



OUVIDORIA

CEILÂNDIA

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2020

CONSOLIDADO

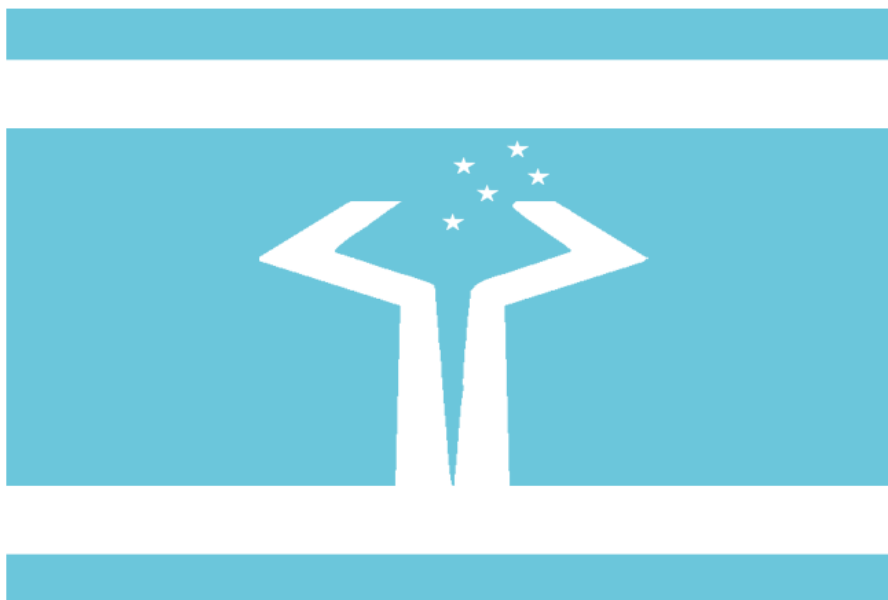
01/01/2020 a 31/12/2020

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.

RESUMO DE 2020

2020 foi um ano atípico devido à pandemia do novo Coronavírus. Isso trouxe diversos obstáculos e desafios à gestão pública, e a Ouvidoria, como um elo entre o cidadão e a Administração Pública, foi muito procurada para ajudar a superar tais obstáculos. Nem sempre, foi possível.

Ainda em março o atendimento na Administração Regional e em quase todos os órgãos do GDF passaram a ser reduzidos, com muitos trabalhadores realizando suas atividades por meio do teletrabalho.

Na Ouvidoria, o atendimento presencial foi totalmente paralisado, somente retornando em outubro de 2020. Porém, todas as demandas registradas pelos cidadãos, seja pela internet ou pelo número 162 foram objeto de acompanhamento, verificação e envio aos setores responsáveis pelo atendimento.

Infelizmente, esses setores também estavam com suas equipes reduzidas, muitas vezes não conseguindo realizar o trabalho no prazo desejado pelos cidadãos, e em alguns casos, não conseguindo realiza-los.

Isso comprometeu muito os números estatísticos da Ouvidoria da Administração Regional de Ceilândia, como podemos ver abaixo.

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.

Tivemos 2079 registros. Uma média de 173 registros mensais.

62% destes registros (1283) se tratavam de SOLICITAÇÕES, das quais 812 (63%) se referem a operação tapa buracos.

