

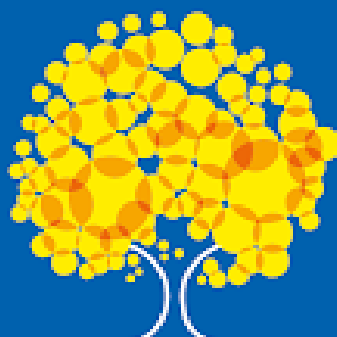
# RELATÓRIO TRIMESTRAL

20  
21

JULHO - SETEMBRO

**OUVIDORIA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO**

É tempo de ação.



**GDF**

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO - 3º TRIMESTRE DE 2021**

Período de 01/07/2021 a 30/09/2021

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.

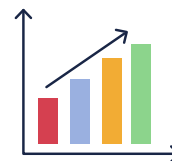
O seu principal objetivo é efetivar o disposto no artigo 37, § 3º da Constituição Federal, que regula a respeito das formas de participação do usuário na administração pública. Assim, o cidadão poderá registrar manifestações para **elogios/sugestões/solicitações/reclamações e denúncias**. Desse modo, 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

Observa-se que no período analisado, de julho à setembro de 2021, a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro contou com 87% das manifestações respondidas. Esse dado se apresentou como bastante satisfatório, já que houve aumento nesse percentual quando comparado aos três últimos relatórios trimestrais, que contaram, respectivamente com 64%, 76% e 78%.

Contudo, em sentido contrário, houve uma queda percentual no número de manifestações resolvidas em relação ao penúltimo relatório e último relatório trimestral, que computaram, respectivamente, 19% e 16%. Fazendo uma breve análise, pode ser constatado que muitos moradores ainda possuem dificuldade de acesso ao sistema, e, por consequência não conseguem dar a manifestação no Ouv, mas, apenas verbalmente, via contato telefônico, por exemplo.

Analisando, então os dados, pode ser visto também que o índice de manifestações não resolvidas caiu em relação ao último relatório trimestral, passando de 4% para 2%. Esse dado é um medidor importante do desempenho da Administração.



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

## 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.

Em relação ao último relatório, observa-se que o número de solicitações é semelhante, indo de 87 para 88. Já no que diz respeito às reclamações, essa diminuiu expressivamente, passando de 17 para 04. As sugestões aumentaram em 50%, o que representa uma participação ativa da sociedade na construção de projetos e ideias para a administração pública. Ademais, observa-se que o número de pedidos de informações aumentou em somente 01 em relação ao relatório trimestral anterior.



Solicitações: 88



Reclamações: 4



Sugestões: 14



Elogios: 12



Informações: 05

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 uma queda no percentual dos apontamentos realizados presencialmente.



