



Ouvidoria

Administração Regional do Plano Piloto/RA-PP

Relatório de Atividades

Julho a setembro/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 julho a 30 de setembro de 2022, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **199** manifestações registradas nesta Ouvidoria, sendo:

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

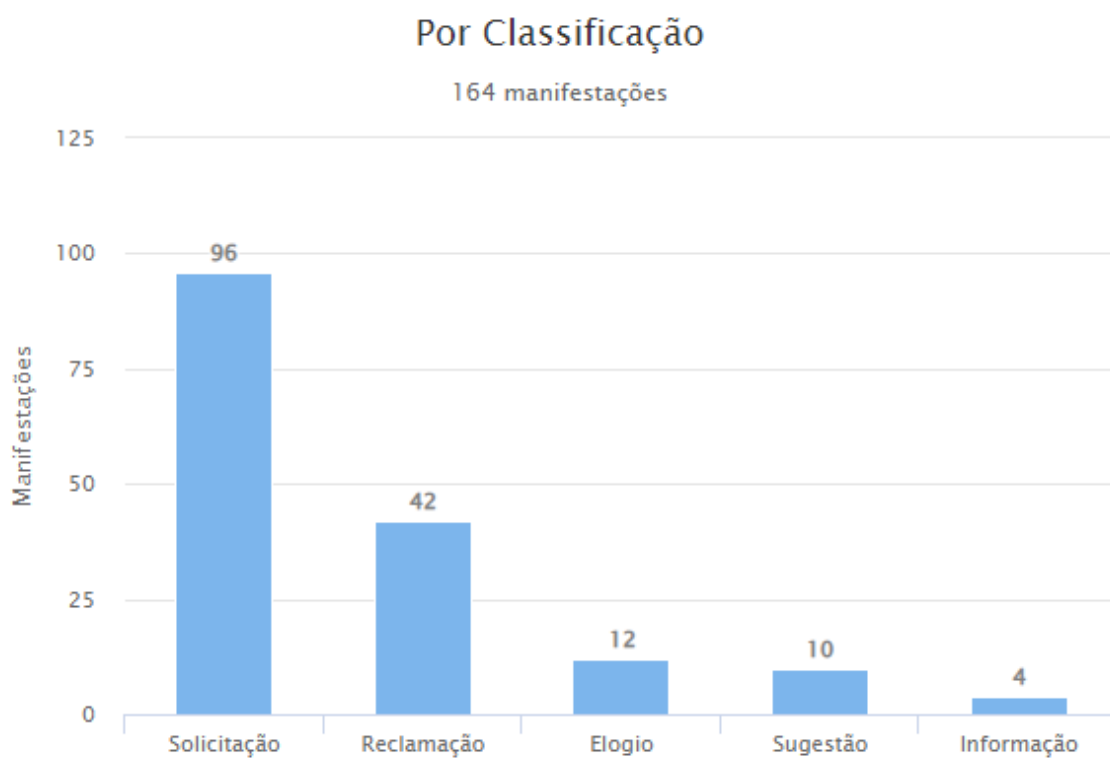
2 SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL (OUV-DF)

2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No terceiro trimestre de 2022 foram registradas e tratadas no OUV-DF **164** manifestações.

