

Relatório de Atividades de 2024 da Ouvidoria

Administração Regional Plano Piloto



Administração Regional
do Plano Piloto





Foram recebidas e tratadas no PARTICIPA-DF o total de
1.280 demandas em 2024.



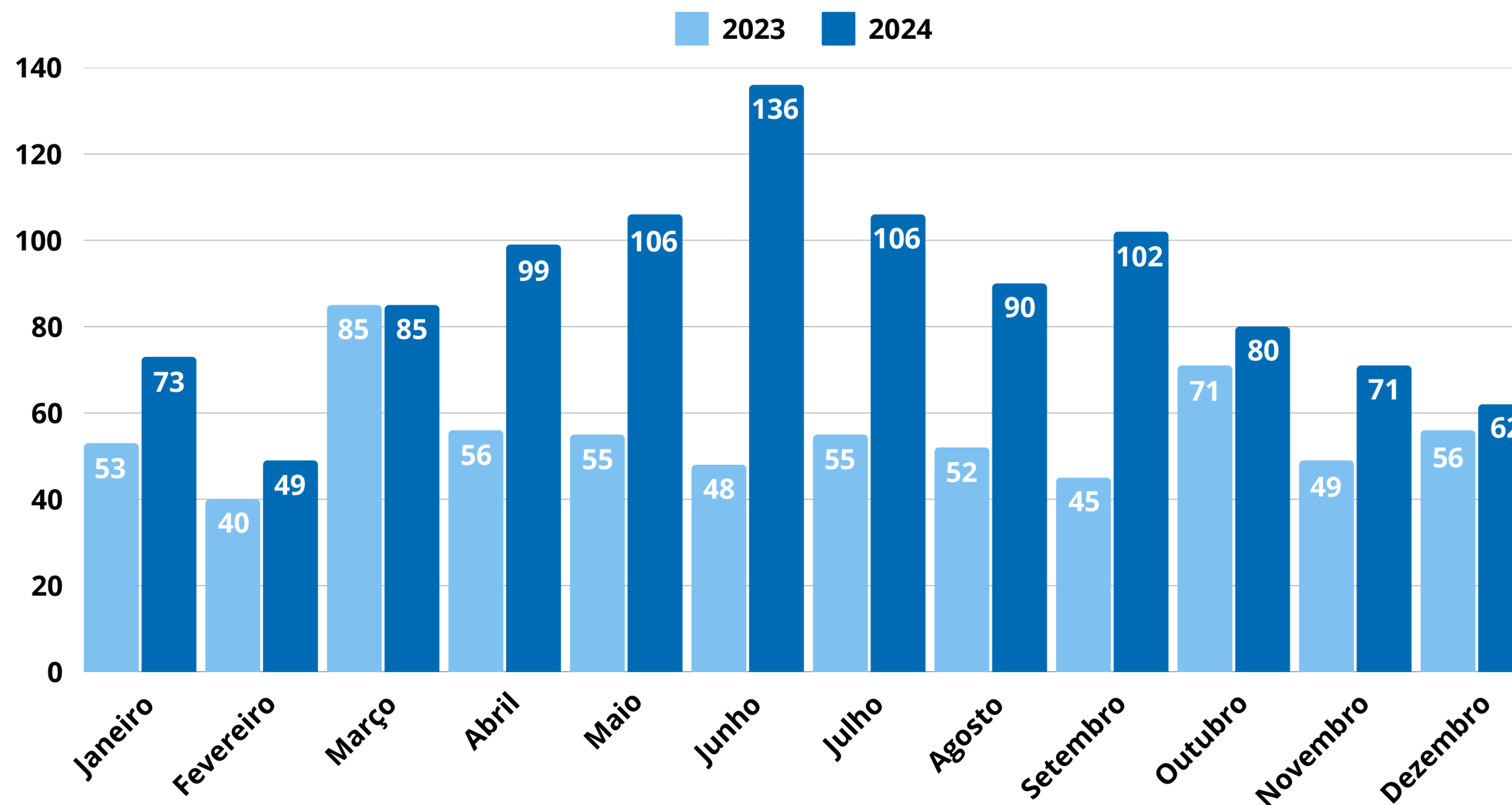
+1.059
manifestações



+221
pedidos de informação

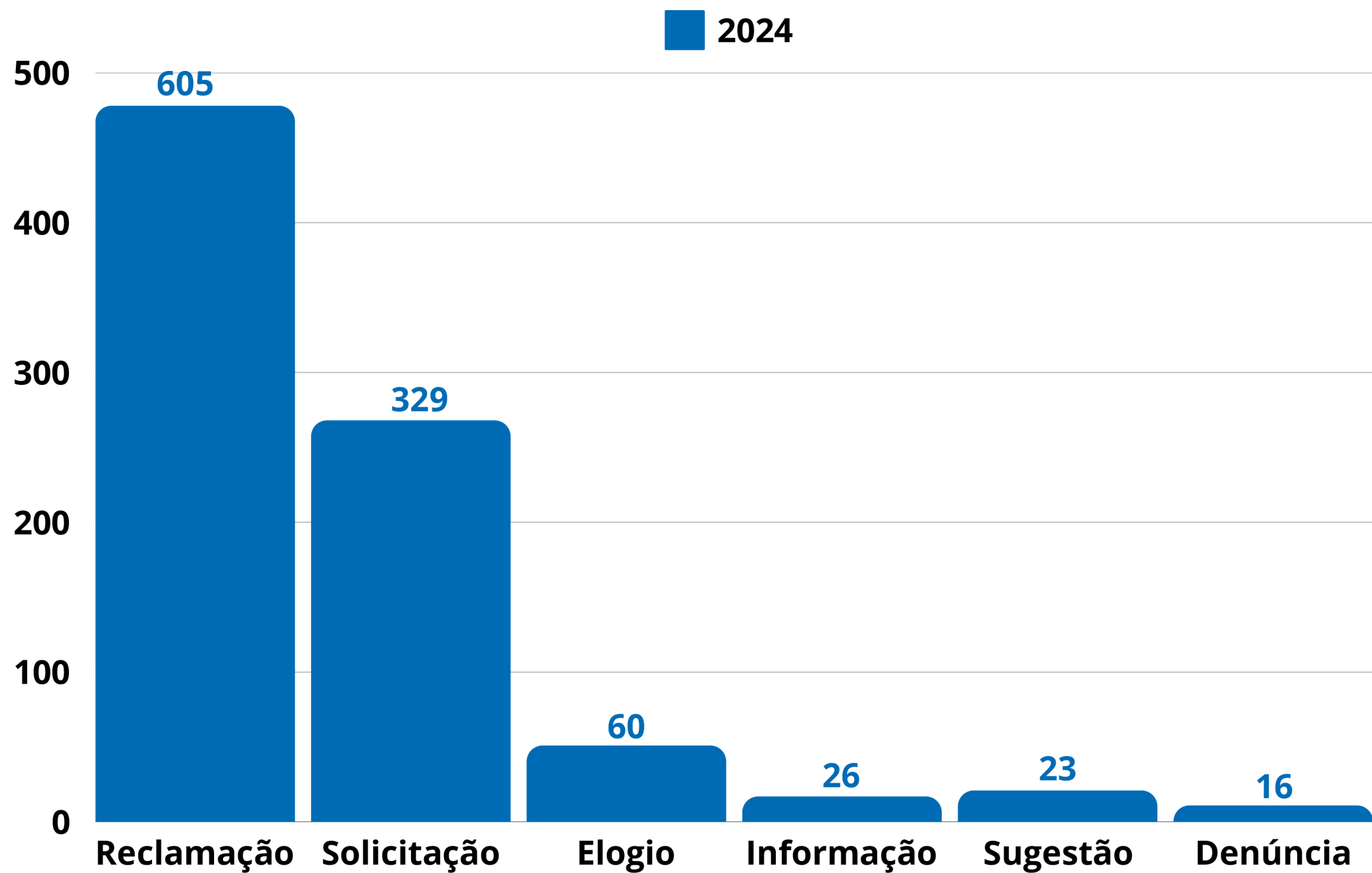
OUV/DF MANIFESTAÇÕES

No período de janeiro a dezembro de 2024 foram recebidas 1.059 manifestações no OUV/DF, o que representa um aumento de aproximadamente 62% em relação ao mesmo período de 2023 o que demonstra uma participação maior da sociedade.



Fonte: Painel de Ouvidoria 06/01/2025

OUV/DF CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Painel de Ouvidoria 06/01/2025

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Neste período foram avaliadas 359 manifestações pelo cidadão, correspondendo aproximadamente 34% do total das demandas recebidas no OUV/DF. Ressaltando que o preenchimento da pesquisa de satisfação é opcional ao cidadão.

