

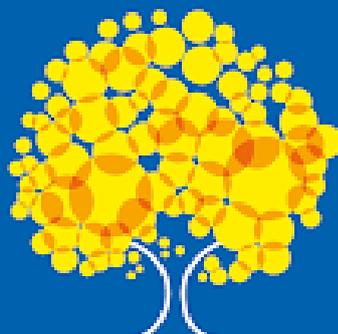
# RELATÓRIO TRIMESTRAL

20  
21

ABRIL - JUNHO

**OUVIDORIA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO**

É tempo de ação.



**GDF**

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO - 2º TRIMESTRE DE 2021**

Período de 01/04/2021 a 30/06/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador: Luiz Eduardo de Paula Pessoa

Ouvidora: Sayonara Pinheiro Sampaio



# Introdução

## O que é a Ouvidoria?

Cada órgão do Governo do Distrito Federal (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma **Ouvidoria especializada**. A Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro é uma delas.

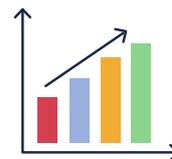
O seu principal objetivo é efetivar o disposto no artigo 37, § 3º da Constituição Federal, que regula a respeito das formas de participação do usuário na administração pública. Assim, o cidadão poderá registrar manifestações para **elogios/sugestões/solicitações/reclamações e denúncias**. Desse modo, a partir da comunicação efetiva entre cidadãos e órgãos, há a promoção da democracia participativa, e, bem como, da qualidade dos serviços, da formação de confiança e colaboração mútuas.

## Funcionamento da Ouvidoria da R.A. do Cruzeiro

A Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro conta com instalações próprias, visando o atendimento individualizado das demandas dos manifestantes. Ademais, como o esperado, a Ouvidoria fica próxima à entrada do prédio, em local de fácil acesso e visibilidade.

## Canais de Comunicação

Visando estimular o diálogo entre os moradores e a Administração Pública, a Ouvidoria possui diversos canais de atendimento. Assim, as manifestações podem chegar por meio da internet - utilizando a plataforma **OUV-DF**, pelo **Ligue 162** (ligação gratuita, atendimento de segunda à sexta, das 7:00 às 21:00); e **atendimento presencial** (instalações da RA-CRUZ, de segunda à sexta-feira, das 8:00 às 18:00).

