ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º TRIMESRE/2024

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

GDF
É tempo de ação.

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 registar 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.

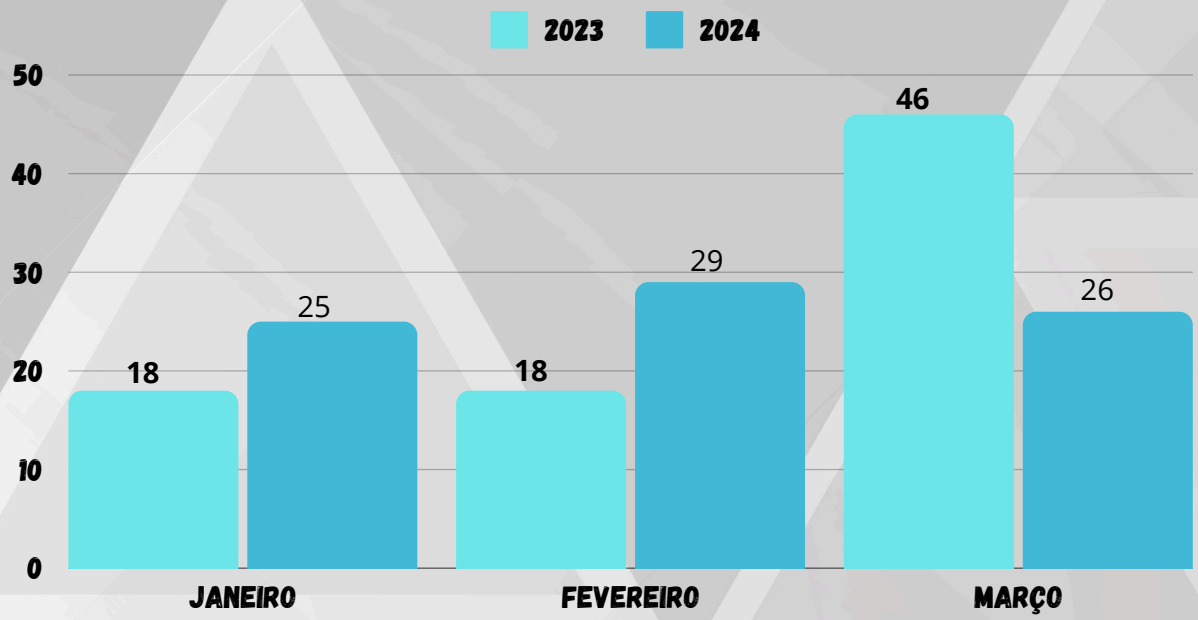
O cidadão pode registrar e acompanhar suas manifestações por meio do sítio eletrônico http://www.participa.df.gov.br, central de atendimento do 162 ou presencialmente, na Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro.

ParticipaDF

162 Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

Visão Geral

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES ENTRE JANEIRO A MARÇO/2024:



No 1º trimestre/2024, a Administração Regional do Cruzeiro, recebeu 80 manifestações, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria.
Percebe-se que permaneceu praticamente igual ao número de manifestações, em comparação ao 1º trimestre/2023, que totalizou 82. Verifica-se que a diferença entre os primeiros trimestres é que o pico no ano passado foi em março, já em 2024, a quantidade de manifestações recebidas é bem semelhante nos meses de janeiro, fevereiro e março.

2023

1º TRIMESTRE

FORAM REGISTRADAS

82

MANIFESTAÇÕES

2024

1º TRIMESTRE

FORAM REGISTRADAS

80

MANIFESTAÇÕES

Tipologia

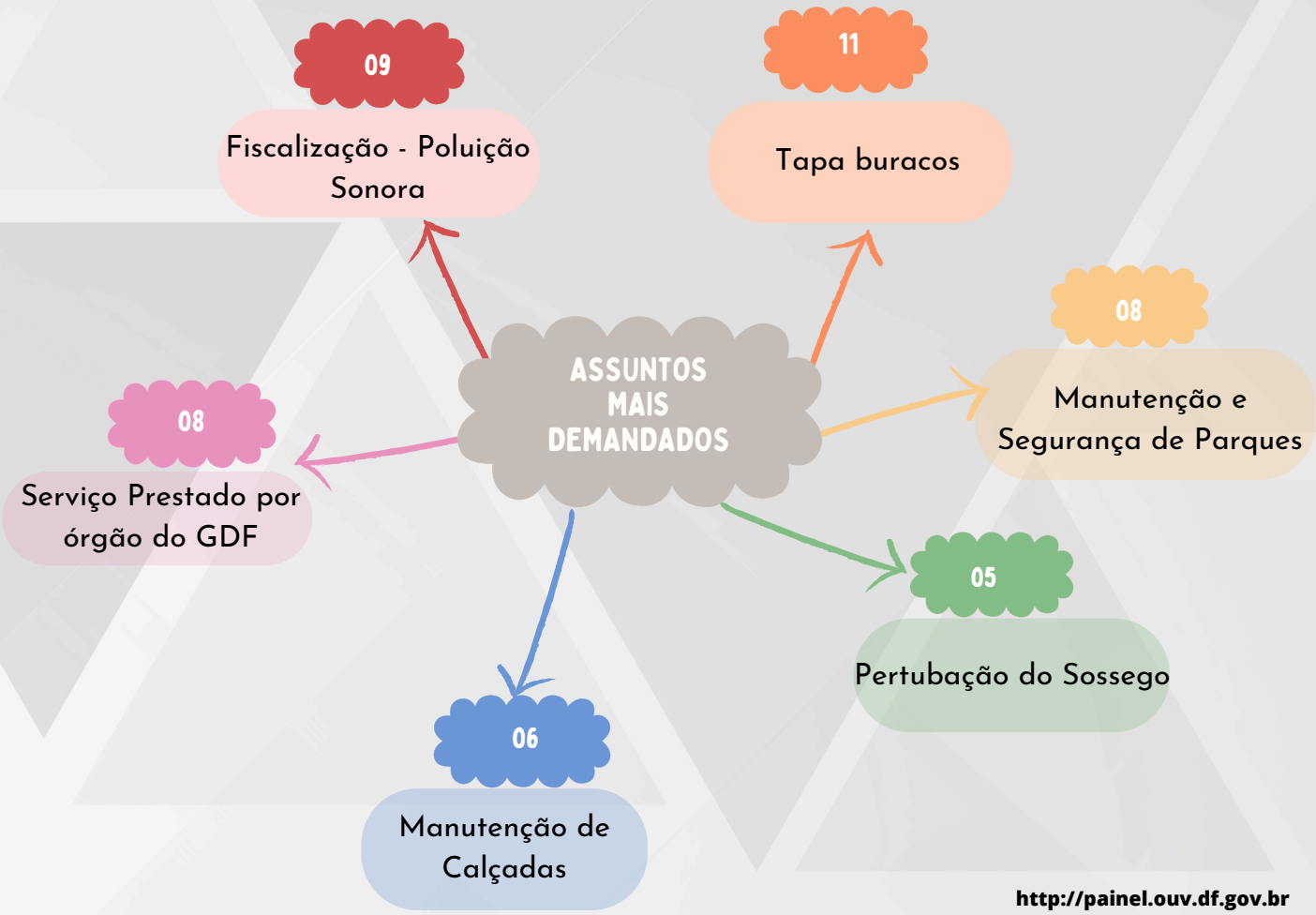
Reclamação	Solicitação	Denúncia
44	18	01
Informação	**Sugestão**	**Elogio**
00	00	17

