



GOVERNADOR
IBANEIS ROCHA

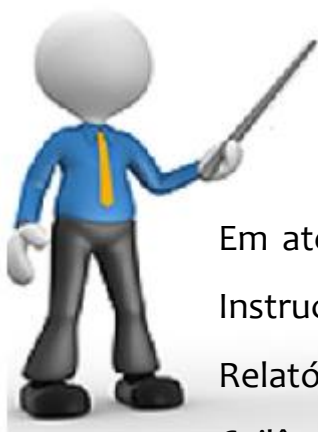
OUVIDORA-GERAL
CECÍLIA SOUZA FONSECA

ADMINISTRADOR REGIONAL DE CEILÂNDIA
CLÁUDIO FERREIRA DOMINGUES

CHEFE DE GABINETE
MARCONDES BEZERRA DE SOUSA

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/07 a 30/09 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, 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.



QNM 13 Módulo B - Área Especial - Ceilândia Sul - CEP: 72215-130

Esta Ouvidoria também recebe e trata as manifestações sob responsabilidade da Administração Regional e que foram registradas através do site: www.participa.df.gov.br ou pelo telefone 162.



Internet – www.participa.df.gov.br



Telefone - 162

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.

PLANO DE AÇÃO 2022

Em atendimento à Lei nº 4.896/2012 e Instrução Normativa nº 01, foi publicado em janeiro no sítio institucional da Administração Regional de Ceilândia o Plano de Ação Anual de Ouvidoria, referente ao exercício de 2022.

Com base na Decisão nº 2.844/21 – TCDF e na IN nº 01/2017 – CGDF, os relatórios de ouvidoria deverão servir de instrumento para:

- Apresentar informações atualizadas relacionadas à execução das ações previstas no Plano de Ação;
- Destacar as ações relevantes relacionadas à área, empreendidas no período;
- Propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público e;
- Propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público.

Ademais, conforme Lei nº 6.519/20 c/c o Decreto nº 39.723/19, é fundamental destacar no relatório:

- O número de manifestações recebidas no período;
- As principais reclamações, denúncias e solicitações;
- A análise dos assuntos mais recorrentes;
- A avaliação técnica do ouvidor;
- O diagnóstico da efetividade e do nível de satisfação dos usuários;
- O diagnóstico do cumprimento dos prazos e compromissos;
- As medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento do serviço prestado e;
- Os resultados contendo a relação de maior incidência de reclamação dos usuários no período.



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

Número total de manifestações do período

De 1º de julho até 30 de setembro de 2022 foram registradas 362 manifestações no sistema OUVDF. Os 10 assuntos mais solicitados foram:



TAPA BURACOS

Devido à grande dimensão de Ceilândia, e considerando que as demandas do Setor Habitacional Sol Nascente/Pôr do Sol também são tratadas nessa Ouvidoria, os problemas nas vias da cidade sempre são os que geram maiores demandas. Entre os 10 assuntos mais solicitados citados acima, 4 se referem às

ruas (tapa buracos, nivelamento do asfalto, pavimentação urbana e recapeamento), num total de 199 demandas, o que representa 72% do total.

COLETA DE ENTULHO

O segundo colocado também é um assunto afeto às dimensões da cidade. O Apesar da cidade contar com 3 papa entulhos, os cidadãos teimam em jogar lixo, entulho, restos de obra, animais mortos, móveis e outros objetos em vias públicas, praças, terrenos abandonados, becos, etc. gerando grande número de demandas por coleta por parte da Administração Pública.

MANUTENÇÃO DE BUEIROS E BOCAS DE LOBO

Apesar deste assunto ser afeto à NOVACAP, aquele órgão aguarda manifestação da Administração Regional para providências. Desta forma, a demanda é enviada para que seja feita uma vistoria, e caso a Administração Regional não tenha como realizar os serviços, então aciona a NOVACAP.

DENÚNCIAS

Devido ao período eleitoral, ocorreram uma quantidade maior de denúncias contra servidores do que o normal. Porém, somente 2 ensejaram necessidade de instrução aos servidores envolvidos para mudança de atitudes, tendo as demais sido objeto de verificação por parte do Gabinete da Administração Regional, que apresentou respostas no prazo e nenhum caso tornou-se objeto de Procedimento Administrativo Disciplinar – PAD.

