



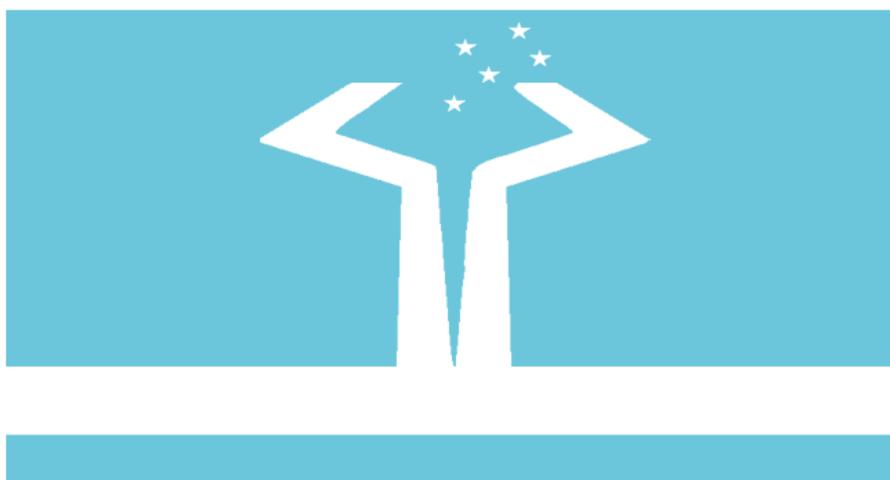
**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**  
**4º TRIMESTRE – 2020**

## GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



- Governador do Distrito Federal: Ibanez Rocha
  - Secretário de Estado Controlador Geral do Distrito Federal: Paulo Wanderson Moreira Martins
  - Ouvidor Geral do Distrito Federal: José dos Reis de Oliveira
- 

## ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE CEILÂNDIA – RA IX



- Administrador de Ceilândia: Marcelo Martins da Cunha
  - Chefe de Gabinete: Cleber Monteiro Fernandes
  - Chefe da Ouvidoria: Ivan Felipe
-

## APRESENTAÇÃO

---

A Ouvidoria pública é uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado que possibilita a legitimação democrática do poder público por meio da participação popular na gestão.

Funciona como legítimo canal de comunicação entre administração pública e cidadão, e não se limita à recepção de manifestações, mas, participa diretamente no auxílio da promoção de políticas públicas, garantindo ao cidadão espaço para que possa se manifestar a fim de elogiar, sugerir, reclamar ou denunciar, de forma substancial, para o aprimoramento do serviço prestado pelo Governo do Distrito Federal.

A Ouvidoria pública é espaço de controle social na estrutura da administração pública que permite que o cidadão participe diretamente do controle de qualidade dos serviços prestados pelo órgão, favorecendo uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão.

## TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

---

I - RECLAMAÇÃO: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

II – SOLICITAÇÃO: Pedido de realização de serviço público prestado por qualquer um dos órgãos do Governo do Distrito Federal.

III - DENÚNCIA: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a análise e encaminhamento pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

III - ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

IV - SUGESTÃO: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica.

V - INFORMAÇÃO: Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

## **CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA**

---

São três as formas de contato dos cidadãos com a Ouvidoria:

### **1. INTERNET**

Você pode registrar e acompanhar suas MANIFESTAÇÕES utilizando o endereço eletrônico:

**[www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)**

Já PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÕES produzidas e armazenadas pelo Estado, que se constituem em um direito fundamental do cidadão, no Distrito Federal, é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, elaborada nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, conhecidas como Lei de Acesso à Informação – LAI.

Pedidos de informações baseadas na LAI devem ser realizados utilizando o endereço eletrônico:

**[www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br)**

### **2. CENTRAL 162**

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para registro das demandas de ouvidoria. Pode ser feito de telefone fixo, celular ou telefone público (orelhão).

**Disque 162 e aguarde atendimento**

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

### **3. ATENDIMENTO PRESENCIAL**

O cidadão poderá ainda buscar atendimento pessoal na Administração Regional de Ceilândia, onde receberá a atenção necessária ao registro de suas demandas, com dedicação, educação e respeito, sendo-lhe garantido o sigilo.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 09h às 12h / 14h às 17h.

Observação: Devido a pandemia do novo Coronavírus (COVID-19), durante o ano de 2020 o atendimento presencial foi reduzido, tendo sido paralisado a partir de março e só retornando em outubro.

## DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA

---

Cumprindo determinação legal, apresentamos abaixo os dados relativos à Ouvidoria da Administração Regional de Ceilândia durante o período de 01/10/2020 a 31/12/2020.

