



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETÁRIA DE ESTADO DAS CIDADES  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ RA XXVIII

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA



# OUVIDORIA

*Período Analisado: 01/01/2019 a 31/03/2019*



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETÁRIA DE ESTADO DAS CIDADES  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ RA XXVIII**

## **PREVISÃO LEGAL**

Um direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988, é acesso à informação.

O direito de a receber dos órgãos públicos informações de interesse coletivo ou geral, é assegurado ao cidadão, no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

A Lei 12.527/2011, estipula normas à serem aplicadas aos três Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sendo o tema objeto de regulamentação pelo Decreto 7.724/2012.

No Distrito Federal, a atualização do conteúdo da página interna das ouvidorias visa atender a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, a Lei nº 4.896/2012 e o Decreto nº 36.462/2015, acrescidos, ainda, da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria, em especial ao Art. 2, o qual estatui a obrigação de dar publicidade aos registros administrativos e a informações sobre atos de governo:

*VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria.*

Esta norma é um marco que consolida a garantia e segurança jurídica que cada cidadão tem de exercer o direito e obter esclarecimentos, informações e acesso a dados de forma transparente, através números oficiais, de ações públicas, cujas finalidades direcionam-se a solucionar todas as



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETÁRIA DE ESTADO DAS CIDADES  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ RA XXVIII**

demandas advindas das necessidades expressadas pelos cidadãos, que procuram a Administração Públicas, por meio um dos canais da Ouvidoria.

### **I-SERVIÇOS ATENDIDOS PELA ADMINISTRAÇÃO:**

#### **A) Coleta de Entulho disposto Irregularmente:**

Foram solicitados pela população 55 Coletas de Entulho Dispostos Irregularmente e 11 Coletas de Entulho Simples, no período de 01/01/2019 a 31/03/2019, totalizando 66 solicitações. Todas foram atendidas:



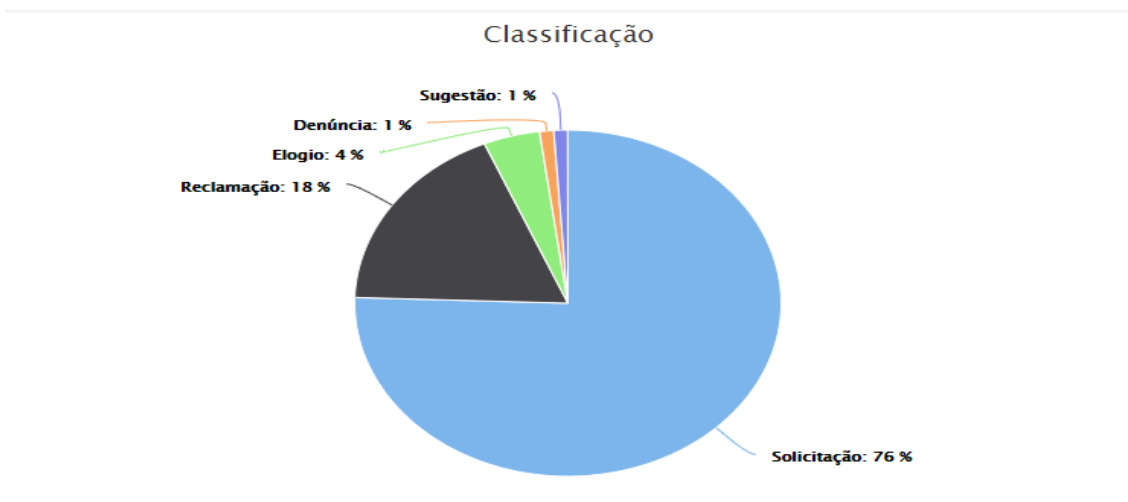
*Fonte: [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)*

#### **B) Operação Tapa-Buraco**

As operações Tapa Buracos, solicitadas pela população totalizaram 7 demandas. Sendo que 18% chegaram à ouvidoria como forma de reclamação de buraco na via-pública, 1% denunciaram a necessidade da prestação do serviço de forma regular, 1% suggestionaram operações. Todas foram integralmente atendidas. Regista-se que 4 cidadãos acessaram o sistema para elogiarem a equipe desta Administração Regional.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETÁRIA DE ESTADO DAS CIDADES  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ RA XXVIII



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

### C) Aterro

Foram constatados 3 solicitações e atendimento de colocação de aterro e com serviço de terraplanagem. Todas as solicitações foram atendidas.