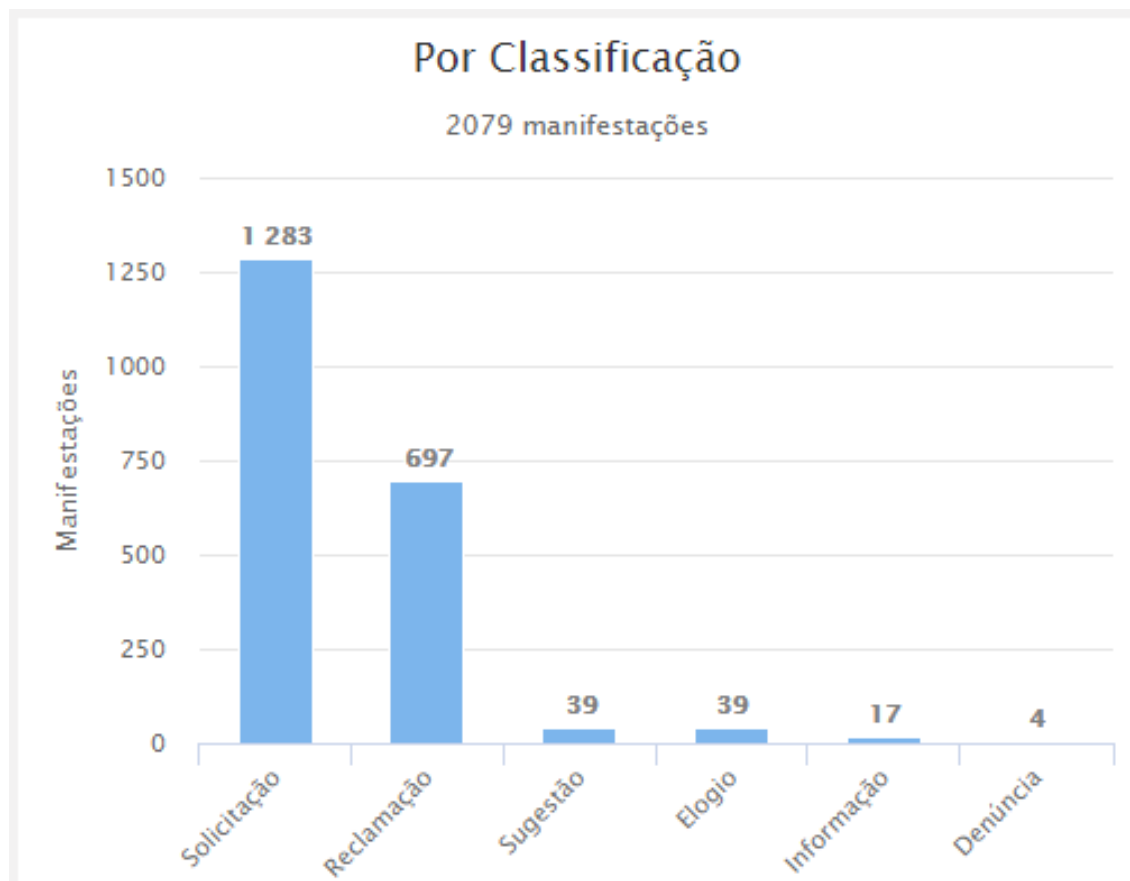
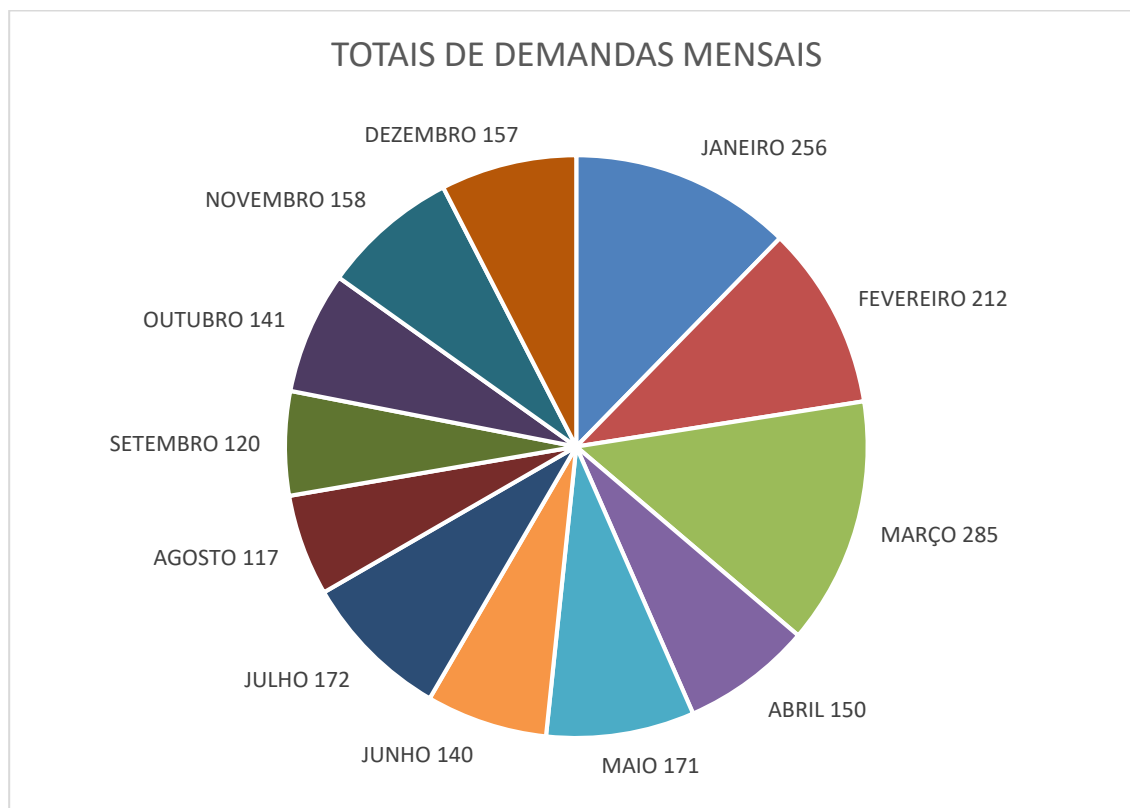
33% dos registros (697) se tratavam de RECLAMAÇÕES, das quais 329 (47%) sobre o mesmo assunto: tapa buracos.

