

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 julho a 30 de setembro 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.

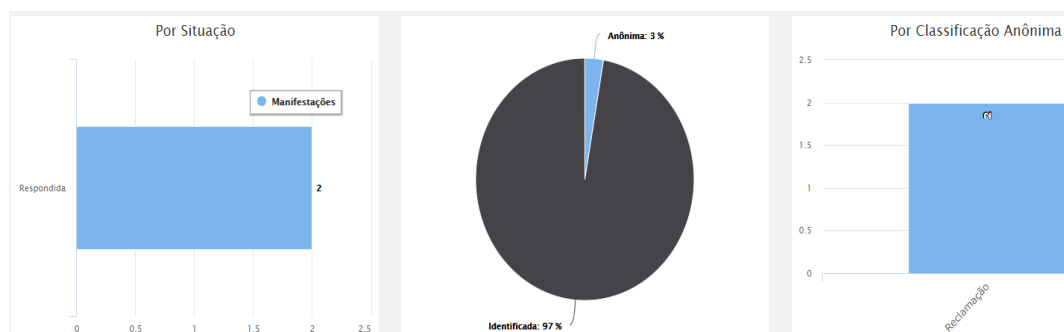


## Govorno do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

A Ouvidoria da **Administração Regional do Sobradinho II/ RA-XXVI** apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de julho a 30 de setembro de 2021, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as 73 manifestações recebidas neste Órgão no referido período, sendo:

- **68** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal -OUV-DF;
- **01** 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: 03 reclamações, conforme demonstrativo abaixo.**

### Anônimas



## 2. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

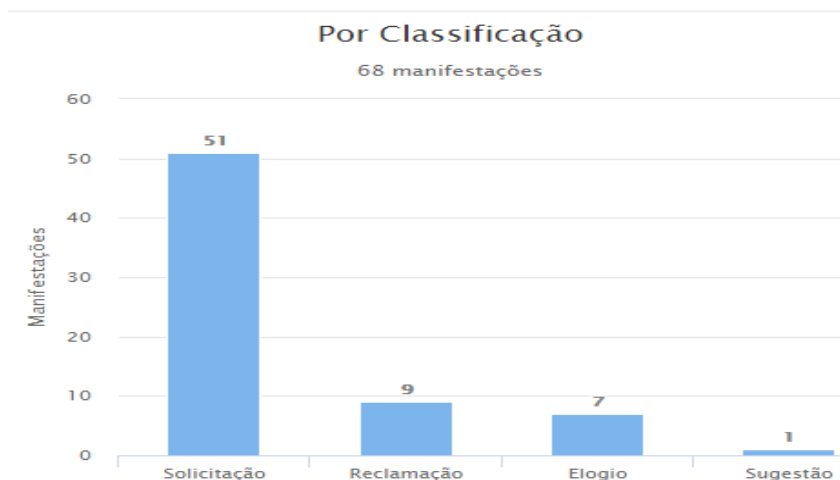
### 2.1. Manifestações Recebidas

No Terceiro Trimestre de 2021 recebemos: 68 (sessenta e oito) manifestações pelo sistema OUV-DF, divididas em: 51 (cinquenta e um) SOLICITAÇÕES; 07 (sete) ELOGIOS, 09 (nove) RECLAMAÇÕES e 01 (uma) SUGESTÃO.

TIPO	JULHO/21	AGOSTO/21	SETEMBRO/21	Total
Solicitações	12	11	28	51
Elogios	02	01	04	07
Reclamações	02	04	03	09
Denúncias	00	00	00	00
Sugestões	01	00	00	01
Informações	00	00	00	00
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>35</b>	<b>68</b>



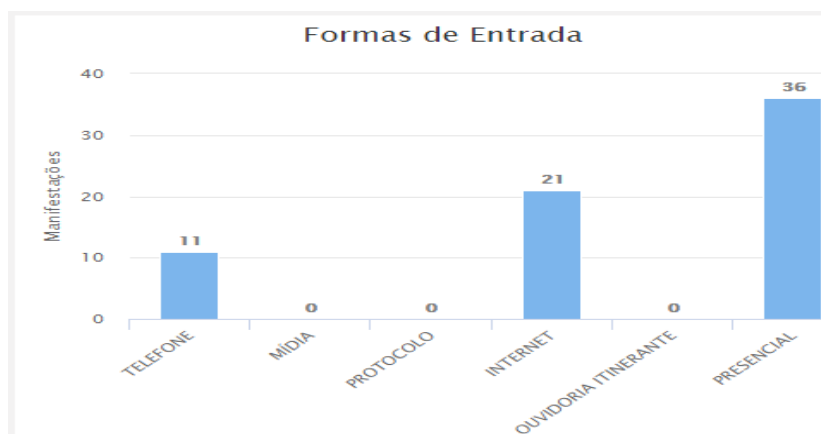
## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



### 2.2. Manifestações Por Canais De Entrada:

Informamos que por conta da Pandemia (Covid-19) os atendimentos presenciais não foram interrompidos na Administração Regional de Sobradinho II.

No período de 1º de julho a 30 de setembro de 2021, observou-se, que o principal canal de entrada das manifestações foram: 11 Via Telefone 162 - Central de Atendimento do Governo do Distrito Federal, 21 Via Internet e 36 Atendimentos Presenciais, conforme gráfico abaixo.

