



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

4º TRIMESTRE – 2021

1º/10 a 31/12

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

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 1º/10/2021 a 31/12/2021.

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
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
	139	162	178	479

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA OUVDF POR CANAIS DE ENTRADA	QUANTIDADE POR CANAL			TOTAL
	CENTRAL 162	SISTEMAS	PRESENCIAL	
	113	317	49	479

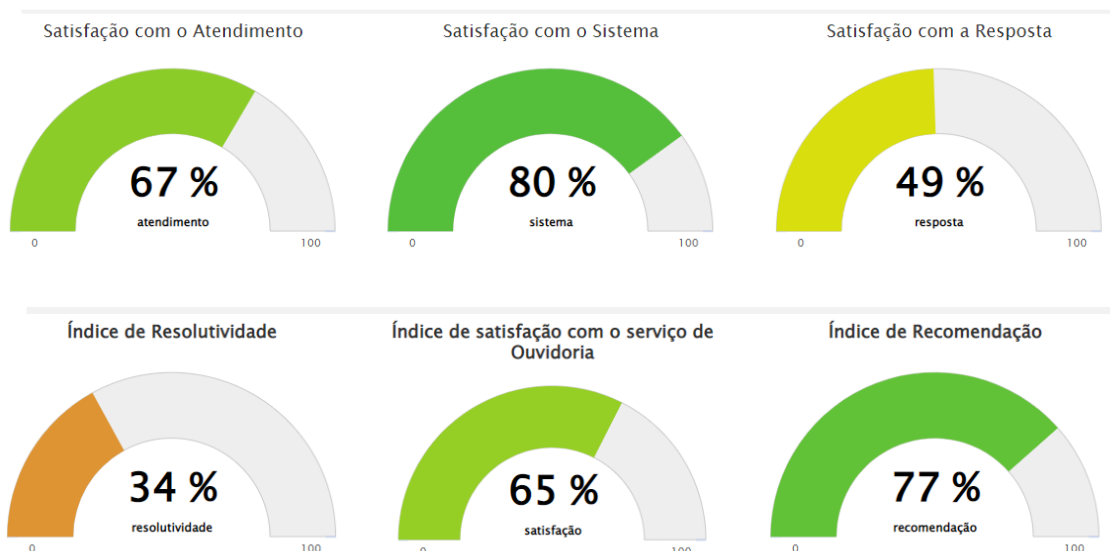
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - ESIC	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
	4	2	2	8
RESPONDIDA	4	2	0	6
NÃO RESPONDIDA	0	0	0	0
EM TRAMITAÇÃO	0	0	2	2

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA OUVDF POR CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
RECLAMAÇÃO	29	49	60	138
SOLICITAÇÃO	106	100	116	322
DENUNCIA	0	0	2	2
ELOGIO	1	3	0	4
INFORMAÇÃO	0	6	0	6
SUGESTÃO	3	4	0	7
TOTAL GERAL	139	162	178	479

RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS (70% DAS DEMANDAS)	QUANTIDADE MÊS			
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
TAPA BURACOS VIAS PUBLICAS	64	86	96	246
COLETA DE LIXO E ENTULHO DISPOSTOS IRREGULARMENTE	14	13	17	44
BOCA DE LOBO, BUEIRO OU CAIXA	18	13	13	44

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE (mês a mês)	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
	35%	38%	28%	34%

ÍNDICES MÉDIOS DO PERÍODO (01/10 a 31/12)



CONCLUSÕES

O ano de 2021 foi o ano da retomada das atividades presenciais nos órgãos do GDF.

Isso fez com que os cidadãos buscassem mais os serviços que estavam precisando e que haviam sido drasticamente reduzidos, muitos destes por meio da Ouvidoria.

No quarto trimestre de 2021 todos os serviços prestados pela Administração regional de Ceilândia haviam retornado de forma presencial, e por se tratar de um período de chuvas, houve um grande aumento na quantidade de pedidos de operação tapa buracos.

Comparando com o terceiro trimestre do ano saltamos de 372 solicitações para 479 de tapa buracos. Já as coletas de

entulho dispostos irregularmente em área pública se mantiveram no mesmo patamar, com 44 solicitações em cada trimestre.

Em agosto ocorreu na Administração Regional uma reunião de alinhamento de ações, visando melhorar os índices da RA. A reunião se deu com a importante presença da Ouvidoria Geral do DF, e pela Administração participaram o Administrador, Chefe de Gabinete, Ouvidor, COLOM, DIROB.

Algumas mudanças permitiram que houvesse uma melhora nos índices de resolutividade (33% para 34%) e satisfação com os serviços de ouvidoria (52% para 65%).

Comparados com o mesmo período de 2020, em que o número de solicitações (456) foi praticamente o mesmo de 2021(479), os índices tiveram crescimento muito consideráveis, pois o índice de resolutividade em 2020 foi de 24% para este período, e satisfação com os serviços de ouvidoria 59%.

Parece pouco crescimento, mas considerando tratar-se do período (4º trimestre) mais demandado pelos cidadãos, devido aos fatores anteriormente citados, houve um crescimento.

No Plano Anual de Ação 2022 conterão estratégias em que se buscará melhores números para a Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Ceilândia.

Sobre o Plano de Ação, que está sendo preparado para publicação, maiores detalhes farão parte do Relatório Anual 2021 Consolidado.

Ceilândia, 31 de dezembro de 2021.