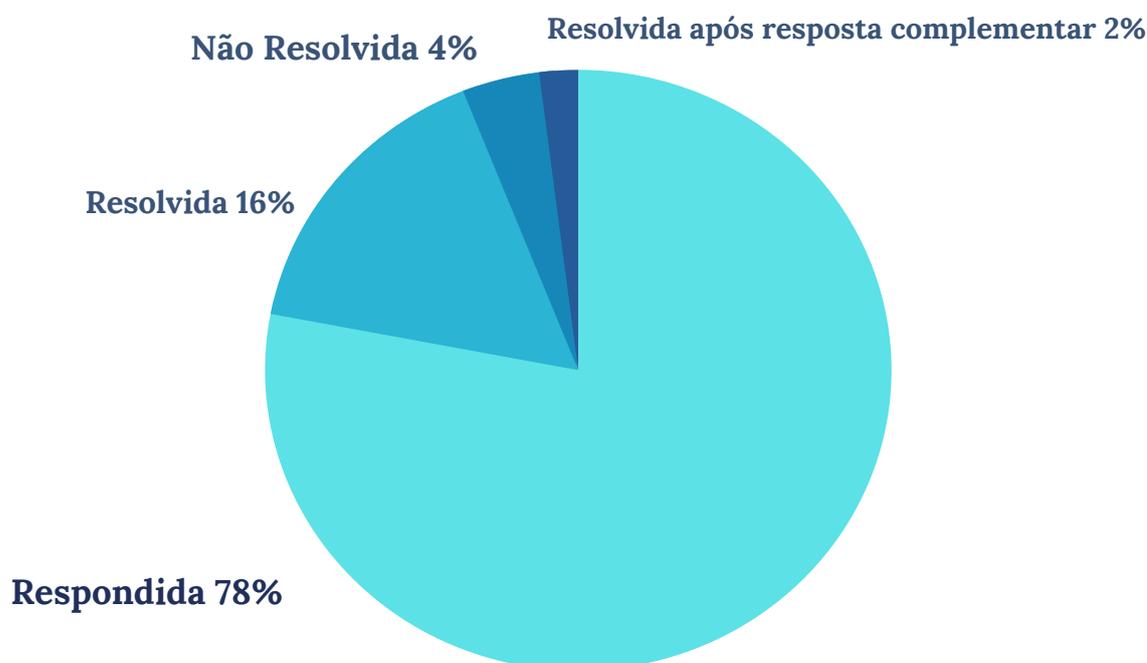


# Dados estatísticos

## Status

No período analisado, de abril à junho de 2021, a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro contou com 78% das manifestações respondidas. Houve aumento nesse percentual quando comparado ao penúltimo (4º trimestre de 2020) e último (1º trimestre de 2021) relatório, visto que contaram, respectivamente, com 64% e 76%.

No entanto, houve uma pequena queda no n.º de manifestações resolvidas em relação ao último relatório, que computou 19%. Assim, a Administração buscará formas de resolver essa demanda.



## Classificação das manifestações

As manifestações dividem-se em **elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias**. No período analisado, como no último relatório, prevaleceu, de modo expressivo, a solicitação de serviços. Esse requerimento possui grande importância para a Administração Pública, visto que, ao executar o serviço, o ente público dota de confiabilidade dos usuários. Além disso, ao promover essas ações, há um retorno social muito significativo.

Cabe observar que panorama do 2º trimestre de 2021 mostra-se semelhante ao do 1º trimestre de 2021.



Solicitações: 87



Reclamações: 17



Sugestões: 07



Elogios: 07



Informações: 04

Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total\\_man](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man)

## Formas de entrada

Assim como no relatório anterior, a principal forma de entrada das manifestações foi por meio das mídias sociais e internet (WhatsApp e sistema OUV-DF). Frisa-se que, por ainda permanecermos no quadro pandêmicos, os indivíduos, em geral, tem preferido atendimento não presencial. Mas constata-se, mais uma vez, a **mudança comportamental** dos usuários, visto que acostumaram-se com esse tipo de comunicação via WhatsApp, mesmo após meses do retorno presencial.

Cabe ressaltar que o atendimento via WhatsApp está equiparado ao presencial, visto que, por meio dele, é necessário realizar o recolhimento de dados, entendimento pleno da manifestação a ser realizada pelo cidadão, e, bem como, o seu registro e tomada de providências.

Foi observado também que o atendimento por meio do aplicativo nivela os públicos, visto a constatação de que pessoas de diferentes idades não possuem muitas dificuldades quanto ao manuseio da rede, quando comparado à outros sistemas. Esses são os principais apontamentos para a grande diferença de percentual dessa forma de entrada em relação às outras citadas.

Desse modo, conclui-se que o quadro é semelhante ao do último relatório. Assim, conforme o esperado, observa-se uma crescente nas manifestações via whatsapp e telefone, e uma queda no percentual dos apontamentos realizados presencialmente.



