

2019

RELATÓRIO TRIMESTRAL



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

PARANOÁ – 4º TRIMESTRE

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Marcus Vinicius Britto

Controlador Geral

Aldemario Araújo Castro

Ouvidor Geral

José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional do Paranoá – RA VII

Sérgio Costa Damaceno

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Paranoá

Maria Aparecida Costa Rodrigues de Mattos (até 13/11/2019)



Ouvidoria da Administração Regional do Paranoá

Email: ouvidoria@paranoa.df.gov.br

CONTEÚDO

1. Apresentação
2. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF
 - 2.1. Manifestações Recebidas
 - 2.2. Manifestações por Classificação
 - 2.3. Manifestações por Canais de Entrada
 - 2.4. Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta
 - 2.5. Pesquisa de Satisfação
 - 2.6. Assuntos mais recorrentes e demandados
3. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC
4. Conclusão

1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório refere-se ao período de 01 de Outubro de 2019 a 31 de Dezembro de 2019 com seus dados estatísticos conforme os Sistemas da Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF e o Sistema de Informação ao Cidadão – E-Sic.

Cabe salientar que no período de 13 de novembro até 31 de dezembro de 2019, a Administração Regional do Paranoá permaneceu sem nenhum Ouvidor nomeado, causando alguns prejuízos quanto ao cumprimento dos prazos e resolutividade das demandas apresentadas.

O papel da Ouvidoria é relacionar o Cidadão ao Governo do Distrito Federal para garantir a melhoria dos serviços prestados. A Administração Regional do Paranoá tem autonomia para cadastrar, analisar, tramitar as manifestações recebidas (solicitações, reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar seu andamento até a resposta final ao Cidadão.

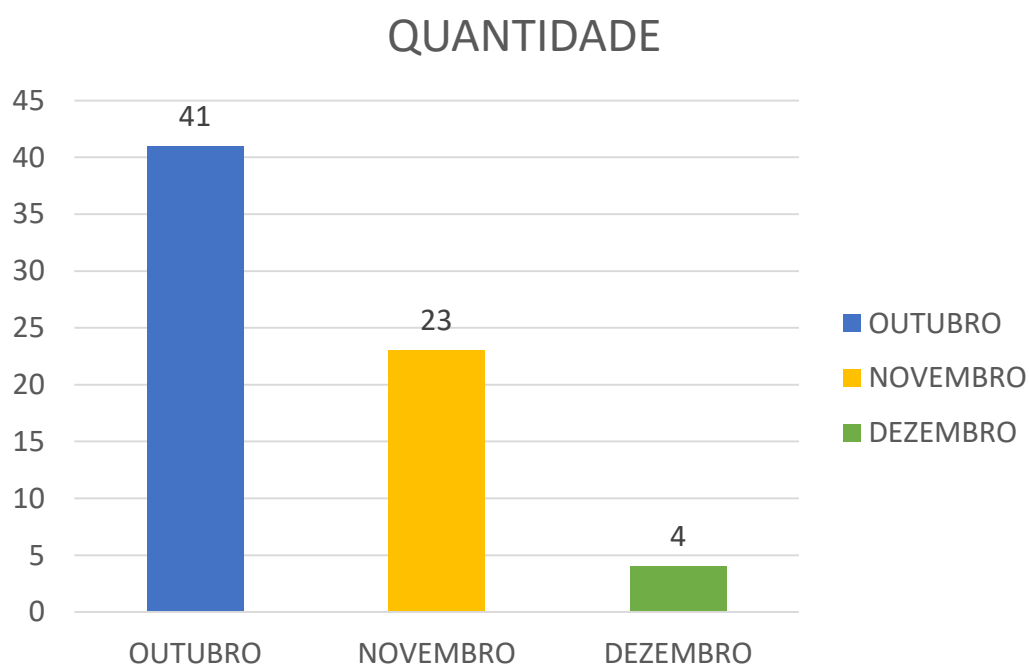
No caso de Denúncias, as Ouvidorias Seccionais podem realizar os registros e o encaminhamento será realizado pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Os canais de relacionamento oficiais da Ouvidoria são:

1. Internet: Através do site www.ouv.df.gov.br
2. Central 162: Canal exclusivo para a Ouvidoria – Segunda a Sexta – 07h as 21h
3. Presencial: Sala na Administração Regional do Paranoá – Segunda a Sexta – 08h as 12h/14h as 18h.