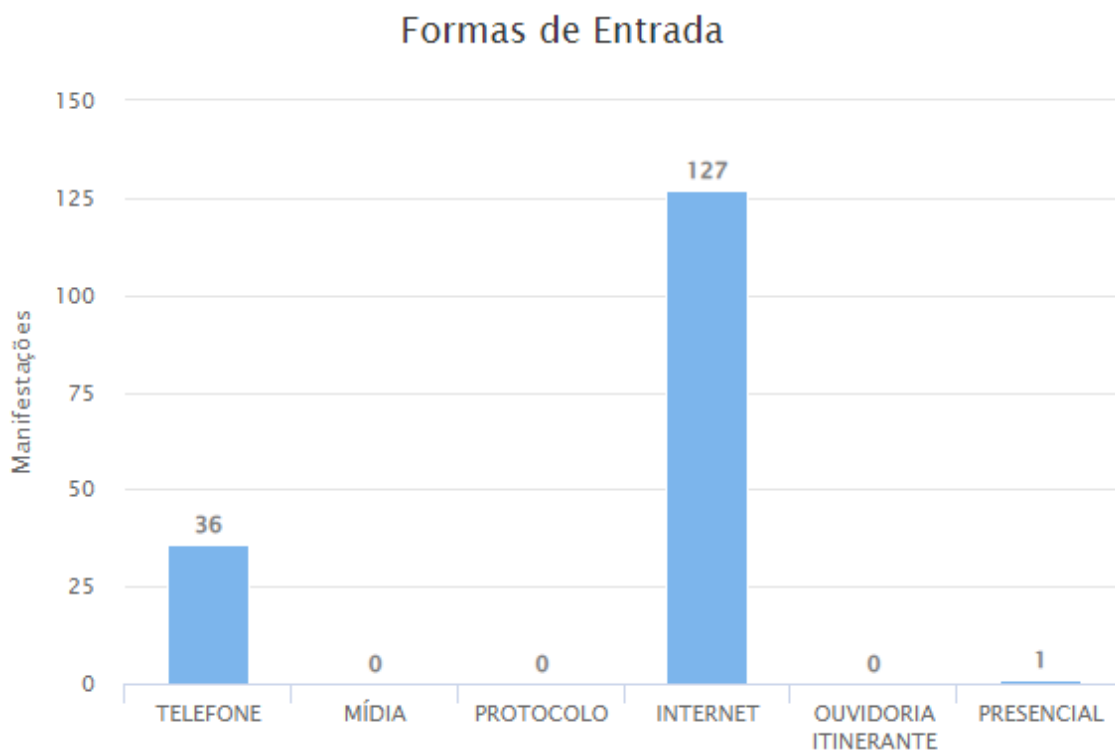
As manifestações registradas e tratadas representaram aproximadamente **82%** do total das demandas recebidas nesta Ouvidoria, divididas nas tipologias: solicitação, reclamação, elogio, sugestão e informação.

Observou-se que as demandas tipificadas como solicitação totalizaram **96** registros, representando **59%** 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

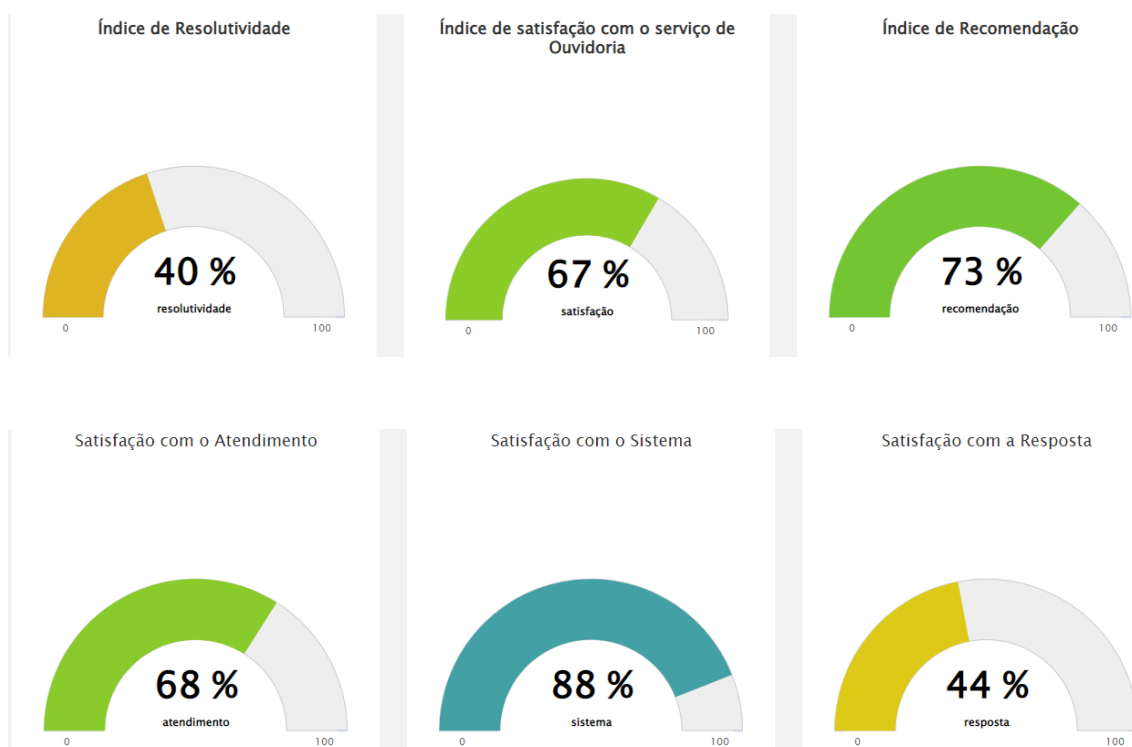
Das **164** manifestações recebidas pelo OUV-DF, **62** foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente **38%** do total das demandas recebidas/tratadas.

