



OUVIDORIA

CEILÂNDIA

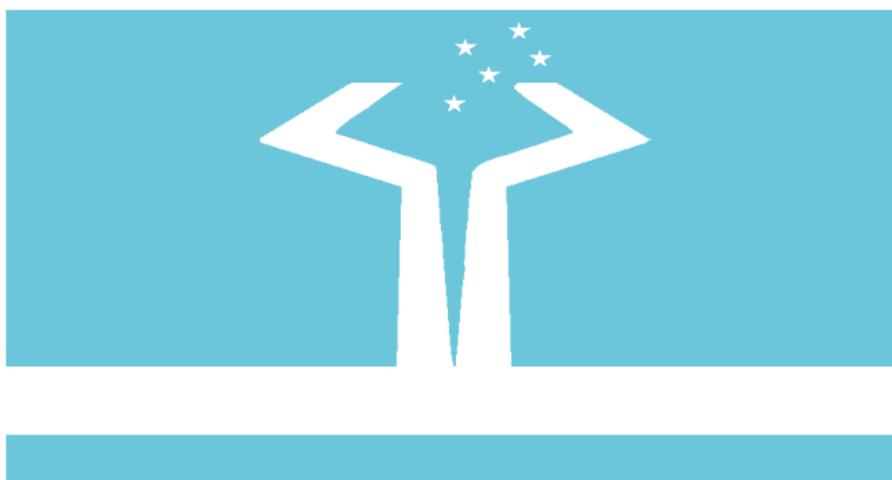
RELATÓRIO DE OUVIDORIA
3º TRIMESTRE – 2020

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

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.

Observação: No exercício de 2020 o atendimento presencial foi realizado somente no primeiro trimestre, devido a pandemia do COVID-19.

Assim que possível, o atendimento presencial será retomado na Ouvidoria da Administração Regional de Ceilândia, sendo garantido ao cidadão toda a segurança necessária a garantia de sua saúde.

DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA

Cumprindo determinação legal, apresentamos abaixo os dados relativos à Ouvidoria da Administração Regional de Ceilândia durante o período de 01/07/2020 a 30/09/2020.

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 PELO SISTEMA OUVDF	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	
	172	117	120	409

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA OUVDF POR CANAIS DE ENTRADA	QUANTIDADE POR CANAL			TOTAL
	CENTRAL 162	SISTEMAS	PRESENCIAL	
	210	199	0	409

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - ESIC	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	
	4	9	1	14
RESPONDIDA	4	9	1	14
NÃO RESPONDIDA	0	0	0	0
EM TRAMITAÇÃO	0	0	0	0

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA OUVDF POR CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	
RECLAMAÇÃO	63	30	45	138
SOLICITAÇÃO	99	79	69	247
DENUNCIA	0	0	0	0
ELOGIO	3	3	0	6
INFORMAÇÃO	1	1	2	4
SUGESTÃO	6	4	4	14
TOTAL GERAL	172	117	120	409

RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	
TAPA BURACOS VIAS PUBLICAS	78	43	47	168
TAPA BURACOS ESTRADAS E RODOVIAS	3	7	3	13
COLETA DE LIXO E ENTULHO DISPOSTOS IRREGULARMENTE	29	20	18	67
PEC PONTO DE ENCONTRO COMUNITARIO	3	2	2	7
QUEBRA MOLAS	3	4	1	8
SERVIDOR PUBLICO DENUNCIA	0	0	0	0
SERVIDOR PUBLICO ELOGIO	3	3	0	6
FALHA EM PROCIDIMENTO DO ORGÃO	1	0	0	1
PROJETOS DE OBRAS	5	3	4	12
FISCALIZAÇÃO EM FEIRAS	1	2	3	6
LICENÇA DE FUNCIONAMENTO / ALVARA	1	2	3	6
CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS E MEIO FIO	8	5	2	15
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	7	2	0	9
QUADRA DE ESPORTE	2	2	0	4
MANUTENÇÃO DE PARQUES	2	2	0	4
PAVIMENTAÇÃO URBANA ASFALTO	12	4	4	20
PRAÇAS E JARDINS	4	2	0	6
OUTROS (Alistamento Militar, Morador de rua...)	10	14	33	57
TOTAL GERAL	172	117	120	409

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
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	
		98%	94%	84%

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	
		37%	38%	19%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	
		68%	81%	67%

CONCLUSÃO

Assim como no primeiro semestre 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, porém, com uma substancial redução em relação ao segundo trimestre. Isso porque ocorreram operações na cidade especificamente para tratar dos problemas relacionados aos buracos nas ruas e avenidas. Dessa forma, o índice caiu de 62% para 44%.

Da mesma forma os problemas relacionados ao lixo despejado de forma irregular em diversos pontos da cidade também ocupou grande espaço no número de demandas, (16%), mas representando uma grande queda em relação ao segundo trimestre, quando a esse serviço representava 33% das demandas. Isso ocorreu porque a Administração Regional de Ceilândia realizou a coleta de toneladas de lixo e entulho, em conjunto com a NOVACAP, SLU, e outros órgãos, e ainda providenciou o cercamento de diversos lotes baldios, visando diminuir o despejo irregular de lixo e entulho nesses locais, seja por carroceiros ou moradores.

O Índice de resolutividade das demandas de ouvidoria ficou praticamente estável (de 32% para 31,3%) e o mesmo ocorreu com o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria (73% para 72,%) entre o segundo e o terceiro trimestre.

Acreditamos que o retorno às atividades presenciais permitirá a melhora desses números, bem como a recente

publicação de uma Ordem de Serviços que estabelece a todos os setores da Administração Regional que deem prioridade ao atendimento das demandas de Ouvidoria, visando cumprimento de prazos, o que trará mais satisfação aos cidadãos, usuários de nossos serviços.

Ceilândia, 30 de setembro de 2020.