



RELATÓRIO DE OUVIDORIA
1º TRIMESTRE – 2020

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



- Governador do Distrito Federal: Ibanez Rocha
 - Secretário de Estado Controlador Geral do Distrito Federal: Paulo Wanderson Moreira Martins
 - Ouvidor Geral do Distrito Federal: José dos Reis de Oliveira
-

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE CEILÂNDIA – RA IX



- Administrador de Ceilândia: Marcelo Martins da Cunha
 - Chefe de Gabinete: Cleber Monteiro Fernandes
 - Chefe da Ouvidoria: Ivan Felipe
-

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria pública é uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado que possibilita a legitimação democrática do poder público por meio da participação popular na gestão.

Funciona como legítimo canal de comunicação entre administração pública e cidadão, e não se limita à recepção de manifestações, mas, participa diretamente no auxílio da promoção de políticas públicas, garantindo ao cidadão espaço para que possa se manifestar a fim de elogiar, sugerir, reclamar ou denunciar, de forma substancial, para o aprimoramento do serviço prestado pelo Governo do Distrito Federal.

A Ouvidoria pública é espaço de controle social na estrutura da administração pública que permite que o cidadão participe diretamente do controle de qualidade dos serviços prestados pelo órgão, favorecendo uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

I - RECLAMAÇÃO: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

II - DENÚNCIA: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a análise e encaminhamento pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

III - ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

IV - SUGESTÃO: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica.

V - INFORMAÇÃO: Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

São três as formas de contato dos cidadãos com a Ouvidoria:

1. INTERNET

Você pode registrar e acompanhar suas MANIFESTAÇÕES utilizando o endereço eletrônico:

www.ouv.df.gov.br

Já PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÕES produzidas e armazenadas pelo Estado, que se constituem em um direito fundamental do cidadão, no Distrito Federal, é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, elaborada nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, conhecidas como Lei de Acesso à Informação – LAI.

Pedidos de informações baseadas na LAI devem ser realizados utilizando o endereço eletrônico:

www.e-sic.df.gov.br

2. CENTRAL 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para registro das demandas de ouvidoria. Pode ser feito de telefone fixo, celular ou telefone público (orelhão).

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

3. ATENDIMENTO PRESENCIAL

O(A) cidadão(ã) poderá ainda buscar atendimento pessoal na Administração Regional de Ceilândia, onde receberá a atenção necessária ao registro de suas demandas, com dedicação, educação e respeito, sendo-lhe garantido o sigilo.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 09h às 12h / 14h às 17h.

DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA

Cumprindo determinação legal, apresentamos abaixo os dados relativos à Ouvidoria da Administração Regional de Ceilândia durante o período de 01/01/2020 a 31/03/2020.

Os dados foram coletados dos sistemas www.ouv.df.gov.br e www.e-sic.df.gov.br.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS A CADA MÊS	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	
	256	212	285	

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA	QUANTIDADE POR CANAL			TOTAL
	CENTRAL 162	SISTEMAS	PRESENCIAL	
	211	414	128	

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO ESIC	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	
	2	1	2	
RESPONDIDA	2	1	2	5
NÃO RESPONDIDA	0	0	0	0
EM TRAMITAÇÃO	0	0	0	0

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	
RECLAMAÇÃO	69	63	170	302
SOLICITAÇÃO	170	140	110	420
DENUNCIA	1	0	1	2
ELOGIO	9	2	2	13
INFORMAÇÃO	2	3	0	5
SUGESTÃO	5	4	2	11
TOTAL GERAL	256	212	285	753

RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	
TAPA BURACOS VIAS PUBLICAS	137	126	212	475
TAPA BURACOS ESTRADAS E RODOVIAS	14	6	5	25
COLETA DE LIXO E ENTULHO DISPOSTOS IRREGULARMENTE	14	19	25	58
PEC PONTO DE ENCONTRO COMUNITARIO	4	0	0	4

MANUTENÇÃO DE CICLOVIAS	3	0	0	3
SERVIDOR PUBLICO DENUNCIA	1	0	1	2
SERVIDOR PUBLICO ELOGIO	9	2	4	15
PROJETOS DE OBRAS	3	0	2	5
FISCALIZAÇÃO EM FEIRAS	3	0	4	7
LICENÇA DE FUNCIONAMENTO / ALVARA	4	3	2	9
CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS E MEIO FIO	0	6	0	6
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	0	4	3	7
QUADRA DE ESPORTE	0	3	0	3
MANUTENÇÃO DE PARQUES	0	3	0	3
PAVIMENTAÇÃO URBANA ASFALTO	0	0	3	3
PRAÇAS E JARDINS	0	0	2	2
TOTAL GERAL	192	172	263	627

Obs.: as informações acima se referem as 10 principais demandas de cada mês, e não ao total do período.

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	
	100%	100%	100%	100%

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	
	31%	23%	29%	28%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	
	48%	41%	29%	39%

CONCLUSÃO

Os números mostram que as principais demandas dos cidadãos de Ceilândia estão diretamente relacionadas aos problemas com as ruas, avenidas e estradas da cidade.

Todos os anos, no período compreendido entre outubro de um ano e março/abril do ano seguinte essa situação se repete, uma vez que as chuvas trazem grandes e graves problemas em todo o Distrito Federal.

Em Ceilândia não é diferente. A quantidade de reclamações por buracos e problemas em calçadas e solicitações de serviços relacionados à operação tapa buracos demonstram isso claramente. Representam 75 por cento de todas as demandas.

Soma-se a este problema as questões relacionadas ao lixo despejado de forma irregular em diversos pontos da cidade, o que piora ainda mais a situação em época de chuvas.

A fim de minimizar os estragos e resolver os problemas com maior rapidez, a Administração Regional de Ceilândia, em conjunto com NOVACAP, SLU, empresas terceirizadas e outros órgãos do GDF buscaram atuar diariamente na coleta de lixo e entulho bem como realizar diversas operações tapa buraco, quando a chuva permitia!

Mesmo após as dificuldades surgidas com a chegada da pandemia de coronavírus no Distrito Federal o trabalho não parou na cidade.

Esperamos que a partir de abril/maio, quando as chuvas tiverem cessado e as atividades retornarem a normalidade

nos órgãos públicos, Possa-se fazer mais, de forma a diminuir consideravelmente os problemas vivenciados nesse começo do ano de 2020 pelos cidadãos ceilandenses.

Ceilândia, 31 de março de 2020.