

2021

# RELATÓRIO TRIMESTRAL



# OUVIDORIA

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

Administração Regional  
Sobradinho II



**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Vice-Governador do Distrito Federal**

Marcus Vinícius Britto

**Controlador-Geral**

Paulo Wanderson Moreira Martins

**Ouvidora Geral do DF (interina)**

Cecília Souza Fonseca

**Administrador Regional de Sobradinho II**

Osmar da Silva Felício

**Ouvidora da Administrador Regional de Sobradinho II**

Nelma Francisca da Silva Gomes

**Contatos da Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II**

Telefone: (61) 3550-6478

E-mail: [ouvidoria@sobradinho2.df.gov.br](mailto:ouvidoria@sobradinho2.df.gov.br)

Endereço: AR 13 Área Especial 01 - Sobradinho II, Brasília - DF, 73062-300.



## Conteúdo

Ouvidor-Geral.....	2
1. Apresentação.....	4
2. Sistema De Ouvidoria Do Distrito Federal.....	5
2.1. Manifestações Recebidas.....	5
2.2. Manifestações Por Canais De Entrada:.....	6
2.3. Manifestações Por Classificação.....	6
2.4. Índice De Cumprimento Do Prazo De Resposta.....	7
2.5. Pesquisa De Satisfação.....	7
2.6. Assuntos Mais Recorrentes e Demandados.....	8
2.7. Classificação das Demandas.....	9
2.8. Resolutividade.....	9
3. Sistema Eletrônico Do Serviço De Informação Ao Cidadão – e-Sic.....	9
4. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF.....	10
5. Conclusão.....	11

## 1. Apresentação

O presente relatório objetiva atender ao disposto na Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, que estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, mais especificamente ao inc. VII, art. 2º, cujo teor transcrevemos:

A Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II apresenta seu relatório referente ao período de 1º de janeiro a 31 de março de 2021.

“...

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

...

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

...”

Todos os dados do presente relatório foram extraídos do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC e Sistema Eletrônico de Informações SEI.

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Garantimos sua participação para melhoria nos serviços públicos prestados. É um serviço aberto ao cidadão para a realização de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e informações, referentes aos diversos serviços disponíveis à população.

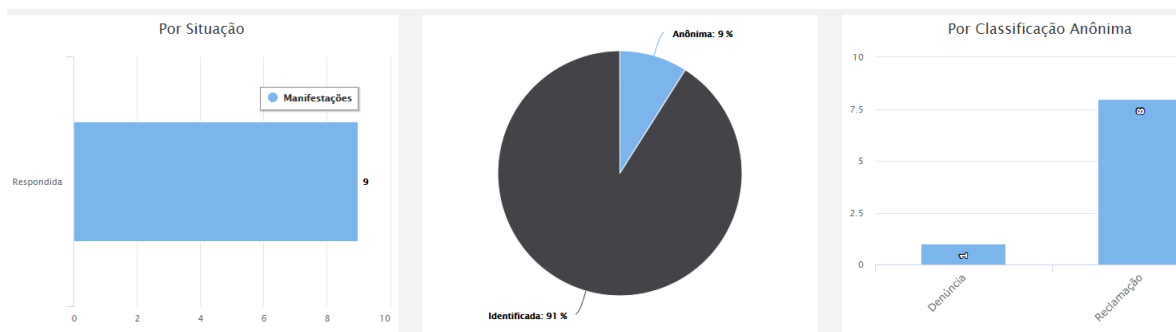


## Govorno do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

A Ouvidoria da **Administração Regional do Sobradinho II/ RA-XXVI** apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de janeiro a 31 de março de 2021, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as 112 manifestações recebidas neste Órgão no referido período, sendo:

- **100** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF;
- **06** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC; e,
- **06** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Informações- SEI de Outros Órgão do GDF (Codhab, Novacap, Detran, Der, Ibram, CEB, CAESB....), para gestões junto à RA-XXVI;
- **9% das manifestações foram Anônimas, sendo: 08 reclamações e 01 denúncia, conforme demonstrativo abaixo.**

