

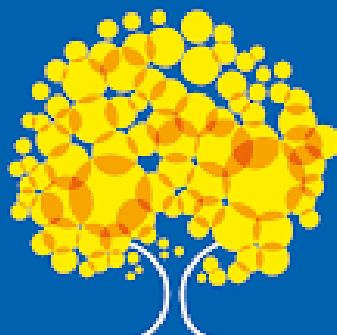
RELATÓRIO TRIMESTRAL

20
21

JANEIRO - MARÇO

OUVIDORIA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO

É tempo de ação.



GDF

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO - 1º TRIMESTRE DE 2021

Período de 01/01/2021 a 31/03/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador: Luiz Eduardo de Paula Pessoa

Ouvidora: Sayonara Pinheiro Sampaio



Introdução

O que é a Ouvidoria?

Cada órgão do Governo do Distrito Federal (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma **Ouvidoria especializada**. A Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro é uma delas.

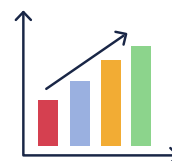
O seu principal objetivo é efetivar o disposto no artigo 37, § 3º da Constituição Federal, que regula a respeito das formas de participação do usuário na administração pública. Assim, o cidadão poderá registrar manifestações para **elogios/sugestões/solicitações/reclamações e denúncias**. Desse modo, a partir da comunicação efetiva entre cidadãos e órgãos, há a promoção da democracia participativa, e, bem como, da qualidade dos serviços, da formação de confiança e colaboração mútuas.

Funcionamento da Ouvidoria da R.A. do Cruzeiro

A Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro conta com instalações próprias, visando o atendimento individualizado das demandas dos manifestantes. Ademais, como o esperado, a Ouvidoria fica próxima à entrada do prédio, em local de fácil acesso e visibilidade.

Canais de Comunicação

Visando estimular o diálogo entre os moradores e a Administração Pública, a Ouvidoria possui diversos canais de atendimento. Assim, as manifestações podem chegar por meio da internet - utilizando a plataforma **OUV-DF**, pelo **Ligue 162** (ligação gratuita, atendimento de segunda à sexta, das 7:00 às 21:00); e **atendimento presencial** (instalações da RA-CRUZ, de segunda à sexta-feira, das 8:00 às 18:00).



Dados estatísticos

Status

No período analisado, de janeiro à março de 2021, a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro contou com 76% das manifestações respondidas. O índice se mostra superior ao do último relatório, e, também, quando comparado ao mesmo período do ano de 2020. O aumento das respostas se dá, em parte, pela melhor interação entre a Ouvidoria e as Coordenações da Administração, o que oferece uma maior viabilidade nas respostas.

Além disso, as servidoras têm se empenhado em oferecer retorno aos cidadãos de modo tempestivo, cumprindo com o princípio de eficiência, fundamental para a Administração Pública.



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

Classificação das manifestações

As manifestações dividem-se em **elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias**. No período analisado, como no último relatório, prevaleceu, de modo expressivo, a solicitação de serviços. Esse requerimento possui grande importância para a Administração Pública, visto que, ao executar o serviço, o ente público dota de confiabilidade dos usuários. Além disso, ao promover essas ações, há um retorno social muito significativo.



Solicitações: 89



Reclamações: 13



Sugestões: 10



Elogios: 02



Informações: 02

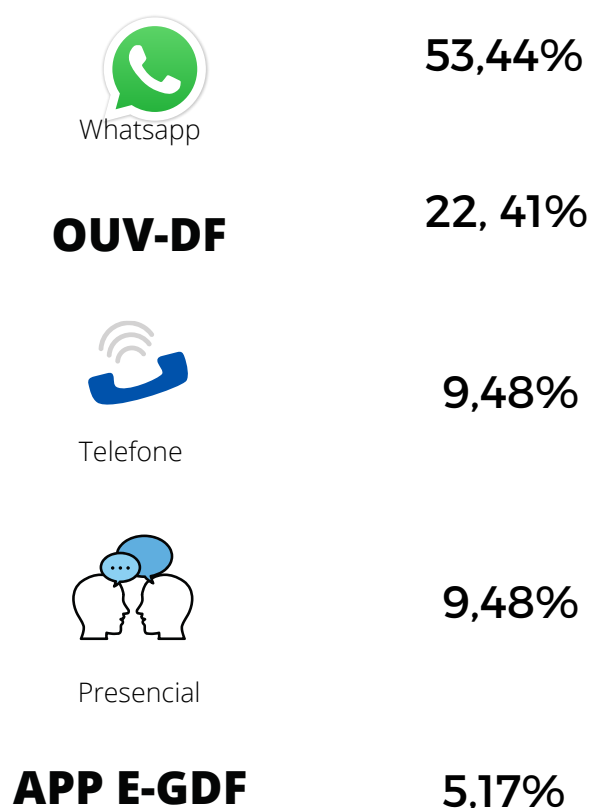
Nº de manifestações no período analisado: 116