DEMANDAS	QUANTIDADE
Resolvidas	130
Resolvidas após Resposta Complementar	25
Não Resolvidas	175
Não Resolvida após Resposta Complementar	29
Total:	359

Fonte: Painel de Ouvidoria 13/01/2025

O indicador de performance do OUV/DF “Qualidade da Resposta” aumentou significativamente no período de janeiro a dezembro de 2024 em relação a 2023, o esforço da equipe técnica da Ouvidoria em acolher o cliente em suas demandas e o trabalho das áreas técnicas demandadas em atender ao pleito da sociedade pode ter sido preponderante para tal mudança qualitativa deste indicador.

INDICADORES	2023	2024
Resolutividade	43%	43%
Satisfação com o atendimento	73%	70%
Qualidade da resposta	55%	80%
Recomendação	73%	75%

Fonte: Painel de Ouvidoria 06/01/2025

OUV/DF
ASSUNTOS MAIS
DEMANDADOS

ASSUNTOS	TOTAL	RESOLUTIVIDADE	TIPOLOGIA
Manutenção de Calçadas	175	31%	Reclamação: 65% Solicitação: 34% Sugestão: 1%
Parquinho	107	42%	Solicitação: 53% Reclamação: 45% Sugestão: 1% Informação: 1%
Manutenção de bueiro/boca de lobo	94	37%	Reclamação: 79% Solicitação: 20% Elogio: 1%

Fonte: Painel de Ouvidoria 06/01/2025

Assuntos: Manutenção de calçadas, parquinho infantil e manutenção de bueiro/boca de lobo

Ação: Alinhamento Institucional com a área técnica responsável por tratar dos assuntos mais demandados.

Objetivo: Foram realizadas conversas com o Coordenador de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC/RA-PP) e com o Diretor de Obras (DIROB/COLIC/RA-PP), informando os dados dos registros de Ouvidoria sobre os temas. As conversas com a COLIC e a DIROB aconteceram para que fosse verificada a possibilidade de atendimento das demandas pela RA-PP ou por outros órgãos, se necessário, com os devidos encaminhamentos destas áreas, dentro do prazo de resposta do OUV/DF.

Os protocolos recebidos, também, foram encaminhados ao Gabinete desta Regional para conhecimento e acompanhamento das respostas fornecidas pelas áreas técnicas envolvidas.

Ressaltamos que a Companhia da Nova Capital do Brasil (NOVACAP) é a nossa maior parceira na execução de serviços, tendo em vista as atribuições regimentais da Companhia.

Vale lembrar que esta Ouvidoria desde 02/10/2024, com conhecimento/anuência do Gabinete RA-PP, tem orientado ao Cidadão(ã) a solicitar demandas de serviços contemplados no Programa Administração Regional Digital 24 Horas-ADM24h no “Portal Cidadão” com o objetivo de facilitar e organizar melhor o cronograma de trabalhos da COLIC/RA-PP.

Custo: Sem custo para Ouvidoria. Destacamos que a COLIC depende de recursos orçamentários próprios ou advindos de emendas parlamentares para execução dos três principais assuntos mais demandados em 2024.

Em 2024 foram recebidos 221 pedidos de informação, sendo agosto o mês com maior número de entradas de pedidos nesta Ouvidoria.

MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Total	10	13	24	18	18	15	20	29	21	28	18	07

Fonte: Painel de Ouvidoria 06/01/2025

Em 2024, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram respondidas com base nas informações fornecidas pelas Áreas Técnicas responsáveis por cada assunto, com prioridade no atendimento dos protocolos dentro do prazo legal, assegurando clareza, objetividade, concisão e qualidade nas respostas. Quando necessário, respostas complementares foram enviadas, considerando informações adicionais disponibilizadas posteriormente, conforme a complexidade do assunto tratado em cada caso. Esse esforço resultou no aumento do indicador de “Qualidade da Resposta”, evidenciando o aprimoramento do atendimento à comunidade.

A Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC/RA-PP) foi a unidade que tratou o maior número de demandas recebidas pelo OUV-DF em 2024. Os três assuntos mais demandados foram: manutenção de calçadas, parquinhos infantis e manutenção de bueiros/bocas de lobo. Vale destacar que os dois primeiros temas, manutenção de calçadas e parquinhos infantis, já haviam sido recorrentes em 2023, consolidando-se como principais demandas pelo segundo ano consecutivo.