Whatsapp

65,85%

**OUV-DF**

26,01%



Telefone

4,87%



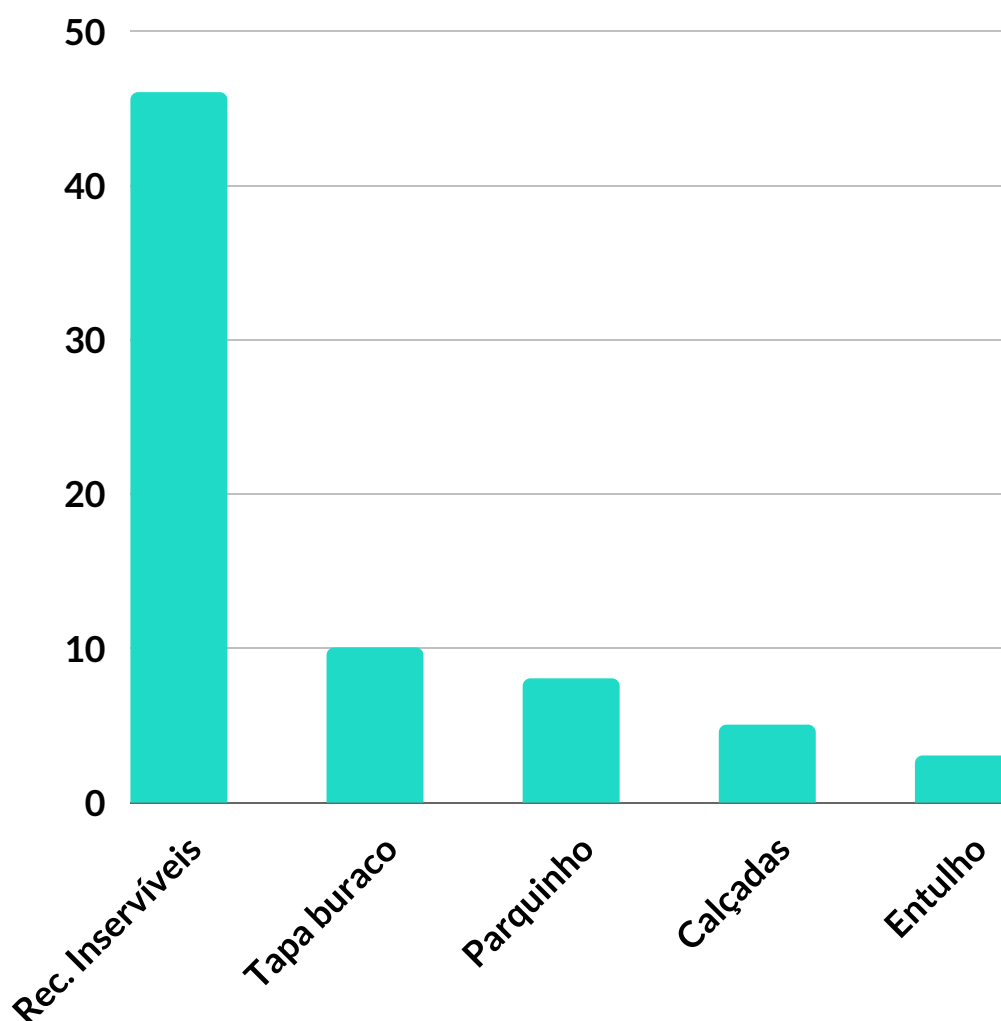
Presencial

3,25%

## Assuntos das manifestações

O assunto presente na maior parte das manifestações foi o recolhimento de inservíveis. Houve uma diminuição no percentual desse assunto nas manifestações em relação ao último relatório, vez que o último relatório contou com 50% das manifestações versando sobre o assunto, e, o atual conta com 37,39%. Apesar disso, esse assunto ainda tem um percentual relevante, e continua sendo a principal solicitação recebida pela Ouvidoria.

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 médio de resposta no período analisado foi satisfatório. Apesar disso, caiu em 01 dia em relação ao relatório anterior. Dessa maneira, a Ouvidoria buscará formas de melhorar esse índice.

Em contrapartida, houve um aumento expressivo nas manifestações respondidas fora do prazo, se fixando em 25%. O percentual deste relatório se aproximou do obtido no relatório do 4º trimestre de 2021, que alcançou o índice de 27%. O quadro obtido no 1º e 2º relatórios mostram-se como bem mais satisfatórios, alcançando, respectivamente, 18%, e e 7%

Dessa maneira, a Ouvidoria analisará criticamente os dados, buscando o índice obtido anteriormente.



### Prazo médio: 12 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, 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. Os percentuais correspondem somente aos moradores que conseguiram responder a pesquisa.

Conforme pode ser verificado na tabela abaixo, os índices estão dentro dos padrões exigidos pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Índices exigidos pela Ouvidoria  
Geral

Índices obtidos pela Ouvidoria da  
Adm. Regional do Cruzeiro



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 oferecer aos manifestantes a resolução de suas demandas, 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.

Nesse índice o resultado foi satisfatório, já que contou com o aumento de 7% em relação ao relatório anterior, obtendo, portanto, o maior índice de 2021.

Período de 01/07/2021-30/09/2021



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 não foram registradas manifestações no sistema e-Sic.

# Conclusão

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

Percebe-se o aumento percentual em alguns pontos quando comparado ao último relatório (2º trimestre de 2021), principalmente no que diz respeito ao índice de resolutividade.

No entanto, alguns índices apresentaram queda quando comparado aos meses de abril-junho como o número de manifestações respondidas fora do prazo, e os dados da pesquisa de satisfação. A partir desse relatório, então, a Ouvidoria buscará, junto aos gestores da Administração, estudar e analisar os meios para sanar os pontos desfavoráveis.

Nesse sentido, o setor reconhece que a pesquisa de satisfação representa um importante medidor do serviço oferecido. Assim sendo, a Ouvidoria buscará procurar caminhos para que os dados a serem obtidos no próximo relatório sejam melhores.

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