

2022

RELATÓRIO TRIMESTRAL



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE
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

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.....	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 2022**.

“...

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.

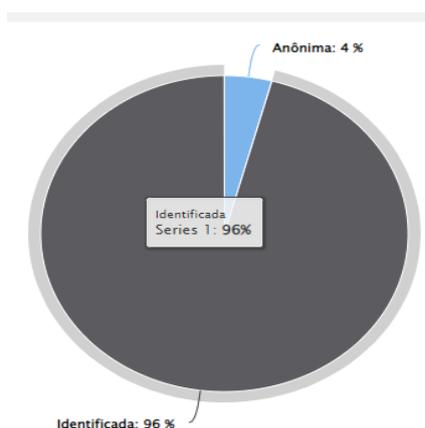


Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

A Ouvidoria da **Administração Regional do Sobradinho II/ RA-XXVI** apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de julho a 30 de setembro de 2022, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as 96 manifestações recebidas neste Órgão no referido período, sendo:

- **96** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal -OUV-DF;
- Neste período não foi registrada nenhuma solicitação no Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC; e,
- **4% das manifestações foram Anônimas e 96% Identificada, conforme demonstrativo abaixo.**

Anônimas



2. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

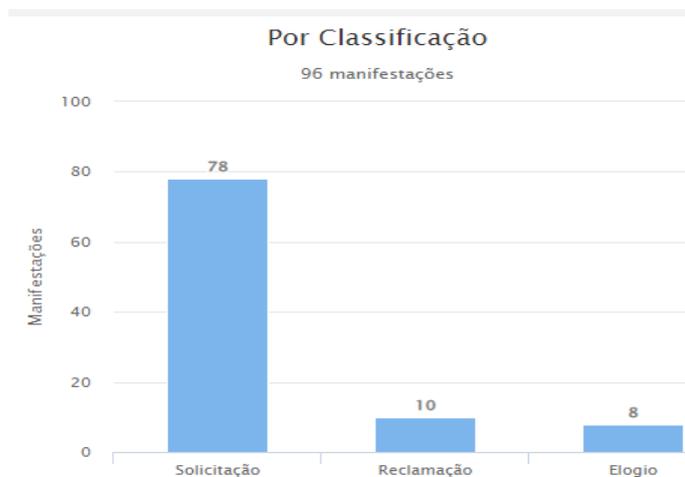
2.1 Manifestações Recebidas

No Segundo Trimestre de 2022 recebemos: 96 (noventa e seis) manifestações pelo sistema OUV-DF, divididas em: 78 (setenta e oito) SOLICITAÇÕES; 08 (oito) ELOGIOS, 10 (dez) RECLAMAÇÕES.

TIPO	ABRIL/22	MAIO/22	JUNHO/22	TOTAL
Solicitações	21	33	24	78
Elogios	01	06	01	08
Reclamações	05	03	02	10
Denúncias	00	00	00	00
Sugestões	00	00	00	00
Informações	00	00	00	00
Total	27	42	27	96

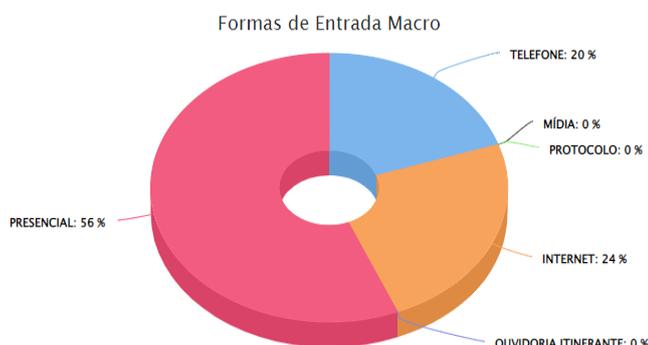


Govorno do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



2.2 Manifestações Por Canais De Entrada:

No período de 1º de julho a 30 de setembro de 2022, observou-se, que o principal canal de entrada das manifestações foram: 20% (Telefone 162 - Central de Atendimento do Governo do Distrito Federal), 24% (Internet) e 56% (Atendimentos Presenciais), conforme gráfico abaixo.

