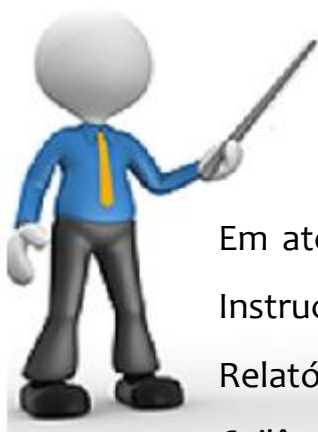


Relatório  
Trimestral de  
Ouvidoria

2º Trimestre de 2022





## 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/04 a 30/06 de 2022.

O presente relatório tem por objetivo apresentar ao Administrador Regional de Ceilândia a realidade da Ouvidoria seccional, com destaque para as demandas mais recorrentes, indicadores que demonstram como a população enxerga os serviços prestados pela Administração Regional e pontos de melhoria a serem implementados.

Em janeiro de 2022 foi publicado 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.



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

### Número total de manifestações do período

De 1º de abril até 30 de junho de 2022 foram registradas 613 manifestações no sistema OUVDF, distribuídas da seguinte forma:

MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA OUV-DF POR CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE/MÊS			TOTAL
	ABRIL	MAIO	JUNHO	
RECLAMAÇÃO	65	73	47	185
SOLICITAÇÃO	153	130	119	402
DENUNCIA	2	1	1	4
ELOGIO	2	5	3	10
INFORMAÇÃO	0	1	1	2
SUGESTÃO	4	1	5	10
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>226</b>	<b>211</b>	<b>176</b>	<b>613</b>

### RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES

Grande parte das reclamações registradas, são na verdade solicitações de realização de serviços, em que os cidadãos, ao registrar sua demanda diretamente no sistema, marcam a tipologia como reclamação, equivocadamente. Isso, porém não esconde o fato de que há reclamações por não atendimento de solicitações que foram agendadas e não atendidas, o que faz parte das mudanças de procedimento previstas no Plano de Ação 2022.

## DENÚNCIAS

Conforme consta do quadro acima, foram registradas 4 denúncias de servidores. Todas foram objeto de verificação por parte do Gabinete da Administração Regional, que apresentou respostas no prazo, sendo que somente um caso foi objeto de instrução ao servidor citado, e nenhum caso tornou-se objeto de Procedimento Administrativo Disciplinar – PAD.

## ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS	QUANTIDADE MÊS						
	ABRIL		MAIO		JUNHO		TOTAL
TAPA BURACOS	137	81%	132	83%	86	77%	355
COLETA DE GALHOS E ENTULHO DISPOSTOS IRREGULARMENTE	18	10%	12	8%	14	13%	44
BOCA DE LOBO, BUEIRO OU CAIXA	8	5%	15	9%	6	5%	29
CALÇADAS	6	4%	0		6	5%	12
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>		<b>159</b>		<b>112</b>		<b>440</b>

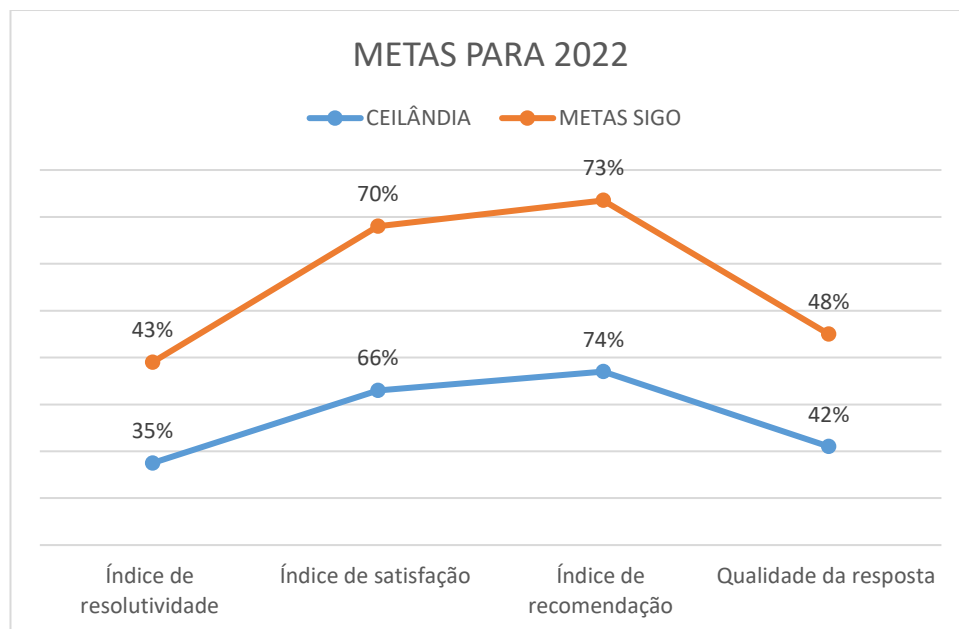
Por meio da tabela acima, percebemos que a quantidade de demandas de operação tapa buracos é menor no terceiro mês do trimestre. Isso ocorre devido ao término do período chuvoso (março/abril). Em abril e maio ainda havia um acúmulo de serviços não realizados no período das chuvas. Em junho, as equipes já realizaram diversas operações, diminuindo a quantidade de registros.

