



Ouvidoria

Administração Regional do Plano Piloto/RA-PP

Relatório de Atividades

Julho a setembro/2021

Governador

Ibaneis Rocha Barros Junior

Controlador-Geral

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-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 2021, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **227** manifestações registradas nesta Ouvidoria, sendo:

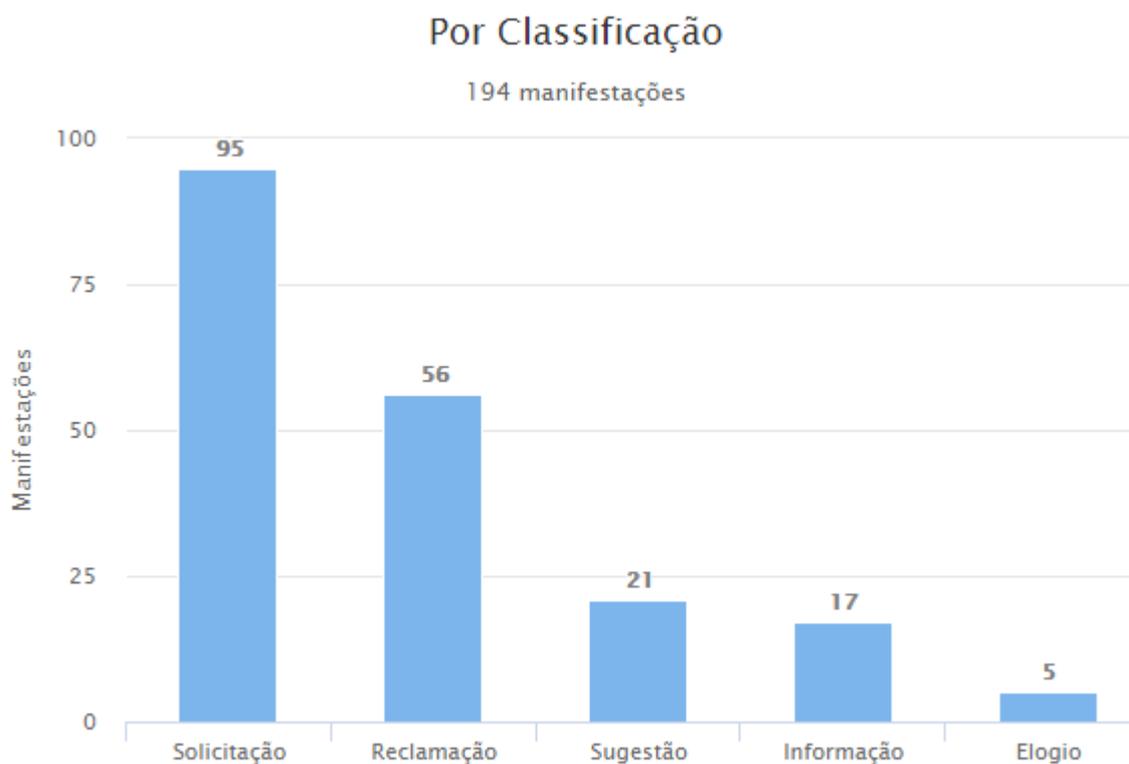
- **194** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF);
- **23** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC); e,
- **10** manifestações recebidas no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) de outros órgãos do GDF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

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

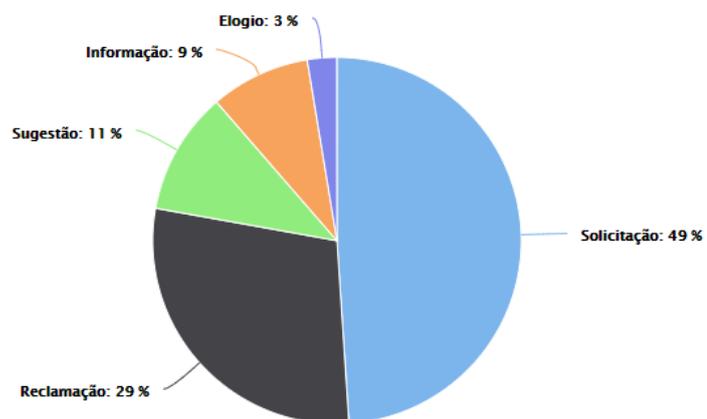
2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No terceiro trimestre de 2021, foram registradas e tratadas no OUV-DF **194** manifestações (solicitação, reclamação, sugestão, informação e elogio) e tramitadas para correção de fluxo **255**, totalizando **449** manifestações recebidas e analisadas.

