

An aerial, black and white photograph of a city, likely Brasília, Brazil. The image shows a central tower structure, a large open area with a circular plaza, and numerous high-rise buildings. The text is overlaid in the center of the image.

**Relatório Atividades
Ouvidoria/RA-PP
Janeiro a Dezembro
2023**



**ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL
PLANO PILOTO**

Governador

Ibaneis Rocha Barros Junior

Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal

Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral

Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional do Plano Piloto

Valdemar Medeiros

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Plano Piloto

Andréa Fonseca Moreira Pupe

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	03
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES.....	04
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	05
PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	06
INDICADORES.....	07
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	08
PROJETOS.....	09
SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....	10
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

APRESENTAÇÃO

Na Ouvidoria RA-PP no período de 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2023, foram registradas 968 manifestações, sendo:

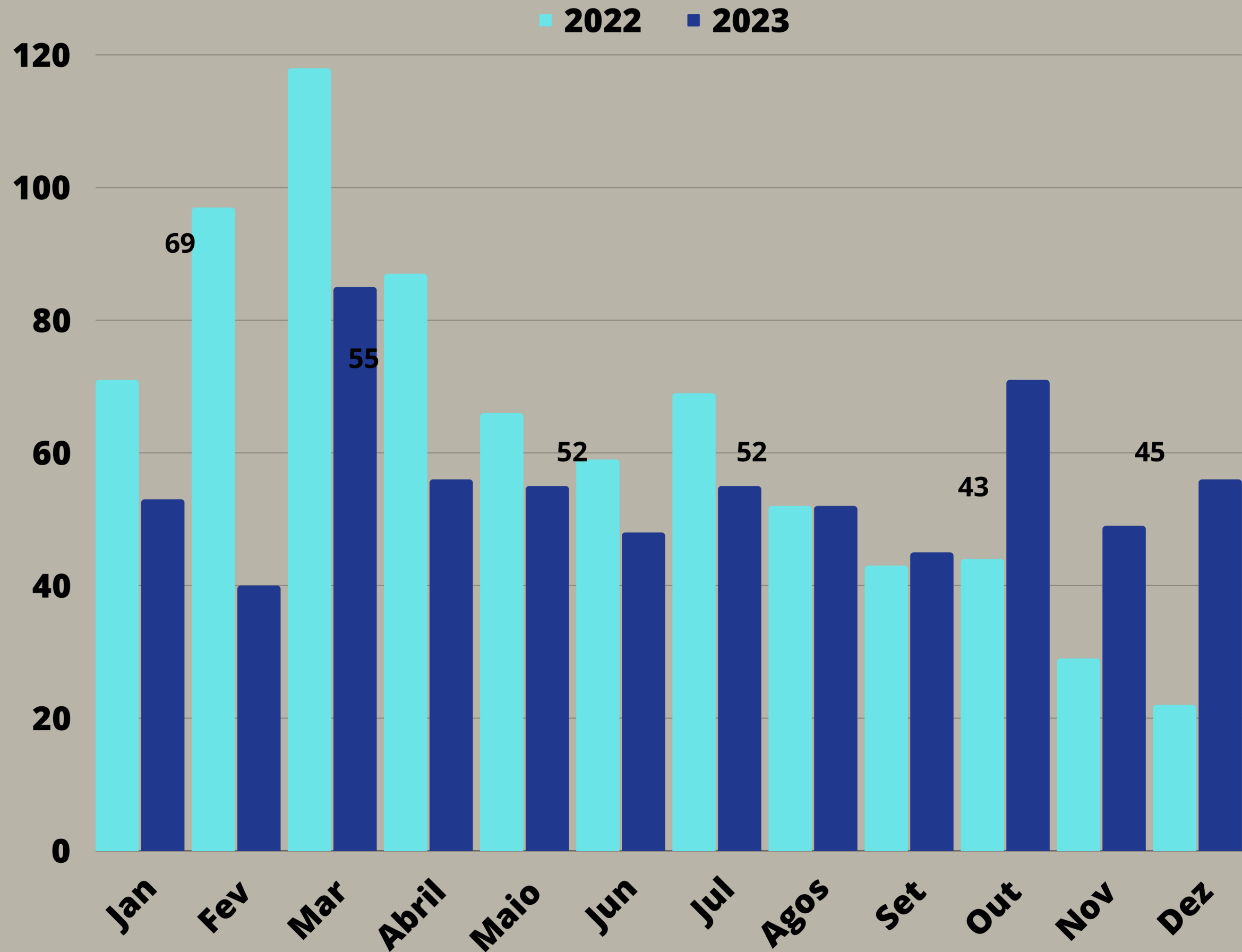
- 665 demandas de Ouvidoria;
- 219 pedidos de informação; e,
- 84 demandas de outros órgãos do GDF (SEI)

