

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.....	7
2.4. Índice De Cumprimento Do Prazo De Resposta.....	7
2.5. Índice de Satisfação com Serviço de Ouvidoria.....	8
2.6. Assuntos Mais Recorrentes e Demandados.....	8
2.7. Classificação das Demandas.....	9
2.8. Resolutividade.....	9
3. Carta de Serviço.....	9
4. Sistema Eletrônico Do Serviço De Informação Ao Cidadão – e-Sic.....	10
5. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF.....	10
6. 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 abril a 30 de junho 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.

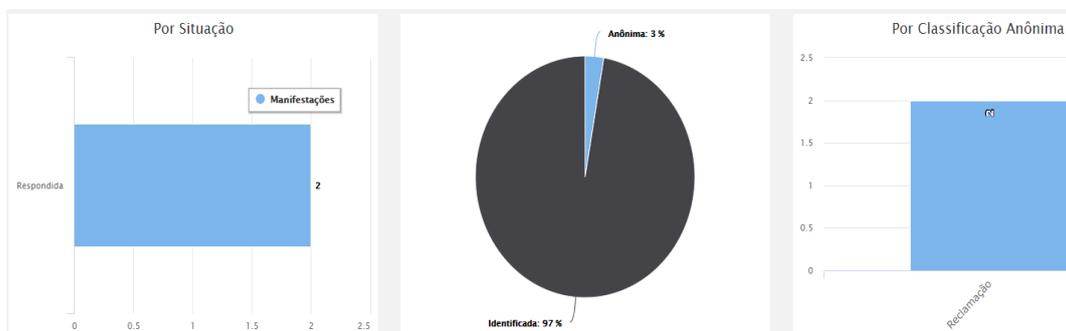


## Govorno do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

A Ouvidoria da **Administração Regional do Sobradinho II/ RA-XXVI** apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de abril a 30 de junho de 2021, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as 84 manifestações recebidas neste Órgão no referido período, sendo:

- **73** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal -OUV-DF;
- **07** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC; e,
- **04** 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;
- **3% das manifestações foram Anônimas, sendo: 02 reclamações, conforme demonstrativo abaixo.**

### Anônimas



## 2. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

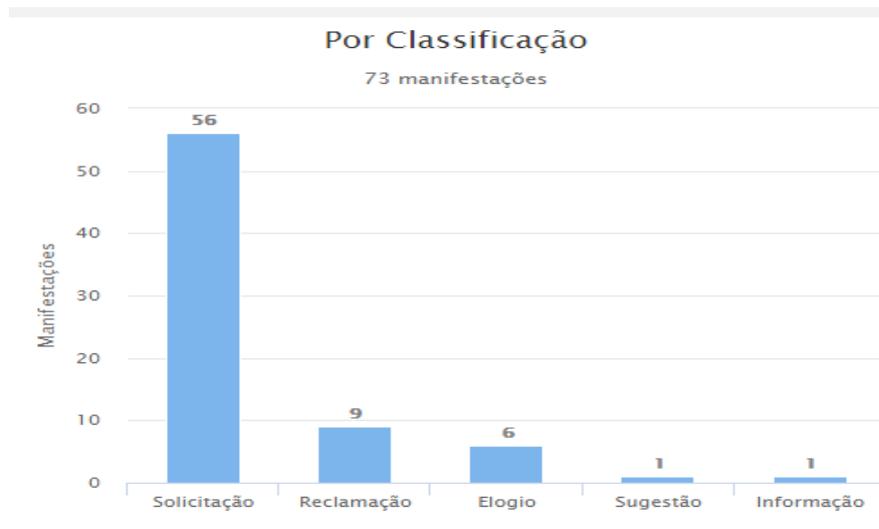
### 2.1. Manifestações Recebidas

No Segundo Trimestre de 2021 recebemos: 73 (setenta e três) manifestações pelo sistema OUV-DF, divididas em: 56 (cinquenta e seis) SOLICITAÇÕES; 06 (seis) ELOGIOS, 09 (nove) RECLAMAÇÕES, 01 (uma) SUGESTÃO e 01 (uma) INFORMAÇÃO.