Os dados foram coletados dos sistemas [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br) e [www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br).

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS A CADA MÊS PELO SISTEMA OUVDF	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
	141	158	157	456

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA OUVDF POR CANAIS DE ENTRADA	QUANTIDADE POR CANAL			TOTAL
	CENTRAL 162	SISTEMAS	PRESENCIAL	
	178	240	38	456

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - ESIC	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
	2	2	0	4
RESPONDIDA	2	2	0	4
NÃO RESPONDIDA	0	0	0	0
EM TRAMITAÇÃO	0	0	0	0

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA OUVDF POR CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
RECLAMAÇÃO	37	48	42	127
SOLICITAÇÃO	97	101	109	307
DENUNCIA	0	0	1	1
ELOGIO	3	4	3	10
INFORMAÇÃO	2	2	0	4
SUGESTÃO	2	3	2	7
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>141</b>	<b>158</b>	<b>157</b>	<b>456</b>

RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
TAPA BURACOS VIAS PUBLICAS	47	70	75	192
NIVELAMENTO DO ASFALTO	4	4	3	11
COLETA DE LIXO E ENTULHO DISPOSTOS IRREGULARMENTE	27	21	34	82
PEC PONTO DE ENCONTRO COMUNITARIO	3	0	2	5
QUEBRA MOLAS	2	2	0	4
SERVIDOR PUBLICO DENÚNCIA	0	0	1	1
SERVIDOR PUBLICO ELOGIO	3	4	3	10
FALHA EM PROCIDIMENTO DO ORGÃO	0	0	0	0
PROJETOS DE OBRAS	4	2	2	8
FISCALIZAÇÃO EM FEIRAS	5	10	1	16
LICENÇA DE FUNCIONAMENTO / ALVARA	4	6	5	15
CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS E MEIO FIO	5	2	3	10
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	4	3	3	10
QUADRA DE ESPORTE	4	0	1	5
MANUTENÇÃO DE PARQUES	2	0	1	3
PAVIMENTAÇÃO URBANA ASFALTO	13	5	8	26
PRAÇAS E JARDINS	2	3	2	7
OUTROS (Alistamento Militar, Morador de rua...)	12	26	13	51
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>141</b>	<b>158</b>	<b>157</b>	<b>456</b>

Obs.: as informações acima apresentam as principais demandas de cada mês, e não todas do período, constando do campo OUTROS as demandas de menores ocorrências.

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
	99%	99%	100%	99,3%

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
	29%	23%	19%	24%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
	70%	54%	53%	59%

## CONCLUSÃO

---

Durante todo o ano de 2020, as principais demandas dos cidadãos de Ceilândia foram aquelas diretamente relacionadas aos problemas com as ruas, avenidas e estradas da cidade.

As solicitações e/ou reclamações relacionadas aos buracos continuaram sendo as mais demandadas, com 42% por cento do total.

Este serviço teve um aumento considerável, de aproximadamente 10%, considerando o início do período de chuvas, o que sempre eleva o número de pedidos de operação tapa buracos.

Os pedidos de coleta de lixos despejados de forma irregular em diversos pontos da cidade também ocuparam grande espaço no número de demandas neste último trimestre do ano, no total de 18%, tendo sua elevação no número de pedidos sido também de aproximadamente 10%.

O Índice de resolutividade das demandas de ouvidoria teve uma queda preocupante (de 31,3% para 24%). É o segundo ano em que isso ocorre no quarto trimestre em comparação ao terceiro trimestre. Acreditamos que a demora na solução dos problemas relacionados aos serviços mais demandados, citados acima, são a causa dessa queda, uma vez que diversas vezes a resposta dada ao cidadão é de que sua demanda demorará mais tempo para ser atendida devido a diversos fatores, como:

- Aumento da quantidade de serviços devido às chuvas;
- Diminuição da quantidade de material enviado pela NOVACAP para manutenção de vias devido a grande demanda em todo o Distrito Federal;

- Redução do efetivo da Administração Regional devido à pandemia do novo Coronavírus.

Estes mesmos fatores afetaram o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria (de 72% para 59%), como ocorrido anteriormente.

Em resumo, o quarto trimestre de 2020 - um ano atípico devido à pandemia - trouxe diversos obstáculos e desafios à gestão pública, e a Ouvidoria, como elo entre o cidadão e a Administração Pública recebe grande parte da responsabilidade sobre o vencimento de tais obstáculos, por vezes, sem o sucesso almejado.

Ceilândia, 31 de dezembro de 2020.