



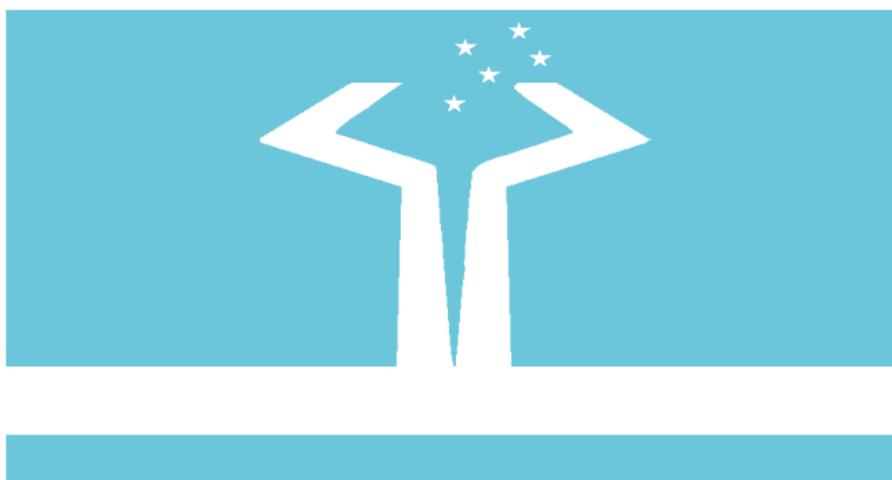
RELATÓRIO DE OUVIDORIA
2º TRIMESTRE – 2020

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 - 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).

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

3. ATENDIMENTO PRESENCIAL

O(A) cidadão(ã) 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.

DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA

Cumprindo determinação legal, apresentamos abaixo os dados relativos à Ouvidoria da Administração Regional de Ceilândia durante o período de 01/04/2020 a 30/06/2020.

Os dados foram coletados dos sistemas www.ouv.df.gov.br e www.e-sic.df.gov.br.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS A CADA MÊS	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	ABRIL	MAIO	JUNHO	
		150	171	140

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA	QUANTIDADE POR CANAL			TOTAL
	CENTRAL	SISTEMAS	PRESENCIAL	
		162		
	198	262	1	461

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO ESIC	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	ABRIL	MAIO	JUNHO	
		0	2	5
RESPONDIDA	0	2	3	5
NÃO RESPONDIDA	0	0	0	0
EM TRAMITAÇÃO	0	0	2	2

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	ABRIL	MAIO	JUNHO	
RECLAMAÇÃO	48	49	33	130
SOLICITAÇÃO	98	112	99	309
DENUNCIA	0	0	1	1
ELOGIO	2	6	2	10
INFORMAÇÃO	1	1	2	4
SUGESTÃO	1	3	3	7
TOTAL GERAL	150	171	140	461

RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	ABRIL	MAIO	JUNHO	
TAPA BURACOS VIAS PUBLICAS	94	90	72	256
TAPA BURACOS ESTRADAS E RODOVIAS	5	14	11	30
COLETA DE LIXO E ENTULHO DISPOSTOS IRREGULARMENTE	27	32	24	83
PEC PONTO DE ENCONTRO COMUNITARIO	2	2	3	7
QUEBRA MOLAS	0	0	3	3
SERVIDOR PUBLICO DENUNCIA	0	0	1	1

SERVIDOR PUBLICO ELOGIO	2	6	2	10
FALHA EMPROCIDIMENTO DO ORGÃO	0	4	2	6
PROJETOS DE OBRAS	0	2	2	4
FISCALIZAÇÃO EM FEIRAS	4	1	3	8
LICENÇA DE FUNCIONAMENTO / ALVARA	1	1	2	4
CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS E MEIO FIO	2	4	4	10
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	7	6	7	20
QUADRA DE ESPORTE	2	3	0	5
MANUTENÇÃO DE PARQUES	0	3	0	3
PAVIMENTAÇÃO URBANA ASFALTO	4	3	2	9
PRAÇAS E JARDINS	0	0	2	2
TOTAL GERAL	150	171	140	461

Obs.: as informações acima se referem às principais demandas de cada mês, e não ao total do período.

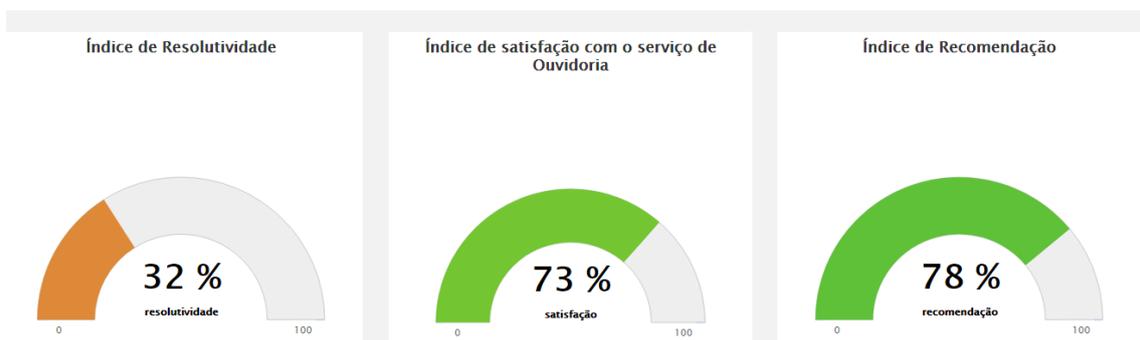
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	ABRIL	MAIO	JUNHO	
	100%	100%	97%	99%

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	ABRIL	MAIO	JUNHO	
	36%	28%	32%	32%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	ABRIL	MAIO	JUNHO	
	74%	73%	71%	73%

Data Inicial:
 Data Final:
 Classificação:
 Situação:
 Unidade:

Aplicar para unidades inferiores



CONCLUSÃO

Assim como no primeiro trimestre de 2020, as principais demandas dos cidadãos de Ceilândia continuam sendo aquelas diretamente relacionadas aos problemas com as ruas, avenidas e estradas da cidade.

A quantidade de reclamações por buracos e problemas em calçadas e solicitações de serviços relacionados à operação tapa buracos continuaram sendo a de maior quantidade, representando 62 por cento de todas as demandas.

Somam-se a este problema as questões relacionadas ao lixo despejado de forma irregular em diversos pontos da cidade (31 por cento de todas as demandas), exigindo que a Administração Regional de Ceilândia realizasse a coleta de toneladas de lixo e entulho, em conjunto com a NOVACAP, SLU, e outros órgãos. A Administração providenciou o cercamento de diversos lotes baldios, visando diminuir o despejo irregular de lixo e entulho nesses locais, seja por carroceiros ou moradores.

Mesmo após as dificuldades surgidas com a chegada da pandemia de coronavírus no Distrito Federal o trabalho não parou na cidade. O resultado disso é que houve uma redução de aproximadamente 40 por cento nas demandas relacionadas à operação tapa buracos, em comparação com o primeiro trimestre.

Melhoras também foram percebidas nos Índices de resolutividade (de 28 % para 32 %) e de satisfação com o serviço de ouvidoria (39 % para 73 %) entre o primeiro e segundo trimestre.

Ceilândia, 30 de junho de 2020.