

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO



## RELATÓRIO DA OUVIDORIA 1º 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 01/01/2023 a 30/06/2023, sendo que:

- De 01/01/2023 a 08/01/2023, período exercido pela Ouvidora Sayonara Pinheiro Sampaio;
- De 09/01/2023 a 23/05/2023, exercido pelo Ouvidor Lúcio Adriano;
- De 24/05/2023 a 30/06/2023, exercido pela Ouvidora Ihone Lopes Lima.

Em que pese 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", no presente relatório, estão sendo apresentados, excepcionalmente, os dados referentes ao 1º semestre de 2023, tendo em vista que esta Administração Regional do Cruzeiro passou por uma reestruturação no seu quadro de pessoal, incluindo as trocas dos Ouvidores Titulares, conforme publicações no DODF nº 06, de 09/01/2023 e DODF nº 97, de 24/05/2023.

# 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.

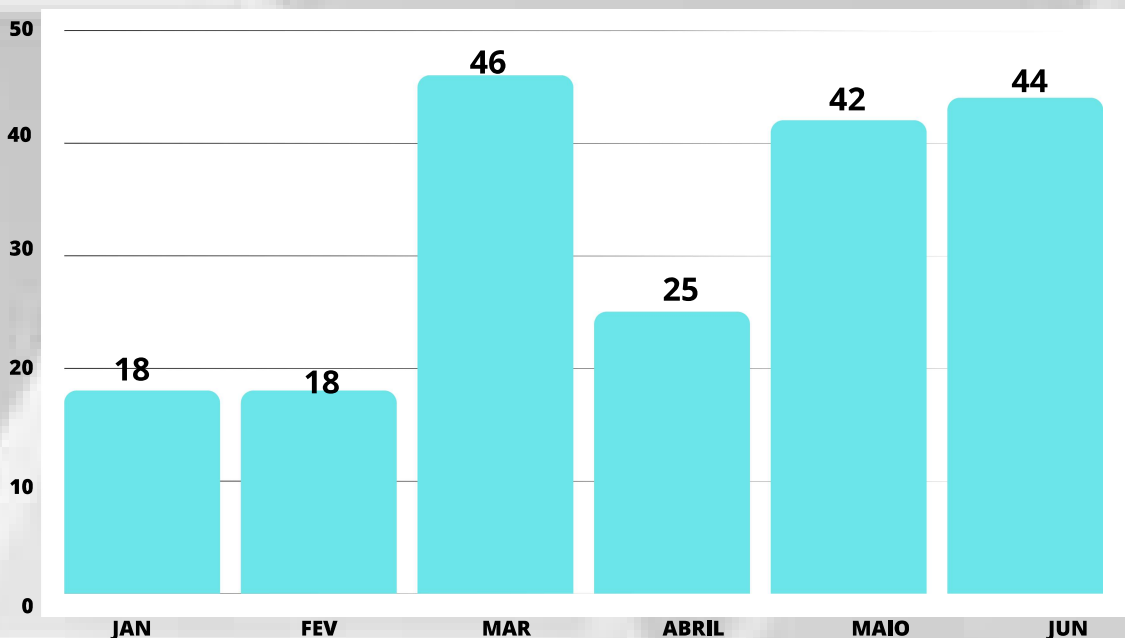
O cidadão pode registrar e acompanhar suas manifestações por meio do sítio eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>, central de atendimento do 162 ou presencialmente, na Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro.



# Visão Geral



## QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES ENTRE JANEIRO A JUNHO/2023:



No 2º trimestre/2023 (meses abril, maio e junho), a Administração Regional do Cruzeiro, recebeu 111 manifestações, por meio dos canais disponíveis da Ouvidoria. Percebe-se que houve aumento de aproximadamente 35% no número de manifestações, em comparação ao 1º trimestre/2023 (janeiro, fevereiro e março), que totalizou 82.

**2022**  
**1º SEMESTRE**  
**FORAM REGISTRADAS**  
**189**  
**MANIFESTAÇÕES**

**2023**  
**1º SEMESTRE**  
**FORAM REGISTRADAS**  
**193**  
**MANIFESTAÇÕES**

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

## Tipologia

<b>Solicitação</b> 150	<b>Reclamação</b> 36	<b>Denúncia</b> 02
<b>Informação</b> 02	<b>Sugestão</b> 02	<b>Elogio</b> 01

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

## Indicadores/2023

	1º Trimestre	2º Trimestre
<b>Resolutividade</b>	87%	100%
<b>Resposta no prazo</b>	72%	99%
<b>Recomendação</b>	92%	100%
<b>Satisfação</b>	95%	98%

Os índices de resolutividade do 2º trimestre demonstram um aumento de 13% em relação ao trimestre anterior. Esse acréscimo se alinha às novas práticas adotadas por esta ouvidoria, dentre elas, a adoção de novos relatórios sistemáticos diários com acesso em tempo real pelas unidades demandadas desta Administração Regional.



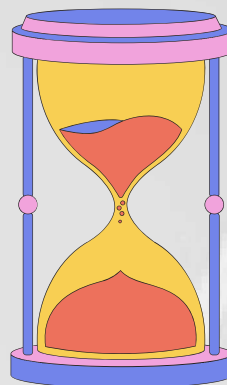
Coleta de inservíveis é o Top 1 dos assuntos mais demandados - deve-se ao Programa Cata Treco, que trata de recolhimento de inservíveis - eletrônicos, móveis, eletrodomésticos etc. A coleta é feita pela Administração, por meio dos canais da Ouvidoria.



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 (1º SEMESTRE/2023)**



**10,7 DIAS**



## **Acesso à Informação**

### **E-SIC 1º TRIMESTRE/2023**

**20 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO  
20 – PEDIDOS CONCLUÍDOS**

### **E-SIC 2º TRIMESTRE/2023**

**07 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO  
06 – PEDIDOS CONCLUÍDOS  
01 – PEDIDO PRORROGADO**

## 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 entre os 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, há a necessidade de atender as recomendações da Ouvidoria-Geral do DF em utilizar apenas os canais de atendimento oficiais.

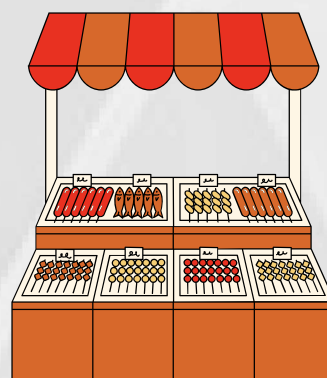


## Ações Extraprojetos



**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.

**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.



**Reunião com os Síndicos do Cruzeiro Novo** - foi realizada no mês de Abril, com o intuito de ouvir e registrar as demandas e foram registradas 15 manifestações e abertos 02 processos solicitando viabilidade de projetos.

**Café da Manhã com o Administrador nas quadras 10 e 12 do Cruzeiro Velho** - foi realizado no mês Junho, finalizando o ciclo do projeto Administração Bate a sua Porta nas quadras 10 e 12.



## **EQUIPE DA OUVIDORIA:**

**IHONE LOPES LIMA – OUVIDORA**

**ANA SELMA CRAVO MOURA – ASSESSORA**

**MARTA DALILA ECHEBARRIE – ADMINISTRADORA**