Porém, torna-se necessário enfatizar a insatisfação dos cidadãos quanto à demora no atendimento das demandas, as quais tem sido agendadas para aproximadamente 60 dias após o registro. Isso decorre principalmente pelo não fornecimento – pela NOVACAP – da quantidade de material realmente necessário.

## DIAGNÓSTICO DA EFETIVIDADE E DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

As metas previstas no Plano de Ação para **todo 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 **segundo trimestre de 2022** os índices atingidos foram:

**Resolutividade:** 27%

**Satisfação:** 57%

**Recomendação:** 66%

**Qualidade da resposta:** 31%

Percebe-se que ainda será necessário melhorar os índices, a fim de que possamos chegar ao final de 2022 com números mais próximos da meta prevista. Soma-se a isso o fato de que é um período com especificidades relacionadas ao assunto mais demandado: Tapa buracos.

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 - 01/04 A 30/06/2022

Posição	Órgão	Qtd. Manifestações
1º	RA-CEIL (RA IX)	345
2º	RA-TAG (RA III)	202
3º	RA-GUAR (RA X)	180
4º	RA-GAMA (RA II)	158
5º	RA-SAM (RA XII)	97
6º	RA-PLAN (RA VI)	82
7º	RA-RFII (RA XXI)	70
8º	RA-PP (RA I)	59
9º	RA-LN (RA-XVIII)	57
10º	RA-SAO (RA-XIV)	49
11º	RA-SANT (RA XIII)	46
12º	RA-AC (RA XX)	44
13º	RA-SOBR (RA V)	39
14º	RA-REC (RA XV)	37
15º	RA-ARNQ (RA XXXIII)	33
16º	RA-ITAP (RA XXVIII)	20
17º	RA-SUDO (RA XXII)	18

18°	RA-SOBRII (RA XXVI)	17
19°	RA-JB (RA XXVII)	16
20°	RA-LS (RA XVI)	16
21°	RA-RFI (RA XVII)	15
22°	RA-PW (RA XXIV)	14
23°	RA-CRUZ (RA XI)	13
24°	RA-BRAZ (RA IV)	13
25°	RA-PAR (RA VII)	5
26°	RA-VP (RA XXX)	5
27°	RA-SIA (RA XXIX)	5
28°	RA-NB (RA VIII)	5
29°	RA-FERC (RA XXXI)	2
30°	RA-CAND (RA XIX)	1
31°	RA-SCIA (RA XXV)	1
32°	RA-VARJ (RA XXIII)	2

### COMPARAÇÃO PERCENTUAL COM MESMO PERÍODO DE 2021

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS A CADA MÊS PELO SISTEMA OUVDF – 2022 →	QUANTIDADE MÊS			TOTAL
	ABRIL	MAIO	JUNHO	
	226	211	176	613
MESMO PERÍODO DE 2021	176	158	127	461
DIFERENÇA PERCENTUAL	22%	26%	28%	