Observou-se que as demandas tipificadas como **Solicitação** totalizaram **95** registros, representando quase **49%** das manifestações recebidas pelo OUV-DF, concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos desta Ouvidoria, conforme o gráfico abaixo:

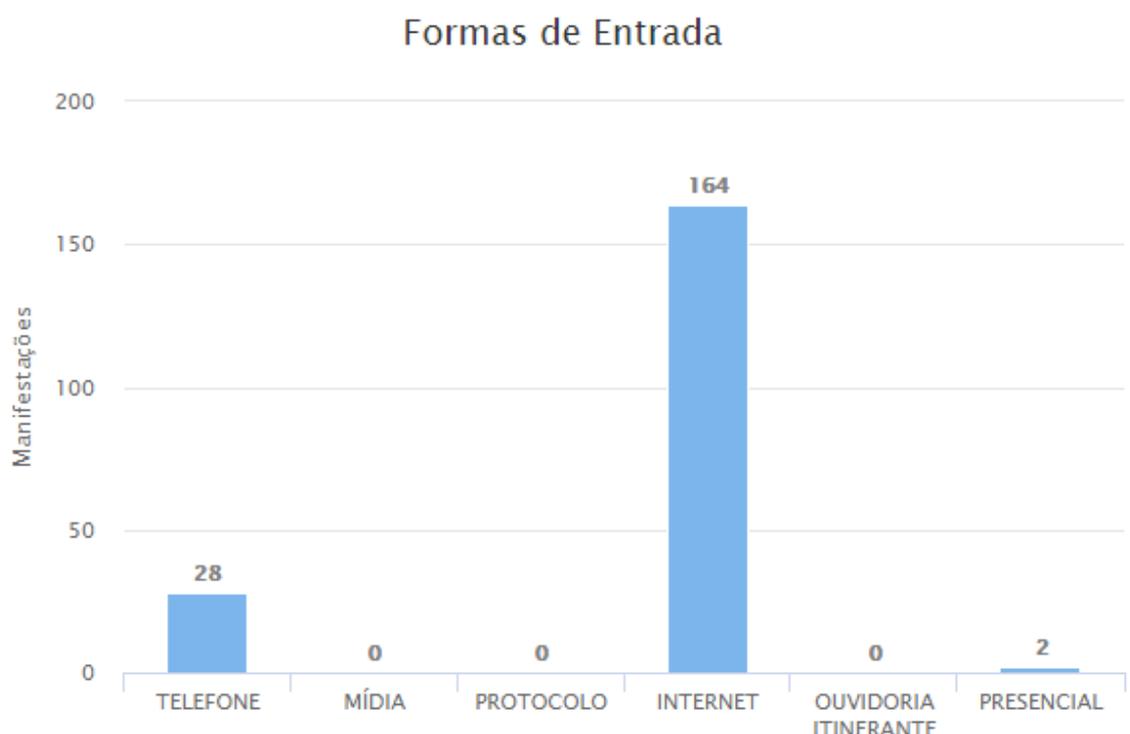


Classificação



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

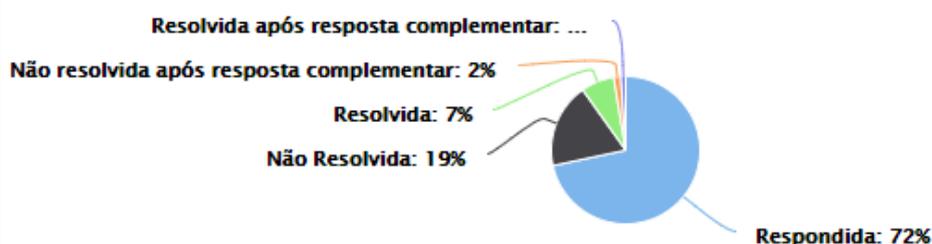
Das **194** manifestações recebidas pelo OUV-DF, **55** foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente **28%** das demandas recebidas.

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

- Resolvida;
- Não resolvida;
- Resolvida após resposta complementar; e,
- Não resolvida após resposta complementar.

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

Segue, abaixo, gráfico com os percentuais das demandas avaliadas neste período:



Segue, abaixo, o painel dos indicadores, conforme avaliação do cidadão:



2.4 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Nossos 10 assuntos mais demandados, conforme quadro abaixo, somaram um total de **139** manifestações representando aproximadamente **72%** do total de demandas recebidas e tratadas via OUV-DF.

Assuntos/Quantidade de Demandas

01. Parquinhos Infantis	35
02. Recuperação de Calçadas	20
03. Construção de Calçadas e ou meio fio	18
04. Quadras de Esportes	18
05. PEC	12
06. Implantação, conservação de gramados, bosques e parques Servidor Público	09
07. Planta de Imóvel	08
08. Coleta de entulho disposto irregularmente	08
09. Servidor Público	06
10. Serviço prestado por órgão/entidade do GDF	05
Total	139

2.5 PRAZO RESPOSTA

O tempo médio de resposta no OUV-DF no terceiro trimestre de 2021 foi de **09 dias**, com **99%** das respostas retornadas ao cidadão dentro do prazo.

