

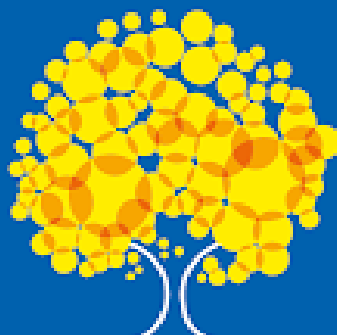
# RELATÓRIO TRIMESTRAL

20  
21

OUTUBRO - DEZEMBRO

**OUVIDORIA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO**

É tempo de ação.



**GDF**

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO - 4º TRIMESTRE DE 2021**

Período de 01/10/2021 a 31/12/2021

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.

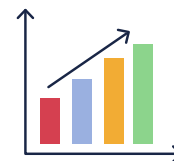
O seu principal objetivo é efetivar o disposto no artigo 37, § 3º da Constituição Federal, que regula a respeito das formas de participação do usuário na administração pública. Assim, o cidadão poderá registrar manifestações para **elogios/sugestões/solicitações/reclamações e denúncias**. Desse modo, 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 outubro à dezembro de 2021, a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro contou com 83% das manifestações respondidas. Esse dado se apresentou como satisfatório pois, apesar menor quando comparado ao último relatório (87%), ainda se apresenta como superior quando comparados aos dados do 1º e 2º trimestres, que contaram com 76% e 78% .

Quanto às manifestações resolvidas, o percentual ainda foi baixo quando comparado aos relatórios do 1º e 2º trimestres, que computaram, respectivamente, 19% e 16%. A taxa obtida no período analisado foi de 11%, pouco mais alta que o último relatório, que contou com 10%. Cabe ressaltar, mais uma vez, a problemática envolvida na dificuldade de acesso ao sistema pelos usuários da Ouvidoria, o que acaba refletindo diretamente nos índices. Por consequência, muitas vezes a resolutividade da demanda é obtida somente via contato telefônico.

Já no que se refere ao índice de manifestações não resolvidas, este, assim como o obtido no relatório anterior, foi fixado em 2%. Esse dado é um medidor importante do desempenho da Administração.



## 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 88 para 91. Esse tipo de manifestação têm crescido, ainda que de modo sutil, a cada relatório, o que reflete a publicização na comunidade dos serviços oferecidos pela Ouvidoria.

Já no que se refere às reclamações, estas aumentaram expressivamente, passando de 04 para 15. Importante lembrar que a classificação da manifestação não alude necessariamente o serviço fornecido pela Ouvidoria. Um exemplo de manifestação cadastrada como reclamação é o entulho disposto irregularmente pela população e perturbação de sossego.



**Solicitações: 91**



**Reclamações: 15**



**Sugestões: 12**



**Elogios: 13**



**Informações: 01**

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

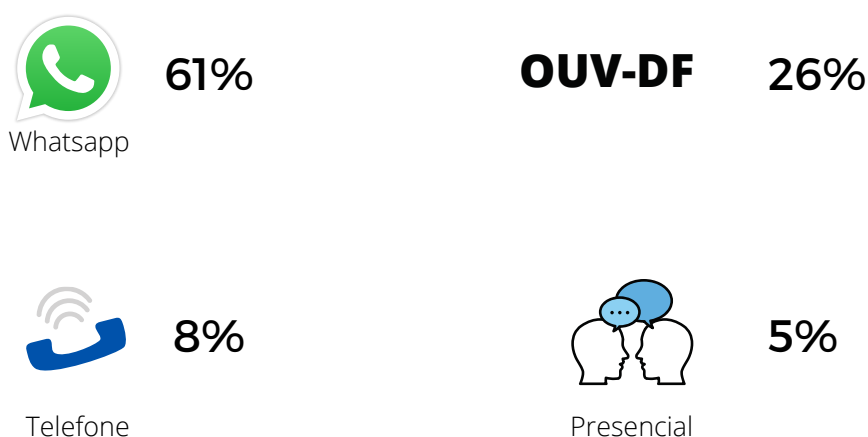
## Formas de entrada

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. Nesse sentido, 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.