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETÁRIA DE ESTADO DAS CIDADES  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ RA XXVIII**

### C) Evolução Temporal

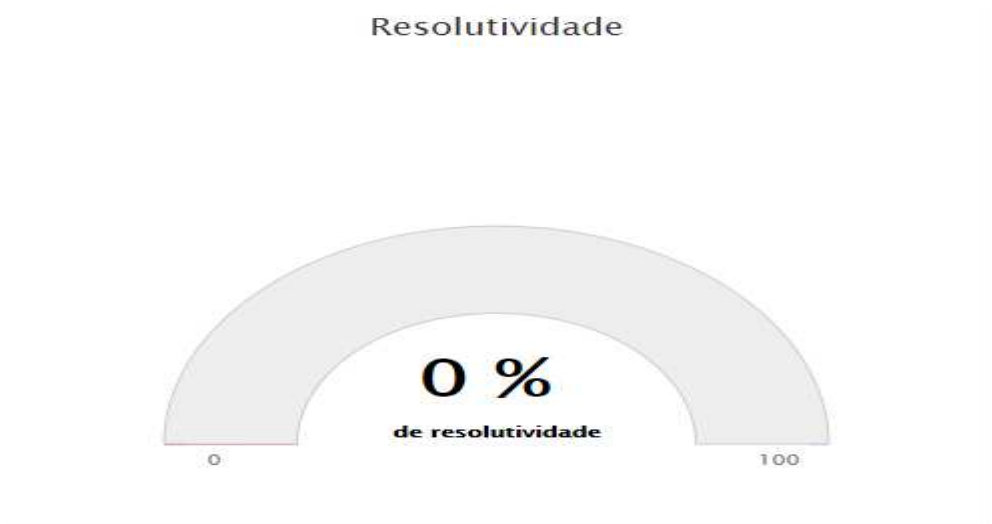
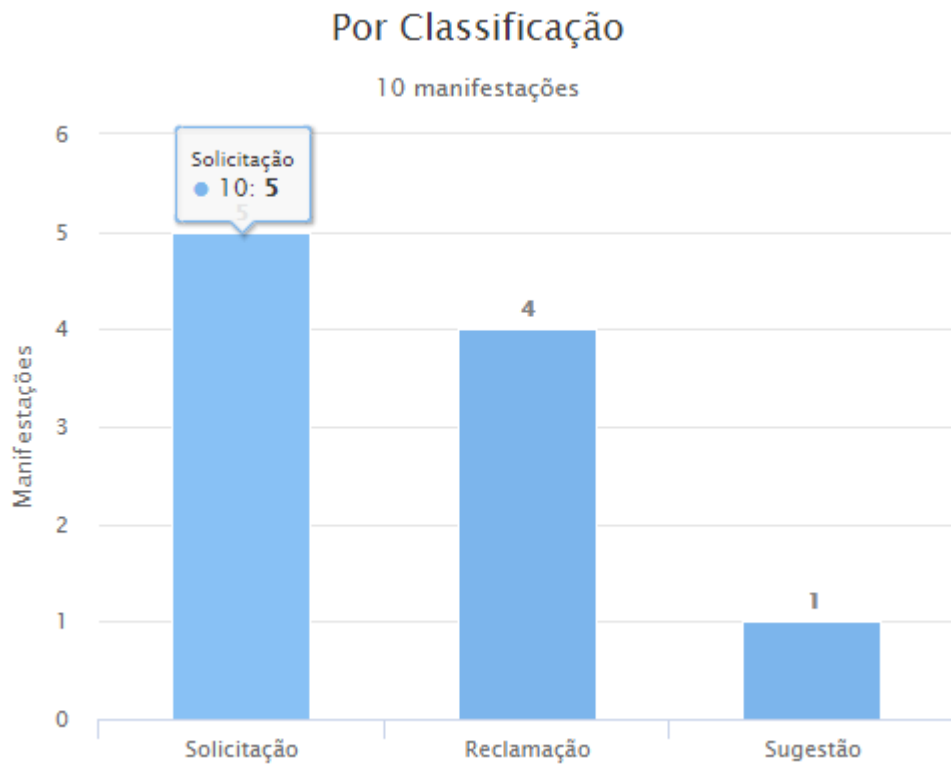
C.1- Para aferir se houve crescimento ou decréscimo do número de solicitações dos cidadãos, comparamos o primeiro trimestre de 2019 com a média dos anos anteriores. Ao comparar as solicitações atendidas no primeiro trimestre de 2019, extraídas do dados do sistema E-gov, com os números de solicitações atendidas nos últimos 06 (seis meses) do anos de 2018, observamos estrondoso crescimento.