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

- Não resolvida (21%);
- Resolvida (14%);
- Não Resolvida após resposta complementar (1%); 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 (cinco) assuntos mais demandados somaram um total de **61** manifestações neste trimestre representando **37%** do total de demandas recebidas e tratadas no OUV-DF sendo em sua maioria na tipologia solicitação, conforme quadro abaixo:

Assuntos/Quantidade de Demandas/Índice de Resolutividade/Tipologia

Assuntos	Total	Resolutividade	Tipologia
01. Construção de Calçadas	16	sem avaliação	63%- Solicitação 19%-Reclamação 19%- Sugestão
02. Manutenção de Calçadas (irregulares ou danificadas)	14	31%	64%-Solicitação 36%-Reclamação
03. Coleta de entulho (resto de obra) em local irregular	12	80%	83%-Solicitação 17%-Reclamação
04. Servidor Público	11	sem avaliação	91%- Elogio 9%- Reclamação
05. Manutenção (bueiro/boca de lobo)	08	25%	88%-Solicitação 13%- Sugestão

2.5 PROJETO

Em relação aos dois assuntos mais demandados neste terceiro trimestre **Construção e Manutenção de Calçadas (irregulares ou danificadas)** ressaltamos que foram realizadas conversas junto a Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC) e a Diretoria de Obras (DIROB), sobre essas demandas e, algumas ações foram realizadas pela Ouvidoria no intuito de ajudar essas áreas no acompanhamento e controle das demandas, como:

- 01) Definição de processo específico (SEI n. 00141-00002549/2022-39) para inserção de demanda recebida de **manutenção de calçadas**, sem o devido relatório de vistoria realizado pela Gerência de Obras (GEOB), para facilitar a consulta da Diretoria de Obras (DIROB),
- 02) Tramitação para NOVACAP da demanda de **manutenção de calçadas**, com relatório de vistoria já realizado pela Gerência de Obras (GEOB), com indicação do número de documento e processo (SEI. n. 00112-00026155/2019-54) para sinalizar a Ouvidoria/NOVACAP o trabalho já realizado pela equipe DIROB, e,
- 03) Definição de processo específico (SEI n. 00141-00002655/2022-12) para inserção de demanda recebida de **construção de calçadas**, sem o devido relatório de vistoria realizado pela Gerência de Aprovação de Projetos (GEAPRO), para facilitar a consulta e encaminhamentos da Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC).

Para o assunto **“Coleta de Entulho”** realizamos muitas conversas/discussões junto a Diretoria de Obras (DIROB).

Em um processo específico (SEI n. 00141-00000216/2022-75) inserimos as demandas recebidas para serem atendidas conforme o cronograma de trabalho da DIROB.

O objetivo era recolher o lixo verde o mais rápido possível, respeitando cronograma de trabalho, pessoal e caminhões disponíveis e, quando a demanda de Ouvidoria não fosse possível de ser atendida pela nossa equipe solicitamos a DIROB gestões com a NOVACAP e GDF Presente para o devido recolhimento.

Alinhamento que ocorreu de forma positiva tendo em vista um aumento significativo no índice de resolutividade de **22%** no período de abril a junho para **80%** no período de julho a setembro.

2.6 PRAZO RESPOSTA

O tempo médio de resposta no OUV-DF no segundo trimestre de 2022 foi de **08 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 recebidos **07** pedidos de informação, quadro abaixo:

Informações	Julho	Agosto	Setembro	Total
	04	01	02	
Total				07

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.