*Em 2023, também, analisamos 615 manifestações no OUV-DF que foram tramitadas para outros órgãos, por diversos motivos, já que nesses casos específicos a competência para respondê-las não era da RA-PP.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

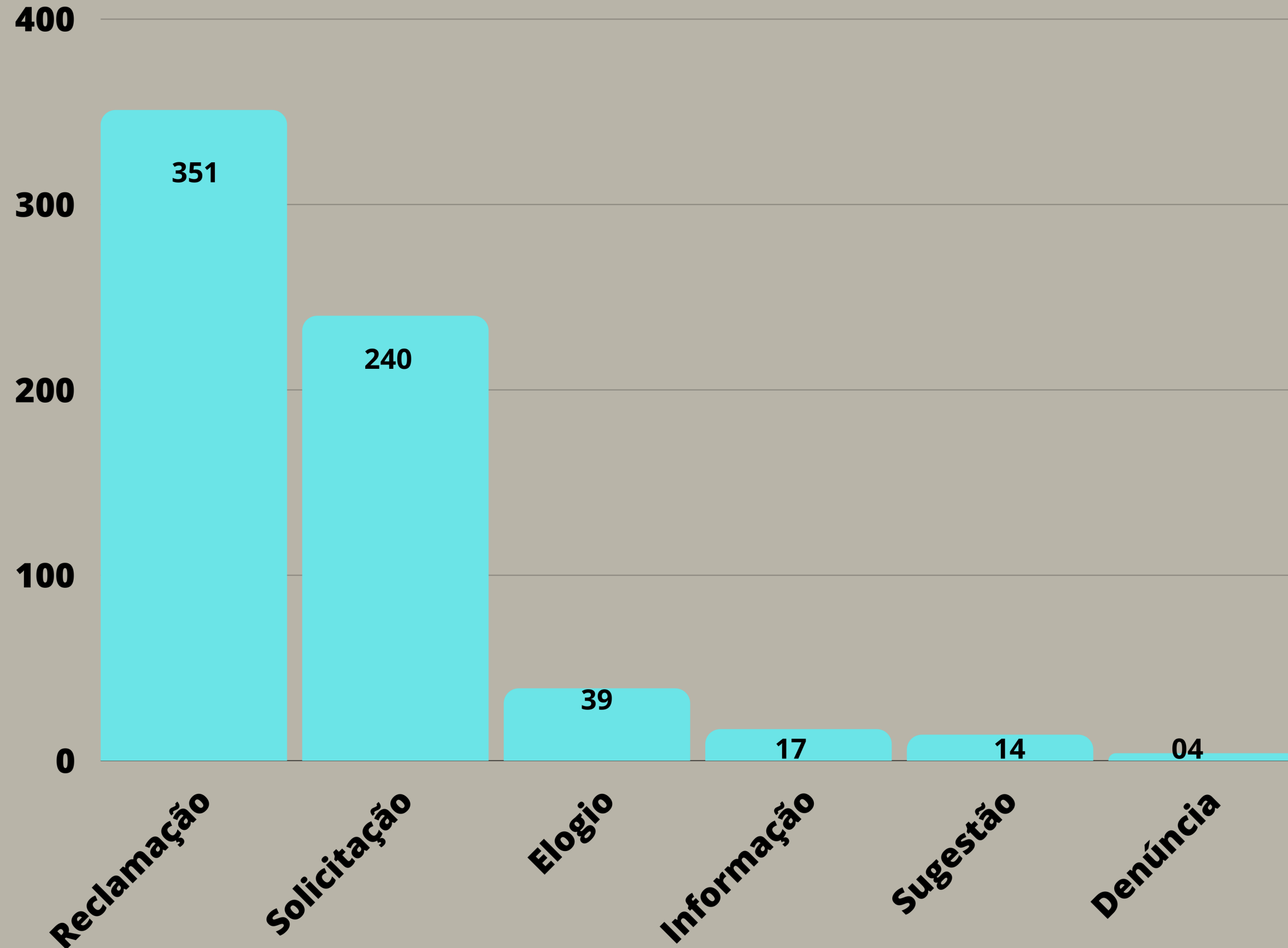
PARTICIPA-DF
OUV-DF





CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

2023



PARTICIPA-DF
OUV-DF

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PARTICIPA-DF
OUV-DF

Demandas	Quantidade
Resolvidas	80
Resolvidas após Resposta Complementar	24
Não Resolvidas	126
Não resolvidas após Resposta Complementar	07
Total de Demandas Avaliadas	237

Fonte: Painel de Ouvidoria 15/01/2024

Em 2023 das 665 demandas recebidas no OUV-DF, 237 foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo aproximadamente 35,5% do total das demandas recebidas em 2023 no OUV-DF e 428 demandas não foram avaliadas.