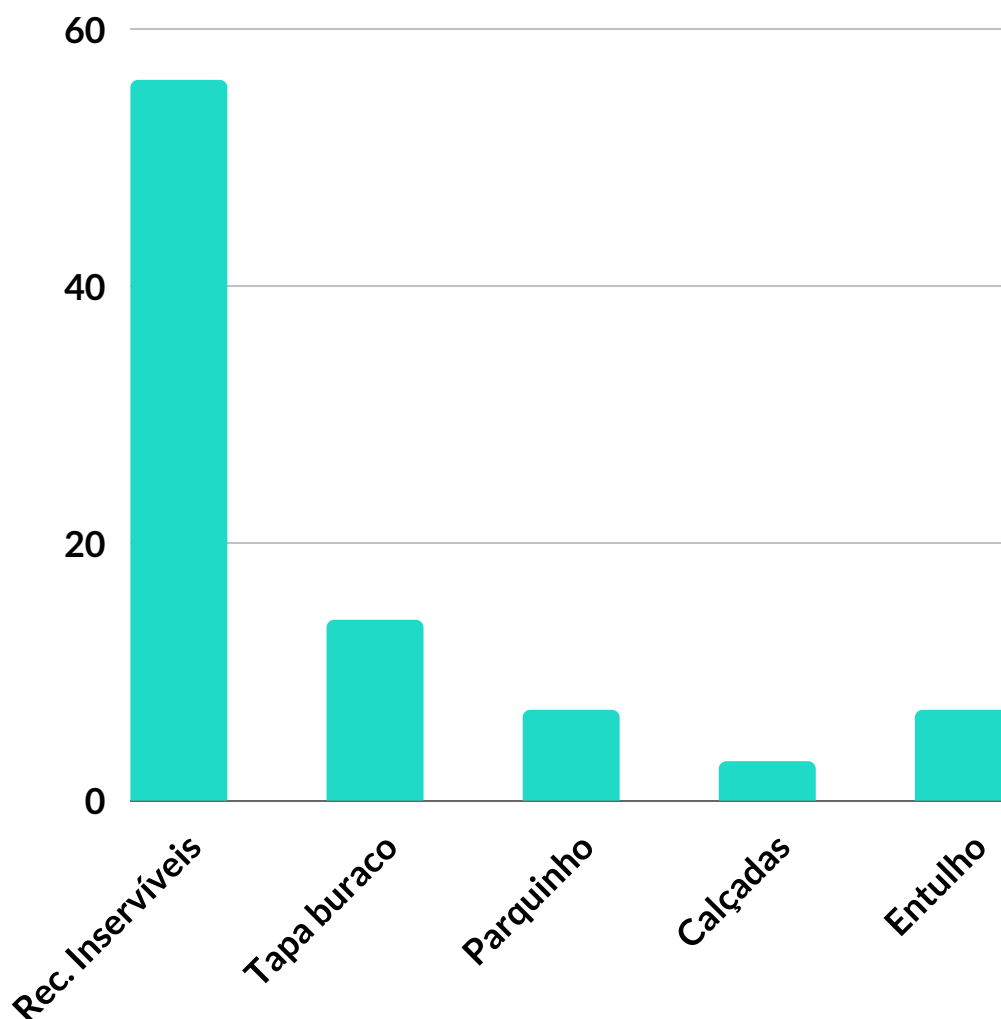
Desse modo, conclui-se que o quadro é semelhante ao do último relatório. Assim, conforme o esperado, observa-se uma crescente nas manifestações via whatsapp, e uma queda no percentual dos apontamentos realizados presencialmente.



## Assuntos das manifestações

O assunto presente na maior parte das manifestações foi o recolhimento de inservíveis. No período analisado, de outubro a dezembro, foi observado que houve uma maior diversidade nos assuntos das manifestações, o que mais uma vez reflete a publicização dos serviços que podem ser solicitados via Ouvidoria.

A Administração Regional do Cruzeiro está efetuando 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.

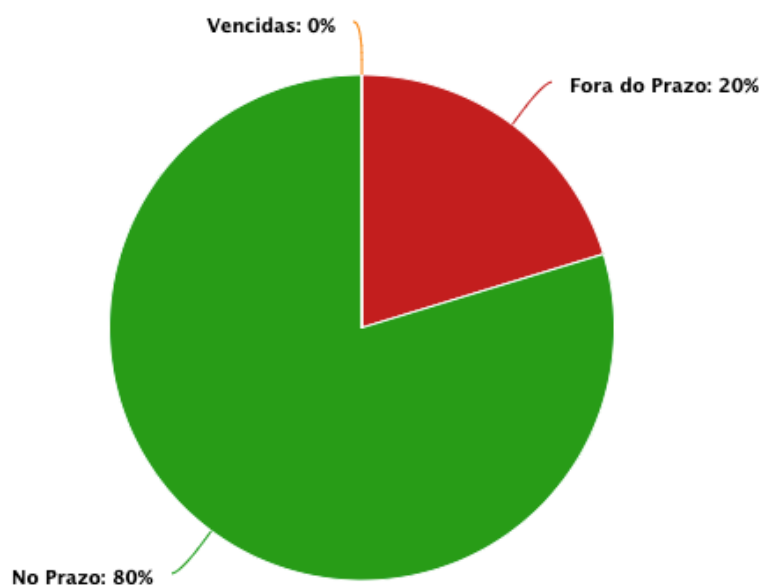
O prazo médio de resposta no período analisado foi satisfatório, mantendo a mesma quantidade de dias que o relatório anterior.

