

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO



## RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2º 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.

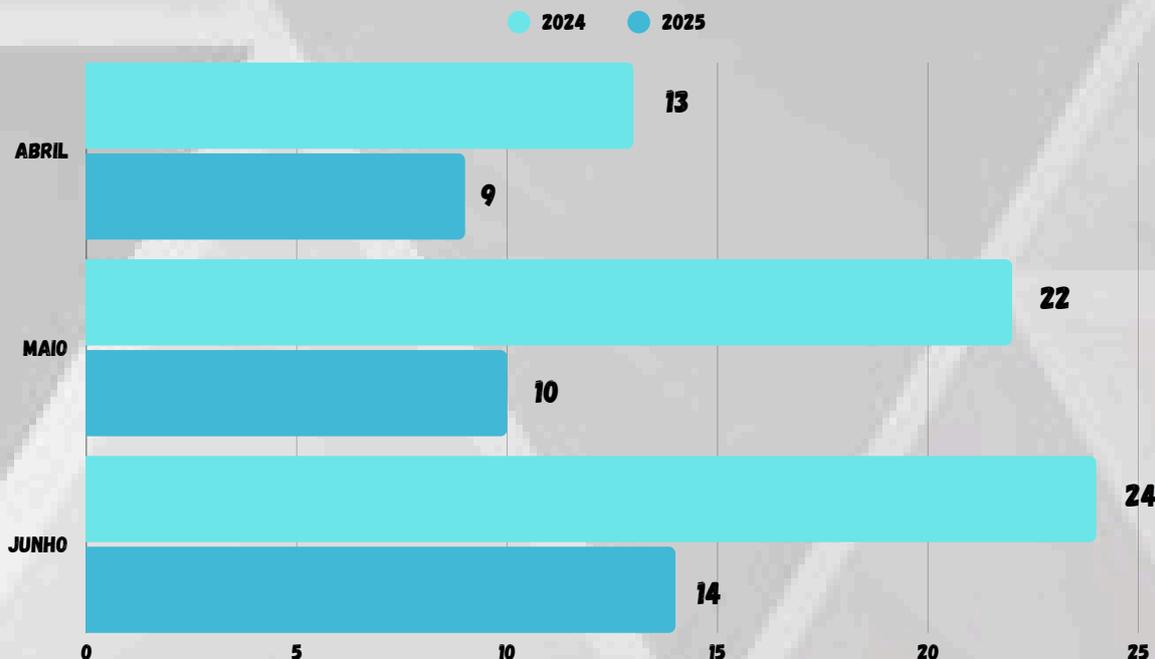
A Ouvidoria-Geral é uma unidade da Controladoria-Geral e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas. Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre governo e cidadão, a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro também conta com o Serviço de Informação ao Cidadão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

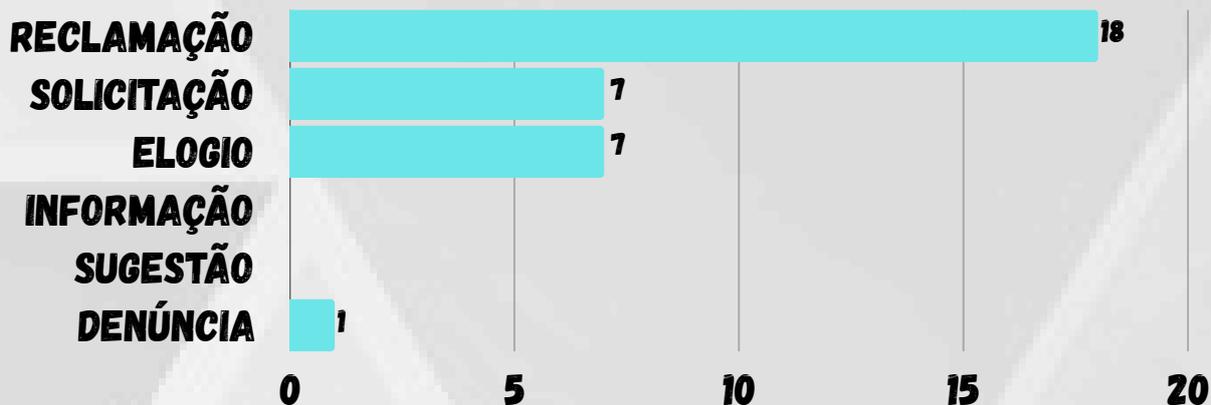
## QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ENTRE ABRIL A JUNHO/2025:



