



**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

**3º TRIMESTRE – 2021**

**1º/07 a 30/09**

## 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
  - 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](http://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](http://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 1º/07/2021 a 30/09/2021.

Os dados foram coletados dos sistemas [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br) e [www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br).

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS A CADA MÊS PELO SISTEMA OUVDF	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	
	131	96	145	372

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA OUVDF POR CANAIS DE ENTRADA	QUANTIDADE POR CANAL			TOTAL
	CENTRAL	SISTEMAS	PRESENCIAL	
	162	57	253	60

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - ESIC	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	
	0	2	2	4
RESPONDIDA	0	2	2	4
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	32	20	42	94
SOLICITAÇÃO	95	73	92	260
DENUNCIA			2	2
ELOGIO	2	1	2	5
INFORMAÇÃO	2		3	5
SUGESTÃO		2	4	6
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>131</b>	<b>96</b>	<b>145</b>	<b>372</b>

RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS	QUANTIDADE MÊS			
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
TAPA BURACOS VIAS PUBLICAS	78	53	59	190
COLETA DE LIXO E ENTULHO DISPOSTOS IRREGULARMENTE	13	11	20	44
PEC, PARQUES, MEIO-FIO, ETC	11	10	15	36

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	
	21%	38%	41%	33,3%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	
	56%	55%	47%	52,6%

## CONCLUSÕES

Em comparação aos relatórios do primeiro e segundo trimestre, percebe-se uma melhoria substancial em alguns números e índices do presente relatório.

Considerando que durante todo o ano, as principais demandas dos cidadãos de Ceilândia são aquelas diretamente relacionadas aos problemas com as ruas, avenidas e estradas da cidade, as solicitações e reclamações referentes à operação tapa buracos continuaram sendo a de maior quantidade, representando 49 por cento de todas as demandas.

Trata-se de uma redução quanto aos trimestres anteriores, considerando que o período de ausência de chuvas permite que a manutenção das vias seja mais efetiva, além de ocorrerem menos casos. No primeiro trimestre foram 352 solicitações. No segundo trimestre caiu para 229 demandas, e agora no terceiro trimestre tivemos 190 pedidos.

As questões relacionadas ao lixo e entulho despejado de forma irregular em diversos pontos da cidade continuam em segundo lugar no número de demandas, representando 12 por cento. No segundo trimestre, considerando o início da temporada sem chuvas no Distrito Federal, e conseqüentemente o aumento de realização de obras pela comunidade, houve um aumento no despejo de entulho

(resto de obras) em locais públicos, o que gerou maior quantidade de demandas de coleta naquele período.

Após ações da Administração Regional, cercando lotes públicos, fazendo campanha de conscientização da comunidade quanto a existência dos pontos de coleta (Papa entulho), entre outras, ouve uma redução no terceiro trimestre.

Após reuniões realizadas visando priorização dos atendimentos oriundos da Ouvidoria - uma vez que se trata de representante dos cidadãos de Ceilândia junto ao GDF - houve melhoria nos Índices de resolutividade, que saltaram de 21% em julho para 41% em setembro, o que demonstra o compromisso da Administração Regional de Ceilândia com o cidadão, e que o trabalho das equipes tem sido valorizado.

Ceilândia, 30 de setembro de 2021.