Formas de entrada

No período analisado, a principal forma de entrada das manifestações foi por meio das mídias sociais e internet (WhatsApp e sistema OUV-DF). Acredita-se que um fator contribuinte é a Pandemia do Covid-19, visto que, muitas vezes, pelo temor da contaminação pelo vírus, os cidadãos acabam preferindo trazer seus pleitos por vias não presenciais. No entanto, observa-se a relevância da **mudança comportamental** dos usuários, já que mesmo depois de 10 meses do retorno presencial, os usuários ainda têm preferido, de modo significativo, contatar os serviços utilizando as mídias/internet, ao invés do atendimento presencial.

Cabe ressaltar que o atendimento via WhatsApp está equiparado ao presencial, visto que, por meio dele, é necessário realizar o recolhimento de dados, entendimento pleno da manifestação a ser realizada pelo cidadão, e, bem como, o seu registro e tomada de providências.

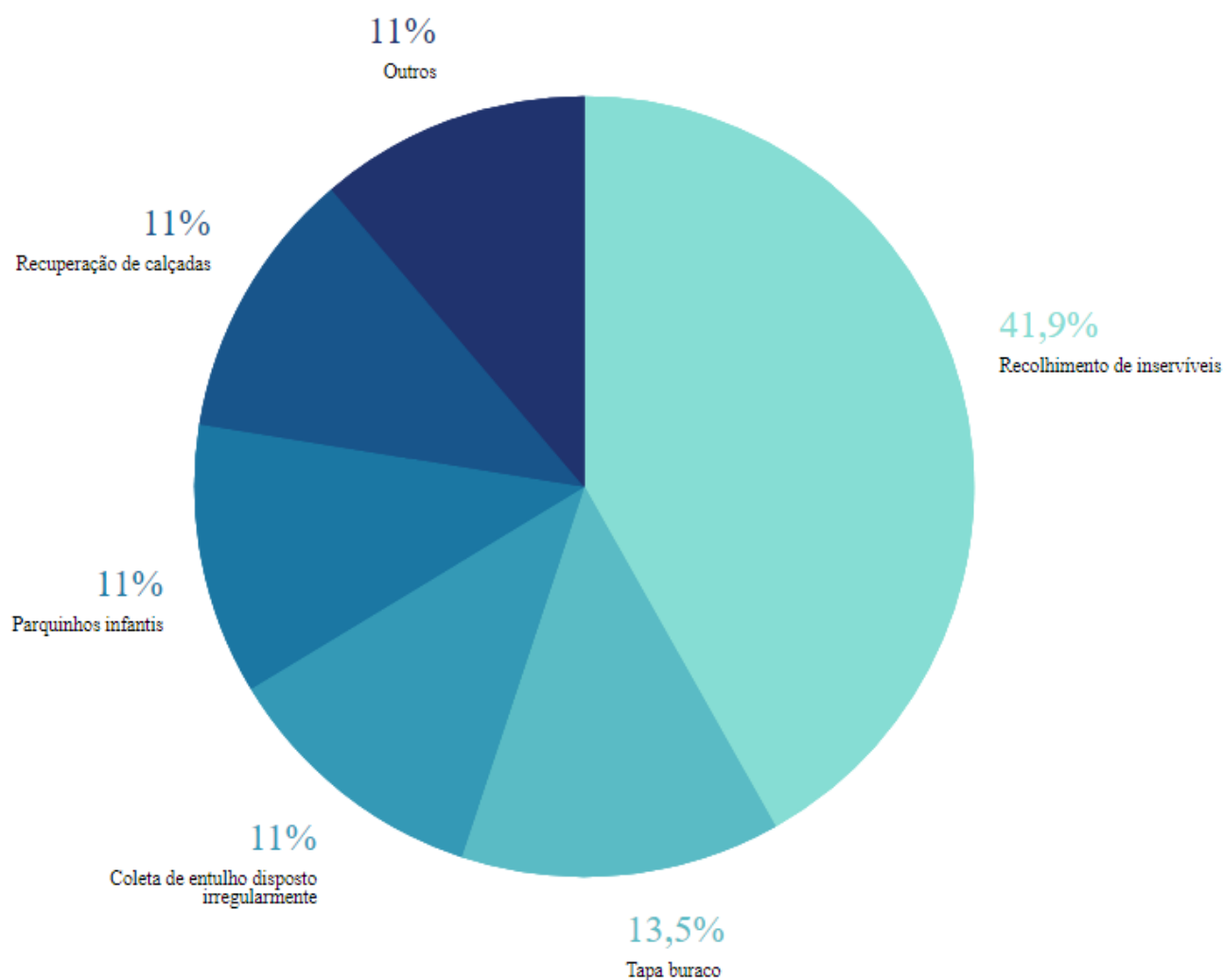
Foi observado também que o atendimento por meio do aplicativo nivela os públicos, visto a constatação de que pessoas de diferentes idades não possuem muitas dificuldades quanto ao manuseio da rede, quando comparado à outros sistemas. Esses são os principais apontamentos para a grande diferença de percentual dessa forma de entrada em relação às outras citadas.



