

2023

# RELATÓRIO TRIMESTRAL



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE  
SOBRADINHO II

**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha Barros Júnior

**Vice-Governador do Distrito Federal**

Celina Leão

**Controlador-Geral**

Daniel Alves Lima

**Ouvidora Geral do DF**

Cecília Souza Fonseca

**Administrador Regional de Sobradinho II**

Diego Rodrigues Rafael Matos

**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. Índice de Satisfação com Serviço de Ouvidoria.....	7
2.6. Assuntos Mais Recorrentes e Demandados.....	8
2.7. Classificação das Demandas.....	8
2.8. Resolutividade.....	8
3. Carta de Serviço.....	9
4. Sistema Eletrônico Do Serviço De Informação Ao Cidadão – e-Sic.....	9
5. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF.....	100
6. Conclusão.....	111

## 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 2023**.

“...

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 – PARTICIPA-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.

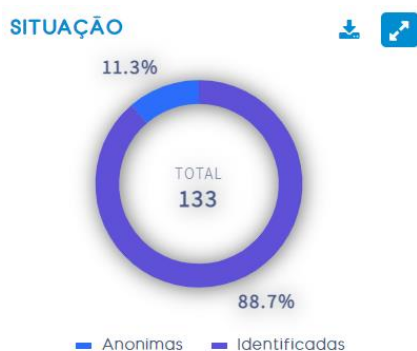


**Governo do Distrito Federal**  
**Administração Regional de Sobradinho II**  
**Ouvidoria**

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 2023, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as 165 manifestações recebidas neste Órgão no referido período, sendo:

- **133** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – Participa-DF;
- **32** manifestação recebida por meio do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC; e,
- **11.3%** das manifestações foram **Anônimas** e **88.7%** **Identificadas**, conforme demonstrativo abaixo.

### Anônimas



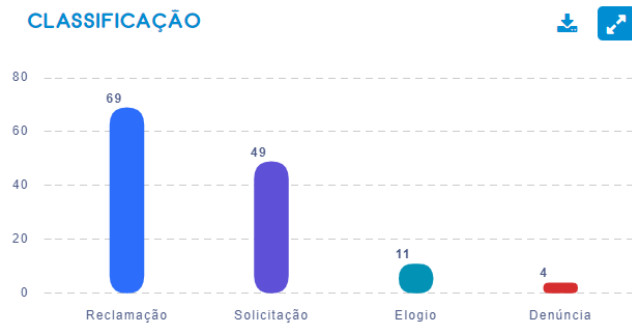
## 2. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

### 2.1 Manifestações Recebidas

No Primeiro Trimestre de 2023 recebemos: 133 (cento e trinta e três) manifestações pelo sistema Participa-DF, divididas em: 69 (sessenta e nove) RECLAMAÇÕES; 49 (quarenta e nove) SOLICITAÇÕES; 11 (onze) ELOGIOS e 04 (quatro) DENÚNCIAS.

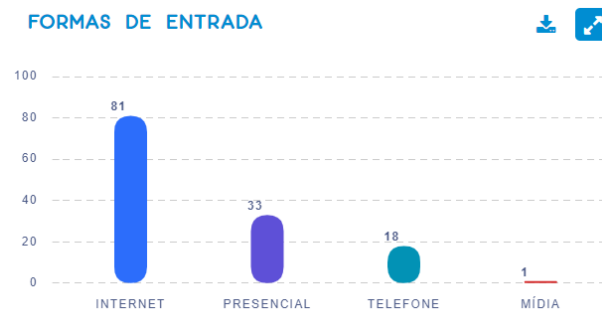


## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



### 2.2 Manifestações Por Canais De Entrada:

No período analisado de 1º de janeiro a 31 de março de 2023, observou-se, que o principal canal de entrada das manifestações foram: 81 (Internet); 33 (Atendimentos Presenciais) e 18 (Telefone 162 - Central de Atendimento do Governo do Distrito Federal) e 01 (Mídia), conforme gráfico abaixo.



### 2.3 Manifestações Por Classificação

No Primeiro Trimestre, foram 12.0% Não Resolvida, 11.3% Resolvida e 75.2% Respondida, conforme quadro abaixo.



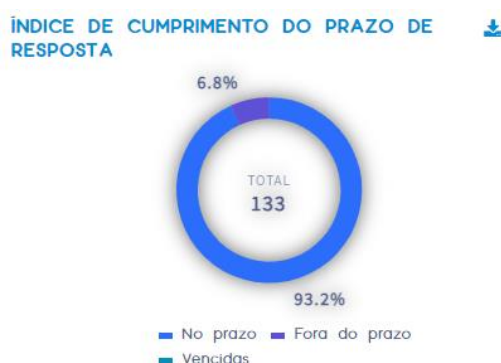


## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

### 2.4 Índice De Cumprimento Do Prazo De Resposta

O índice de cumprimento do prazo de resposta médio no Participa-DF para o Primeiro Trimestre (1º de janeiro a 31 de março de 2023), foram: 0% (zero por cento) Vencidas, 6.8% (Fora do Prazo) e 93.2% (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 Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria

Após o cidadão receber a resposta de sua demanda, ele é convidado a participar da pesquisa de satisfação diretamente no sistema informatizado Participa-DF.