No 2º trimestre/2025, a Administração Regional do Cruzeiro, recebeu 33 manifestações, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria. Percebe-se que houve uma redução de aproximadamente 44% no número de manifestações em comparação ao 2º trimestre/2024 que totalizou em 59. 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

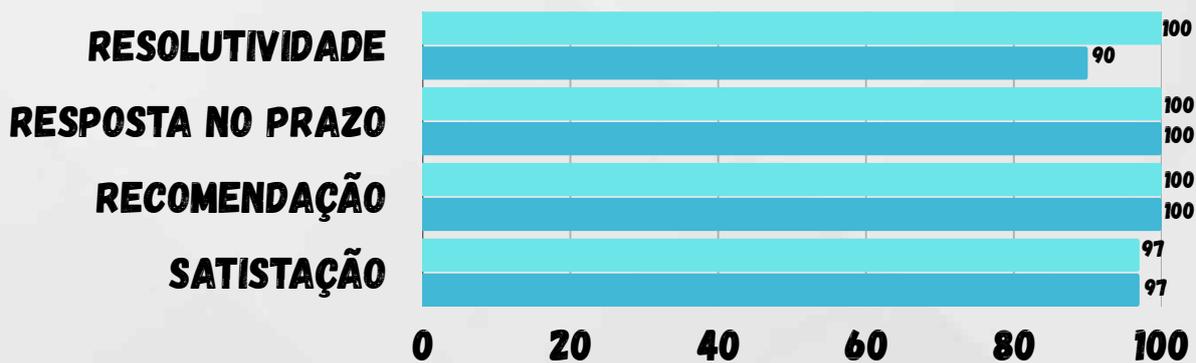


As reclamações apresentam a maior parte das manifestações, o que é evidenciado nos dados acima. No entanto, as reclamações, geralmente, se tratam de solicitações de serviços, visto que não são queixas, mas pedidos de serviços realizados pela Administração.

# INDICADORES

● 2º TRIMESTRE 2024

● 2º 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 servidor público é o Top 1 dos assuntos mais demandados no 2º Trimestre/2025, dentre os quais, na maioria, se tratam de Elogios aos serviços prestados pelos servidores da Administração Regional do Cruzeiro e de denúncia/reclamações em desfavor de servidores, as quais, após averiguação por parte dos gestores responsáveis, concluiu-se pelo arquivamento, por não ter fundamento para a continuação da demanda. No entanto, os servidores envolvidos foram orientados a manter uma postura profissional no desenvolvimento de suas atividades e, cordial no trato com a comunidade e colaboradores/servidores.

<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 (2º TRIMESTRE/2025)**



**6,4 DIAS**



## **Acesso à Informação**

### **E-SIC 2º TRIMESTRE/2024**

**4 – PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

**4 – PEDIDOS CONCLUÍDOS DENTRO DO PRAZO**

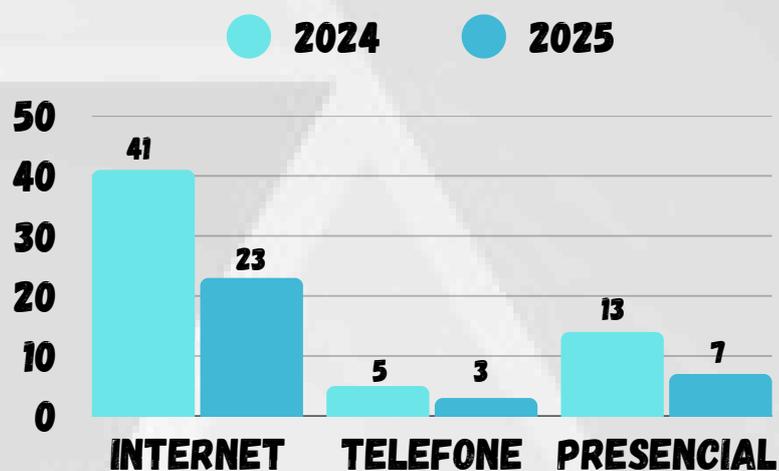
### **E-SIC 2º TRIMESTRE/2025**

**7 – PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

**7 – PEDIDOS CONCLUÍDOS DENTRO DO PRAZO**

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

## Forma de entrada:



Conforme gráfico, a maioria das manifestações, no 2º 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**