



Ouvidoria

Administração Regional do Plano Piloto/RA-PP

Relatório de Atividades

outubro a dezembro/2021

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 outubro a 31 de dezembro de 2021, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **186** manifestações registradas/tratadas nesta Ouvidoria, sendo:

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

Importante ressaltar que neste período foram recebidas/tramitadas por esta Ouvidoria **278** manifestações à Central de Qualidade para correção de fluxo.

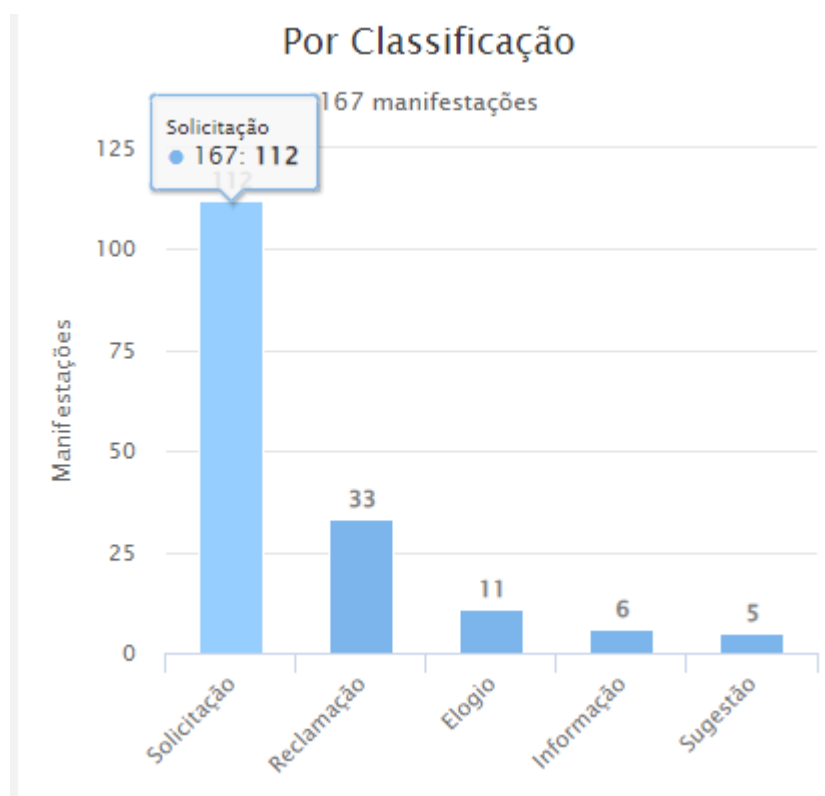
2 SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL (OUV-DF)

2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No quarto trimestre de 2021, foram registradas e tratadas no OUV-DF **167** manifestações.

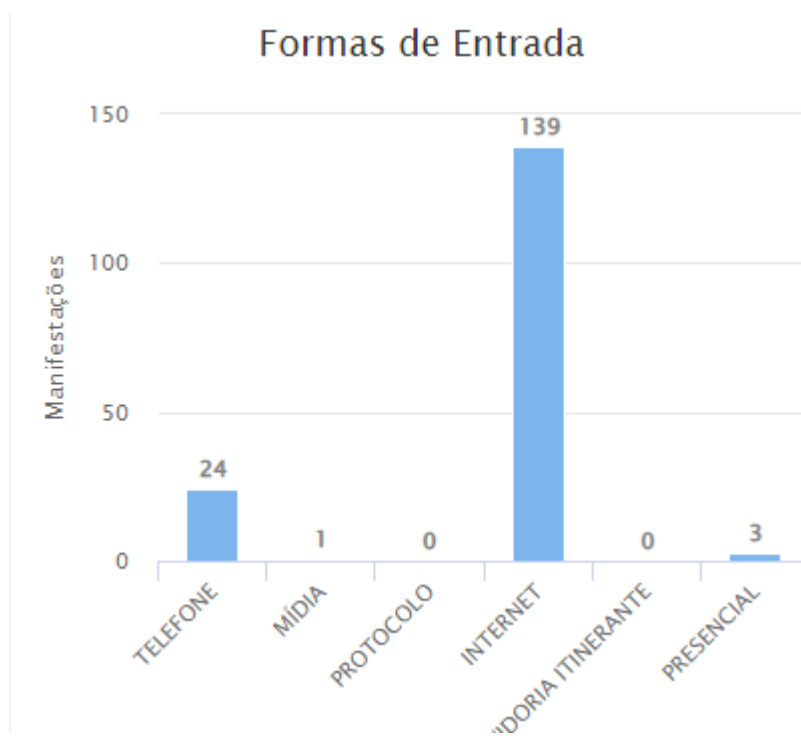
As manifestações registradas e tratadas representaram aproximadamente **90%** do total das demandas recebidas nesta Ouvidoria, divididas nas tipologias: solicitação, reclamação, elogio, informação e sugestão

Observou-se que as demandas tipificadas como **solicitação** totalizaram **67%** registros, representando quase das manifestações recebidas/tratadas pelo OUV-DF, concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos desta Ouvidoria, conforme o gráfico abaixo:



2 FORMAS DE ENTRADA

Verificou-se 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 **167** manifestações recebidas/tratadas pelo OUV-DF, **56** foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente **34%** das demandas recebidas.

