



**GOVERNADOR**

IBANEIS ROCHA

**CONTROLADOR-GERAL**

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

**OUVIDORA-GERAL**

CECÍLIA SOUZA FONSECA

**ADMINISTRADOR REGIONAL DE CEILÂNDIA**

FERNANDO BATISTA FERNANDES

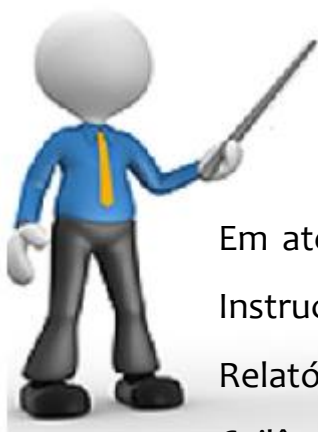
**CHEFE DE GABINETE**

ANTÔNIO JOSÉ DA SILVA

**CHEFE DA OUVIDORIA**

IVAN FELIPE





## APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao Decreto nº 36.462/2015, Art. 19 Inciso VIII e Instrução Normativa CGDF nº 01, Art. 2º Inciso VII, apresentamos o Relatório Trimestral de Ouvidoria da Administração Regional de Ceilândia – RA-CEIL, referente ao período de 1º/01 a 31/03 de 2022.

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.

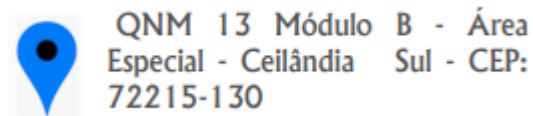
A Ouvidoria pública é espaço de controle social na estrutura da administração pública que permite que o cidadão participe diretamente do controle de qualidade dos serviços prestados pelo órgão, favorecendo uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão.

Importante destacar que a Ouvidoria seccional é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria Geral do Distrito Federal, por meio da Rede SIGO-DF.

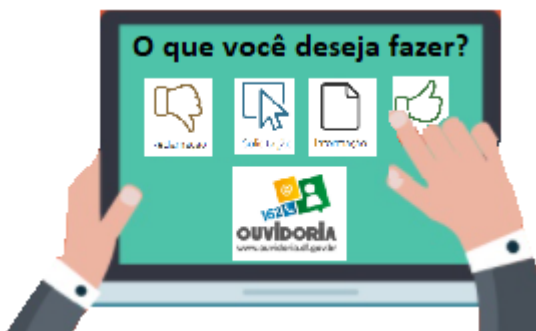
## QUEM SOMOS



A Ouvidoria seccional da Administração Regional de Ceilândia está fisicamente instalada em sua sede, na QNM 13 Módulo B - Área Especial - Ceilândia Sul (ao lado do Atacadão Assaí), onde ocorre o atendimento presencial, de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00 as 12:00 horas e de 14:00 as 17:00 horas.



Esta Ouvidoria também recebe e trata as manifestações sob responsabilidade da Administração Regional e que foram registradas através dos seguintes canais:



Internet – [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)



Telefone - 162



<https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>

## 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 – SOLICITAÇÃO: Pedido de realização de serviço público prestado por qualquer um dos órgãos do Governo do Distrito Federal.

III - 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.



Os dados apresentados abaixo foram extraídos dos sistemas OUV-DF e E-SIC.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS A CADA MÊS PELO SISTEMA OUVDF - 2022	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	
		239	222	303
MESMO PERÍODO DE 2021	171	176	215	562
DIFERENÇA PERCENTUAL	28%	21%	29%	26%