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL – OUV – DF

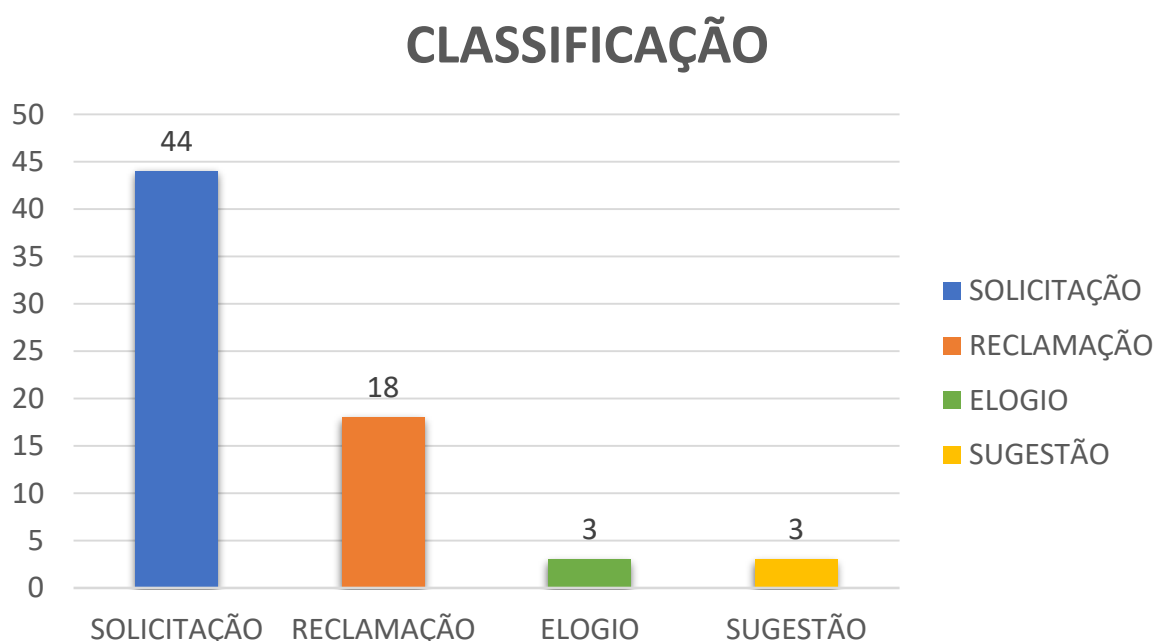
2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Conforme explicado na Apresentação, a Ouvidoria da Administração Regional do Paranoá permaneceu sem Ouvidora desde 13 de novembro até 31 de dezembro de 2019 justificando a diminuição da quantidade de manifestações recebidas no período. Totalizando o recebimento de **68** (sessenta e oito) manifestações recebidas no 4º trimestre de 2019.

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL – OUV – DF

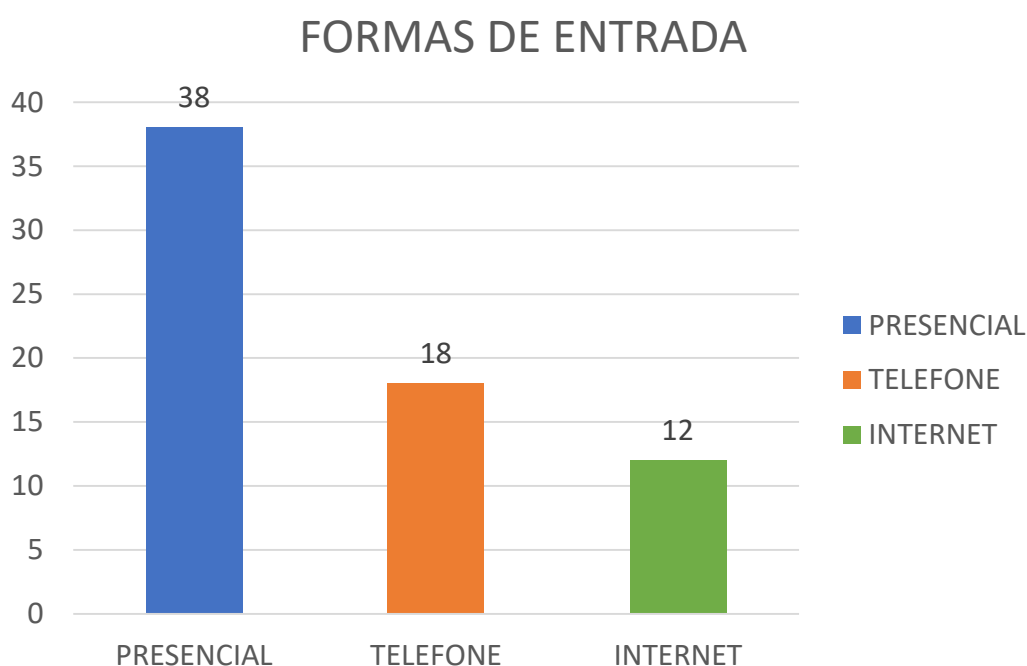
2.2. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



