

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO



RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2º SEMESTRE/2023

GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA

SECRETÁRIO DE ESTADO CONTROLADOR-GERAL: DANIEL ALVES LIMA

OUVIDORA-GERAL: CECÍLIA SOUZA DA FONSECA

ADMINISTRADOR: GUSTAVO AIRES

Administração
Regional do Cruzeiro



Administração Regional do Cruzeiro

Relatório elaborado pela Ouvidora Ihone Lopes Lima, compreendendo o período de 01/07/2023 a 31/12/2023.

Optamos por fazer o relatório semestral, apresentando os dados referentes ao 2º semestre/2023, seguindo, assim, a mesma sequência do que já havia sido realizado no 1º semestre/2023.

Para o exercício de 2024, esta Ouvidoria publicará o relatório, conforme o estabelecido no Inciso VII do 2º Art. da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, "publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria".

Apresentação

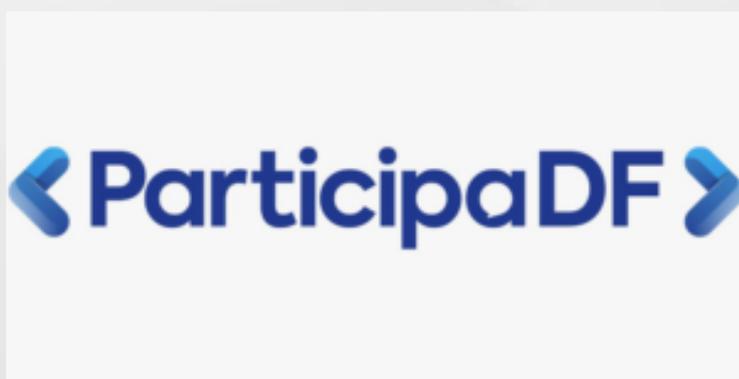
A Administração Regional do Cruzeiro possui uma Ouvidoria Especializada, que trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal (GDF), atuando no âmbito das questões que envolvam sua área de competência, na qual o cidadão pode registrar uma demanda, seja ela um elogio, 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.

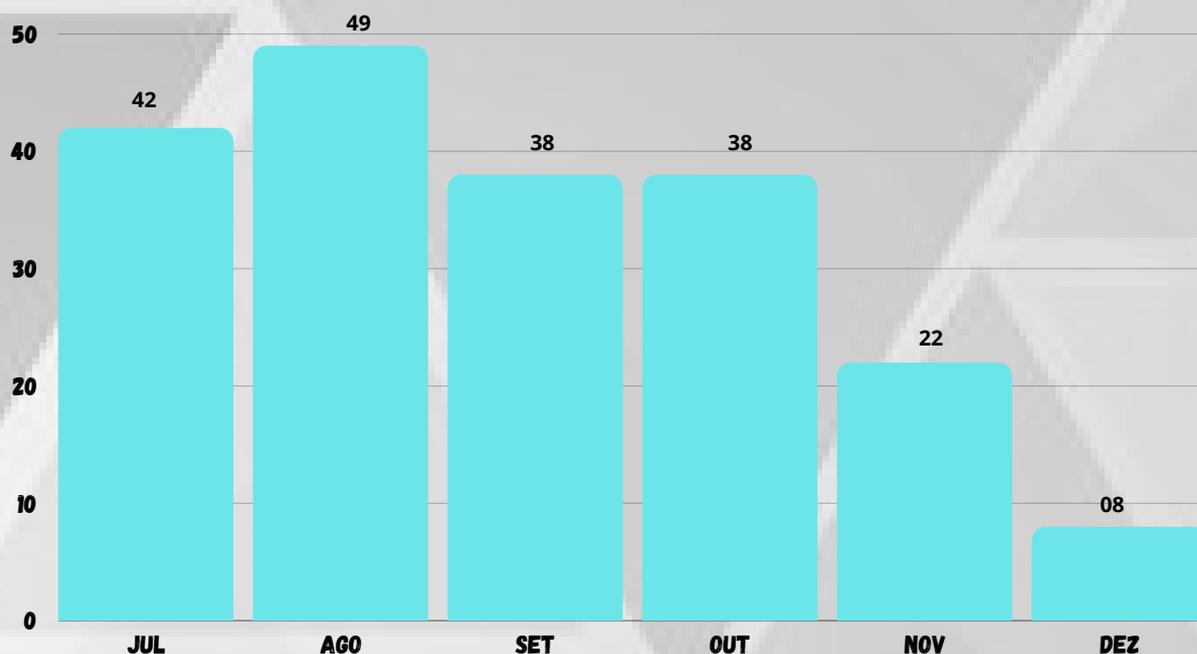
O cidadão pode registrar e acompanhar suas manifestações por meio do sítio eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>, central de atendimento do 162 ou presencialmente, na Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro.



