta de entulho disposto irregularmente”** junto ao Gabinete e a Diretoria de Obras (DIROB).

Na ação foram realizadas conversas com a DIROB e com o Gabinete informando os dados dos registros de Ouvidoria sobre o tema.

O objetivo das conversas era que fosse realizado um plano de alinhamento da DIROB com a NOVACAP, órgão executor do serviço de recolhimento de lixo verde no DF.

Em relação ao prazo de atendimento para execução dos serviços a NOVACAP informou a DIROB não ser possível definir início e término para atendimento dos protocolos, tendo em vista a falta de cobertura contratual para execução do serviço na época.

O objetivo deste projeto é aumentar o índice de resolutividade em 10% do assunto no segundo trimestre/2022, o aumento desse assunto dependerá de cobertura contratual permanente da NOVACAP para execução do serviço.

O objetivo foi definido não foi alcançado, e esta Ouvidoria tem mantido conversas com a DIROB para que ações sejam realizadas para resolução do problema.

Para o terceiro trimestre esperamos um aumento de 10% em relação ao segundo trimestre.

O projeto não possui custo para esta Ouvidoria

## 2.6 PRAZO RESPOSTA

O tempo médio de resposta no OUV-DF no segundo trimestre de 2022 foi de **12 dias**, com **90%** das respostas retornadas ao cidadão dentro do prazo.

## 3. SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

No e-SIC foram recebidas **24** 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	Abril	Maio	Junho	Total
	07	08	09	
Total				24

## 4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI/DF)

No SEI foram recebidas **12** manifestações encaminhadas por diversos órgãos (NOVACAP, SEDUH, DETRAN....), para manifestação e gestão/parceria junto às áreas técnicas.

## 5. CONCLUSÃO

Observamos que até o momento neste ano o OUV/DF tem sido o canal de Ouvidoria mais procurado pelo cidadão.

No segundo trimestre **85%** das demandas recebidas/tratadas nesta Regional foram via OUV/DF, e se compararmos os anos de 2022 com 2021, quadro abaixo, verificamos um aumento no recebimento dessas demandas.

Ano	Quantidade de Protocolos	% Variação
2022 (abril-junho)	212	39%
2021 (abril-junho)	152	-

Podemos inferir que este aumento de **39%** gerou um impacto direto no volume trabalho nesta Ouvidoria, que conta apenas com uma servidora, no Gabinete e, também, na Coordenação de Licenciamento, Manutenção e Obras (COLIC).

Importante ressaltar, ainda, que a COLIC foi a Coordenação responsável pelo tratamento de 8(oito) dos principais assuntos mais demandados no OUV/DF neste trimestre.

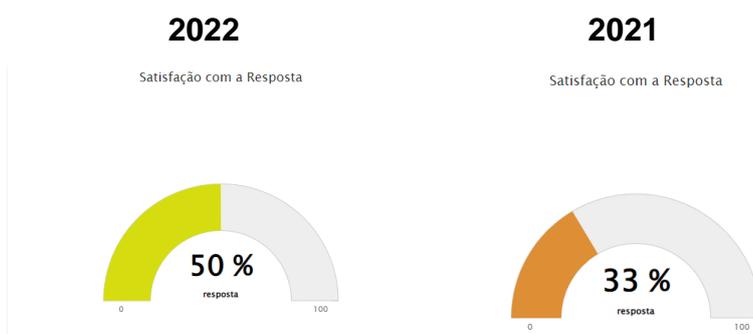
Em relação aos indicadores de performance mostramos, abaixo, os dados de 2022 comparados com 2021, onde podemos observar uma queda nos percentuais, fato que pode ser justificado pelo aumento do volume de trabalho sem a devida contrapartida na força de trabalho (servidores).



**2021**



Porém, importante destacarmos que o indicador de satisfação com a resposta apresentou um aumento significativo na comparação entre 2022 e 2021 o que mostra um “empenho” do Gabinete/Áreas Técnicas em responder ao cidadão da melhor forma possível, ou seja com clareza, objetividade, concisão e qualidade.



