

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO



## RELATÓRIO DA OUVIDORIA 4º 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 OUTUBRO A DEZEMBRO/2024:



No 4º trimestre/2024, a Administração Regional do Cruzeiro, recebeu 31 manifestações, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria.

Percebe-se que houve uma redução de aproximadamente 54% no número de manifestações, em comparação ao 4º trimestre/2023, que totalizou 68. 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**

**4º TRIMESTRE  
FORAM REGISTRADAS**

**68**

**MANIFESTAÇÕES**

**2024**

**4º TRIMESTRE  
FORAM REGISTRADAS**

**31**

**MANIFESTAÇÕES**

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

## Tipologia

<b>Reclamação</b> 23	<b>Solicitação</b> 07	<b>Denúncia</b> 00
<b>Informação</b> 00	<b>Sugestão</b> 00	<b>Elogio</b> 01

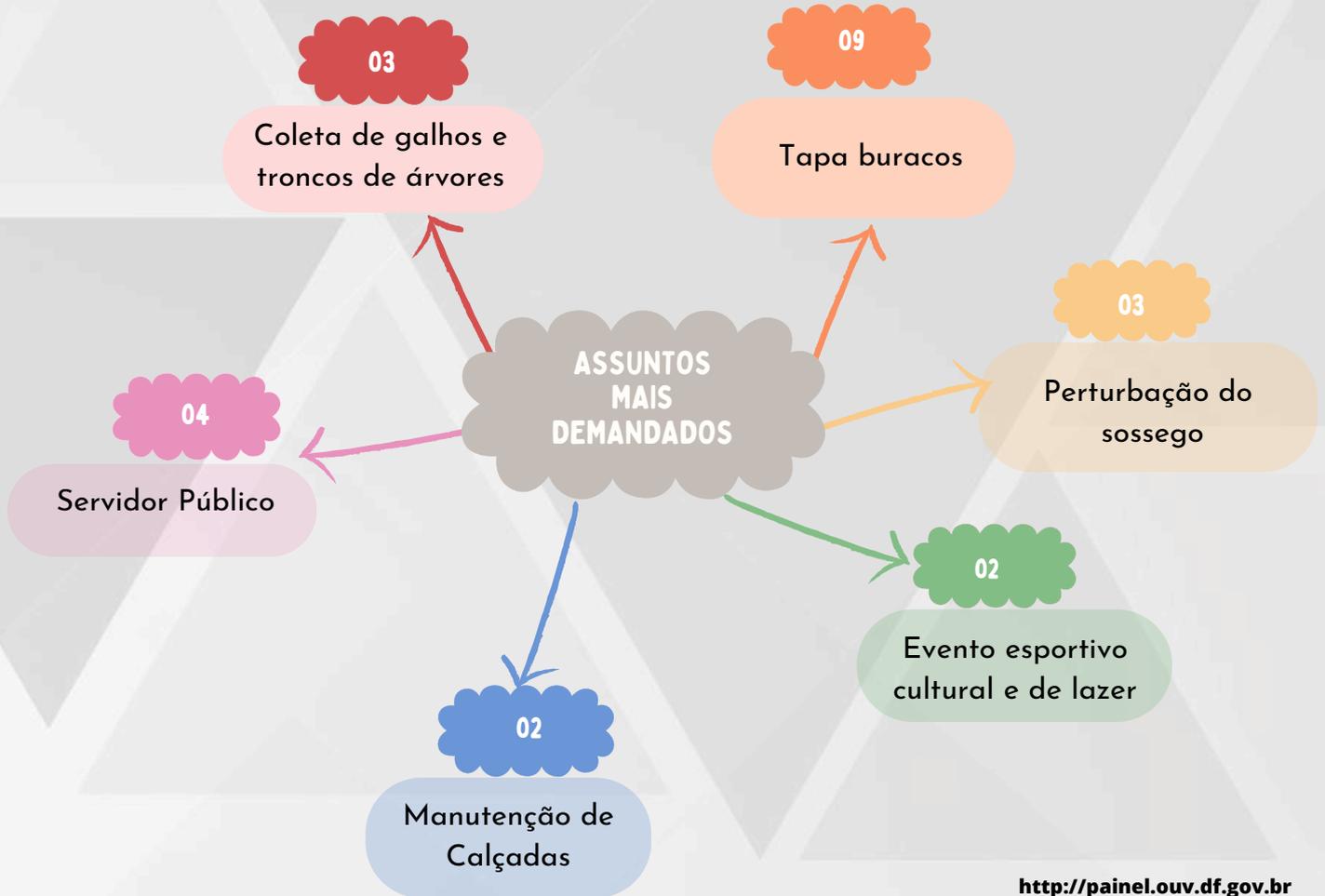
As reclamações apresentam a maior parte das manifestações, o que é evidenciado nos dados acima, No entanto, as reclamações, geralmente, se tratam de solicitações de serviços, visto que não são queixas, mas pedidos de serviços realizados pela Administração.

