

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO



# Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

[participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br)

## RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA 2024

Canva

**GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA**

**SECRETÁRIO DE ESTADO CONTROLADOR-GERAL: DANIEL ALVES LIMA**

**OUVIDORA-GERAL: MARIA FERNANDA CORTES DE OLIVEIRA**

**ADMINISTRADOR: GUSTAVO AIRES**

Administração  
Regional do Cruzeiro



# Apresentação

A Administração Regional do Cruzeiro possui uma Ouvidoria Especializada que trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal (GDF), atuando no âmbito das questões que envolvam sua área de competência, na qual o cidadão pode registrar uma demanda, seja ela um elogio, sugestão, solicitação, informação, reclamação ou denúncia. Todo cidadão tem o direito de registrar a ocorrência de algo relacionado à Administração Regional ou ao Governo do Distrito Federal.

No GDF, o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF é composto pela Controladoria-Geral, Ouvidoria-Geral e Ouvidorias Especializadas.

A Ouvidoria-Geral é uma unidade da Controladoria-Geral e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas. Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre governo e cidadão, a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro também conta com o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, no que diz respeito aos assuntos de sua competência. Por meio do SIC, qualquer pessoa física ou jurídica pode encaminhar pedidos de informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

O cidadão pode registrar e acompanhar suas manifestações por meio do sítio eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>, central de atendimento do 162 ou presencialmente, na Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro.

A seguir, apresentamos os dados referentes ao ano de 2024 relacionados às atividades desempenhadas e resultados alcançados nesta Ouvidoria:



# VISÃO GERAL



## QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES EM 2024:



No ano de 2024, a Administração Regional do Cruzeiro, recebeu 208 manifestações, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria.

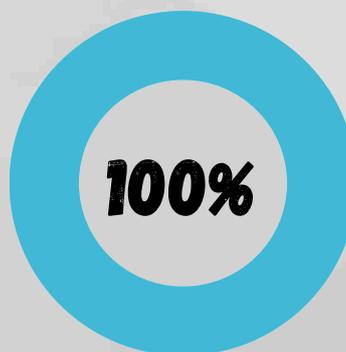
Devido ao trabalho preventivo que a Administração vem realizando no Cruzeiro, com a equipe da Coordenação de Obras, Manutenção e Licenciamento vistoriando a cidade e executando os serviços de zeladoria, antes que a comunidade formalize a solicitação e também com a implantação do Programa Administração 24 Horas o qual muitos cidadãos passaram a fazer as solicitações por meio da nova plataforma, verificou-se uma redução na quantidade de manifestações registradas em relação ao ano de 2023 que totalizaram em 390.

Percebe-se que, no mês de fevereiro/24, foi registrado o maior número de manifestações comparando com os demais meses, sendo que:

### Classificação Fev/24



### Resolutividade Fev/24



<http://painel.ouv.df.gov.br>

## TIPOLOGIA 2024

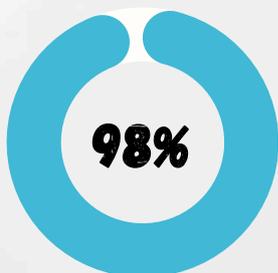
Reclamação 117	Solicitação 52	Denúncia 03
Informação 42	Sugestão 00	Elogio 36

As reclamações apresentam a maior parte das manifestações, o que é evidenciado nos dados acima. No entanto, as reclamações, geralmente, se tratam de solicitações de serviços visto que não são queixas, mas pedidos de serviços realizados pela Administração.

Houve também muitos elogios aos servidores da Administração por acolherem os cidadãos e prestarem um serviço de qualidade.

## INDICADORES 2024

### Resolutividade



### Tempo de Resposta



### Recomendação



### Satisfação



Os índices em 2024 apresentam pequeno acréscimo nos percentuais comparados aos do ano de 2023. Esse acréscimo se alinha às novas práticas adotadas por esta ouvidoria, dentre elas, a adoção de relatórios sistemáticos com acesso em tempo real pelas unidades demandadas desta Administração Regional; reforço do trabalho, que já vem sendo desenvolvido com o pré e pós atendimento e aprimoramento na qualidade da resposta.

<http://painel.ouv.df.gov.br>



<http://painel.ouv.df.gov.br>

Em 2024, o assunto mais demandado foi o tapa buracos. Em um bate-papo com a equipe de manutenção/Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção - COLOM, a malha asfáltica da região do Cruzeiro é muito antiga e fina, o que facilita a abertura dos buracos, no período chuvoso, compreendido entre outubro e dezembro de 2024, ocorreu o maior número de pedidos de tapa-buracos.