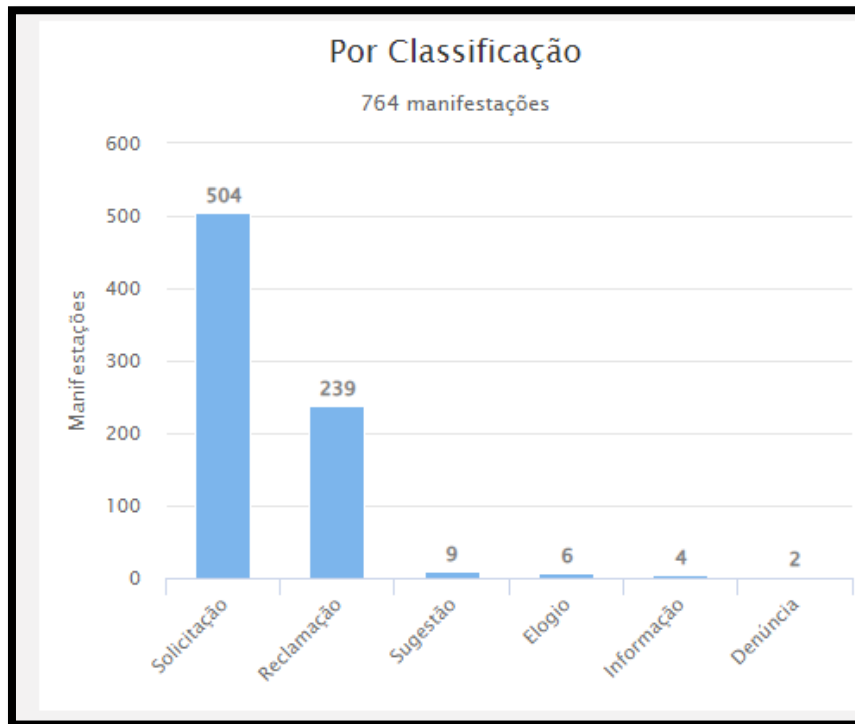
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA OUVDF POR CANAIS DE ENTRADA	QUANTIDADE POR CANAL			TOTAL
	CENTRAL 162	SISTEMAS	PRESENCIAL	
		228	469	67

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - ESIC	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	
		0	0	3
RESPONDIDA	0	0	3	3

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA OUVDF POR CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	
RECLAMAÇÃO	75	72	92	239
SOLICITAÇÃO	160	143	201	504
DENUNCIA	0	1	1	2
ELOGIO	1	1	4	6
INFORMAÇÃO	1	3	0	4
SUGESTÃO	2	2	5	9
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>239</b>	<b>222</b>	<b>303</b>	<b>764</b>

RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS (70% DAS DEMANDAS)	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	
TAPA BURACOS	157	158	190	505
COLETA DE LIXO E ENTULHO DISPOSTOS IRREGULARMENTE	10	16	22	48
BOCA DE LOBO, BUEIRO OU CAIXA	0	5	18	23
CALÇADAS	22	7	0	29

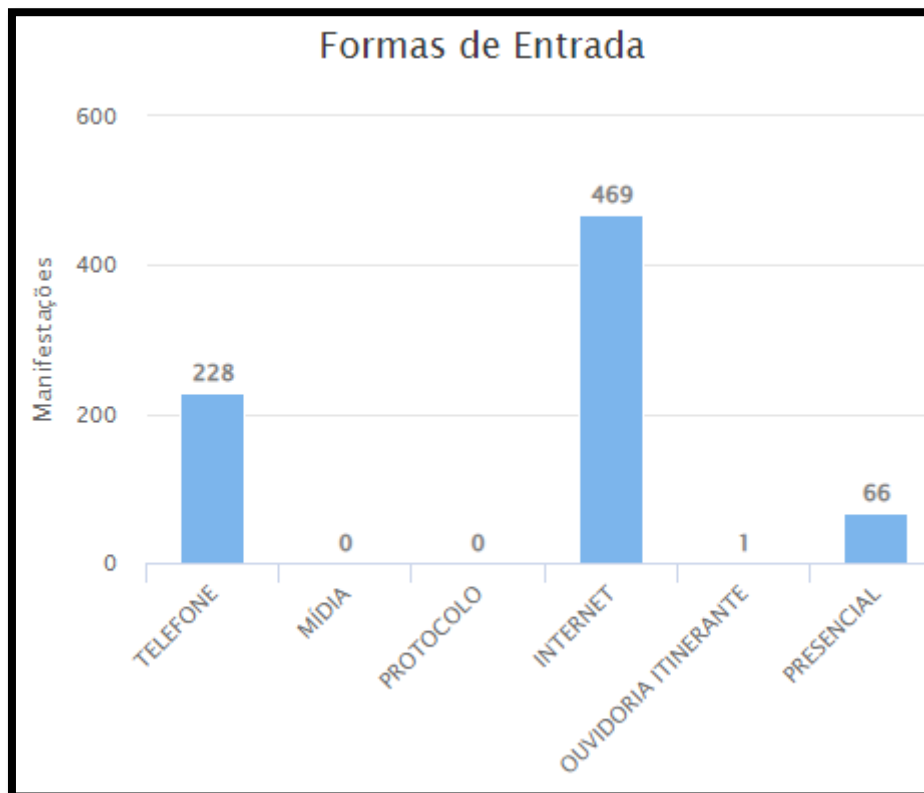
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE (mês a mês)	PERCENTUAL MÊS			MÉDIA
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	
		30%	30%	30%

