

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](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.....	9
2.7. Classificação das Demandas.....	9
2.8. Resolutividade.....	10
3. Carta de Serviço.....	10
4. Sistema Eletrônico Do Serviço De Informação Ao Cidadão – e-Sic.....	11
5. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF.....	111
6. Conclusão.....	122

## 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 outubro a 31 de dezembro 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.

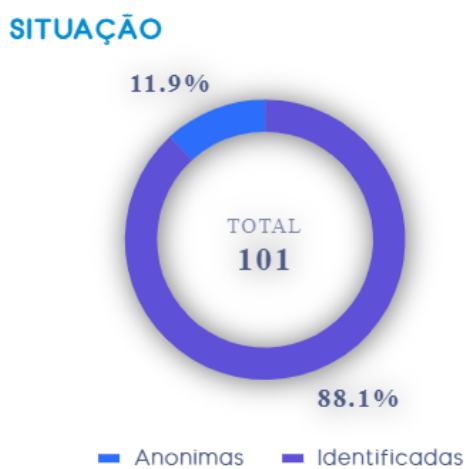


**Governo do Distrito Federal**  
**Administração Regional de Sobradinho II**  
**Ouvidoria**

A Ouvidoria da **Administração Regional do Sobradinho II/ RA-XXVI** apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2022, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as 102 manifestações recebidas neste Órgão no referido período, sendo:

- **101** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF;
- **01** manifestação recebida por meio do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC; e,
- **11.9%** das manifestações foram **Anônimas** e **88.1%** **Identificada**, conforme demonstrativo abaixo.

**Anônimas**



## **2. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal**

### **2.1 Manifestações Recebidas**

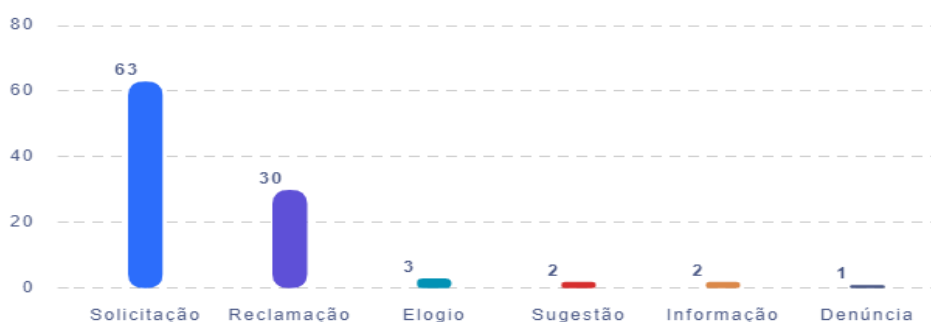
No Quarto Trimestre de 2022 recebemos: 101 (cento e um) manifestações pelo sistema OUV-DF, divididas em: 63 (sessenta e três) SOLICITAÇÕES; 30 (trinta) RECLAMAÇÕES; 03 (três) ELOGIOS; 02 (duas) SUGESTÕES; 02 (duas) INFORMAÇÕES e 01 (uma) DENÚNCIA.



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

TIPO	OUTUBRO/22	NOVEMBRO/22	DEZEMBRO/22	TOTAL
Solicitações	21	28	14	<b>63</b>
Reclamações	08	08	14	<b>30</b>
Elogios	00	02	01	<b>03</b>
Sugestões	01	01	00	<b>02</b>
Informações	00	02	00	<b>02</b>
Denúncias	00	01	00	<b>01</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>29</b>	<b>101</b>

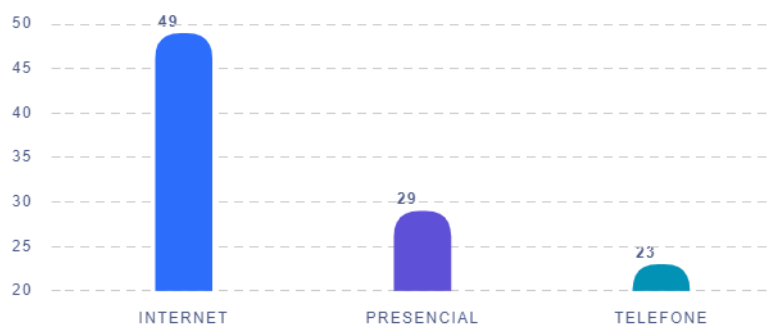
### CLASSIFICAÇÃO



## 2.2 Manifestações Por Canais De Entrada:

No período analisado de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2022, observou-se, que o principal canal de entrada das manifestações foram: 49 (Internet); 29 (Atendimentos Presenciais) e 23 (Telefone 162 - Central de Atendimento do Governo do Distrito Federal), conforme gráfico abaixo.

### FORMAS DE ENTRADA





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

### 2.3 Manifestações Por Classificação

No Quarto Trimestre, foram 16.8% Não Resolvida, 3.0% Resolvida e 80.2% Respondida, conforme quadro abaixo.