Visão Geral



QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES ENTRE JULHO A DEZEMBRO/2023:



No 4º trimestre/2023 (meses outubro, novembro e dezembro), a Administração Regional do Cruzeiro, recebeu 68 manifestações, por meio dos canais disponíveis da Ouvidoria. Percebe-se que houve diminuição de aproximadamente 48% no número de manifestações, em comparação ao 3º trimestre/2023 (julho, agosto e setembro), que totalizou 129.

2022

**2º SEMESTRE
FORAM REGISTRADAS**

154

MANIFESTAÇÕES

2023

**2º SEMESTRE
FORAM REGISTRADAS**

197

MANIFESTAÇÕES

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

Tipologia

Solicitação 119	Reclamação 58	Denúncia 00
Informação 02	Sugestão 00	Elogio 18

As solicitações sempre apresentam a maior parte das manifestações, o que é evidenciado nos dados acima.

Indicadores/2023

	3º Trimestre	4º Trimestre
Resolutividade	93%	100%
Resposta no prazo	100%	93%
Recomendação	100%	100%
Satisfação	100%	98%

Os índices de resolutividade do 4º trimestre demonstram um aumento de 7% em relação ao trimestre anterior. 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.



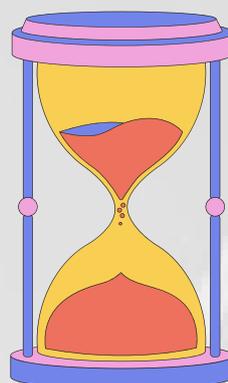
Coleta de inservíveis é o Top 1 dos assuntos mais demandados - deve-se ao Programa Cata Treco, que trata de recolhimento de inservíveis - eletrônicos, móveis, eletrodomésticos etc. A coleta é feita pela Administração, por meio dos canais da Ouvidoria e pelo telefone (61) 9 9237-7544.



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. No entanto, a equipe está se empenhando para tornar os índices ainda melhores, com vistas a fornecer um serviço de maior qualidade possível ao cidadão.

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (2º SEMESTRE/2023)



5,5 DIAS



Acesso à Informação

E-SIC 3º TRIMESTRE/2023

**15 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO
15 - PEDIDOS CONCLUÍDOS**

E-SIC 4º TRIMESTRE/2023

**14 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO
14 - PEDIDOS CONCLUÍDOS**

Projetos



Bate-papo com os servidores sobre o sistema Participa DF

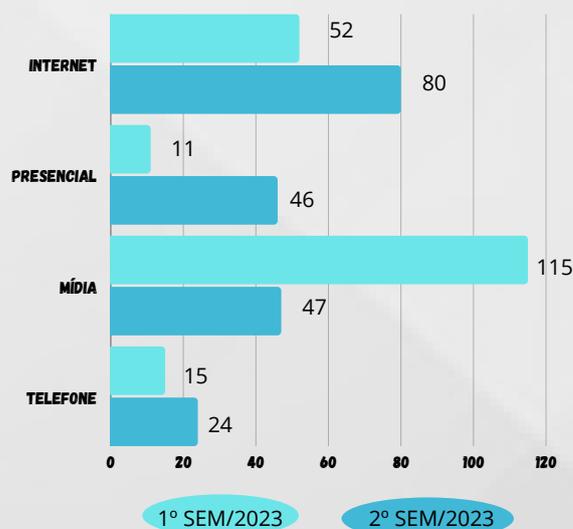
Ação prevista no Plano de Ação de 2023, o objetivo do projeto vem sendo alcançado, a cada reunião com os setores da Administração, o sistema Participa DF vem sendo amplamente divulgado e compreendido pelos servidores.

Declinar do uso do whatsapp como canal de atendimento para registro de demandas



Ação não prevista no Plano de Ação de 2023, no entanto, devido a necessidade de atender as recomendações da Ouvidoria-Geral do DF em utilizar apenas os canais de atendimento oficiais. Sendo assim, verificamos uma diminuição de 59% no uso do WhatsApp (mídia).

Forma de entrada:



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

Ações Extraprojetos



Participação em Tomada de Contas Especial - TCE, conforme ORDEM DE SERVIÇO N° 20, de 31/03/2023, publicada no DODF n° 74, de 19/04/2023 (concluída em julho/2023)

Projeto: Administração na Feira - é realizado às terças e quintas, e no segundo sábado de cada mês, durante o atendimento, moradores e feirantes podem registrar suas reclamações, sugestões e elogios diretamente com a Ouvidoria da administração.



Café da Manhã com o Administrador nas SRES quadras 06/08, 05/07, 03/04 e 01/02 do Cruzeiro Velho - foram realizados no 2º Semestre, finalizando o ciclo do projeto Administração Bate a sua Porta nas quadras do Cruzeiro Velho.

EQUIPE DA OUVIDORIA:

IHONE LOPES LIMA – OUVIDORA

ANA SELMA CRAVO MOURA – ASSESSORA

MARTA DALILA ECHEBARRIE – ADMINISTRADORA