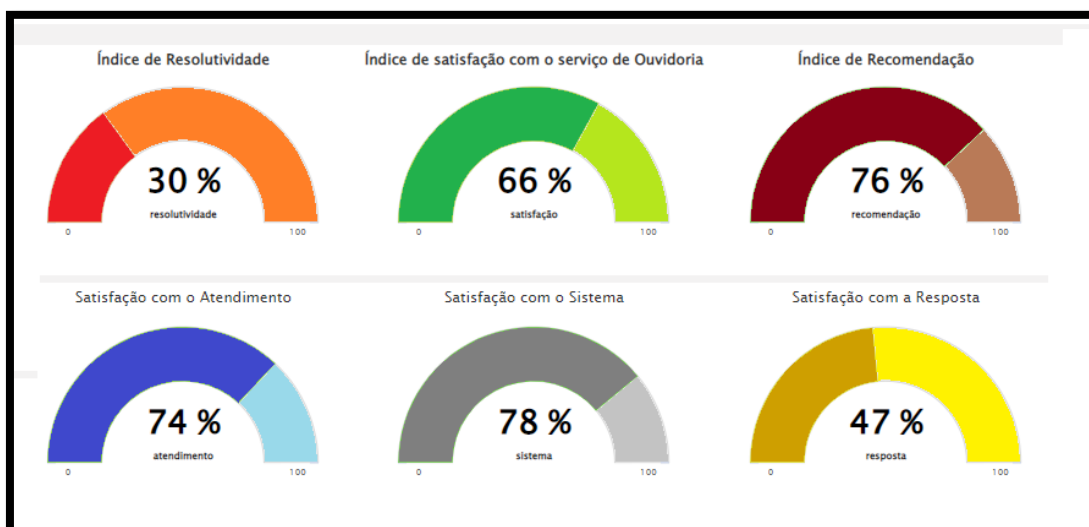
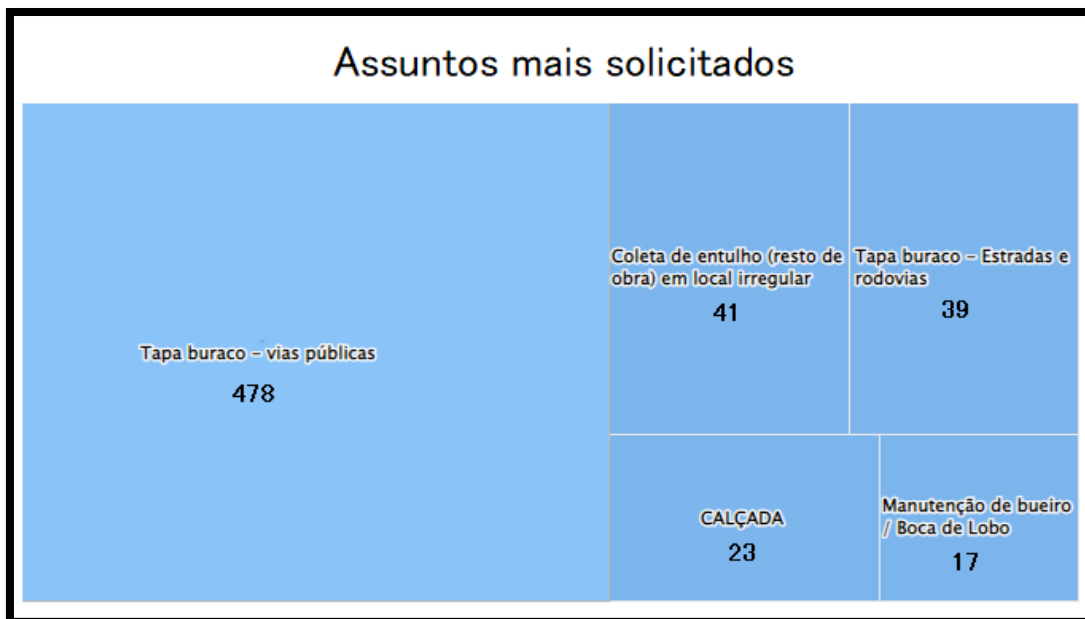
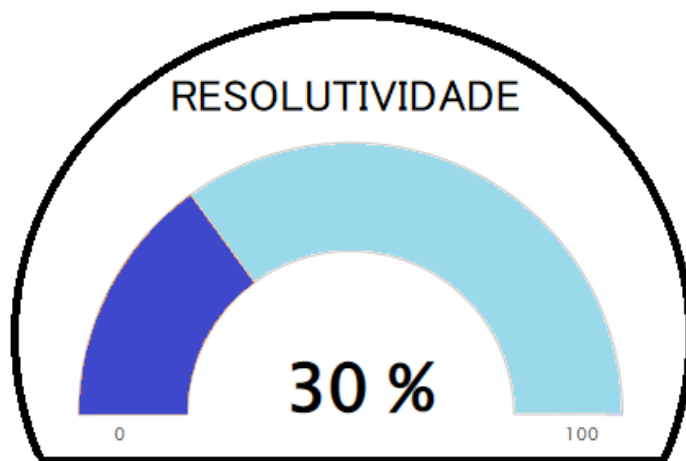