#### SITUAÇÃO



### 2.4 Índice De Cumprimento Do Prazo De Resposta

O índice de cumprimento do prazo de resposta médio no OUV\_DF para o Quarto Trimestre de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2022, foram: 0% (zero por cento) Vencidas, 18.8% (Fora do Prazo) e 81.2% (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:

#### ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA





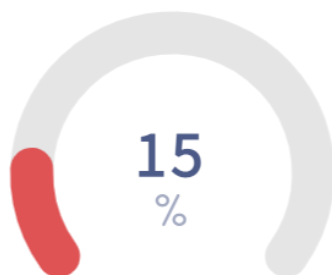
**Governo do Distrito Federal**  
**Administração Regional de Sobradinho II**  
**Ouvidoria**

## 2.5 Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria

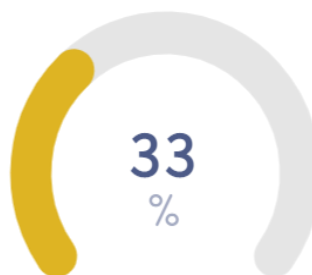
Após o cidadão receber a resposta de sua demanda, ele é convidado a participar da pesquisa de satisfação diretamente no sistema informatizado Ouv-DF.

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.

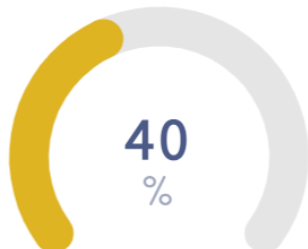
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



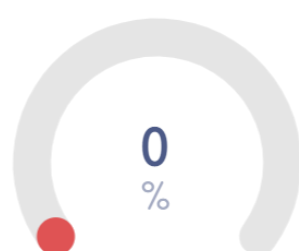
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA





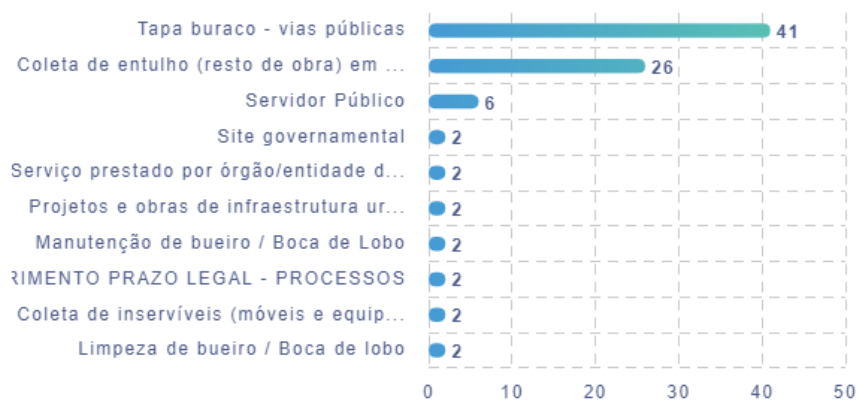


**Governo do Distrito Federal**  
**Administração Regional de Sobradinho II**  
**Ouvidoria**

## 2.6 Assuntos Mais Recorrentes e Demandados

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

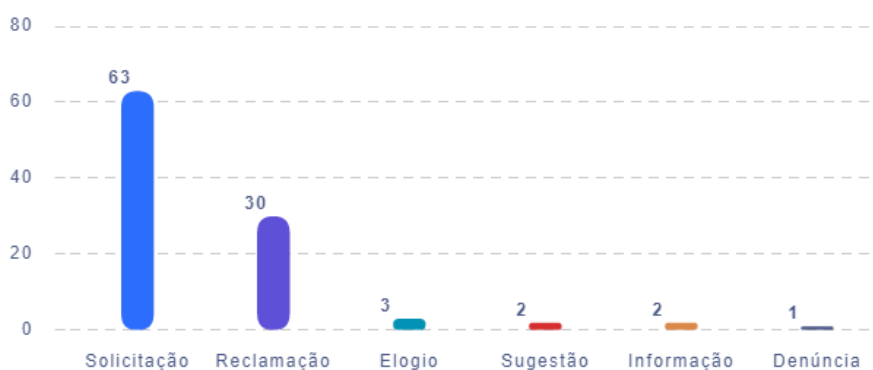
### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



## 2.7 Classificação das Demandas no Quarto Trimestre

Por classificação o assunto mais demandado neste período foi **SOLICITAÇÃO** com 62.4%.

### CLASSIFICAÇÃO





**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 15%, muito 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.

### 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 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 analisado teve **01** manifestação recebida e respondida, por meio do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
 Detalhar	00112000165202238	Administração Regional de Sobradinho II	-	06/12/2022	25/01/2023	Respondido	RODNEY LAWSON MARQUES ZICA

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



**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 Quarto Trimestre de 2022 (1º de outubro a 31 de dezembro) com seus resultados quantitativos, qualitativos e realizações.

É importante destacar que o índice de Resolutividade no dashboard do OUV-DF, no período analisado, registrou 15% 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 contatado com o cidadão por meio de ligações telefônica, convidando o cidadão a participar da pesquisa de satisfação pelo site da ouvidoria ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.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 dezembro de 2022

Nelma Francisca da Silva Gomes  
Ouvidora