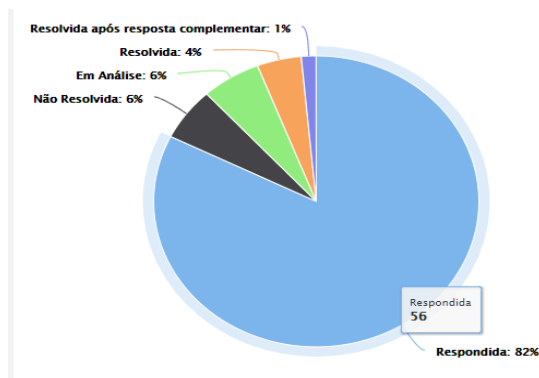




## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

### 2.3. Manifestações Por Classificação

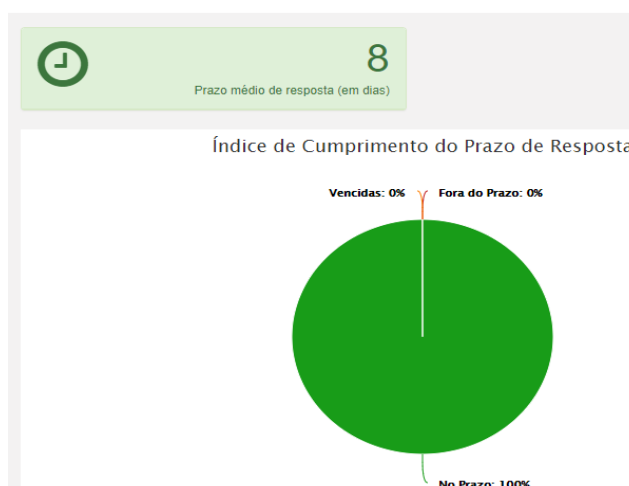
No Terceiro Trimestre, foram 1% Resolvida após resposta complementar, 4% Resolvida, 6% Em Análise, 6% Não resolvida e 82% Respondida, conforme quadro abaixo.



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

O índice de cumprimento do prazo de resposta médio no OUV\_DF para o Terceiro Trimestre de 1º de julho a 30 de setembro de 2021, foi de 08 dias, sendo: 0% (zero por cento) Vencidas, 0% (zero por cento) Fora do Prazo e 100% (cem) 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 da 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:

- 50% de índice de Resolutividade da RA-XXVI;
- 85% de índice de satisfação com o Serviço de Ouvidoria;
- 100% de índice de Recomendação, Atendimento e Sistema do Serviço de Ouvidoria;
- 60% de índice de Resposta do Serviço de 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:

Ao analisar os números, verifica-se que o assunto mais demandado no período analisado, foi coleta de Entulho com 26%.



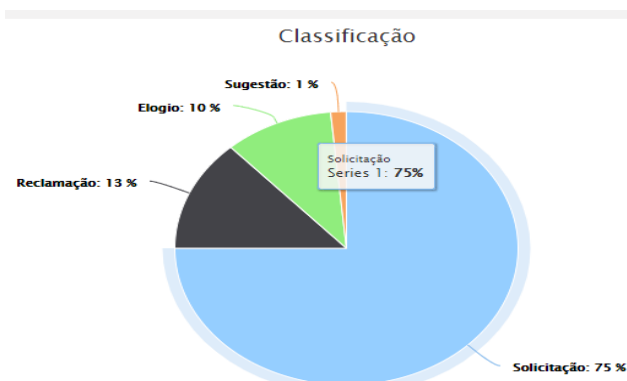




## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

### 2.7 Classificação das Demandas no Terceiro Trimestre

Por classificação o assunto mais demandado neste período foi Solicitação com 75%.



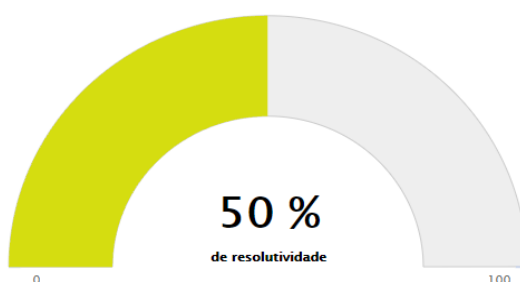
### 2.8 Resolutividade

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 o percentual de 50% de 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/>



**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 01 (uma) manifestações no Terceiro 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.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
 Detalhar	00304000013202105	Administração Regional de Sobradinho II	-	02/08/2021	23/08/2021	Respondido	Gleudson dos Santos Marques

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



No SEI/DF tramitamos 04 Manifestações, abertas no OUV-DF de diversos Órgãos do GDF (SLU, 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 as demandas foram tramitadas pela NOVACAP e SLU.



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

## 6. Conclusão

A Ouvidoria apresenta o relatório do 3º trimestre de 2021 (1º de julho a 30 de setembro) com seus resultados quantitativos, qualitativos e realizações.

Informamos que mesmo com o cenário de Pandemia da Covid-19 afetando diretamente a vida da maioria dos cidadãos, a população tem procurado atendimento presencial na Ouvidoria de Sobradinho II, 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. Importante destacar, que mesmo com o cenário de pandemia, a Ouvidoria continua mantendo os níveis de qualidade de seus serviços e atenta ao cumprimento de todas as metas e prazos previamente estabelecidos.

É importante destacar que o índice de Resolutividade no site do OUV-DF, no 3º Trimestre, foi de 50% conforme demonstrativo no gráfico da página 09, um percentual um pouco abaixo do 2º Trimestre. Acreditamos que mesmo 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, não alcançamos o resultado esperado.

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.

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 setembro de 2021

Nelma Francisca da Silva Gomes  
Ouvidora