



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º TRIMESTRE – 2021

1º/04 a 30/06

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



- Administrador de Ceilândia: Fernando Batista Fernandes
 - Chefe de Gabinete: Antônio José da Silva (respondendo)
 - 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.

DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA

Cumprindo determinação legal, apresentamos abaixo os dados relativos à Ouvidoria da Administração Regional de Ceilândia durante o período de 01/04/2021 a 30/06/2021.

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
	ABRIL	MAIO	JUNHO	
	176	169	127	472

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA OUVDF POR CANAIS DE ENTRADA	QUANTIDADE POR CANAL			TOTAL
	CENTRAL	SISTEMAS	PRESENCIAL	
	162			
134	236	62	472	

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - ESIC	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	ABRIL	MAIO	JUNHO	
	0	1	1	2
RESPONDIDA	0	1	1	2
NÃO RESPONDIDA	0	0	0	0
EM TRAMITAÇÃO	0	0	0	0

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA OUVDF POR CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	ABRIL	MAIO	JUNHO	
RECLAMAÇÃO	38	46	41	125
SOLICITAÇÃO	126	113	72	311
DENUNCIA	0	0	5	5
ELOGIO	3	6	2	11
INFORMAÇÃO	2	2	0	4
SUGESTÃO	7	2	5	14
TOTAL GERAL	176	169	127	472

RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS	QUANTIDADE MÊS		
	ABRIL	MAIO	JUNHO
TAPA BURACOS VIAS PUBLICAS	105	70	54
COLETA DE LIXO E ENTULHO DISPOSTOS IRREGULARMENTE	20	26	20
PEC, PARQUES, MEIO-FIO, ETC	8	12	20
QUEBRA MOLAS	4	9	4

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

Prazo médio das respostas (em dias) → (9 dias)

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	ABRIL	MAIO	JUNHO	
	27%	20%	18%	21,6%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	ABRIL	MAIO	JUNHO	
	63%	73%	57%	64,3%

Ceilândia, 30 de junho de 2020.