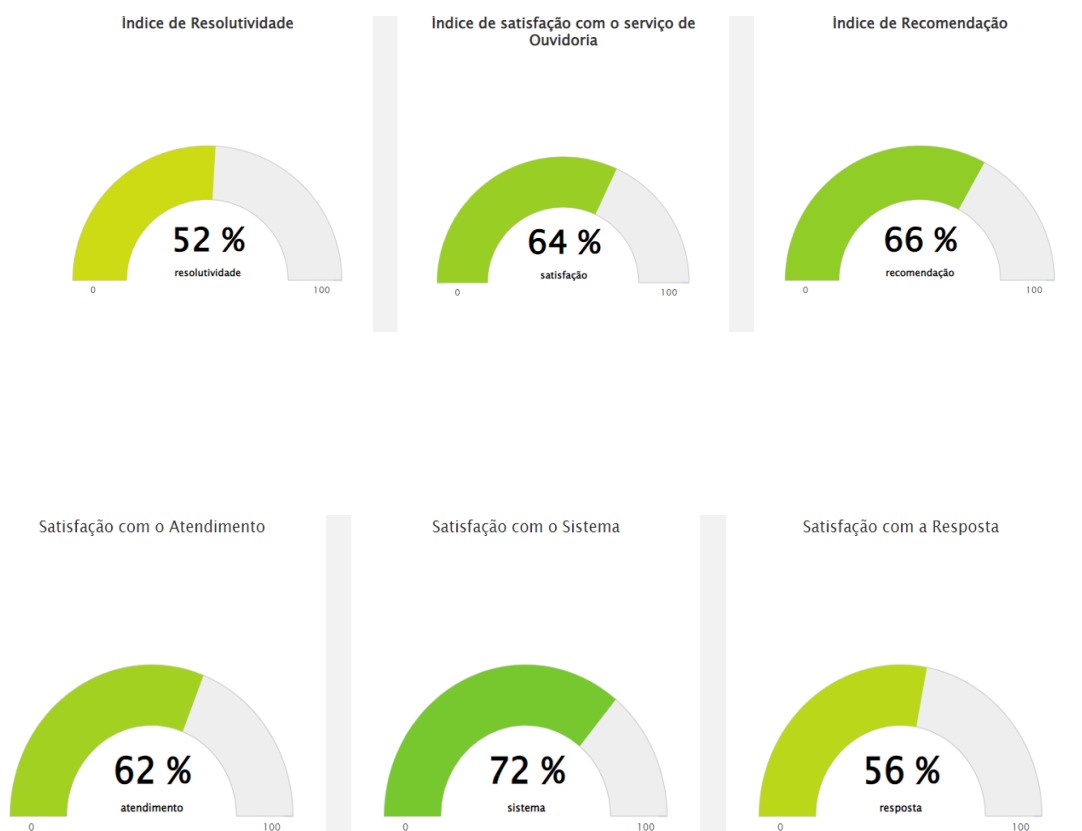
Cabendo-nos destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como:

- Resolvida (16%);
- Não resolvida (14%);
- Resolvida após resposta complementar (2%); e,
- Não resolvida após resposta complementar (2%).



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

A seguir apresentamos o painel dos indicadores gerado no período, que foi gerado em consequência às avaliações realizadas pelos manifestantes que pleitearam os serviços.



2.4 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Nossos 10 assuntos mais demandados no período, conforme quadro abaixo, somaram um total de **117** manifestações representando aproximadamente **70%** do total de demandas recebidas/tratadas no OUV-DF.

Assuntos/Quantidade de Demandas

01. Recuperação de calçadas	34
02. Tapa Buracos	26
03. Coleta de entulho disposto irregularmente	14
04. Parquinhos Infantis	10
05. Quadras de Esportes	09
06. Licença de Funcionamento, Alvará	06
07. Projetos de Obras de Infraestrutura	05
08. Serviço prestado por órgão/entidade do GDF	05
09. Planta de Imóvel, jurisdição da RA-PP	04
10. Construção de Calçadas e ou meio fio	04
Total	117

2.5 PRAZO RESPOSTA

O tempo médio de resposta no OUV-DF no quarto trimestre de 2021 foi de **07 dias**, com 99% das respostas retornadas ao cidadão dentro do prazo.

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

Foram recebidos **09** pedidos de informação que representou aproximadamente **5%** das manifestações recebidas nesta Ouvidoria no período.

Informações	out	nov	dez	Total
	03	03	03	
Total				09

Importante sempre 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)

Foram recebidas na caixa SEI da Ouvidoria neste período **10** manifestações encaminhadas por órgãos, como: NOVACAP, SLU, DETRAN e outros, para manifestação e gestões/parceria junto ao Gabinete/Áreas Técnicas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme podemos observar, quadro abaixo, nosso índice de resolutividade alcançou **52%** neste quarto trimestre de 2021, um aumento significativo se comparado com os índices dos três primeiros trimestres de 2021, ficando, assim, acima da meta estipulada no Planejamento Estratégico Institucional- PEI da Ouvidora-geral para os órgãos do GDF.

Período	Demandas Tratadas OUV/DF	Índice Resolutividade
Janeiro-Março/2021	201	46%
Abril-Junho/2021	152	48%
Julho-Setembro/2021	194	32%
Outubro-Dezembro/2021	167	52%
Total/2021	714	44%

Ressalta-se que os dados deste relatório foram coletados nos Sistemas OUV/DF e e-SIC em 05/01/2022.

Por fim, destacamos que nossos resultados no quarto trimestre foram fruto de um trabalho, árduo, realizado diariamente pela Administração do Plano Piloto com foco na melhoria do atendimento/prestação de serviços à comunidade e articulação com órgãos responsáveis pela realização de grandes serviços com cobertura contratual.

Apesar de todos os desafios enfrentados como um quadro de pessoal limitado e um orçamento restrito a Administração Regional do Plano Piloto trabalhou para alcançar os melhores resultados possíveis no cenário do período.

Brasília, 06 de janeiro de 2022.

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Chefe da Ouvidoria