

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO



RELATÓRIO DA OUVIDORIA 1º TRIMESTRE/2025

Canva

GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA

SECRETÁRIO DE ESTADO CONTROLADOR-GERAL: DANIEL ALVES LIMA

OUVIDORA-GERAL: DANIELA RIBEIRO PACHECO

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.

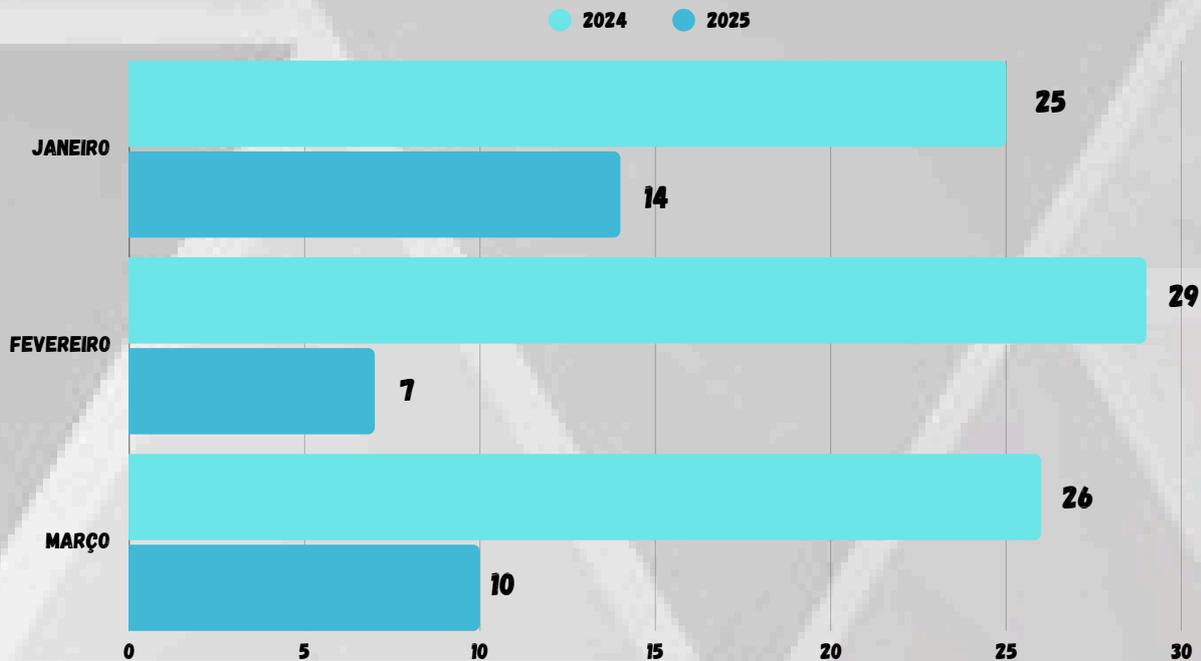
A Ouvidoria-Geral é uma unidade da Controladoria-Geral e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas. Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre governo e cidadão, a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro também conta com o Serviço de Informação ao Cidadão – 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.



Visão Geral

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ENTRE JANEIRO A MARÇO/2025:



No 1º trimestre/2025, a Administração Regional do Cruzeiro, recebeu 31 manifestações, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria.

Percebe-se que houve uma redução de aproximadamente 61% no número de manifestações em comparação ao 1º trimestre/2024 que totalizou em 80. Essa redução se deve 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. Neste trimestre, também foram registradas menos manifestações, devido à implantação do Programa Administração 24 Horas de modo que muitos cidadãos passaram a fazer as solicitações por meio da nova plataforma.