METAS

As metas previstas no Plano de Ação para o ano de 2022 são as seguintes:

Metas da seccional para 2022		
	CEILÂNDIA	METAS SIGO
Índice de resolutividade	35%	43%
Índice de satisfação	66%	70%
Índice de recomendação	74%	73%
Qualidade da resposta	42%	48%

No período compreendido de 1º de julho a 30 de setembro, os índices atingidos foram:

Resolutividade:	26%
Satisfação:	62%
Recomendação:	76%
Qualidade da resposta:	35%

No período analisado, houve melhora nos índices de satisfação, recomendação e qualidade da resposta, quanto ao 2º trimestre. Porém, a resolutividade sofreu pequena queda. Necessário esclarecer que os índices citados no quadro de metas é para todo o ano de 2022.

O período compreendido entre outubro de um ano e março/abril do ano seguinte é quando o volume de chuvas é altíssimo no Distrito Federal.

Por este motivo, a NOVACAP, fornecedora dos materiais utilizados nas operações tapa buracos tem dificuldade em fornecer para todas as Administrações Regionais a quantidade de material necessário, o que compromete o atendimento às demandas, e conseqüentemente os índices.

Ceilândia é a Região Administrativa com maior número de solicitações deste assunto, como podemos ver na tabela abaixo, extraída do Painel de Ouvidoria (<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>):

QUANTIDADE DE DEMANDAS TAPA BURACOS DE 01/07 A 30/09/2022

Posição	Órgão	Resolutividade		Qtd. Manifestações	
		^	v	^	v
1º	RA-CEIL (RA IX)	28%		191	
2º	RA-SAM (RA XIII)	50%		112	
3º	RA-GAMA (RA III)	25%		104	
4º	RA-TAG (RA III)	76%		101	
5º	RA-GUAR (RA XI)	31%		87	
6º	RA-PLAN (RA VII)	33%		55	
7º	RA-SAO (RA-XIV)	43%		41	
8º	RA-SANT (RA XIII)	89%		33	
9º	RA-REC (RA XVI)	29%		25	
10º	RA-RFII (RA XXII)	88%		22	
11º	RA-LN (RA-XVIII)	33%		19	
12º	RA-SOBR (RA VI)	29%		18	
13º	RA-LS (RA XVII)	57%		16	
14º	RA-SOBRII (RA XXVII)	17%		16	
15º	RA-RFI (RA XVIII)	100%		14	
16º	RA-ITAP (RA XXVIII)	67%		13	
17º	RA-ARNQ (RA XXXIII)	100%		12	
18º	RA-JB (RA XXVIII)	78%		11	
19º	RA-PW (RA XXIV)	40%		11	
20º	RA-AC (RA XX)	86%		10	
21º	RA-PAR (RA VIII)	100%		10	
22º	RA-SUDO (RA XXIII)	100%		9	
23º	RA-VP (RA XXX)	100%		7	
24º	RA-CRUZ (RA XI)	75%		7	
25º	RA-BRAZ (RA IV)	0%		6	
26º	RA-PP (RA II)	0%		4	
27º	RA-CAND (RA XIX)	100%		3	
28º	RA-NB (RA VIII)	100%		2	
29º	RA-SCIA (RA XXV)	0%		2	

A quantidade de demandas de operação tapa buracos é menor no terceiro trimestre, comparado ao segundo, uma vez que neste período não ocorrem chuvas. De junho em diante são realizadas diversas operações, diminuindo a quantidade de registros.

COMPARAÇÃO PERCENTUAL COM MESMO PERÍODO DE 2021

Em 2022 houve um expressivo aumento na quantidade de manifestações em comparação com o mesmo período de 2021.

Em uma análise resumida, podemos dizer que isso se deve à Pandemia do COVID-19, que fez com que os cidadãos saíssem menos de casa, percebendo menos a situação das ruas (buracos, calçadas, etc.) e despejassem menos entulho e lixo em local público.

Houve ainda uma maior divulgação dos serviços de Ouvidoria, criação de novos canais de solicitação de serviços, e isso colaborou com o aumento de manifestações.

