

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO



RELATÓRIO DA OUVIDORIA 3º TRIMESTRE/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



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.

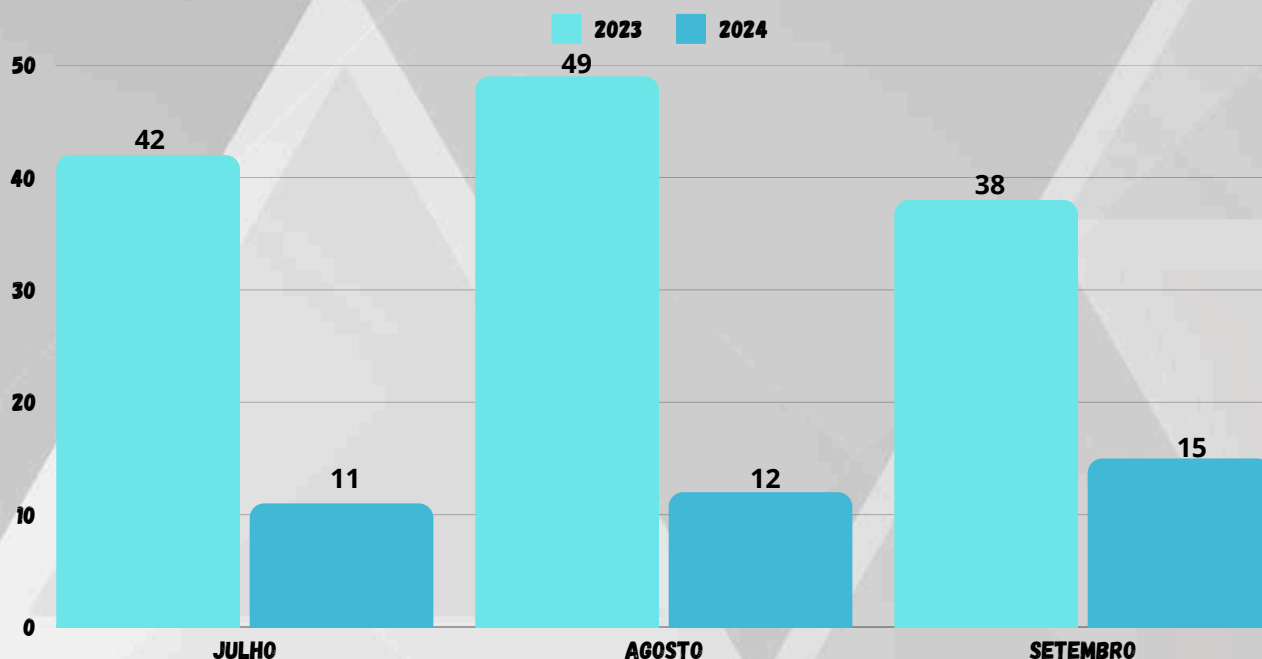
A Ouvidoria-Geral é uma unidade da Controladoria-Geral e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas. Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre governo e cidadão, a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro também conta com o Serviço de Informação ao Cidadão – 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 SETEMBRO/2024:



No 3º trimestre/2024, a Administração Regional do Cruzeiro, recebeu 38 manifestações, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria.

Percebe-se que houve uma redução de aproximadamente 70% no número de manifestações, em comparação ao 3º trimestre/2023, que totalizou 129. 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 a implantação do Programa Administração 24 Horas e muitos cidadãos passaram a fazer as solicitações por meio da nova plataforma.

2023

**3º TRIMESTRE
FORAM REGISTRADAS**

129

MANIFESTAÇÕES

2024

**3º TRIMESTRE
FORAM REGISTRADAS**

38

MANIFESTAÇÕES

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

Tipologia

Reclamação 23	Solicitação 10	Denúncia 02
Informação 00	Sugestão 00	Elogio 03

As reclamações apresentam a maior parte das manifestações, o que é evidenciado nos dados acima, No entanto, as reclamações, geralmente, se tratam de solicitação de serviços.