TIPOLOGIA

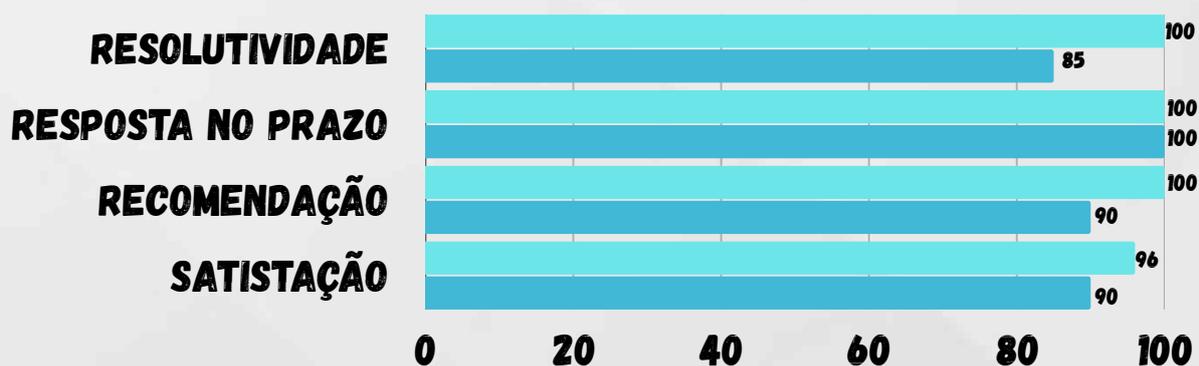


As reclamações apresentam a maior parte das manifestações, o que é evidenciado nos dados acima. No entanto, as reclamações, geralmente, se tratam de solicitações de serviços, visto que não são queixas, mas pedidos de serviços realizados pela Administração.