### Anônimas



## 2. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

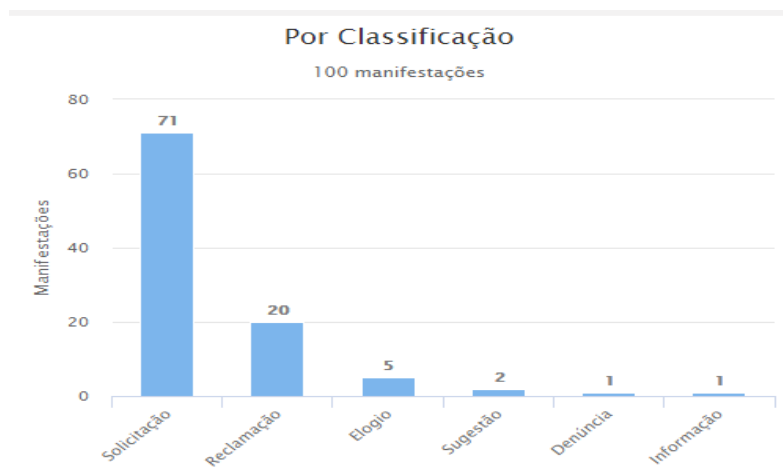
### 2.1. Manifestações Recebidas

No Primeiro Trimestre de 2021 recebemos: 100 (cem) manifestações pelo sistema OUV-DF, divididas em: 71 (setenta e um) SOLICITAÇÕES; 05 (cinco) ELOGIOS, 20 (vinte) RECLAMAÇÕES e 01 (uma) DENÚNCIA, 02 (duas) SUGESTÕES E 01 (uma) INFORMAÇÃO.

TIPO	JANEIRO/21	FEVEREIRO/21	MARÇO/21	Total
Solicitações	17	26	28	71
Elogios	02	01	02	05
Reclamações	04	05	11	20
Denúncias	00	01	00	01
Sugestões	01	01	00	02
Informações	01	00	00	01
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>41</b>	<b>100</b>



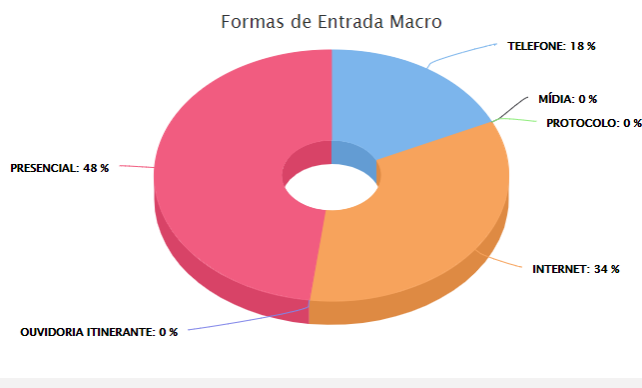
## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



### 2.2. Manifestações Por Canais De Entrada:

Informamos que por conta da Pandemia (Covid-19) os atendimentos presenciais não foram interrompidos durante o período de 1º janeiro à 31 de março de 2021.

No período analisado observou-se, que o principal canal de entrada das manifestações foram: 48 Atendimentos Presenciais, 34 Via Internet e 18 Via Telefone 162 - Central de Atendimento do Governo do Distrito Federal, conforme gráfico abaixo.

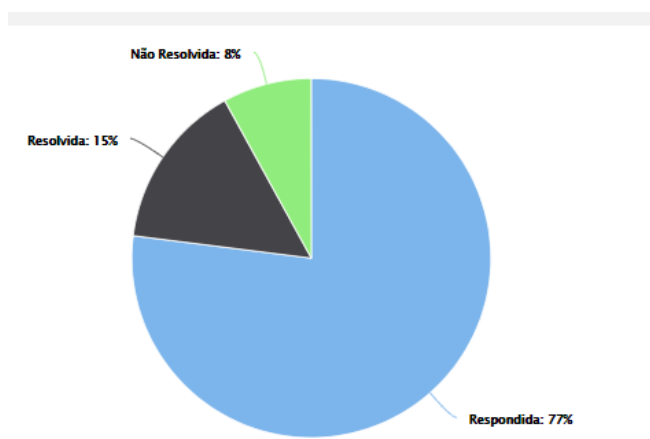


### 2.3. Manifestações Por Classificação

No Primeiro Trimestre, foram 15% Resolvida, 77% Respondida, 8% Não resolvida, conforme quadro abaixo.



## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



### 2.4. Índice De Cumprimento Do Prazo De Resposta

O índice de cumprimento do prazo de resposta médio no OUV\_DF para o Primeiro Trimestre de 1º de janeiro a 31 de março de 2021, foi de 09 dias, sendo: 0% (zero por cento) Vencidas, 1% (um por cento) Fora do Prazo e 99% (noventa e nove) Dentro do Prazo.

É importante ressaltar que a Ouvidoria/RA-XXVI tem acompanhado o cumprimento do prazo para resposta rigorosamente, dando conhecimento às áreas técnicas e ao Gabinete do prazo de resposta ao cidadão determinado na legislação vigente, conforme demonstramos a seguir:



### 2.5. Pesquisa De Satisfação

Cabe destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como “resolvida” ou “não resolvida”, e, ainda, preencher a Pesquisa de Satisfação, ressaltando-se que tal avaliação não é obrigatória.

Importante registrar que conforme os índices da Pesquisa de Satisfação realizada, nesse período, obtivemos os seguintes resultados:

- 65% de índice de Resolutividade da RA-XXVI;
- 88% de índice de satisfação com o Serviço de Ouvidoria; e
- 88% de índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria.



## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



### 2.6. Assuntos Mais Recorrentes e Demandados

No período analisado, os 10 assuntos mais solicitados pelo cidadão na Administração Regional de Sobradinho II - RA- XXVI pelo OUV-DF foram:



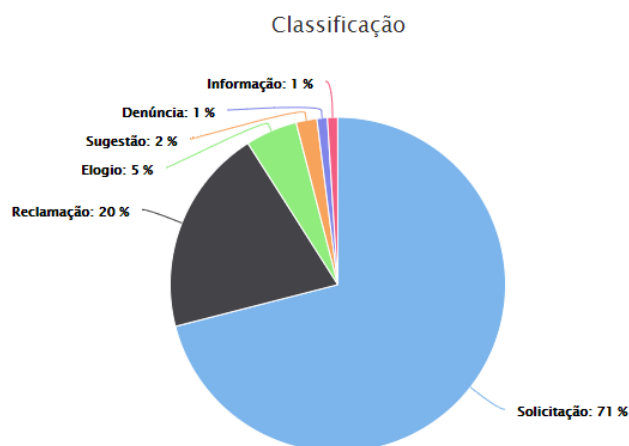




## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

### 2.7 Classificação das Demandas no Primeiro Trimestre

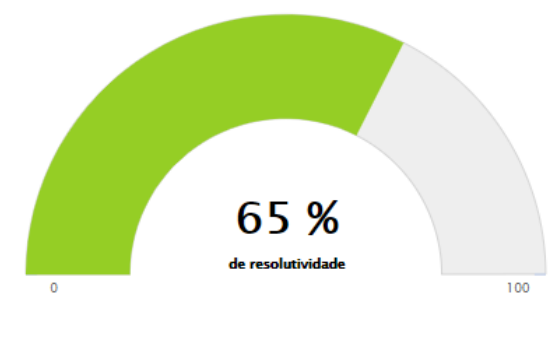
O assunto mais demandado neste período foi Solicitação com 71%.



### 2.8 Resolutividade

A Resolutividade é um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão após receber sua resposta. Na verdade, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. Lembramos que este indicador é mutável e pode se alterar conforme os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas.