Houve a diminuição no índice das manifestações respondidas fora do prazo, se fixando em 20%, contra o anterior, que contou com 25%. Apesar da melhora, o índice ainda não se apresenta como satisfatório. Dessa maneira, a Ouvidoria analisará criticamente os dados, buscando o índice obtido anteriormente.



### Prazo médio: 12 dias

#### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



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



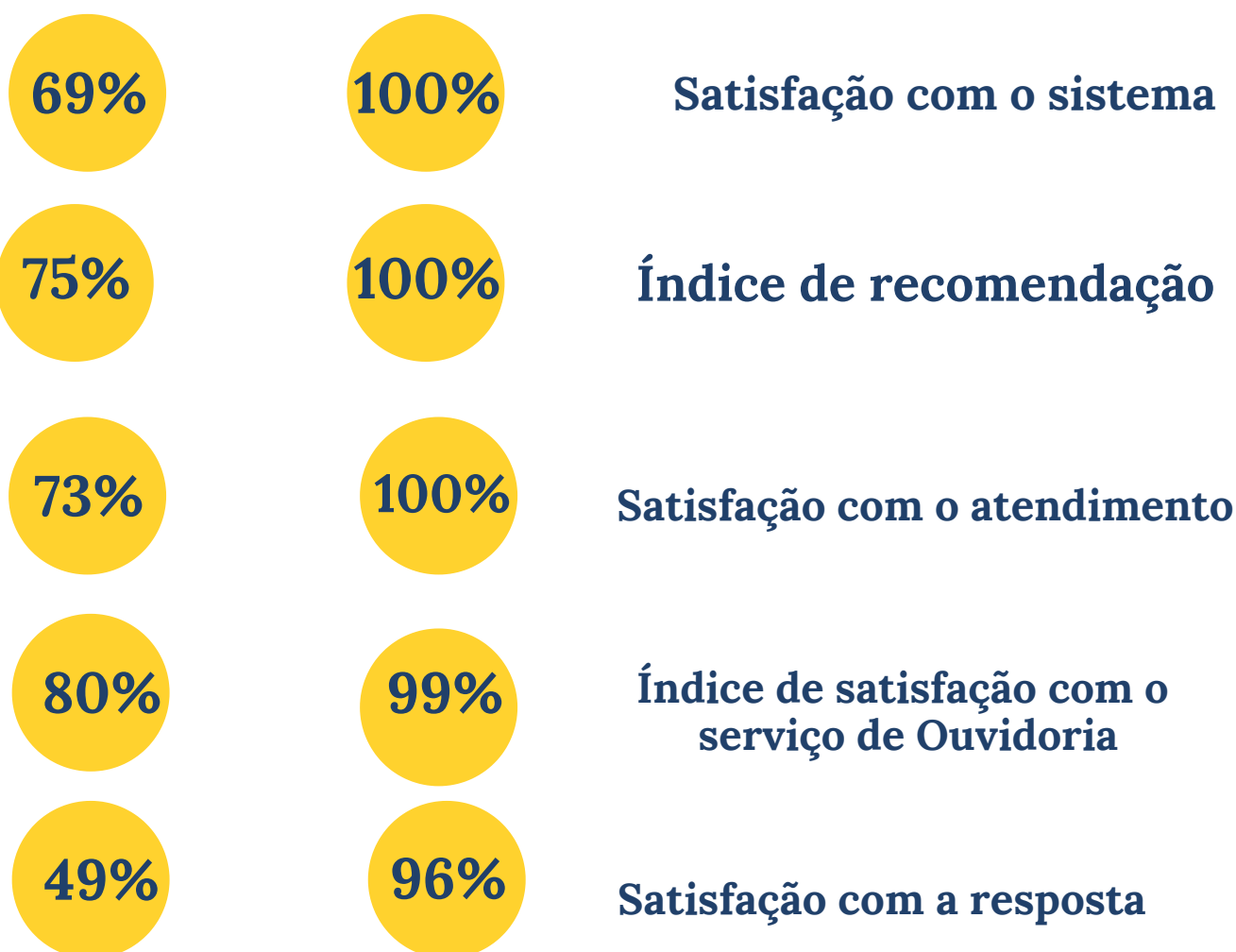
## Pesquisa de satisfação

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, devido à baixa amostragem.

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, ainda que seja 4% inferior ao obtido no último relatório.

Período de 01/10/2021-31/12/2021



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 outubro à 31 de dezembro de 2021, cabem as seguintes considerações:

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

O ponto alto do período analisado se deu na pesquisa de satisfação, que, além de tudo, é um importante índice, visto que mede a capacidade da Ouvidoria no relacionamento com o cidadão. Observa-se que os índices de satisfação com o sistema, de recomendação, satisfação com o atendimento alcançaram os pontos percentuais de 100%. Enquanto isso, os índices de satisfação com o serviço de Ouvidoria contou com 99% e satisfação com a resposta 96%. Dessa maneira, esses dados representaram um grande feito, tendo em vista a relevância dos dados.

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