Após análise do gráfico apresentado, é possível perceber que **64,7%** das manifestações recebidas pela Administração Regional do Paranoá são **SOLICITAÇÕES**. As **RECLAMAÇÕES** são **26,4%** do total e os **ELOGIOS** e as **SUGESTÕES** representam **4,4%** cada uma. Identificando que grande parte da população do Paranoá busca a Ouvidoria para solicitar algum tipo de serviço.

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL – OUV – DF

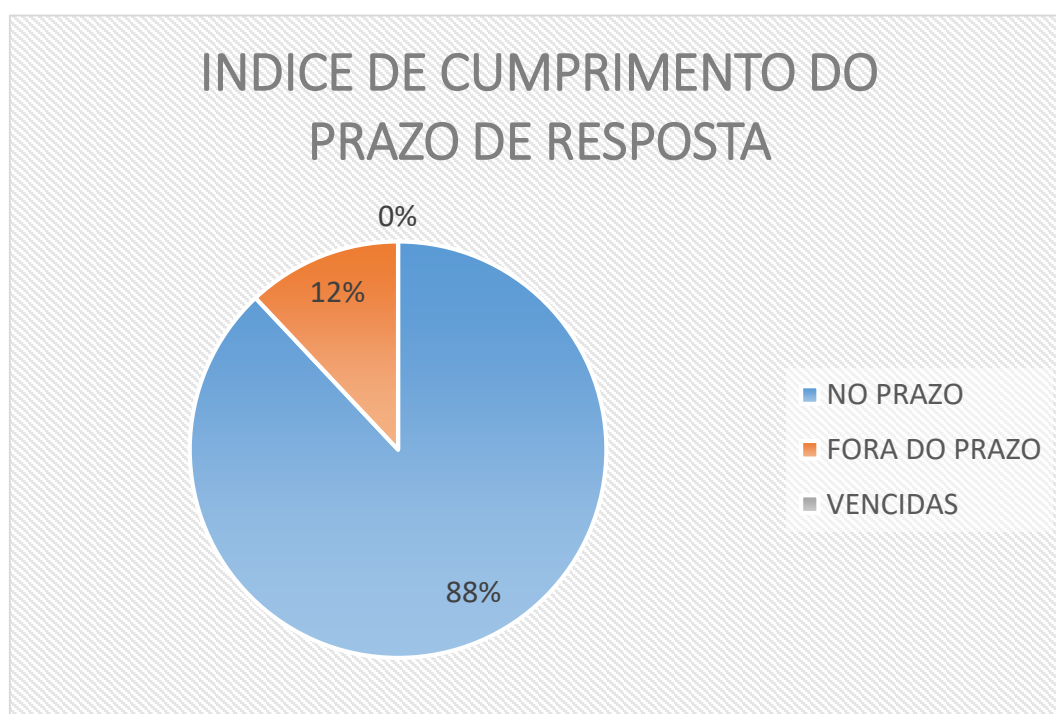
2.3. MANIFESTAÇÕES POR FORMAS DE ENTRADA



As demandas recebidas pela Administração Regional do Paranoá são em grande maioria de forma presencial, representando 55,8% do total das demandas recebidas.