RA Ceilândia 702

RA Sol Nascente 42

Outros órgãos 20





## CONCLUSÃO

Todos os anos, no período compreendido entre outubro de um ano e março/abril do ano seguinte, o Distrito Federal passa por uma situação de significativo aumento de problemas no asfalto, devido ao grande volume de chuvas.

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

A quantidade de reclamações por buracos e problemas em calçadas e solicitações de serviços relacionados à operação tapa buracos demonstram isso claramente.

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.

Os números do primeiro trimestre de 2022 acima - em comparação com o mesmo período de 2021 - mostram que houve um aumento de quase 30% no número de manifestações, a maioria de pedidos de tapa buracos.

Devido a isso, o GDF contratou empresas para prestar este serviço, o que foi iniciado em fevereiro, com previsão de sanar os problemas com buracos nas ruas do Distrito Federal.

No Plano Anual de Ação 2022 buscou-se definir estratégias visando melhores números para a Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Ceilândia, à qual representa a que mais recebe registros de manifestação pelo Sistema OUV-DF entre as Administrações Regionais, e mesmo assim não tem conseguido melhorar seus indicadores de satisfação junto à comunidade.

Diversas ações serão implementadas a fim de melhorar o atendimento à comunidade, como o Programa Administração Digital 24 horas, Conselho de Conciliação de conflitos e outras ações que podem ser conferidas diretamente no site da Administração Regional (<https://www.ceilandia.df.gov.br>), ou utilizando o link: <https://www.ceilandia.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/05/PLANO-DE-ACAO-2022.pdf>.

Ceilândia, DF – 10 de abril de 2022