Whatsapp

58,19%

**OUV-DF**

31,96%



Telefone

5,73%



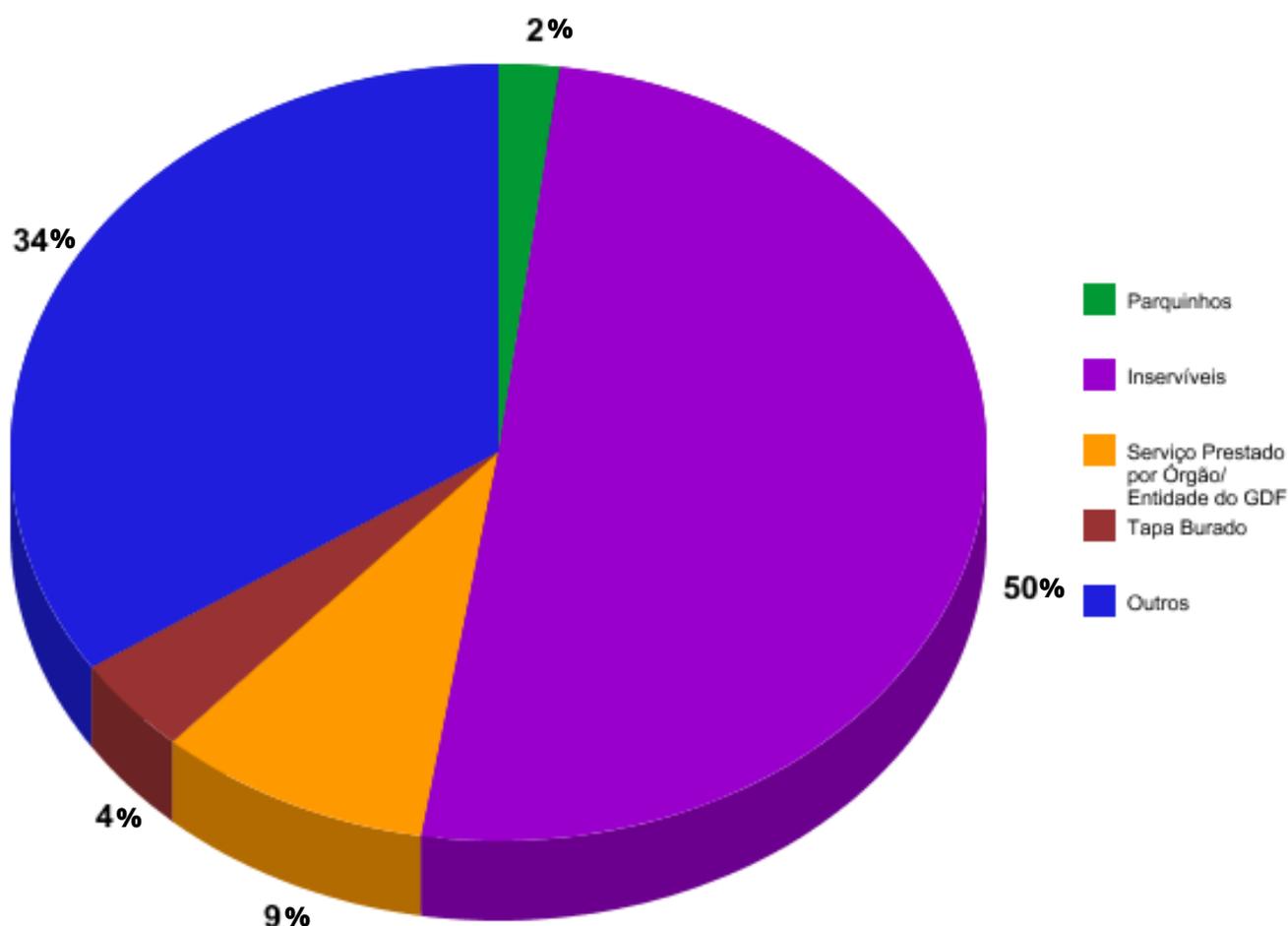
Presencial

4,19%

## Assuntos das manifestações

O assunto presente na maior parte das manifestações foi o recolhimento de inservíveis. Houve um aumento no percentual desse assunto nas manifestações em relação ao último relatório, vez que agora 50% das manifestações versam sobre essa temática.

A Administração Regional do Cruzeiro tem efetuado um trabalho contínuo no sentido a sanar as necessidades dos moradores. Cabe ressaltar que atualmente o Órgão efetua o serviço de recolhimento de inservíveis 3x por semana, visando cumprir com as demandas.



Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total\\_man](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man)

## Prazos

Conforme prevê o Decreto nº 36.462/2015, que dispõe sobre o sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, a Ouvidoria terá o prazo de até **10 dias** para informar ao manifestante as primeiras providências adotadas.