## Indicadores/2024

	4º Trimestre/2023	4º Trimestre/2024
<b>Resolutividade</b>	100%	89%
<b>Resposta no prazo</b>	100%	100%
<b>Recomendação</b>	100%	100%
<b>Satisfação</b>	98%	100%

Os índices em 2024 apresentam percentuais muito parecidos com os do ano de 2023. 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 pós atendimento e aprimoramento na qualidade da resposta.

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



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

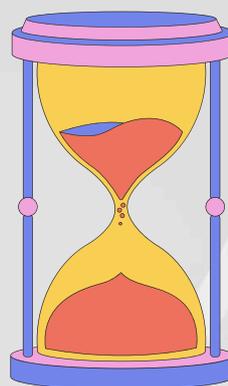
Tapa buracos é o Top 1 dos assuntos mais demandados. Em um bate papo com a equipe de manutenção/Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção - COLOM, a malha asfáltica da região do Cruzeiro é muito antiga e fina o que facilita a abertura dos buracos, por isso no período chuvoso, compreendido entre outubro e dezembro 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 (4º TRIMESTRE/2024)**



**8,5 DIAS**



## **Acesso à Informação**

### **E-SIC 4º TRIMESTRE/2023**

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

### **E-SIC 4º TRIMESTRE/2024**

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

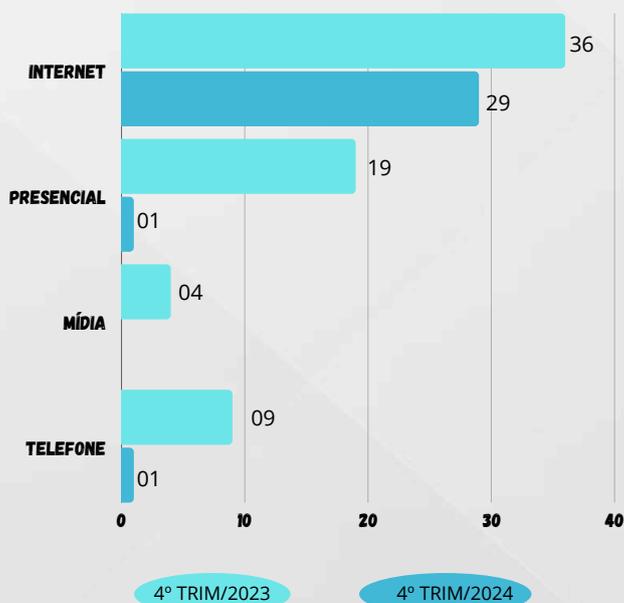
# Projetos



## 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 4º Trimestre foi realizada reunião no Gabinete da Administração do Cruzeiro com a presença do Administrador Gustavo Aires, que frisou a importância do atendimento das demandas da Ouvidoria, como prioridade. 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 4º 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**

**CRISTIANE LIMA GRANGEIRO – ANALISTA**