INDICADORES

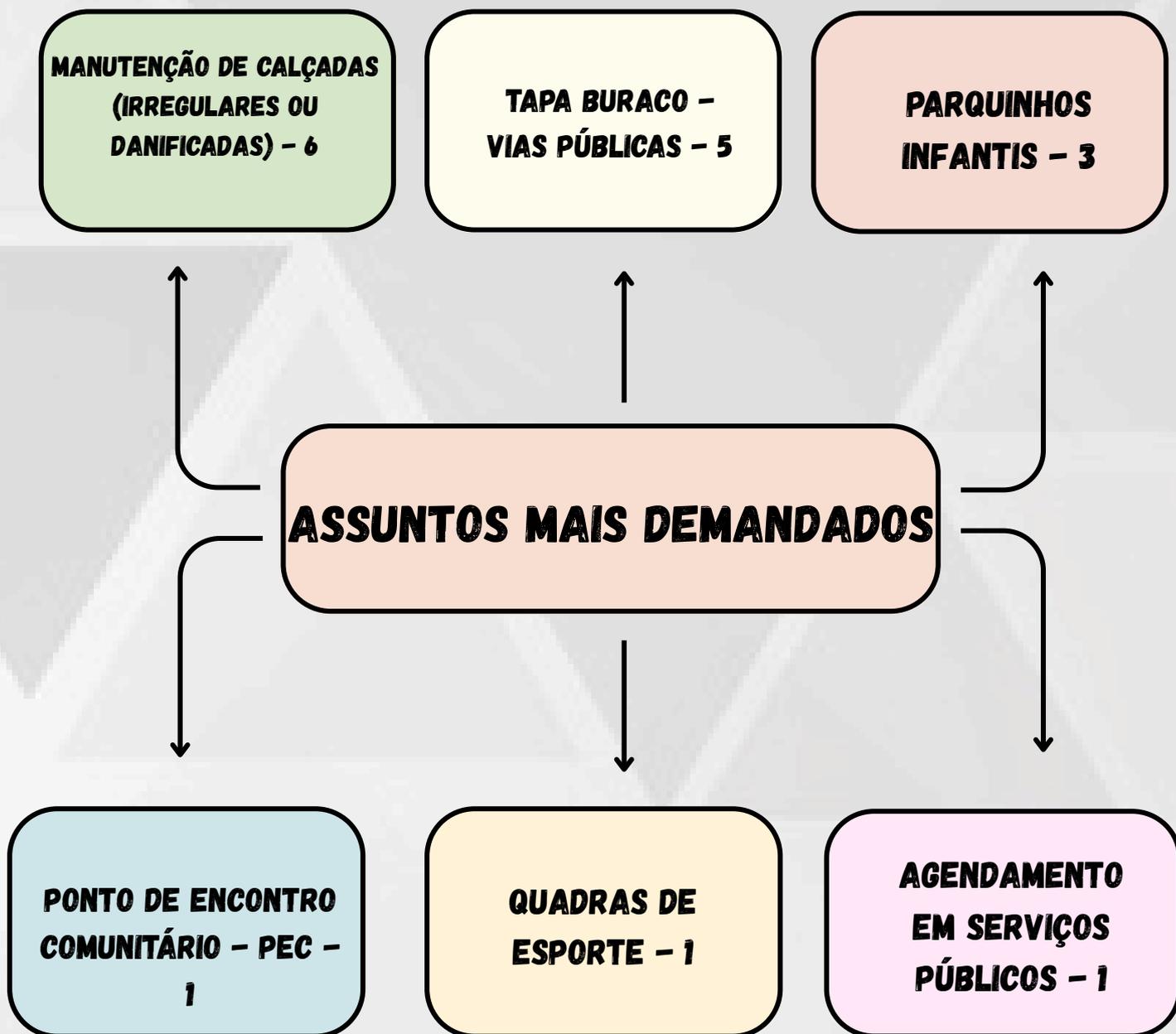
● 1º TRIMESTRE 2024

● 1º TRIMESTRE 2025



Os índices em 2025 apresentam percentuais menores do que os do ano de 2024. Em que pese, a resolutividade ter indicado uma redução no percentual, a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro permanece desenvolvendo um trabalho de acolhimento à comunidade local, com o pré e o pós atendimento e aprimoramento na qualidade da resposta.

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



O assunto mais demandado do 1º trimestre de 2025 foi Manutenção de Calçadas (irregulares ou danificadas). Em suas manifestações, a comunidade do Cruzeiro solicita a revitalização/reparo do passeio com criação de rampas de acessibilidade no local. Após vistoria e análise realizadas pela Gerência de Elaboração e Aprovação de Projetos/COLOM, a demanda é encaminhada à NOVACAP para cadastro na base de dados para futuro atendimento e retorna à Administração que aguarda a disponibilidade do recurso. Importante lembrar que a Administração depende de recursos orçamentários próprios ou oriundos de emendas parlamentares para execução dos serviços.

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

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 (1º TRIMESTRE/2025)



9 DIAS



Acesso à Informação

E-SIC 1º TRIMESTRE/2024

10 – PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

10 – PEDIDOS CONCLUÍDOS DENTRO DO PRAZO

E-SIC 1º TRIMESTRE/2025

19 – PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

19 – PEDIDOS CONCLUÍDOS DENTRO DO PRAZO

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

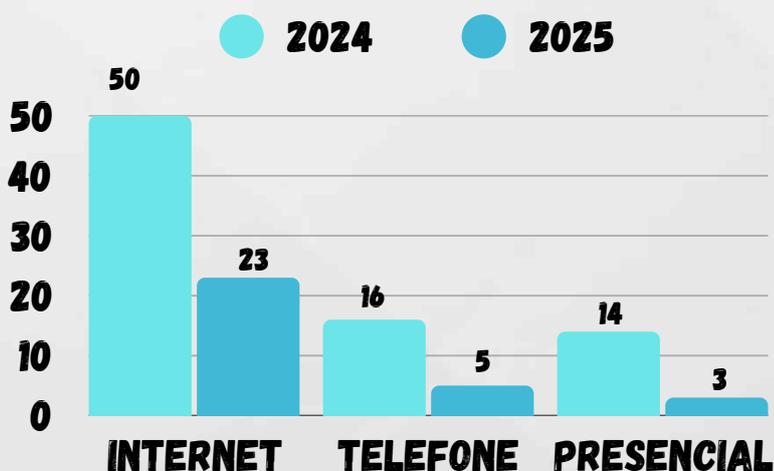
Programa "GDF Mais Perto do Cidadão"



O programa "GDF Mais Perto do Cidadão" é uma iniciativa promovida pelo Governo do Distrito Federal e coordenada pela Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania com objetivo de levar serviços e ações itinerantes às diversas Regiões Administrativas do Distrito Federal promovendo o bem-estar e a qualidade de vida da população.

Em 21 de fevereiro de 2025, a Ouvidoria da Administração do Cruzeiro participou da 32ª edição do evento itinerante GDF Mais Perto do Cidadão, realizada na Cidade Estrutural.

Forma de entrada:



Conforme gráfico, a maioria das manifestações, no 1º trimestre/2025, foram registradas via Participa DF (internet).

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

EQUIPE DA OUVIDORIA:

IHONE LOPES LIMA – OUVIDORA

TAINARA SANTORO DE OLIVEIRA – ASSESSORA

DANIELE GONZAGA DE ARAÚJO – ANALISTA EM POLÍTICAS PÚBLICAS E GESTÃO GOVERNAMENTAL