Os dados revelaram que durante os 6 (seis) primeiros meses do ano de 2018 está Administração Regional do Itapoã recebeu apenas 10 solicitações, por meio do canal da ouvidoria, com zero por cento de resolutividade.





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETÁRIA DE ESTADO DAS CIDADES  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ RA XXVIII



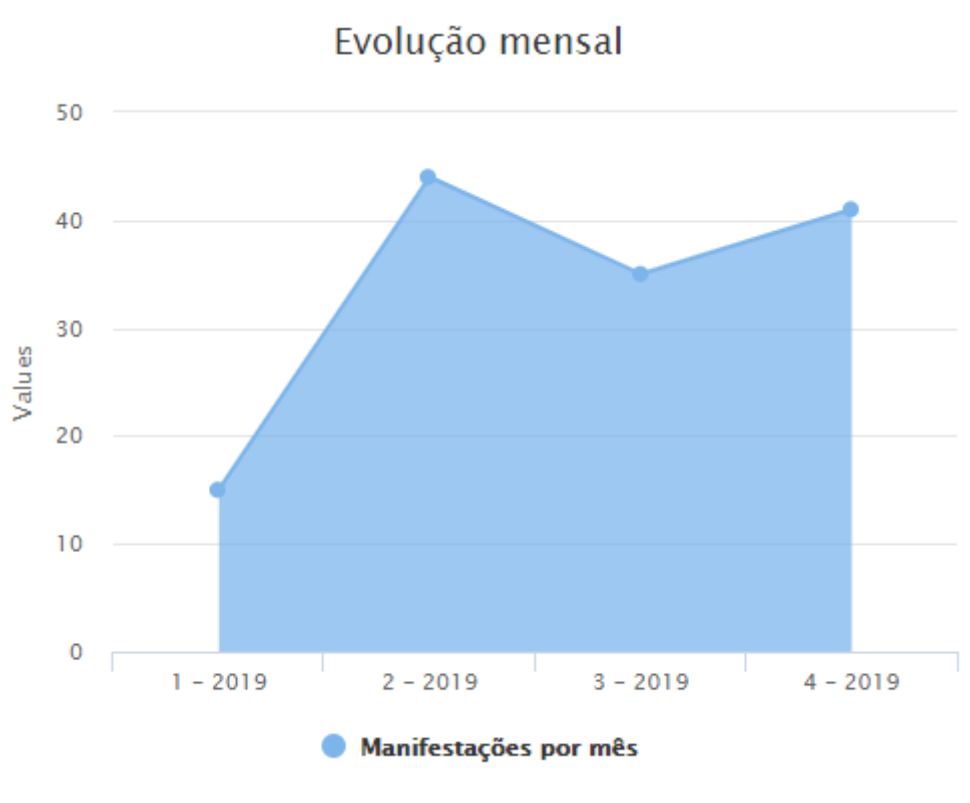
Quando apresentamos os dados do primeiro trimestre de 2019, observamos que esta Administração Regional recebeu **109** (cento e nove) solicitações da comunidade, das