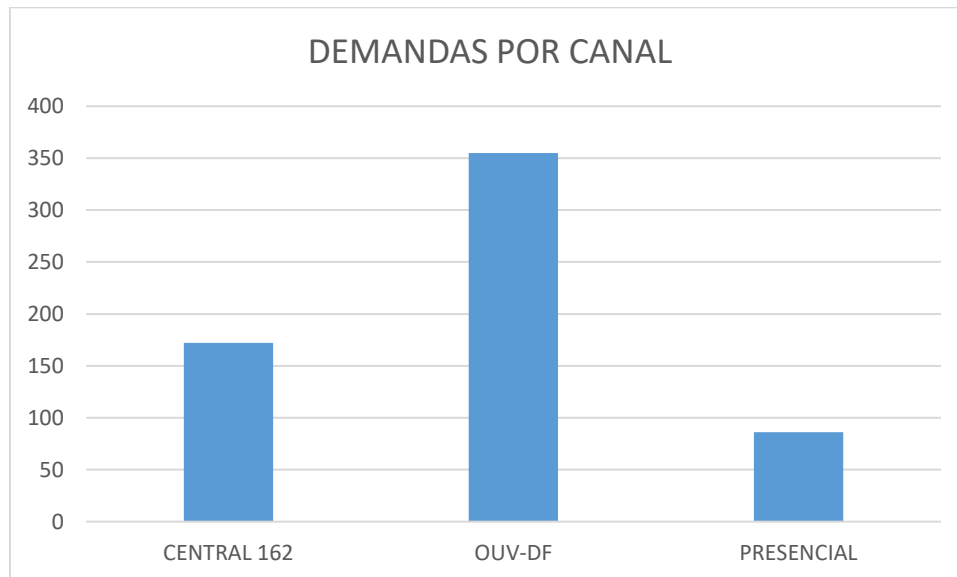
Em 2022 houve um expressivo aumento na quantidade de manifestações em comparação com o mesmo período de 2021.

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.

## UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA OUVDF POR CANAIS DE ENTRADA NO PERÍODO	QUANTIDADE POR CANAL			TOTAL
	CENTRAL 162	SISTEMAS	PRESENCIAL	
	172	355	86	



A utilização do sistema OUV-DF ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)) foi a principal forma de registro de demandas utilizado pelos cidadãos, que por meio de seus celulares, computadores caseiros ou do local de trabalho, apresentaram suas manifestações. Como dito anteriormente, isso justifica porque muitas vezes uma demanda de RECLAMAÇÃO, na verdade se trata de uma SOLICITAÇÃO de serviço.

Em segundo lugar, o cidadão utiliza a Central 162, cujos serviços têm sido bastante criticados por aqueles que procuram a Ouvidoria seccional para realização de seus registros. Este canal inclusive – Presencial – é menos buscado pelo cidadão devido à necessidade de deslocamento, e ainda devido à existência de riscos de contaminação pelo Coronavírus.



## 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, visto que estamos somente no segundo trimestre.

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

- Os índices foram apresentados anteriormente, e estamos buscando melhorá-los por meio de outras ações.

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

- Foram realizadas diversas reuniões entre a Ouvidoria, o Gabinete, a Diretoria de Obras e suas gerências, cujas atividades são as que mais impactam os índices da Ouvidoria. As reuniões tiveram diversas finalidades, especialmente visando conhecer detalhadamente a forma de trabalho das gerências da DIROB, a fim de propor melhorias relacionadas ao atendimento de demandas da Ouvidoria. Neste sentido, uma servidora foi designada para ficar lotada no parque de serviços, diretamente junto com os servidores da DIROB, verificando a chegada das demandas pelo SEI, lançando em planilha específica e cobrando atendimento às demandas. Essa servidora também apresenta informações à Ouvidoria.

✓ **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. No entanto, houve a troca da servidora comissionada por uma efetiva, o que melhorou a busca por melhor formação e aparelhamento da Ouvidoria. Neste sentido, uma das servidoras já estava fazendo treinamentos, inclusive por ser a substituta do chefe nas ausências legais, e a outra foi instruída a inscrever-se, o que já fez.