As reclamações apresentam a maior parte das manifestações, o que é evidenciado nos dados acima.
Houve muitos elogios aos servidores da Administração, por acolherem os cidadãos e prestando, também, um serviços de qualidade.

Indicadores/2024

	1º Trimestre/2023	1º Trimestre/2024
Resolutividade	100%	100%
Resposta no prazo	93%	100%
Recomendação	93%	100%
Satisfação	95%	96%

Os índices em 2024 apresentam percentuais mais elevados do que no 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.



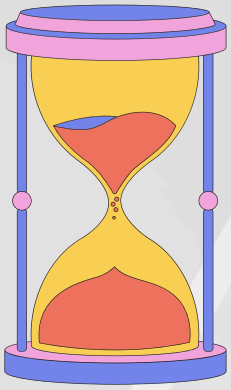
http://painel.ouv.df.gov.br

Tapa buracos é o Top 1 dos assuntos mais demandados. 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, por isso no período chuvoso, compreendido entre janeiro e março 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 (1º TRIMESTRE/2024)



6,7 DIAS

Acesso à Informação

E-SIC 1º TRIMESTRE/2023
20 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO
20 – PEDIDOS CONCLUÍDOS

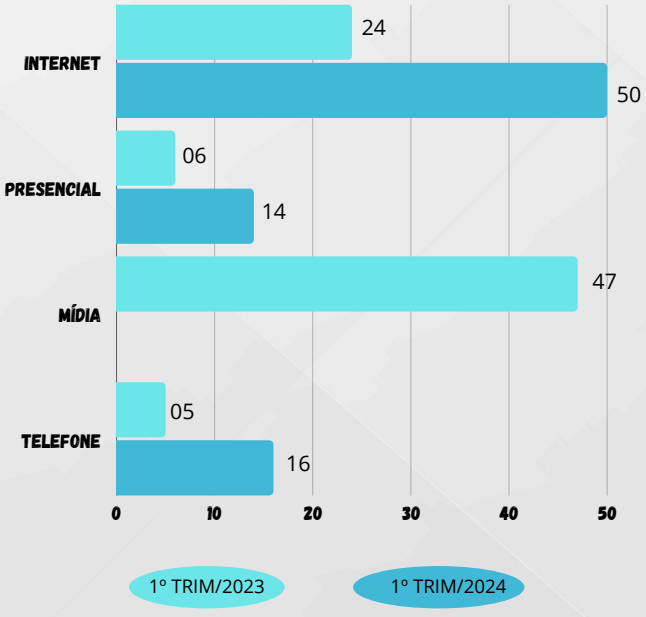
E-SIC 1º TRIMESTRE/2024
10 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO
10 – PEDIDOS CONCLUÍDOS

Projetos

Bate-papo com a Ouvidoria

Ação prevista no Plano de Ação de 2024, com o objetivo de divulgar a importância do trabalho da Ouvidoria. Nesse 1º Trimestre ainda não foi possível realizar a 1ª reunião quadrimestral, prevista no nosso projeto. No entanto, no dia a dia, esta Ouvidoria vem se entrosando com as equipes mais demandadas, alcançando metas, com mais agilidade no atendimento das manifestações, aumentando os índices de satisfação e resolutividade.

Forma de entrada:



Conforme gráfico, a maioria das manifestações, no 1ºtrimestre/2024, foram registradas via Participa DF.

É importante ressaltar que seguindo recomendações da Ouvidoria-Geral do DF em utilizar apenas os canais de atendimento oficiais, não foi registrada, em 2024, nenhuma manifestação por WhatsApp (mídia).

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

EQUIPE DA OUVIDORIA:

IHONE LOPES LIMA – OUVIDORA

MARTA DALILA ECHEBARRIE – ADMINISTRADORA