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

## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (2024)

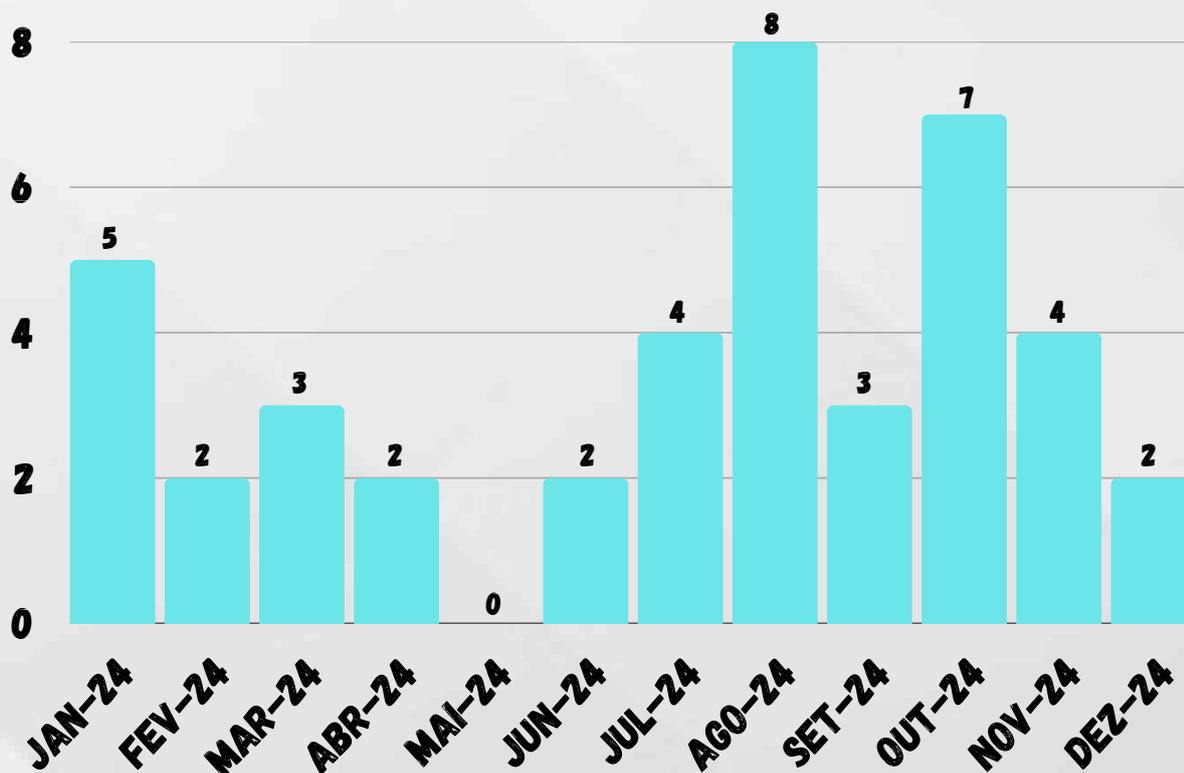


**7,6 DIAS**



**Acesso à  
Informação**

No ano de 2024, foram recebidos, por esta Ouvidoria, 42 Pedidos de Acesso à Informação os quais foram respondidos dentro do prazo, no tempo médio de 2 dias.



# PRÊMIO ITA - ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA

## PRÊMIO ALTO NÍVEL

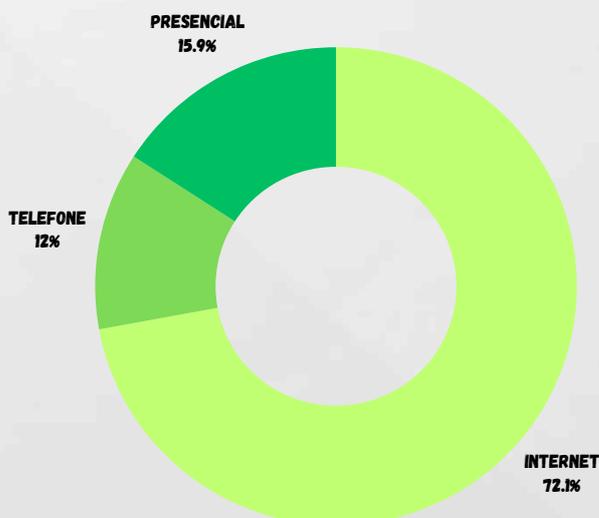
O Prêmio ITA avalia os índices de transparência na divulgação de informações nos sites do Governo do Distrito Federal (GDF) e o atendimento aos pedidos de acesso à informação, no site Participa DF.

O Prêmio Alto Nível reconhece os órgãos que atendem de forma exemplar às recomendações das auditorias internas.



Em 04/12/2024, na cerimônia da Semana da Controladoria-Geral do DF de Combate à Corrupção, no auditório da Câmara Legislativa do DF, a Administração Regional do Cruzeiro, liderada pelo Administrador Gustavo Aires, conquistou o Prêmio ITA, por ter alcançado 100% em Índice de Transparência e o Prêmio Alto Nível, entregues pela Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF.

## FORMA DE ENTRADA



Conforme gráfico, a maioria das manifestações, no ano de 2024, foram registradas via Participa DF (internet).

<http://painel.ouv.df.gov.br>

## **EQUIPE DA OUVIDORIA:**

**IHONE LOPES LIMA – OUVIDORA**

**MARTA DALILA ECHEBARRIE – ADMINISTRADORA**

**CRISTIANE LIMA GRANGEIRO – ANALISTA**