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

- Foram gerados documentos a serem entregues aos cidadãos, instruindo sobre formas de solicitação de serviços de outros órgãos (abaixo assinados, telefone de CAC, etc.) que são entregues via protocolo. Foram prestadas também informações sobre legislação de assuntos específicos (poda de árvore, lotes abandonados, etc.). Por fim, buscamos na internet endereços e telefones para o cidadão sobre assuntos buscados (CRAS, SEDUH, Fórum/TJDFT, Delegacia do Trabalho, etc.) e que a Ouvidoria não atua diretamente.

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.
- ✓ Uma servidora, que até então não era colaboradora da seccional, foi deslocada para atuar diretamente na DIROB, setor mais demandado, de forma a acompanhar o atendimento às demandas da Ouvidoria de forma prioritária, utilizando planilha que foi criada pelo Chefe da Ouvidoria especificamente para este fim.
- ✓ Foram acrescentados aos textos de Respostas Preliminares, Definitivas e Complementares, solicitação para que o cidadão proceda a avaliação do atendimento.
- ✓ Foi sugerido a realização de evento com todos os servidores da administração para falar sobre ouvidoria, se possível com presença do Administrador Regional e representante da ouvidora geral. O evento ainda não ocorreu, mas houve a manifestação positiva do Gabinete e iniciada a preparação de apresentação em PowerPoint e definição da didática a ser utilizada. Torna-se necessário esclarecer que existe uma resistência à participação nestes eventos, principalmente pelos servidores comissionados.

3.1 Ações – realizadas (expor a execução das ações propostas no Plano de Ação 2022);

3.2 Metas – apresentar o número/percentual de metas cumpridas;

3.3 Cronograma – divulgar o mês no qual as ações foram executadas;

## **AÇÕES NÃO REALIZADAS**

- **Pré-atendimento**

- Não foi iniciado o trabalho de pré-atendimento previsto no Plano de Ação, pois a Ouvidoria seccional está preparando um roteiro a ser utilizado durante o contato.

- **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.

- **Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão.**

- O chefe da Ouvidoria e sua substituta se inscreveram em curso de Relatórios de Ouvidoria, a ser ministrado em 02 e 03/08/2022, cujo contexto é: Função de Relatório de Ouvidoria; Elementos Mínimos do Relatório (Lei 13.460); Como fazer diagnóstico a partir das informações de Ouvidoria; Análise técnica de informações de Ouvidoria (preditiva); Técnicas para reportar: I - o número de manifestações recebidas no ano anterior; Ferramentas de apoio a elaboração de relatórios; Script de como fazer um projeto em ouvidoria.

- 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.
- Criar processo SEI de comunicação ao gabinete e setores envolvidos para apresentar mensalmente os números da ouvidoria, incluindo o que foi feito a cada mês, o que foi solicitado via ouvidoria, etc.
  - Essa ação foi estudada, mas ainda não implementada. Será realizada a partir do mês de julho 2022.
- Estimular entre os servidores da Administração Regional o acesso ao site da Administração, com o objetivo de colaborarem com a verificação de erros, atualizações, melhoria da Carta de Serviços, etc.
  - Essa ação será apresentada aos servidores no evento citado entre as ações realizadas. No evento, ao apresentar o sistema OUVDF e o sítio institucional da Administração Regional, será solicitado aos servidores o acesso e a colaboração.

## AÇÕES EXTRAPROJETOS

- Participação do Chefe da Ouvidoria em reunião de análise e definição de Portaria a ser publicada pela Administração Regional de Ceilândia sobre o horário de funcionamento de estabelecimentos comerciais sediados na região de Ceilândia.
- Reunião com Chefe de Gabinete e Diretor de Obras para proceder mudança na distribuição dos serviços de tapa buracos, visando distribuir as equipes por setores, a cada período, incluindo as demandas de Ouvidoria como base de quantitativo e prioridade.
- Participação de reunião de com o Secretário de Governo e todos os Administradores Regionais para alinhamento do início do programa Administração Regional 24 horas.
- Reunião com Administradores Regionais de Ceilândia e Sol Nascente, visando definir a criação do cargo de Ouvidor seccional do Sol Nascente, cujas atribuições estão a cargo do Chefe da Ouvidoria de Ceilândia. Posteriormente, uma reunião com este mesmo objetivo se deu na Secretaria de Governo, com a Chefe da Assessoria Especial, Sueli Rodrigues.

Ceilândia, DF – 10 de agosto de 2022