

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.....	10
6. Conclusão.....	10

## 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 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 Painel 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 outubro a 31 de dezembro de 2023, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as 105 manifestações recebidas neste Órgão no referido período, sendo:

- **92** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – Participa-DF;
- **13** manifestação recebida por meio do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC; e,
- **14.1% das manifestações foram Anônimas e 85.9% Identificadas, conforme demonstrativo abaixo.**

#### Anônimas



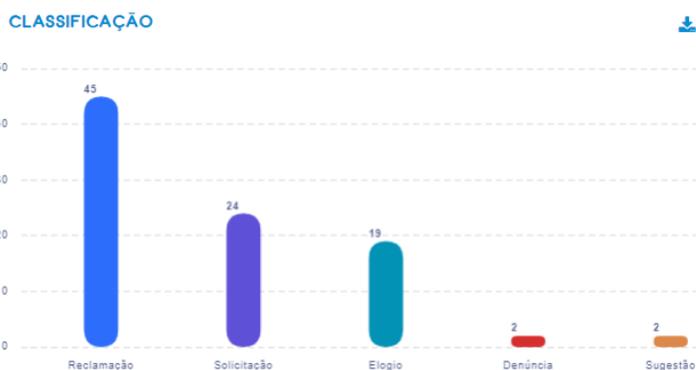
## 2. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

### 2.1 Manifestações Recebidas

No Quarto Trimestre de 2023 recebemos: 92 (noventa e duas) manifestações pelo sistema Participa-DF, divididas em: 45 (quarenta e cinco) RECLAMAÇÕES; 24 (vinte e quatro) SOLICITAÇÕES, 19 (dezenove) ELOGIOS e 02 (duas) DENÚNCIAS e 02 (duas) SUGESTÕES.



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



### 2.2 Manifestações Por Canais De Entrada:

No período analisado de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2023, observou-se, que o principal canal de entrada das manifestações foram: 45 Via Internet, 27 Via Telefone (162 - Central de Atendimento do Governo do Distrito Federal), 19 Atendimentos Presenciais e 01 Via Protocolo, conforme gráfico abaixo.



### 2.3 Manifestações Por Classificação

No Quarto Trimestre, foram 9.8% Não Resolvida, 4.3% Resolvida e 85.9% 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 Quarto Trimestre (1º de outubro a 31 de dezembro de 2023), foram: 0% (zero por cento) Vencidas, 8.7% (Fora do Prazo) e 91.3% (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.





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

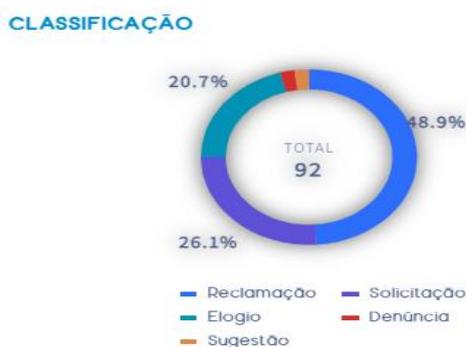
### 2.6 Assuntos Mais Recorrentes e Demandados

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



### 2.7 Classificação das Demandas no Quarto Trimestre

Por classificação o assunto mais demandado neste período foi Reclamação com 48.9%.



### 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 31%, 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 abaixo da média, neste período as operações tapa buracos ficaram acumuladas devido ao nosso maquinário estar em manutenção na Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil-NOVACAP, portanto, as atividades estarão sendo retomadas e executadas diariamente,



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

conforme haja disponibilidade de insumos e possibilidade de execução.

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

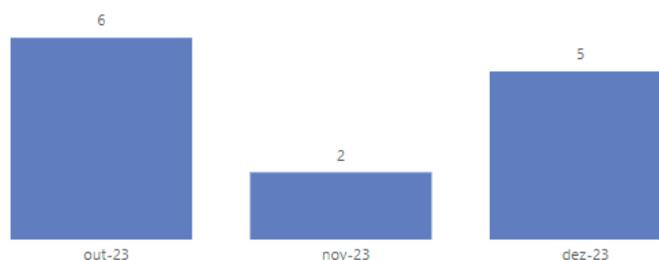


O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Através deste serviço a população poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal. O cidadão pode solicitar informações 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 outubro a 31 de dezembro de 2023, foram registrados 13 (treze) Pedidos de informações por meio do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, sendo: 6 (outubro), 2 (novembro) e 5 (dezembro).



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



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



O SEI é uma plataforma que engloba conjunto de módulos e funcionalidades que promovem a eficiência administrativa. Trata-se também de um sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos, com interface amigável e práticas inovadoras de trabalho, tendo como principais características a libertação do paradigma do papel como suporte físico para documentos institucionais e o compartilhamento do conhecimento com atualização e comunicação de novos eventos em tempo real.

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

### 6. Conclusão

A Ouvidoria apresenta o relatório do Quarto Trimestre de 2023 (1º de outubro a 31 de dezembro de 2023) com seus resultados quantitativos, qualitativos e realizações.

É importante destacar que o índice de Resolutividade no dashboard do OUV-DF, no período analisado, registrou 31% de resolutividade, conforme demonstrativo no gráfico da página 09, um percentual muito abaixo da média, o Coordenador de Obras informou que neste período as operações tapa buracos ficaram acumuladas devido ao nosso maquinário estar em manutenção na Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil-NOVACAP, portanto, as atividades estarão sendo retomadas e executadas diariamente, conforme haja disponibilidade de insumos e possibilidade de execução.

Nos da Ouvidoria continuaremos 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. Entramos em contato com o cidadão por meio de ligações telefônica e na resposta definitiva, 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



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

conversando pessoalmente com o mesmo sobre a importância da avaliação dos serviços prestados a comunidade.

A Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II, reforça o compromisso mediante a busca de melhorias contínuas na gestão e soluções de problemas, visando atender de maneira efetiva e eficaz às demandas de serviços públicos solicitadas pelos cidadãos por meio da plataforma PARTICIPA-DF.

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 2023

Nelma Francisca da Silva Gomes  
Ouvidora