



OUVIDORIA

CEILÂNDIA

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2021

CONSOLIDADO

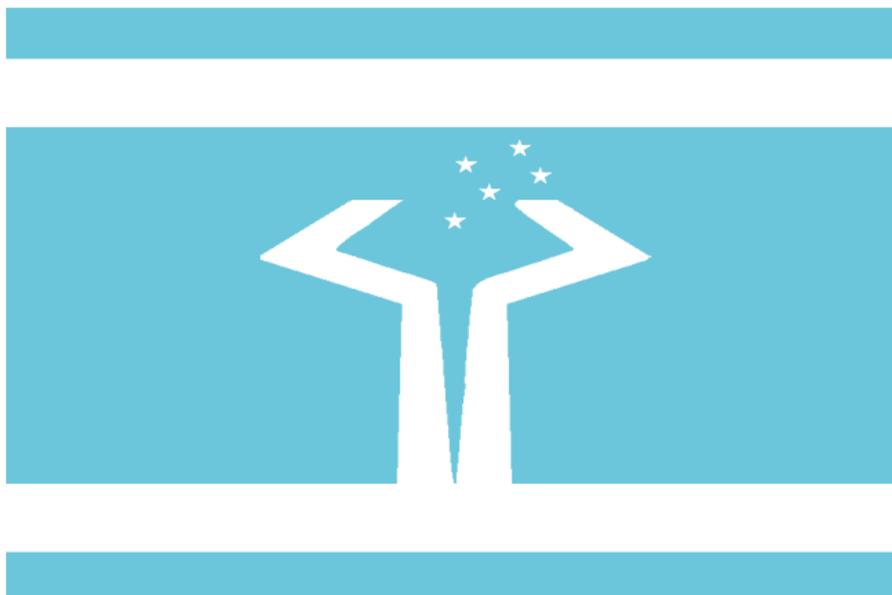
01/01/2021 a 31/12/2021

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



- Governador do Distrito Federal: Ibanez Rocha
 - Secretário de Estado Controlador Geral do Distrito Federal: Paulo Wanderson Moreira Martins
 - Ouvidora Geral do Distrito Federal: Cecília Souza Fonseca
-

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE CEILÂNDIA – RA IX



- Administrador de Ceilândia: Fernando Batista Fernandes
 - Chefe de Gabinete: Antônio José da Silva
 - 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 2021

O ano de 2021 - assim como 2020 - foi um ano atípico devido à pandemia do novo Coronavírus. Mesmo com o início da vacinação, redução dos casos de contaminação, reabertura (parcial) do comércio, os obstáculos e desafios à gestão pública e a Ouvidoria continuaram.

Com o retorno das atividades, obedecendo critérios de saúde definidos pelo Governo, foi possível ter um contato mais direto com o cidadão.

Foi possível também avaliar a situação dos atendimentos da Ouvidoria, e buscar formas de sanar as dificuldades existentes no cumprimento das

atribuições regimentais do setor, de forma a melhorar os índices que medem a satisfação dos cidadãos e o atingimento de metas previstas.

Em junho de 2021 ocorreu a troca do Administrador Regional e do Chefe de Gabinete, sendo necessário algumas mudanças de rota para adaptação à nova equipe.

Foram realizadas reuniões com o Gabinete da Administração, chefes de setores, servidores de áreas estratégicas e, em agosto/2021, a própria Ouvidora Geral do Distrito Federal, Cecília Fonseca, reuniu-se com os principais responsáveis da RA para tratar das questões mais delicadas.

Desta reunião, surgiu a proposta da Ouvidora Geral de que fosse publicado no site da Administração o cronograma de atendimento dos serviços, a fim de possibilitar resposta da Ouvidoria com a previsão de atendimento. Explicou a importância de dar a resposta complementar, o que possibilita a reavaliação das demandas não resolvidas.

O Administrador Regional concordou com a sugestão e ficando estabelecido que a programação de serviço seria publicada no site da RA, bem como informado nas respostas aos cidadãos a previsão de execuções dos pleitos.

Ficou definido que as demandas passarão todas pelo Gabinete, a fim de serem priorizadas e coordenadas de forma estratégicas, sendo acordado nova reunião em três meses para avaliação das ações combinadas.

Em uma análise comparativa com 2020, houve uma redução na quantidade total de registros, baixando de 2079 para 1886 (9% a menos).

E assim como em 2020, durante todo o ano de 2021, as principais demandas dos cidadãos de Ceilândia foram aquelas diretamente relacionadas aos problemas com as ruas, avenidas e estradas da cidade.

Destes registros 1270 se tratavam de SOLICITAÇÕES e 528 se tratavam de RECLAMAÇÕES. Os demais 88 registros se distribuíram entre as outras modalidades de demanda: Sugestão (30), Elogio (26), Informação (21) e Denúncia (11).

Ainda em comparação com 2020, as demandas relacionadas a operações tapa buracos e coleta de lixo foram as mais solicitadas, ou seja:

- Tapa buracos
 - 2020: 1195 (57% do total anual)
 - 2021: 1044 (55% do total anual)

- Coleta de entulho disposto irregularmente
 - 2020: 275 (13% do total anual)
 - 2021: 198 (10% do total anual)

Um novo assunto passou a fazer parte das funções da Administração Regional, e seu número surpreendeu pela quantidade.

Trata-se das demandas relacionadas à Boca de Lobo/Bueiros. Este assunto é tratado pela NOVACAP, porém, cabe às Administrações Regionais - por força do Regimento Interno – a responsabilidade de verificar o fato, registrar a situação em relatório fotográfico e descrição técnica e encaminhar àquele órgão, solicitando as providências a serem adotadas.

Desde que foi definida a responsabilidade das RA's no tratamento deste assunto, foram 51 demandas registradas.

DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA

Os principais índices da seccional verificados no Painel de Ouvidoria em 2021 – comparados com 2020 – tiveram melhoras, com exceção do Índice de Resolutividade, como vemos abaixo:



PLANEJAMENTO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Em janeiro de 2022 a Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Ceilândia publicará o PLANEJAMENTO ANUAL DE AÇÃO – 2022, instrumento que permeará as ações em busca do atingimento de metas específicas, visando melhorar os índices de satisfação dos cidadãos, por meio de análise e correção daquilo que tem impedido a melhoria dos

números da Ouvidoria, buscando maior participação da comunidade nas decisões da Administração Pública e principalmente nos serviços prestados pela Administração Regional.

Neste Plano de Ação as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor serão priorizadas, com ações de sensibilização junto ao Gabinete e demais setores sobre a importância da Ouvidoria como porta de acesso dos cidadãos aos serviços públicos prestados pelo GDF.

Essas atividades se justificam principalmente pela realidade da Ouvidoria de Ceilândia, à qual representa a que mais recebe registros de manifestação pelo Sistema OUV-DF entre as Administrações Regionais, e mesmo assim não tem conseguido melhorar seus indicadores de satisfação junto à comunidade.

Por este motivo foram eleitas atividades voltadas para o alcance da excelência no atendimento às manifestações de ouvidoria, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria seccional de Ceilândia seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social.

O Plano Anual de Ação da Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Ceilândia para 2022 está em fase de preparação, e será publicado no site da Administração até o dia 14 de janeiro de 2022.

Ceilândia, DF – 31 de dezembro de 2021