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETÁRIA DE ESTADO DAS CIDADES  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ RA XXVIII**

quais todas foram respondidas. Destaca-se, ainda, o fato de que dentre estas 45% por cento receberam, inclusive, retorno da comunidade, que acessaram o sistema da ouvidoria para informar que tiveram suas demandas resolvidas.

No período analisado, comprovou-se um crescimento de 450% no número de demandas atendidas, no primeiro trimestre (três meses) deste ano de 2019 comparado com todo o primeiro semestre (seis meses) do ano de 2018.

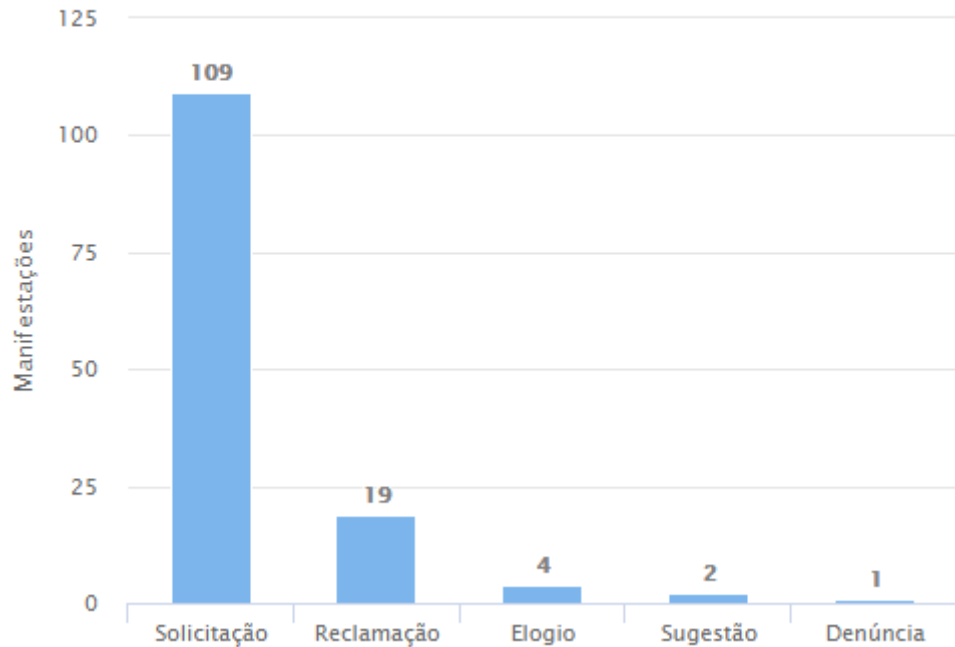




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETÁRIA DE ESTADO DAS CIDADES  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ RA XXVIII

### Por Classificação

135 manifestações



### Resolutividade







**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETÁRIA DE ESTADO DAS CIDADES  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ RA XXVIII**

C.2) Evolução ao longo dos Anos de 2016,2017.2018 e 2019.



Os dados revelam expressiva evolução, ao apontar que em apenas 03 (três meses) do ano de 2019 houve crescimento de mais de 700% de ações interventivas, devidas de demandas provenientes diretamente da população, por meio do canal da ouvidoria, do que em todos os anos de 2016, 2017 e 2018 juntos.

É o que temos a relatar.

**OUVIDORIA-RAXXVIII**



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETÁRIA DE ESTADO DAS CIDADES  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ RA XXVIII**