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI/DF)

No SEI foram recebidas **28** manifestações encaminhadas por diversos órgãos (NOVACAP, SLU, DETRAN....), para manifestação e gestão/parceria junto às áreas técnicas.

5. CONCLUSÃO

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

No terceiro trimestre **82%** das demandas recebidas/tratadas nesta Regional foram via OUV/DF.

No quadro abaixo apresentamos um comparativo das demandas recebidas, no mesmo período, nos anos de 2022 e 2021.

Ano	Demandas	Índice de Resolutividade
2022 (julho-setembro)	164	40%
2021 (julho-setembro)	194	32%

Observamos uma diminuição em 15,46% nas demandas recebidas no OUV/DF, com um aumento de 8 pontos percentuais no nosso índice de resolutividade.

A COLIC foi a Coordenação responsável por tratar 4(quatro) dos 5(cinco) principais assuntos, logo foi a Coordenação mais demandada na prestação de serviços a comunidade.

Em relação aos indicadores de performance (índice de resolutividade; índice de satisfação-ouvidoria e índice de recomendação), comparando os dados de 2022 com 2021 podemos observar um aumento no índice de resolutividade, já citado anteriormente, e uma diminuição nos demais índices, fato que pode ser justificado pela dificuldade da Ouvidoria em realizar um pós-atendimento para os protocolos avaliados como “não resolvidos” devido a força de trabalho reduzida do Setor.

Ano	Resolutividade	Satisfação- Ouvidoria	Recomendação
2022 (julho-setembro)	40%	67%	73%
2021 (julho-setembro)	32%	68%	82%

Esta Ouvidora reitera a solicitação ao Gabinete para a nomeação de mais servidores para seu quadro de pessoal, conforme o artigo 4º da Instrução Normativa n. 01 de 05/05/2017, transcrito abaixo:

*“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)*

Tendo em vista a necessidade do cumprimento das diversas demandas da Ouvidora-geral do DF, da Secretaria de Governo do DF e da própria RA, como:

- convocação para participação em eventos, reuniões e cursos;
- convocação para participação em reuniões desta Administração (gerenciais e Comitê Interno de Governança Pública- CIG)
- participação em grupos de trabalho (Carta de Serviços e Articulação);
- necessidade de realização de pós-atendimento aos protocolos não resolvidos;
- implantação da Administração Regional 24 Horas Digital;
- convocação para treinamento da Câmara Regional de Conciliação para Convivência Urbana –CRCon (Decretos n. 37.986 de 01/02/2017 alterado pelo n. 42.533 de 27/09/2021 e Portaria n. 89 de 28/12/2021);
- treinamento no Participa-DF; e,
- participação em outras atividades atribuídas conforme a área de atuação.

Importante destacar que a implantação do programa Administração Regional 24 Horas Digital no âmbito das Administrações Regionais do Distrito Federal nesta Ouvidoria depende do cumprimento do inciso V do artigo 3º do Decreto nº 43.191, de 05/04/2022, transcrito abaixo:

*“remanejamento de, pelo menos, **dois servidores**, preferencialmente efetivos para lotação nas unidades de Ouvidoria de cada Administração Regional, conforme decisão da Coordenação do Programa Administração Regional Digital 24 horas”. (nosso grifo)*

E quanto a implantação da CRCon, saliento que conforme a legislação vigente caberá ao Ouvidor(a) a coordenação da CRCon na Regional, porém, alerta ao Gabinete que há necessidade de uma estrutura mínima com **suporte de pessoal, espaço físico e equipamentos** nesta Regional para o início das atividades.

Reitero que todas as respostas encaminhadas aos manifestantes têm como base as informações prestadas pelo Gabinete e/ou pela Área Técnica, responsável por tratar o assunto.

Por fim, ressalto que o Gabinete/Áreas Técnicas se empenham em responder as demandas de Ouvidoria da melhor forma possível, com clareza, objetividade, concisão, qualidade, dentro do prazo estipulado em lei e, também, fornecendo respostas complementares quando possível.

Brasília, 27 de outubro de 2022

Andréa Fonseca Moreira Pupe