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL – OUV – DF

2.4. ÍNDICE DO CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTA

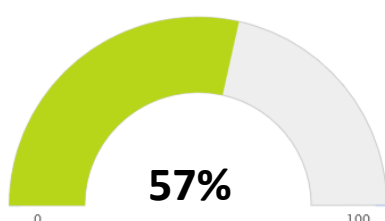


De todas as manifestações recebidas, 88% foram respondidas dentro do prazo e 12% fora do prazo. Este fato se justifica pela ausência de Ouvidor ocorrida na Administração Regional do Paranoá em metade do 4º Trimestre de 2019.

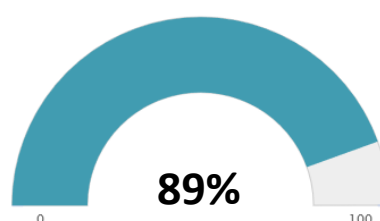
2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL – OUV – DF

2.5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

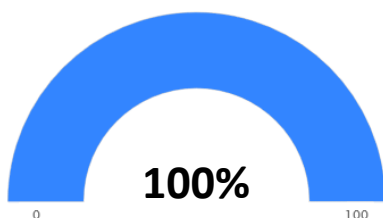
Índice de Resolutividade



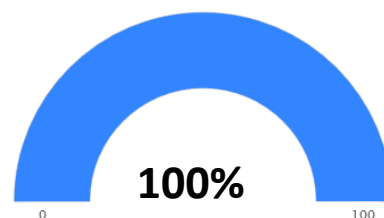
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



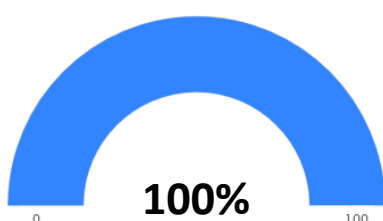
Índice de Recomendação



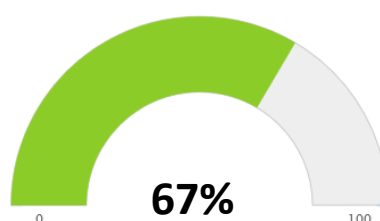
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL – OUV – DF

2.5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

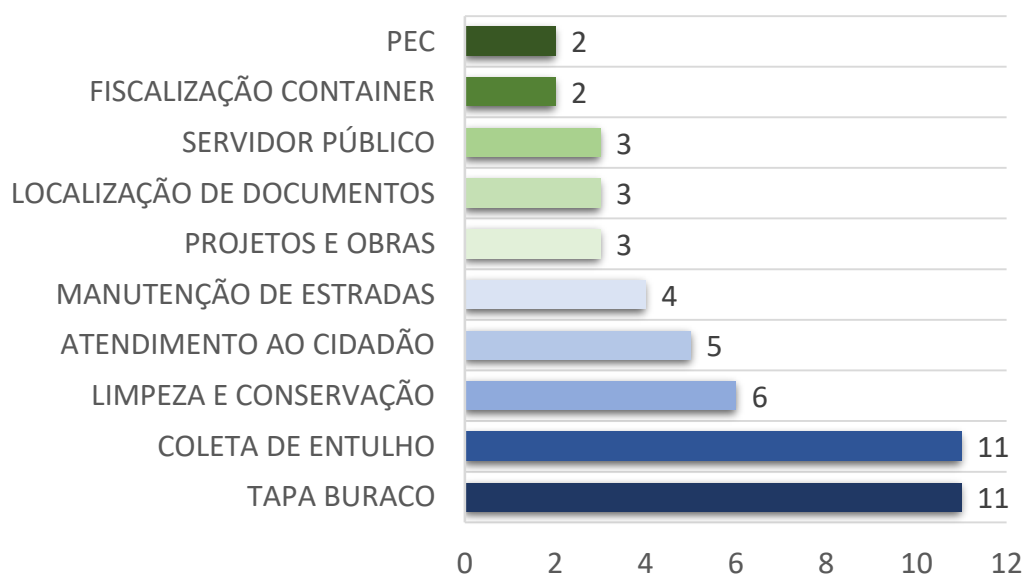


A Pesquisa de Satisfação é respondida de forma voluntária pelo Cidadão, podendo o mesmo optar por RESOLVIDA ou NÃO RESOLVIDA. Apenas 31% das manifestações recebidas foram respondidas pela população, 12 como Resolvidas e 9 como Não Resolvidas, as outras 47 ficaram sem avaliação.