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

Assuntos das manifestações

O assunto presente na maior parte das manifestações foi o recolhimento de inservíveis. A Administração Regional do Cruzeiro tem efetuado um trabalho contínuo no sentido a sanar as necessidades. Desse modo, devido à grande demanda, o órgão, que oferecia o serviço de recolhimento 2x por semana passou a fornecer o serviço 3x por semana.



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

Prazos

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 até **10 dias** para informar ao manifestante as primeiras providências adotadas.

Após esse prazo, o órgão responsável 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: 14 dias

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_ma

Pesquisa de satisfação

Para análise efetiva dos dados a seguir, convém ressaltar que, muitas vezes, o manifestante possui resistência em responder às pesquisas de satisfação. É notado que os usuários possuem dificuldade quanto ao acesso à pesquisa de satisfação, seja pela não habitualidade em acessar os seus emails, seja pelo próprio sistema. Desse modo, os dados podem não possuir total correspondência com a realidade.

Os índices, apesar de positivos, foram inferiores quando comparados ao último relatório, que analisou o período de 1º de outubro de 2020 a 31 de dezembro de 2020. A intenção, a partir desses dados, é sempre de melhorar os serviços e atendimento para que a atuação da Administração Pública seja, a cada dia, mais edificante aos cidadãos.

Janeiro/2021-Março/2021

90%

Satisfação com o sistema

89%

Índice de recomendação

89%

Satisfação com o atendimento

86%

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

80%

Satisfação com a resposta

Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_ma

Resolutividade

O índice de resolutividade mede a capacidade de resolução ou finalização de um processo. A Administração Regional do Cruzeiro possui o objetivo de satisfazer os manifestantes, preservando, sobretudo, os interesses e princípios da Administração Pública.

Cabe ressaltar que, em alguns casos, essa taxa depende da atuação de outros órgãos, já que por vezes é necessário a execução de serviço ou fornecimento de material por outro setor.

Apesar do bom desempenho, nesse índice foi percebida uma queda no percentual em relação ao último relatório trimestral. Com esses dados, os gestores analisarão as razões do decréscimo, visando a formulação de políticas públicas com o fim de sanar as falhas.

Período de 01/01/2021-31/03/2021



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

E-sic



No período analisado houve somente 1 (uma) manifestação cadastrada no sistema e-Sic, que encontra-se respondida.

Conclusão

A partir dos apontamentos do presente relatório, que analisa o período de 1º de janeiro à 31 de março de 2021, cabem as seguintes considerações:

Sugerimos que a Administração Regional do Cruzeiro esteja mais atenta quanto às manifestações, buscando respondê-las com maior tempestividade para a melhor solução dos problemas.

A partir desse relatório a Ouvidoria buscará, junto aos gestores da Administração, estudar e analisar os meios para sanar os pontos desfavoráveis.

Por fim, a Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro reitera o compromisso de cumprir com a sua missão, que é de estimular o diálogo entre a sociedade e a Administração Pública. O objetivo comum é tornar o Cruzeiro um ambiente cada vez mais agradável, proporcionando aos moradores e cidadãos uma maior qualidade de vida.

Relatório elaborado por:
Sayonara Pinheiro Sampaio - Ouvidora
Beatriz Ribeiro de Queiroz - Estagiária