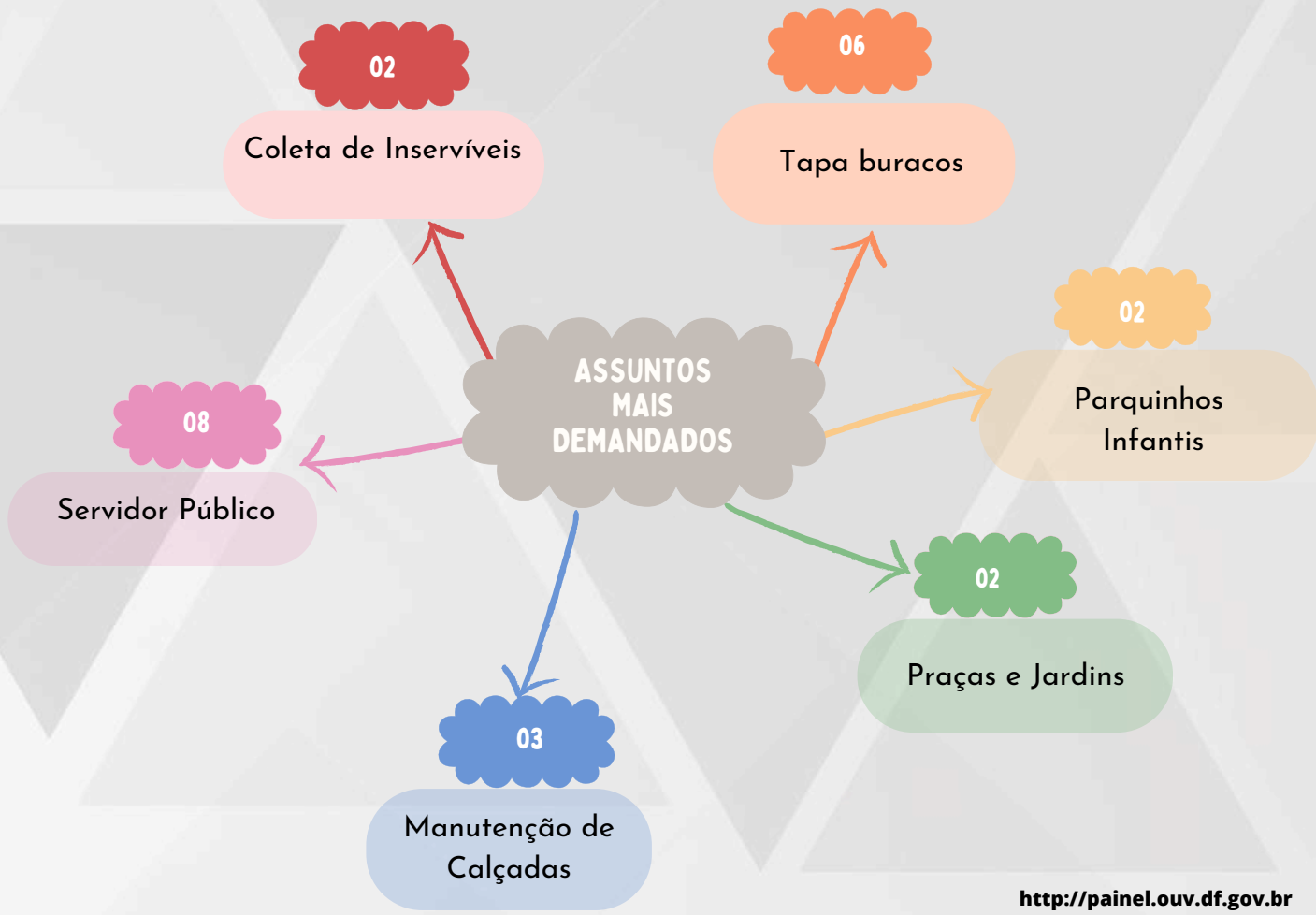
Também houve elogios aos servidores da Administração, por acolherem os cidadãos e prestarem um serviço de qualidade.

Indicadores/2024

	3º Trimestre/2023	3º Trimestre/2024
Resolutividade	94%	100%
Resposta no prazo	94%	100%
Recomendação	94%	100%
Satisfação	94%	100%

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>



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

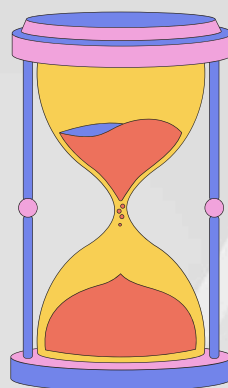
O assunto servidor público é o Top 1 dos assuntos mais demandados, dentre os quais, se tratam de Elogios aos serviços prestados pelos servidores da Administração Regional do Cruzeiro e de denúncia/reclamações em desfavor de servidores, as quais, após averiguação por parte dos gestores responsáveis, concluiu-se 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.



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 (3º TRIMESTRE/2024)



10,8 DIAS



Acesso à Informação

E-SIC 3º TRIMESTRE/2023

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

E-SIC 3º TRIMESTRE/2024

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

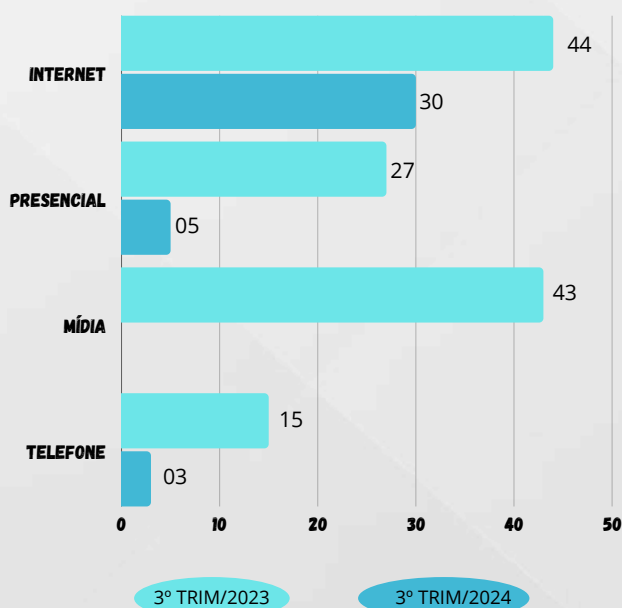
Projetos



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 3º Trimestre não foi possível realizar a 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 3º trimestre/2024, foram registradas via Participa DF (internet).

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