Ressaltando a importância do encaminhamento ao manifestante de resposta complementar. Lembrando que o preenchimento da pesquisa de satisfação, é optativo ao cidadão(ã).

INDICADORES 2022 X 2023

Segue, abaixo, quadro com os indicadores de performance do OUV-DF.

INDICADORES	2022 Jan a Dez	2023 Jan a Dez
Resolutividade	38%	44%
Satisfação com o Serviço	62%	65%
Qualidade da Resposta	41%	50%
Recomendação	68%	71%

Fonte: Painel de Ouvidoria 15/01/2024

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2023

Assuntos	Total	Resolutividade	Tipologia
Parquinho	87	44%	Solicitação: 46 Reclamação:38 Sugestão: 02 Informação: 01
Manutenção de calçadas	81	34%	Reclamação: 51 Solicitação: 29
Quadra de Esportes	55	27%	Reclamação:11 Solicitação: 03 Sugestão: 01
Servidor Público	36	sem avaliação do cidadão	Elogio:27 Reclamação: 05 Denuncia: 03 Informação: 01
Construção de Calçadas	34	29%	Reclamação: 22 Solicitação:11

PARTICIPA-DF
OUV-DF

PROJETOS

Assunto: Parquinho Infantil e Quadra de Esportes

Ação: Alinhamento Institucional com a Diretoria de Obras (DIROB), para atendimento das demandas de zeladoria e acompanhamento da execução de serviços mais complexos pela NOVACAP.

Objetivo: Foram realizadas conversas com a Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC), informando os dados dos registros de Ouvidoria sobre os temas. As conversas tinham o intuito de que fosse verificada a possibilidade de atendimento das demandas pela RA-PP, muitas vezes para obtenção de materiais (areia, tabelas de basquete...) ou por execução de outros órgãos com o acompanhamento dos trabalhos a serem realizados pela NOVACAP. Outrossim, os protocolos recebidos de Parquinhos e Quadra de Esportes nesse período foram encaminhados ao Gabinete desta Regional para conhecimento e acompanhamento das respostas fornecidas pelas áreas técnicas envolvidas.

Custo: sem custo.

Assunto: Manutenção e Construção (implantação) de Calçadas

Ação: Alinhamento Institucional com a Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC) para definição das prioridades e acompanhamento da execução do serviço junto à NOVACAP.

Objetivo: Foram realizadas conversas com a Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLIC) e com o Gabinete desta Regional informando os registros de Ouvidoria recebidos sobre o tema, com o objetivo de fornecer uma melhor resposta ao cidadão ou tramitação do protocolo para NOVACAP, órgão responsável pela execução do serviço de recuperação/manutenção de calçadas no DF, que dependem muitas vezes de disponibilidade orçamentária desta Regional; crédito suplementar da SEPLAD/DF ou emenda parlamentar para sua execução.

Custo: sem custo.



SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Pedidos de Informação em 2023	219
-------------------------------	-----

Fonte: e-SIC 08/01/2024

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2023 a Ouvidoria RA-PP encaminhou respostas definitivas e complementares, quando possível, aos manifestantes com base nas informações disponibilizadas pelas Áreas Técnicas, responsáveis por tratarem dos assuntos, respondendo, assim os protocolos recebidos da melhor forma: com clareza, objetividade, concisão, qualidade, dentro do prazo estipulado em lei, e encaminhando, sempre que possível.

Destacamos que a COLIC/RA-PP passou por mudanças importantes no seu quadro de servidores nesse período, como a nomeação de novos servidores (Coordenador e Diretora), tendo sido a Área Técnica responsável por tratar o maior número de demandas do PARTICIPA-DF.

Ressaltamos, ainda, que desde o final de setembro/2023 a Ouvidoria RA-PP conta com mais 1(um) servidor, para cumprimento das atribuições regimentais, conforme preconizado no artigo 4º da Instrução Normativa n. 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF .

Andréa F. M. Pupe
Chefe Ouvidoria RA-PP
Brasília, 15/01/2024