Após esse prazo, o órgão responsável terá o prazo de **20 dias**, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante.

O prazo da Ouvidoria no período analisado foi satisfatório. Nota-se que o prazo tem diminuído ao longo do tempo, visto que o relatório do 4º trimestre de 2020 contou com o prazo de 16 dias, e o último, do 1º trimestre de 2021, com o prazo de 14 dias.

Além disso, houve uma diminuição expressiva no percentual de manifestações respondidas fora do prazo; no penúltimo relatório alcançou o índice de 27%, o último relatório de 18%, e neste, de 7%

A equipe está se empenhando para tornar os índices ainda melhores, com vistas a fornecer um serviço de maior qualidade possível ao cidadão.



### Prazo médio: 11 dias



Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total\\_ma](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_ma)

## Pesquisa de satisfação

Para análise efetiva dos dados a seguir, convém ressaltar que, muitas vezes, o manifestante possui resistência em responder às pesquisas de satisfação. É notado que os usuários possuem dificuldade quanto ao acesso à pesquisa de satisfação, seja pela não habitualidade em acessar os seus emails, seja pelo próprio sistema. Desse modo, os dados podem não possuir total correspondência com a realidade. Cabe ressaltar que os percentuais correspondem somente aos moradores que conseguiram responder a pesquisa.

Os índices foram positivos quando comparados ao último relatório, que analisou o 1º trimestre de 2021. A intenção, a partir desses dados, é sempre de melhorar os serviços e atendimento para que a atuação da Administração Pública seja, a cada dia, mais edificante aos cidadãos.

Janeiro/2021-Março/2021    Abril/2021-Junho/2021



Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total)

## Resolutividade

O índice de resolutividade mede a capacidade de resolução ou finalização de um processo. A Administração Regional do Cruzeiro possui o objetivo de satisfazer os manifestantes, preservando, sobretudo, os interesses e princípios da Administração Pública.

Cabe ressaltar que, em alguns casos, essa taxa depende da atuação de outros órgãos, já que por vezes é necessário a execução de serviço ou fornecimento de material por outro setor.

Apesar do desempenho satisfatório, nesse índice foi percebida uma queda no percentual em relação ao último relatório trimestral, que contou com o índice de 86%. Com esses dados, os gestores analisarão as razões do decréscimo, visando a formulação de políticas públicas com o fim de sanar as falhas.

**Período de 01/01/2021-31/03/2021**



**Período de 01/04/2021-30/06/2021**



Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total\\_man](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man)

## E-sic



No período analisado houveram 03 manifestação cadastrada no sistema e-Sic, sendo : 01 em 22/04, 01 em 08/06 e 1 em 27/06, que encontra-se com status de respondida.

# Conclusão

A partir dos apontamentos do presente relatório, que analisa o período de 1º de abril à 30 de junho de 2021, cabem as seguintes considerações:

Percebe-se o aumento percentual em diversos pontos quando comparado ao último relatório (1º trimestre de 2021), principalmente no que diz respeito à pesquisa de satisfação realizada pelos moradores.

No entanto, alguns índices apresentaram queda quando comparado aos meses de janeiro-março, como o índice de resolutividade. A partir desse relatório, então, a Ouvidoria buscará, junto aos gestores da Administração, estudar e analisar os meios para sanar os pontos desfavoráveis.

Por fim, a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro reitera o compromisso de cumprir com a sua missão, que é de estimular o diálogo entre a sociedade e a Administração Pública. Nesse viés, a Ouvidoria da Administração do Cruzeiro encontra-se de portas abertas, presencialmente e por outros meios, como internet e mídias sociais, para ouvir e auxiliar os cidadãos em suas demandas, seja para solicitar serviços ou informações, seja para reclamar ou elogiar qualquer servidor/ação desempenhada.

Relatório elaborado por:  
Sayonara Pinheiro Sampaio - Ouvidora  
Beatriz Ribeiro de Queiroz - Estagiária