Outro grande problema é o despejo irregular de lixo em locais inadequados, que representou 13% (275) do total de demandas do ano.

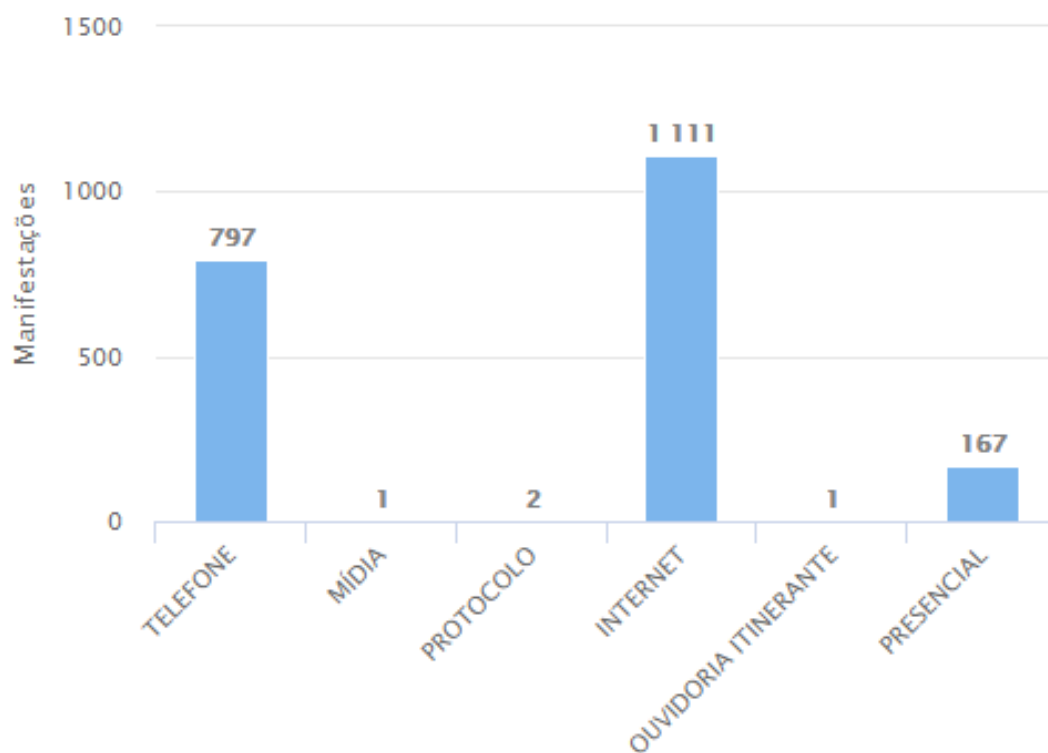
A internet foi o principal canal de acesso dos cidadãos aos serviços de Ouvidoria. No total foram 1111 registros, seguidos das ligações para a Central 162, com 797 registros.

98% das demandas foram respondidas dentro do prazo, com prazo médio de resposta na faixa dos 12 dias.

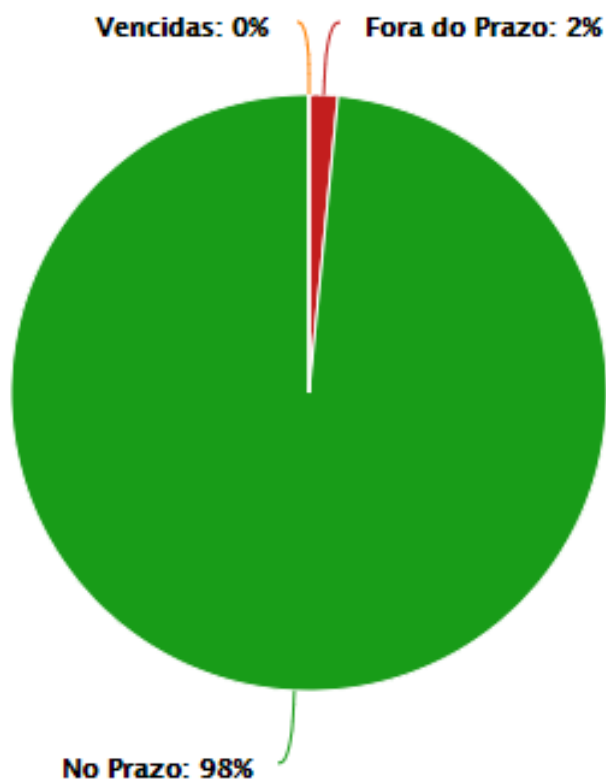
DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA



Formas de Entrada



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta





12

Prazo médio de resposta (em dias)

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

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

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.