Informamos que a Administração Regional de Sobradinho II, tem se esforçado bastante para melhorar sua resolutividade, entrando em contato com o cidadão e solicitando a avaliação dos serviços prestados, nesse período conseguimos chegar a 65% de resolutividade.



## 3. Sistema Eletrônico Do Serviço De Informação Ao Cidadão – e-Sic

O sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo distrital. Também será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail, entrar com recursos, apresentar reclamações em caso de demora na resposta e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso à informação pública.



**Governo do Distrito Federal**  
**Administração Regional de Sobradinho II**  
**Ouvidoria**



No e-SIC foram registradas 06 (seis) manifestações no Primeiro Trimestre, e respondidas dentro do prazo.

Importante mencionar que o e-SIC não possui tipologias de classificação e que o seu acesso pode ser feito via internet e de forma presencial.

Caso queira outra classificação, clique no título da coluna correspondente.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
<a href="#">Q Detalhar</a>	00304000001202172	Administração Regional de Sobradinho II	-	15/01/2021	08/02/2021	Respondido	Bruno Machado Barbosa
<a href="#">Q Detalhar</a>	00304000002202117	Administração Regional de Sobradinho II	-	11/02/2021	03/03/2021	Respondido	Bruno Machado Barbosa
<a href="#">Q Detalhar</a>	00304000003202161	Administração Regional de Sobradinho II	-	22/02/2021	15/03/2021	Respondido	Gleudson dos Santos Marques
<a href="#">Q Detalhar</a>	00304000004202114	Administração Regional de Sobradinho II	-	08/03/2021	29/03/2021	Respondido	Gleudson dos Santos Marques
<a href="#">Q Detalhar</a>	00304000005202151	Administração Regional de Sobradinho II	-	10/03/2021	30/03/2021	Respondido	Adrianno de Andrade Maciel
<a href="#">Q Detalhar</a>	00304000006202103	Administração Regional de Sobradinho II	-	11/03/2021	31/03/2021	Respondido	Giselle Santa Cruz Silva

#### 4. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF



No SEI/DF tramitamos 06 Manifestações, abertas no OUV-DF de diversos Órgãos do GDF (Codhab, Novacap, Detran, Der, CEB, CAESB...), e encaminhadas a esta Administração Regional via caixa do SEI/DF da Ouvidoria/Gabinete, para gestões em conjunto com Áreas Técnicas desta RA-XXVI.

Importante ressaltar que a grande maioria dessas demandas foram tramitadas pela NOVACAP.



**Governo do Distrito Federal**  
**Administração Regional de Sobradinho II**  
**Ouvidoria**

## 5. Conclusão

Informamos que não houve diminuição nas demandas registradas no Primeiro Trimestre devido a Pademia da Covid-19, esta Ouvidoria não interrompeu o atendimento presencial, mas adotamos algumas restrições tipo: permitindo a entrada de apenas 01 (uma) pessoa por vez na sala da ouvidoria, uso obrigatório de máscara de proteção, distanciamento de 1,50 metros e uso contante de álcool gel nas mãos.

É importante destacar que o índice de Resolutividade no site do OUV-DF, no Primeiro Trimestre conseguimos alcançar o percentual de 65%, conforme demonstrativo no gráfico da página 09, estamos desenvolvendo nossas atividades, com desempenho, dedicação e parceria com a Diretoria de Obras, Gabinete, Coordenação de Desenvolvimento, contatos telefônicos e mais aproximação com os moradores da cidade, com o *feedback positivo*, estamos alcançando os resultados esperados.

Estamos atuando no caminho certo em nossas atitudes e resultados, é o que motiva a continuar engajados, a resolver as demandas da comunidade. Estamos proativamente, realizando gestões junto às Áreas Técnicas e ao Gabinete, alertando sempre para o cumprimento do prazo de resposta determinado na legislação vigente e para a importância de que seja fornecida a melhor resposta ao manifestante, buscando sempre qualidade, clareza, objetividade e a utilização da linguagem cidadã.

Brasília, 31 de março de 2021

Nelma Francisca da Silva Gomes  
Ouvidora