Cabe destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - Participa-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.

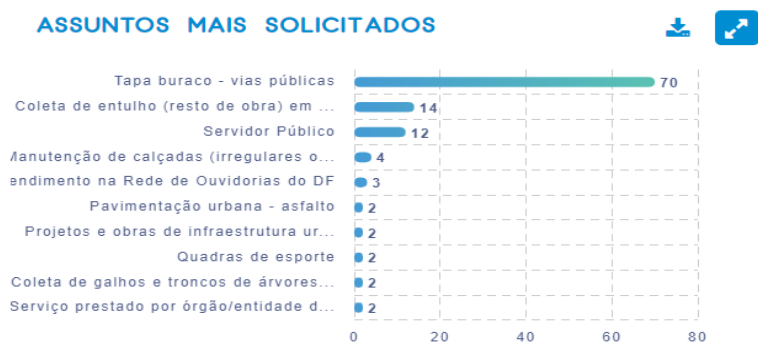




## Govorno do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

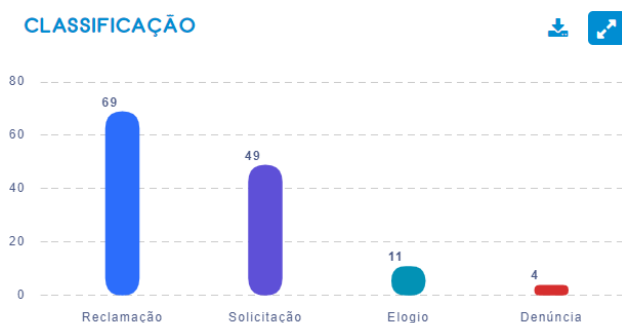
### 2.6 Assuntos Mais Recorrentes e Demandados

No quadro abaixo, apresentamos o ranking dos 10 assuntos mais solicitados.



### 2.7 Classificação das Demandas no Primeiro Trimestre

Por classificação o assunto mais demandado neste período foi Reclamação com 51.9%.



### 2.8 Resolutividade

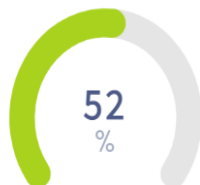
O Índice de RESOLUTIVIDADE das Ouvidorias do Distrito Federal é uma das principais inovações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, pois reflete a busca constante do governo pela participação do cidadão em todo o processo de atendimento. Neste contexto a Resolutividade é um indicador mensurado através 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. No período analisado, tivemos um índice de 52%, um pouco abaixo do esperado em relação aos trimestres anteriores, mesmo com todo esforço dos funcionários desta ouvidoria, fazendo contato via telefone com o cidadão, o índice foi bem menor do esperado, devido as eleições e a troca da equipe governamental.





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

RESOLUTIVIDADE



### 3. Carta de Serviço

A Carta de Serviços ao Cidadão é um conjunto de informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade Distrital. Nela é possível conhecer os detalhes sobre como solicitar os serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos, prestados por cada órgão e entidade Distrital. Todos órgãos e entidades do GDF são obrigados a publicar sua Carta no site institucional, conforme Decreto nº 36.419/2015.

A Carta de Serviços da Administração Regional de Sobradinho II, encontra-se publicada no site <http://www.sobradinhoii.df.gov.br/category/carta-de-servicos/>

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



O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Através deste serviço a população poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal. O cidadão pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação. 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.

- No período de 1º de janeiro a 31 de março de 2023, foram registrados 32 (trinta e dois) Pedidos de informações por meio do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC.



# Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

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

Protocolo	Data	Assunto	Unidade	Situação	Prazo	Marcadores
LAI 000203/2023	02/01/2023 16:10:36	Cadastro	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 17:40:29
LAI 000237/2023	05/01/2023 18:34:08	Cadastro	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 17:44:52
LAI 000487/2023	13/01/2023 13:55:53	Infraestrutura Urbana	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 17:46:25
LAI 000558/2023	16/01/2023 15:21:47	Ouvidoria	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 17:48:29
LAI 000629/2023	17/01/2023 16:43:50	Serviços Públicos	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 17:41:18
LAI 001024/2023	26/01/2023 14:21:28	Saúde do Idoso	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 18:22:28
LAI 001060/2023	26/01/2023 18:11:13	Ouvidoria Interna	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 18:17:28
LAI 001205/2023	30/01/2023 15:12:10	Informação - Gestão, preservação e acesso	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído: 2ª instância		18/01/2023 18:14:28
LAI 001443/2023	02/02/2023 15:32:02	Auditoria	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 18:11:48
LAI 001580/2023	06/02/2023 15:32:58	Serviços Públicos	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 18:16:28
LAI 002023/2023	13/02/2023 14:32:23	Ouvidoria	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 17:44:18
LAI 002569/2023	24/02/2023 12:31:07	Ouvidoria	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		17/01/2023 18:23:28
LAI 002572/2023	24/02/2023 12:33:43	Ouvidoria	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		17/01/2023 18:24:28
LAI 002668/2023	27/02/2023 10:00:53	Ouvidoria	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 18:26:28
LAI 002763/2023	28/02/2023 12:38:19	Assentamento	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 18:16:28
LAI 002767/2023	28/02/2023 12:44:03	Assentamento	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 18:40:28
LAI 002770/2023	28/02/2023 12:46:46	Assentamento	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 18:41:28
LAI 002785/2023	28/02/2023 15:56:00	Ouvidoria	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 18:16:28
LAI 002937/2023	02/03/2023 17:09:00	Ouvidoria	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 18:26:28
LAI 003137/2023	05/03/2023 21:42:47	Recursos Humanos	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 18:26:47
LAI 003319/2023	07/03/2023 17:12:47	Informação - Gestão, preservação e acesso	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído: 2ª instância		18/01/2023 17:00:28
LAI 003477/2023	09/03/2023 6:56:55	Site do Órgão	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 18:44:28
LAI 003489/2023	09/03/2023 11:56:58	Gestão de meio ambiente	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 18:44:28
LAI 003665/2023	10/03/2023 22:31:28	Ouvidoria	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 18:44:18
LAI 003930/2023	15/03/2023 16:13:15	Ouvidoria	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		17/01/2023 18:01:28
LAI 004142/2023	18/03/2023 15:59:03	Agente Público	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		17/01/2023 17:44:48
LAI 004189/2023	20/03/2023 14:37:05	Informação - Gestão, preservação e acesso	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		17/01/2023 18:13:18
LAI 004407/2023	22/03/2023 18:55:28	Serviços e Sistemas	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		17/01/2023 18:07:48
LAI 004761/2023	27/03/2023 19:17:45	Cargos e Concursos	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		18/01/2023 18:17:48
LAI 004910/2023	29/03/2023 10:32:24	Animais	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		17/01/2023 18:24:28
LAI 004960/2023	29/03/2023 19:16:14	Agente Público	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		17/01/2023 18:14:48
LAI 005148/2023	31/03/2023 15:58:59	Emprego	Administração Sobradinho II - RA XXXI	Concluído		17/01/2023 17:30:48

Fonte: Sistema de Acesso à Informação <https://www.e-sic.df.gov.br>  
Sistema de Ouvidoria – OUV-DF <https://www.participa.df.gov.br>



Por meio do Sistema Eletrônico de Informação, editamos os documentos, tramitamos para as áreas técnicas internas e externas para análise, parecer e providências dos órgãos externos do GDF (SLU, CODHAB, NOVACAP, DETRAN, DER, CEB, CAESB...).

Quanto às demandas são diariamente analisadas e encaminhadas por meio de processo SEI pela Ouvidoria diretamente aos setores responsáveis pela execução dos serviços.



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

Após as providências cabíveis, o setor comunica a Ouvidoria para que seja encaminhada as respectivas respostas aos cidadãos demandantes, informando que o atendimento fora concluído, ou que será atendido tão logo seja iniciada nova operação.

## **6. Conclusão**

A Ouvidoria apresenta o relatório do Primeiro Trimestre de 2023 (1º de janeiro a 31 de março) com seus resultados quantitativos, qualitativos e realizações.

É importante destacar que o índice de Resolutividade no dashboard do OUV-DF, no período analisado, registrou 52% de resolutividade, conforme demonstrativo no gráfico da página 09, um percentual bem abaixo do esperado. Estamos trabalhando diariamente para melhoria no índice de resolutividade, pois trabalhamos muito, portanto o cidadão não realiza a pesquisa de satisfação, a Ouvidoria sente-se muito prejudicada pelo percentual da avaliação. Estramos em contato contato com o cidadão por meio de ligações telefônica, convidando o cidadão a participar da pesquisa de satisfação pelo site da ouvidoria ([www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)) e conversando pessoalmente com o mesmo sobre a importância da avaliação dos serviços prestados a comunidade.

Vale ressaltar que a resolutividade não depende somente da Ouvidoria, e sim de uma avaliação dos serviços realizados pela comunidade, neste contexto, a Região Administrativa de Sobradinho II, é composta de uma população muito carente, que na maioria das vezes, procura a Ouvidoria de forma presencial, por não ter acesso a internet, a maioria são pessoas idosas, usam e-mails de filhos ou de amigos, o que dificulta acompanhar o andamento da demanda e impossibilita responder a pesquisa de satisfação.

No período avaliado, a manutenção e conservação foi um pouco prejudicada, devido ao encerramento do contrato de equipamentos (caminhões, tratores e etc), Novacap/Administração causando atrasos nos atendimentos das demandas.

Por fim, evidenciamos a confiança dos cidadãos na rede de ouvidorias do DF, 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 2023

Nelma Francisca da Silva Gomes  
Ouvidora