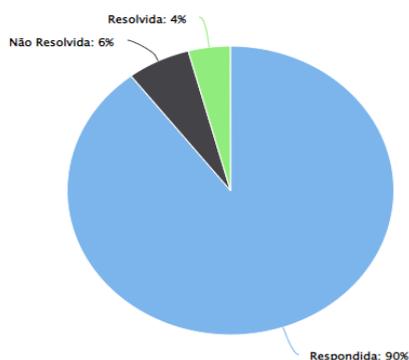


2.3 Manifestações Por Classificação

No Terceiro Trimestre, foram 6% Não Resolvida, 4% Resolvida e 90% 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 OUV_DF para o Segundo Trimestre de 1º de julho a 30 de setembro de 2022, foi de 9 dias, sendo: 0% (zero por cento) Vencidas, 0% (dois por cento) Fora do Prazo e 100% (cem por cento) 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 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:

- 40% Índice Resolutividade
- 89% Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria
- 100% Índice de Recomendação



Govorno do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

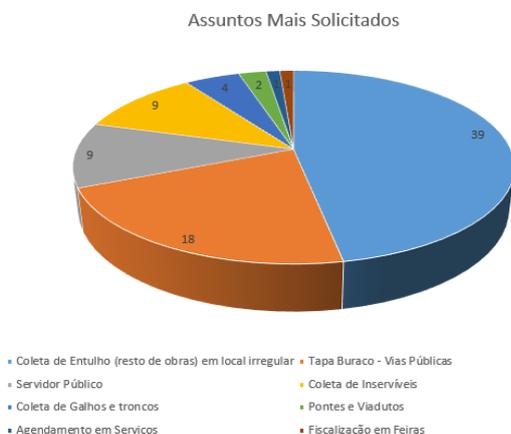
- 100% Satisfação com o Atendimento
- 100% Satisfação com o Sistema
- 67% Satisfação com a Resposta



2.6 Assuntos Mais Recorrentes e Demandados

No quadro abaixo, apresentamos o ranking dos assuntos mais demandados.

Conforme aponta o gráfico, verificamos que os assuntos mais demandados no período analisado, foram Coleta de Entulho (resto de obras) em local irregular, com 39 solicitações e Tapa Buraco-Vias Públicas, com 18 solicitações.

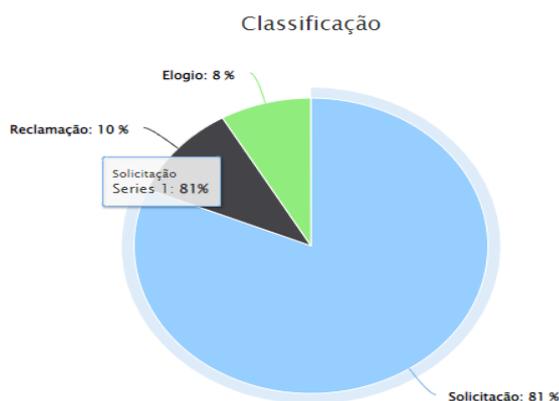


2.7 Classificação das Demandas no Terceiro Trimestre

Por classificação o assunto mais demandado neste período foi Solicitação com 81%.

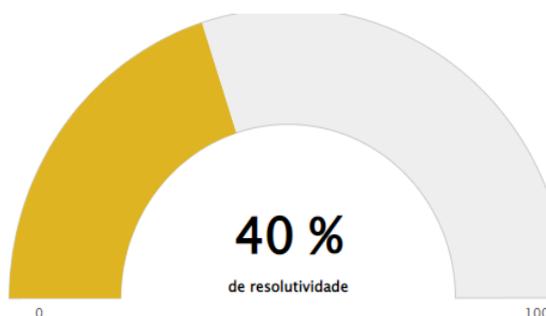


Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



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 de 1º de abril a 30 de junho de 2022 tivemos um índice de 40%, um pouco abaixo em relação ao trimestre anterior, mesmo com todo esforço dos funcionários desta ouvidoria, fazendo contato via telefone com o cidadão, o índice foi bem menor do que esperavamos.



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 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.

No período analisado não foi registrada nenhuma solicitação no Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão.

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.

Fonte: Sistema de Acesso à Informação <https://www.e-sic.df.gov.br>

Sistema de Ouvidoria – OUV-DF <https://www.ouv.df.gov.br>

5. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF



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

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

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.



Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

6. Conclusão

A Ouvidoria apresenta o relatório do Terceiro Trimestre de 2022 (1º de abril a 30 de junho) com seus resultados quantitativos, qualitativos e realizações.

É importante destacar que o índice de Resolutividade no dashboard do OUV-DF, no período analisado, registrou 40% de resolutividade, conforme demonstrativo no gráfico da página 09, um percentual um pouco abaixo do esperado. Estamos trabalhando diariamente para melhoria no índice de resolutividade, entrando em contato com o cidadão por meio de ligações telefônicas, convidando o cidadão a participar da pesquisa de satisfação pelo site da ouvidoria (www.ouvidoria.df.gov.br) e conversando pessoalmente com o mesmo sobre a importância da avaliação dos serviços prestados à comunidade.

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.

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 à 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 à 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 2022

Nelma Francisca da Silva Gomes
Ouvidora