PROJETOS

Como previsto nos objetivos do Plano de Ação 2022, em que *foram eleitas atividades voltadas para o alcance da excelência no atendimento às manifestações de ouvidoria, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria seccional de Ceilândia seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social*, buscamos realizar algumas ações que nos permitisse alcançar parte das metas propostas.

✓ alcançar a meta estabelecida pela Ouvidoria Geral nos Índices de Resolutividade, Satisfação com o Atendimento, Recomendação da Ouvidoria e Satisfação com a Resposta.

- Houve melhora nos índices comparados ao segundo trimestre.

✓ melhorar a comunicação entre a Ouvidoria e os demais setores da Administração Regional, promovendo reuniões e seminários internos entre os Coordenadores.

- Houve uma melhora significativa na comunicação com a Diretoria de Obras e suas gerências, cujas atividades são as que mais impactam os índices da Ouvidoria. As mudanças ocorridas permitiram agilidade no andamento dos processos, não ocorrências de bloqueio dos sistemas e melhora dos índices.

✓ acompanhar junto à DIROB a publicação do cronograma de obras no site da Administração Regional.

- A DIROB encaminha diretamente à ASCOM o cronograma de obras. Essa ação por vezes ficou prejudicada por diversos motivos, mas está sendo aprimorada dia a dia.

✓ promover a capacitação e/ou reciclagem do servidor da Ouvidoria seccional.

- A Ouvidoria Seccional de Ceilândia conta com o mesmo efetivo que foi citado no Plano de Ação, ou seja: o chefe da Ouvidoria e duas servidoras. Com o retorno dos cursos presenciais e reuniões da Rede SIGO, foi possível melhorar a capacitação dos servidores.

✓ Fazer com que as informações de ouvidoria sejam utilizadas para contribuir para a melhoria dos serviços prestados à comunidade.

- Os servidores da Ouvidoria seccional de Ceilândia busca prestar informações aos cidadãos sobre qualquer assunto afeto à prestação de serviços públicos. Neste sentido, quando o assunto buscado não se refere à Administração Regional de Ceilândia, buscamos verificar qual órgão tem

competência para atendê-lo, endereço, forma de contato e outras informações que possam ajudar o cidadão a resolver seu problema.

Como dito no Plano de Ação 2022, não pretendemos com essas ações esgotar todos os procedimentos necessários ao alcance da excelência no atendimento aos cidadãos. Outras ações poderão ser incorporadas durante o ano de 2022, e elencadas em nossos relatórios trimestrais para uma análise de sua aplicabilidade e inclusão nos próximos planejamentos anuais.

AÇÕES REALIZADAS

- ✓ A Ouvidoria seccional promoveu o monitoramento das ações, identificando o que precisava ser cobrado junto aos demais setores - principalmente a DIROB - de forma a não permitir a queda dos índices e melhorá-los. Neste sentido, foram realizadas diversas reuniões com a equipe daquela Diretoria, sendo decidido que a troca de mensagens por aplicativo seria uma das formas de informar sobre o andamento das demandas.
- ✓ Foram acrescentados aos textos de Respostas Preliminares, Definitivas e Complementares, solicitação para que o cidadão proceda a avaliação do atendimento.

AÇÕES NÃO REALIZADAS

- **Pré atendimento**
 - Não foi iniciado o trabalho de pré-atendimento previsto no Plano de Ação.
- **Pós atendimento**
 - Não foi iniciado o trabalho de pós-atendimento previsto no Plano de Ação, pois o atendimento às demandas ainda não está

sendo realizado pelos setores demandados com a qualidade desejada.

- Procedimento de informação e cobrança de providências, por meio de processo SEI, a ser encaminhado ao Gabinete e setores envolvidos. A cobrança de providências se dará nos moldes dos relatórios encaminhados pela CGDF, informando o que precisa ser corrigido e quais as legislações afetas ao assunto, bem como prováveis consequências pelo não atendimento da lei.
 - Essa ação foi postergada em função do provável início do programa Administração Regional 24 horas. Por meio do programa, as demandas não tramitarão via SEI, mas diretamente no sistema OUVDF, não havendo mais o encaminhamento via SEI. Estamos analisando uma forma de realizar o procedimento mesmo com o Programa.

Ceilândia, DF – 13 de outubro de 2022