O Programa Administração Regional Digital 24 Horas – ADM24h, da Secretaria de Estado de Governo do DF, regulamentado pelo Decreto nº 43.191/2022, editado em 05/04/2022, está em pleno funcionamento, permitindo que os cidadãos solicitem diversos serviços de zeladoria, como manutenção de calçadas e parquinhos, de forma direta e digital. A Ouvidoria tem orientado os cidadãos a utilizarem o programa, com a expectativa de que, em 2025, passe a tratar exclusivamente de manifestações relacionadas a reclamações, elogios, sugestões, denúncias e informações referentes aos serviços contemplados no ADM24h.

Quanto aos pedidos de informação recebidos no SIC-DF em 2024, destacamos o aumento significativo nos pedidos de acesso ou cópia de processos administrativos para todas Unidades desta Regional, conforme os pressupostos da Lei de Acesso à Informação (LAI), da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e da I.N. nº 01/2018-CGDF que cita em seu art. 3º “Cabe ao gestor da informação, em cada unidade técnica, zelar pelo tratamento, disponibilidade, autenticidade, integridade e primariedade das informações produzidas ou gerenciadas em razão das suas atribuições.”, ressaltando que cabe recurso no pedido de informação.

Reiteramos sempre ao Gabinete e a todas as Áreas Técnicas desta Regional o cumprimento do artigo 1º, do Decreto nº 39.723/2019, editado em 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.", e, ainda, a necessidade do cumprimento dos prazos de respostas das demandas de Ouvidoria (OUV-DF e SIC-DF), conforme determinado pelo Decreto nº 36.462/2015, que regulamenta a Lei nº 4.896/2015 (SIGO-DF), e pela Lei nº 4.990/2012 (LAI).

Destacamos a coordenação do grupo de trabalho da Carta de Serviços, instrumento de controle social da gestão pública e transparência que facilita a participação cidadão nas ações e programas do Governo, bem como a facilitação no acesso à informação pelo cidadão, via Carta de Serviços, em acordo com o Decreto nº 36.419/2015.

A Ouvidoria também integra a Câmara Regional de Conciliação para Convivência Urbana do Plano Piloto (CRCon), juntamente com a Diretoria de Aprovação e Licenciamento (DIALIC) e a Diretoria de Articulação (DIART), com o objetivo de atender demandas encaminhadas pela Câmara Central de Conciliação para Convivência Urbana (CCCon), da Secretaria de Estado de Governo (SEGOV), conforme a Lei nº 37.986/2017 e a Portaria nº 22/2023. Ressalta-se que, na ausência de um dos titulares da CRCon, o Administrador Regional designará um servidor público efetivo do GDF para conduzir as negociações, conforme o artigo 8º da referida Portaria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, encaminhamos nossas sugestões, abaixo, ao Gabinete desta Regional:

1. Organização da força de trabalho da COLIC/RA-PP para acompanhar as demandas de Ouvidoria executadas por outros órgãos;
2. Captação de recursos e suplementação orçamentária para atender solicitações de manutenção de calçadas e parquinhos infantis;
3. Alinhamento institucional com órgãos parceiros para a execução eficiente das solicitações de manutenção de calçadas e parquinhos infantis;
4. Solicitação de relatórios trimestrais aos órgãos parceiros para acompanhamento da execução de todas as obras públicas em andamento na Poligonal do Plano Piloto para divulgação na página da Administração;
5. Realização de treinamentos presenciais para todos os servidores da Administração Regional sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
6. Atualização contínua da Carta de Serviços e do ícone Acesso à Informação na página da Administração Regional, sob responsabilidade da Assessoria de Comunicação (ASCOM);
7. Indicação, sempre que necessário, de um servidor efetivo para compor a Câmara Regional de Conciliação para Convivência Urbana do Plano Piloto CRCon, em caso de vacância de um dos cargos.

Essas ações buscam fortalecer a gestão, garantir a eficiência no atendimento às demandas e assegurar a transparência e a qualidade dos serviços prestados pela Administração Regional do Plano Piloto.

Andréa F. M. Pupe

Ouvidora da Administração Regional do Plano Piloto

**Administração Regional
do Plano Piloto**