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL – OUV – DF

2.6. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS

ASSUNTOS





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

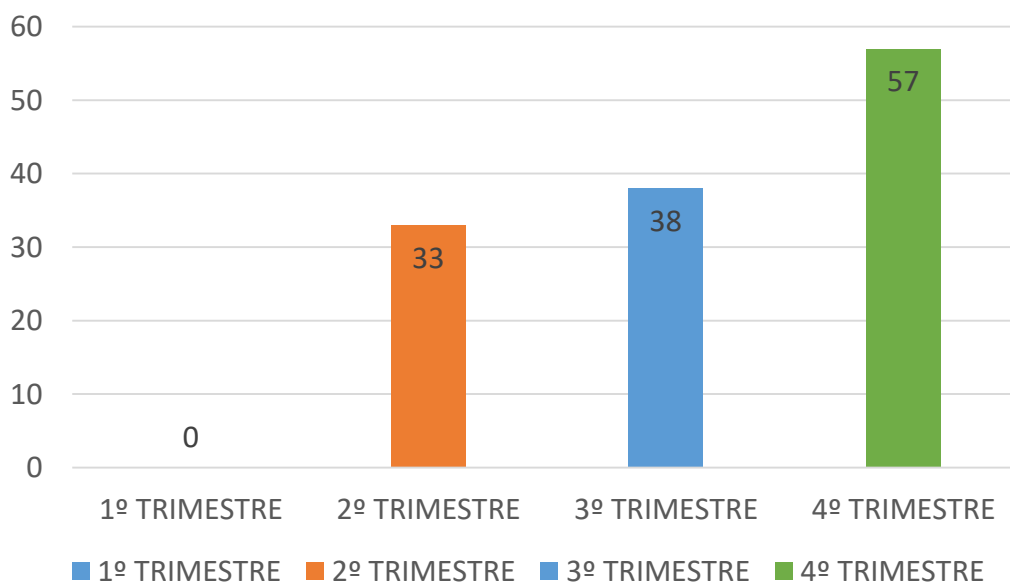
O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC durante o 4º Trimestre de 2019 recebeu apenas uma solicitação no dia 08 de novembro de 2019, e tinha o prazo até o dia 02 de dezembro para a resposta. Como a Ouvidoria da Administração Regional do Paranoá esteve sem Ouvidora desde o dia 13 de novembro, a resposta a esta solicitação não ocorreu dentro do prazo legal.

4. CONCLUSÃO

O 4º Trimestre do ano de 2019 foi um momento de transição no que diz respeito a Ouvidoria da Administração Regional do Paranoá, haja vista a aposentadoria da Chefe da Ouvidoria Maria Aparecida Costa Rodrigues de Mattos. Recebemos um total de 68 manifestações dentro do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV- DF e 01 solicitação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.

Mesmo com este fato relevante, a resolutividade da Administração Regional do Paranoá está acima da meta estipulada pela Ouvidoria Geral que era de 40%, sendo que atingimos o índice de 57%, considerando a melhoria dos serviços prestados.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



4. CONCLUSÃO

Conforme gráfico anterior, é possível constatar o crescimento na resolutividade das manifestações apresentadas. Essa resolutividade é mensurada a partir das respostas a Pesquisas de Satisfação que são voluntárias, e no 4º Trimestre apenas 31% foram respondidas, podendo traduzir ainda um maior quantidade de demandas resolvidas mas que não foram assim denominadas pelos usuários.

De acordo com a Ouvidoria Geral, o investimento agora está sendo no aperfeiçoamento dos Sistemas e na efetivação de Pesquisas que serão realizadas por telefone para garantir uma maior transparência dos dados apresentados.

Estaremos sempre buscando alternativas para garantir a melhoria contínua do diálogo entre a comunidade e a Administração Regional do Paranoá, para que os serviços prestados atendam as reais necessidades da população.

Brasília, 22 de março de 2020.

Thaís Regal Araújo

Chefe da Ouvidoria do Paranoá