TIPO	ABRIL/21	MAIO/21	JUNHO/21	Total
Solicitações	19	23	14	56
Elogios	01	03	02	06
Reclamações	01	01	07	09
Denúncias	00	00	00	00
Sugestões	00	00	01	01
Informações	00	00	01	01
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>73</b>



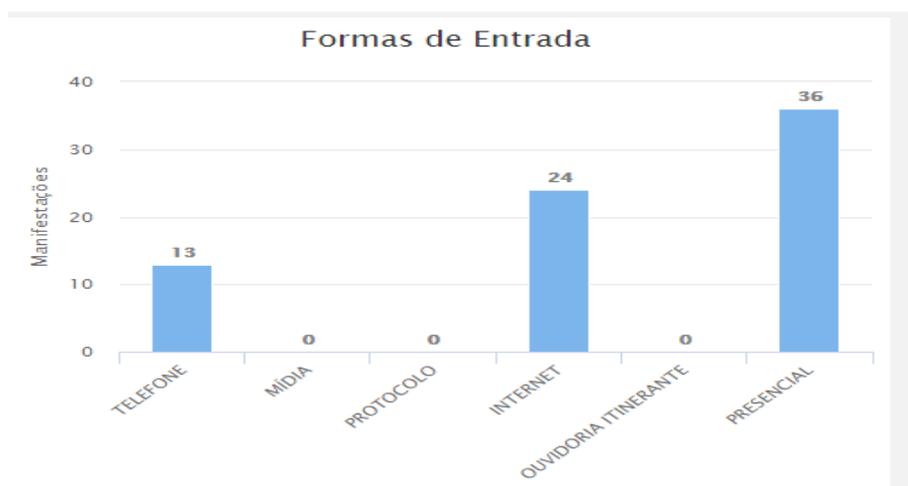
## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



### 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 abril a 30 de junho de 2021.

No período analisado observou-se, que o principal canal de entrada das manifestações foram: 36 Atendimentos Presenciais, 24 Via Internet e 13 Via Telefone 162 - Central de Atendimento do Governo do Distrito Federal, conforme gráfico abaixo.

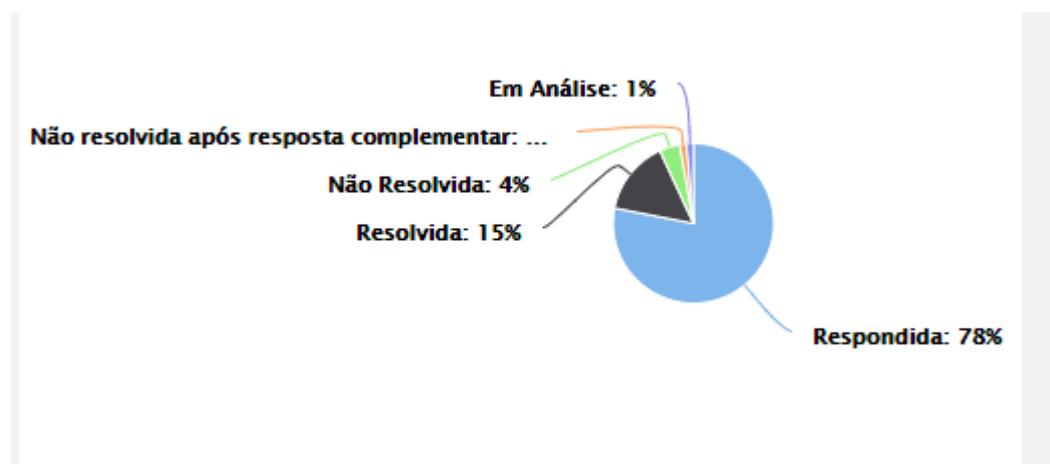




**Governo do Distrito Federal**  
**Administração Regional de Sobradinho II**  
**Ouvidoria**

### 2.3. Manifestações Por Classificação

No Segundo Trimestre, foram 15% Resolvida, 78% Respondida, 4% Não resolvida e 1% Em Análise, conforme quadro abaixo.



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

O índice de cumprimento do prazo de resposta médio no OUV\_DF para o Segundo Trimestre de 1º de abril a 30 de junho 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:





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

### 2.5. Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria

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

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:

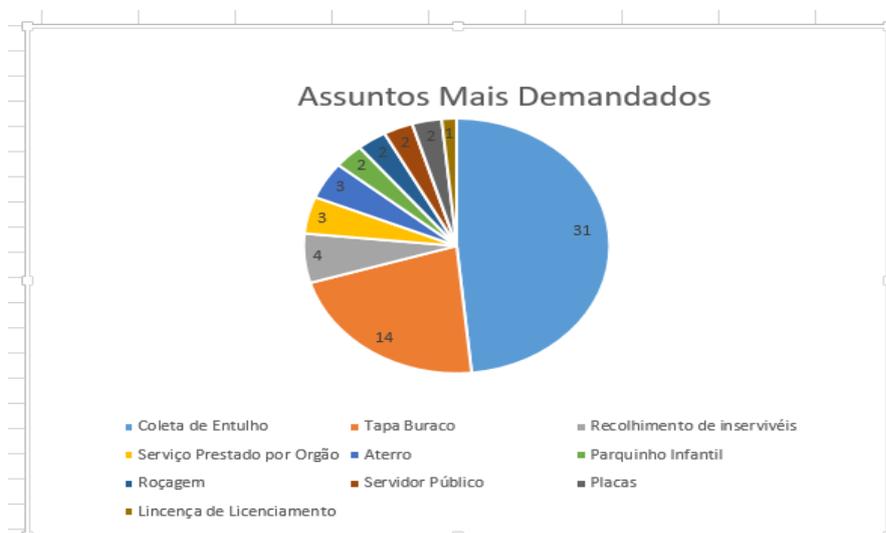
- 73% de índice de Resolutividade da RA-XXVI;
- 100% de índice de satisfação com o Serviço de Ouvidoria;
- 100% de índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria e
- 100% de índice de Atendimento, Sistema e Resposta.