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

No e-SIC foram recebidas 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, com prévio agendamento via endereço eletrônico da Ouvidoria.

Informações	Julho	Agosto	Setembro	Total
	10	05	08	
Total				23

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI/DF)

No SEI foram recebidas **10** manifestações encaminhadas por outros órgãos para manifestação e gestões/parceria junto às áreas técnicas.

5. CONCLUSÃO

No terceiro trimestre de 2021 a Ouvidoria/RA-PP recebeu **194** manifestações no OUV/DF o que representou um aumento de aproximadamente **27%** em relação as demandas recebidas no segundo semestre que foi de **152**.

Esse aumento ocorreu principalmente nas tipologias solicitação e reclamação, haja vista, também, a mudança de critério adotado pela Ouvidora-geral quanto a não reclassificação de demandas das Administrações Regionais, a partir deste terceiro trimestre, que tratavam de implantação de novos bens públicos.

Os 5 (cinco) principais assuntos recebidos no OUV/DF, quadro abaixo, representaram **53%** de todas as demandas tratadas neste Sistema. E, ainda, representaram **64%** de todas as demandas avaliadas como não resolvidas ou não resolvidas após resposta complementar:

Assuntos Mais Demandados	Manifestações Recebidas	Manifestações avaliadas (não resolvidas/não resolvidas após resposta complementar)
Parquinho Infantil	35	08
Recuperação de Calçadas	20	07
Construção de Calçadas e ou meio fio	18	01
Quadras de Esportes	18	01
Ponto de Encontro Comunitário-PEC	12	08
Total	103	25

Neste trimestre foram avaliadas **55** manifestações pelo cidadão, sendo: **16** (resolvidas/resolvidas após resposta complementar) e **39** (não resolvidas/não resolvidas após resposta complementar), e dessas **39** manifestações avaliadas como não resolvidas/não resolvidas após resposta complementar **25** estão entre os 5 (cinco) principais assuntos.

Ocorreu neste trimestre uma maior participação social no OUV/DF, foram avaliados 55 protocolos, quando comparado com o segundo trimestre que foram avaliados 31 protocolos, observamos um aumento de **78%** nas avaliações realizadas pela comunidade.

Importante ressaltar que esta Regional dispõe em seu âmbito de 259 Parquinhos Infantis, 69 PEC's e 110 Quadras Poliesportivas para promover a manutenção e/ou recuperação desses referidos equipamentos públicos.

E, ainda, possuímos calçadas a serem recuperadas e/ou construídas. Não podemos deixar de citar que já foram mapeadas nesta Região Administrativa 151 quadras residenciais/comerciais pela equipe da Diretoria de Obras (DIROB/COLIC/RA-PP), o diagnóstico realizado das calçadas mostrou a necessidade de recuperação e/ou construção de 94.189,66 m², sendo 93.032,66 m² a serem recuperados e 1.157 m² considerados trechos novos, este mapeamento/diagnóstico foi enviado à NOVACAP, para realização desses serviços. (Fonte: SEI n. 00141-00002890/2021-11 e n. 00141-00002986/2021-71).

Diante das demandas recebidas que solicitaram/reclamaram a execução de serviços, esta Administração Regional se reorganizou de forma a alocar tanto seus recursos próprios quanto aqueles captados por emendas parlamentares em seu Quadro de Despesas-QDD, com o objetivo de indicar à NOVACAP, ente governamental responsável pela cobertura contratual e execução dos serviços nos equipamentos públicos, disponibilidade financeira para atender a essa finalidade, visto que nesta Regional somente foram/são realizados pequenos reparos nos equipamentos públicos, como pintura e consertos simples, já que, também, não possuímos um parque de serviços próprio.

Diante do exposto, esclarecemos que a atual gestão está comprometida em equacionar/atender as solicitações e reclamações o mais rápido possível, e tem envidado esforços diários junto à NOVACAP e aos demais órgãos parceiros,

pois articulamos de maneira transversal com órgãos de GDF (NOVACAP, DF LEGAL, DETRAN, IBRAM..).

Por fim, registro que neste terceiro trimestre o Gabinete acompanhou via Sistema Eletrônico de Informação (SEI) todas as demandas recebidas nesta Ouvidoria, e, a restrição orçamentária, a limitação de recursos humanos, materiais e de equipamentos foram desafios enfrentados no período analisado.

Brasília, 31 de setembro de 2021

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Chefe da Ouvidoria