Outro fato importante de ser mencionado é que no primeiro trimestre desse ano o assunto mais demandado, via OUV/DF, foi **tapa-buracos em vias públicas**, com 45% de resolutividade, assunto que continuou dentro dos 10 assuntos mais demandados no segundo trimestre, porém, com 60% de resolutividade, devido a um trabalho árduo da COLIC na realização de vistoria no local, registro fotográfico e inserção no aplicativo “buraco zero”, sendo, assim, a demanda redirecionada à NOVACAP, via OUV/DF, para conhecimento e execução do serviço, tendo em vista a Companhia ser o órgão responsável pelo procedimento de preenchimento de falhas asfálticas em vias principais e secundárias em áreas públicas do DF.

No que tange, ainda, sobre o assunto resolutividade, observamos no trimestre analisado dois assuntos: **Coleta de Entulho (resto de obra) em local irregular**, e, **Licença de Quiosques e Bancas de Jornais**, ambos apresentaram baixa resolutividade.

Em relação a **Coleta de Entulho (resto de obra) em local irregular** cabe mencionar que a falta de cobertura contratual da NOVACAP para realização do serviço, o número reduzido de caminhões desta Regional, os quais são fornecidos pela própria Companhia, para realização da coleta de resíduos verdes, ocasionaram uma morosidade na realização do serviço e conseqüentemente uma insatisfação da comunidade.

Importante destacamos que compete ao Departamento de Parques e Jardins da NOVACAP, segundo alguns incisos do art. 31 do seu Regimento Interno, a saber:

*I - planejar, coordenar e controlar a execução e o desenvolvimento das atividades das Divisões de Agronomia, de Projetos de Paisagismo, de Implantação de Áreas Verdes, de Manutenção de Áreas Verdes e de Orçamento e Controle;*

*II - orientar e acompanhar a execução dos projetos de arborização e ajardinamento;*

*III - promover a arborização de logradouros públicos, implantação e conservação de gramados, jardins e bosques urbanos;*

*IV - conservar as áreas verdes e urbanas do Distrito Federal;*

.....

No que se refere ao tema Licença de Quiosques e Bancas de Jornais esclarecemos que em decorrência da publicação Lei n. 7.071/2022 no DODF de 24/02/2022, que alterou o marco temporal de regularização de Quiosques e similares até janeiro/2019, ocorreu um aumento no número de pedidos de reanálise em processos de Quiosques e similares, anteriormente indeferidos. Essas reanálises citadas consistiram em três etapas, a saber:

1. verificação da documentação completa;
2. realização de vistoria no local; e,
3. emissão de parecer técnico.

Os itens 1. e 2. ocasionaram um acréscimo nas atividades da Coordenação de Desenvolvimento (CODES), bem como, o item 3. na Assessoria Técnica (ASTEC), fato que gerou insatisfação dos permissionários devido à demora para reanálise processual.

Salientamos, também, que a Lei n. 7.071/2022 foi publicada antes da conclusão do Plano de Ocupação de Quiosques e Trailers (POQT) que se

encontra em andamento, prejudicando as reanálises realizadas nesta Regional no período, conforme informado pela CODES.

Diante do exposto, sugerimos que o Gabinete:

01) nomeação de mais servidores para Ouvidoria desta Regional tendo em vista o cumprimento ao artigo 4º da Instrução Normativa n. 01 de 05/05/2017:

*“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”. (nosso grifo)*

02) análise da possibilidade da COLIC solicitar à NOVACAP a disponibilização do cronograma de recolhimento de resíduos verdes no âmbito da Administração Regional do Plano Piloto e, também, uma ação de alinhamento junto ao Departamento de Parques e Jardins da Companhia para otimização do recolhimento do resíduo verde disposto irregularmente.

03) análise quanto a necessidade de reestruturação da força de trabalho da Coordenação de Desenvolvimento (CODES) e, mapeamento de processos na CODES, para melhor atender as demandas dos permissionários de Quiosques e Bancas de Jornais.

Brasília, 22 de julho de 2022

**Andréa Fonseca Moreira Pupe**