### 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:

Ao analisar os números, verifica-se que o assunto mais demandado no período analisado, foi coleta de Entulho com 31%.

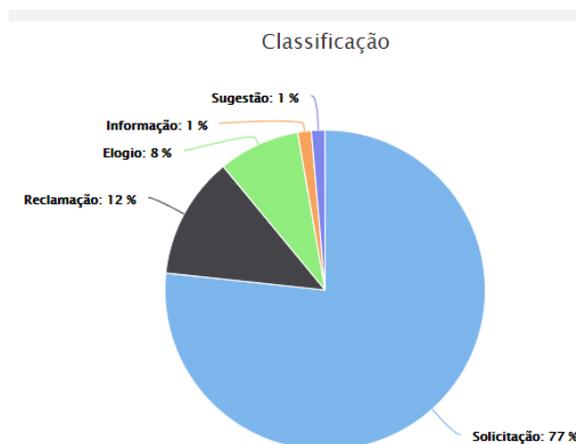




## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

### 2.7 Classificação das Demandas no Segundo Trimestre

O assunto mais demandado neste período foi Solicitação com 77%.



### 2.8 Resolutividade

A Resolutividade é um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão após receber a resposta da sua manifestação. Na Ouvidoria do GDF é o próprio demandante que finaliza seu protocolo informando se foi RESOLVIDO ou NÃO RESOLVIDO. Essa avaliação é feita apenas para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. Esse indicador é dinâmico, pois pode alterar conforme os cidadãos avaliam as respostas definitivas e as complementações de respostas.

É importante deixar claro que esse indicador depende do quanto o órgão/entidade responsável pelo assunto da demanda realizou algo para melhorar o serviço entregue ao cidadão. Por conta disso, a resolutividade é um indicador de gestão e não específico do funcionamento da Ouvidoria.

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 alcançar o percentual de 73% de resolutividade.



### 3. Carta de Serviço

A Carta de Serviços ao Cidadão é um conjunto de informações sobre os serviços prestados pelo órgão. Nelas é possível conhecer os detalhes sobre como solicitar os serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos. Todos órgãos e entidades do GDF são obrigados a publicar sua Carta no site institucional.

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/>



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

#### 4. 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.



No e-SIC foram registradas 07 (sete) manifestações no Segundo 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>	0030400007202140	Administração Regional de Sobradinho II	-	12/04/2021	03/05/2021	Respondido	Saulo Pastor Santos
<a href="#">Q Detalhar</a>	0030400008202194	Administração Regional de Sobradinho II	-	26/04/2021	17/05/2021	Respondido	Agatha Vitor de Oliveira
<a href="#">Q Detalhar</a>	0030400009202139	Administração Regional de Sobradinho II	-	10/05/2021	31/05/2021	Respondido	RODRIGO VALADARES PIRANI
<a href="#">Q Detalhar</a>	0030400010202163	Administração Regional de Sobradinho II	-	16/05/2021	07/06/2021	Respondido	FELIPPE MENDONCA ARAUJO
<a href="#">Q Detalhar</a>	0030400011202116	Administração Regional de Sobradinho II	-	04/06/2021	28/06/2021	Respondido	VALDIR LAVORATO
<a href="#">Q Detalhar</a>	0030400012202152	Administração Regional de Sobradinho II	-	21/06/2021	12/07/2021	Respondido	Júlio César Silva dos Santos
<a href="#">Q Detalhar</a>	04018000050202191	Administração Regional de Sobradinho II	-	09/06/2021	30/06/2021	Respondido	Susana Portilho Troncoso Ricchino

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





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

No SEI/DF tramitamos 04 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.

## 6. Conclusão

A Ouvidoria representa o relatório referente ao período de 1º de abril a 30 de junho de 2021, informamos que mesmo com o cenário de Pademia da Covid-19 afetando diretamente a vida da maioria dos cidadãos, não houve diminuição nas demandas registradas no Segundo Trimestre, 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 Segundo Trimestre conseguimos alcançar o percentual de 73%, conforme demonstrativo no gráfico da página 10, estamos desenvolvendo nossas atividades com desempenho, dedicação e parceria com a Coordenação 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.

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, 30 de junho de 2021

Nelma Francisca da Silva Gomes  
Ouvidora