

2020

RELATÓRIO TRIMESTRAL



OUVIDORIA

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

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

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) 3453-9333

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.....	7
2.4. Índice De Cumprimento Do Prazo De Resposta.....	7
2.5. Pesquisa De Satisfação.....	8
2.6. Assuntos Mais Recorrentes e Demandados.....	8
2.7. Classificação das Demandas.....	9
2.8. Resolutividade.....	9
3. Sistema Eletrônico Do Serviço De Informação Ao Cidadão – e-Sic.....	10
4. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF.....	11
5. 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 2020.

“...

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.

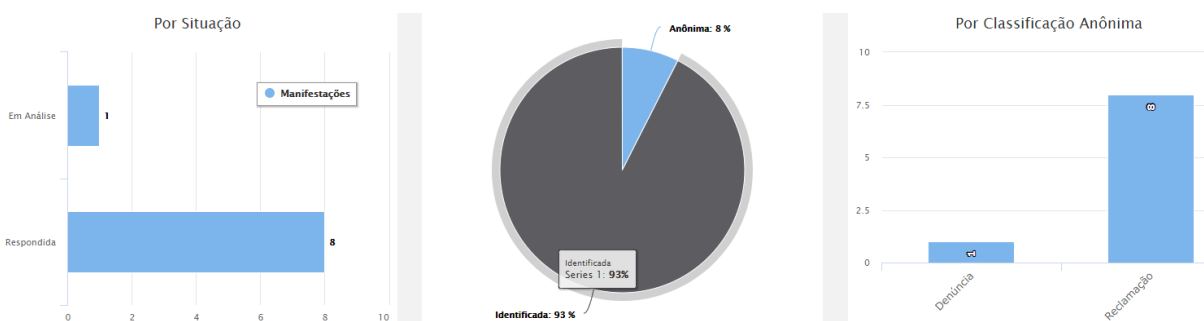


Govorno do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

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 2020, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as 129 manifestações recebidas neste Órgão no referido período, sendo:

- **120** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal -OUV-DF;
- **00** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC; e,
- **03** 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;
- **06** manifestações recebidas por meio do Sistema e-Cidades.
- **8%** das manifestações foram Anônimas, conforme demonstrativo abaixo.

Anônimas



2. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

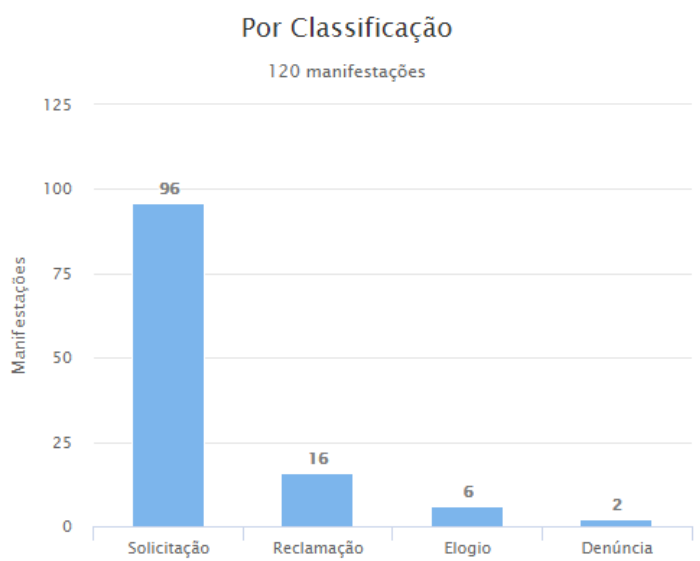
2.1. Manifestações Recebidas

No Terceiro Trimestre de 2020 recebemos: 120 (cento e vinte) manifestações pelo sistema OUV-DF, divididas em: 96 (noventa e seis) SOLICITAÇÕES; 06 (seis) ELOGIOS, 16 (dezeses) RECLAMAÇÕES e 02 (duas) DENÚNCIAS.

TIPO	JULHO/20	AGOSTO/20	SETEMBRO/20	Total
Solicitações	36	17	43	96
Elogios	01	03	02	06
Reclamações	06	04	06	16
Denúncias	01	00	01	02
Sugestões	00	00	00	00
Informações	00	00	00	00
Total	44	24	52	120



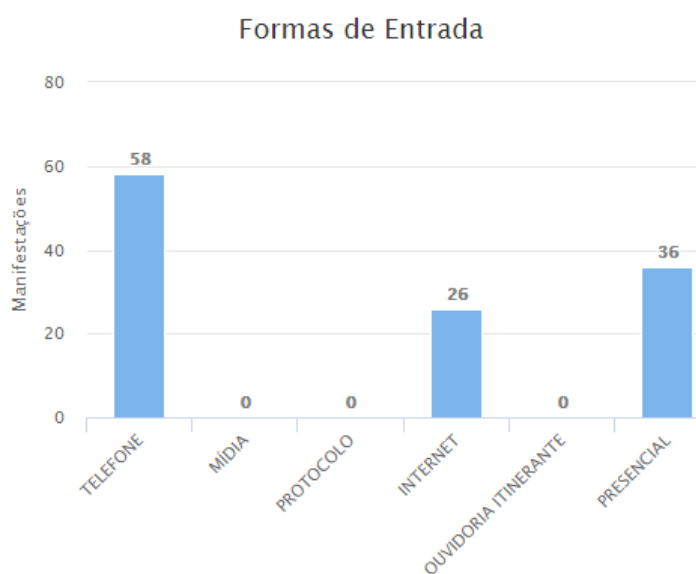
Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



2.2. Manifestações Por Canais De Entrada:

No período analisado observou-se, que o principal canal de entrada das manifestações foi por Telefone 162 - Central de Atendimento do Governo do Distrito Federal (58), Via Internet (26) e Presencial (36), conforme gráfico abaixo.

Informamos que houve uma queda considerável nas demandas presenciais, por conta da Covid-19.

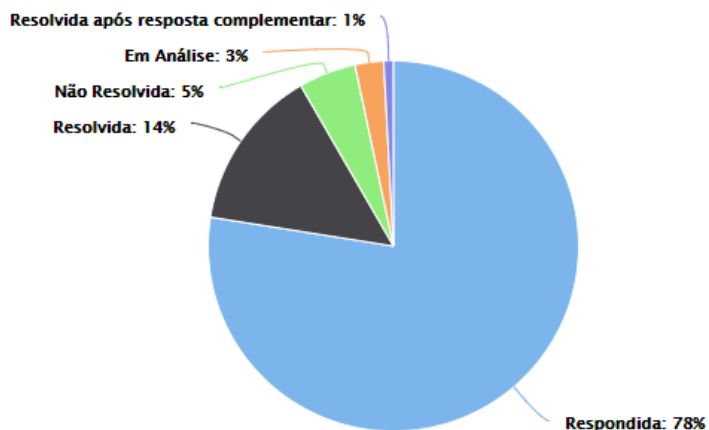




Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

2.3. Manifestações Por Classificação

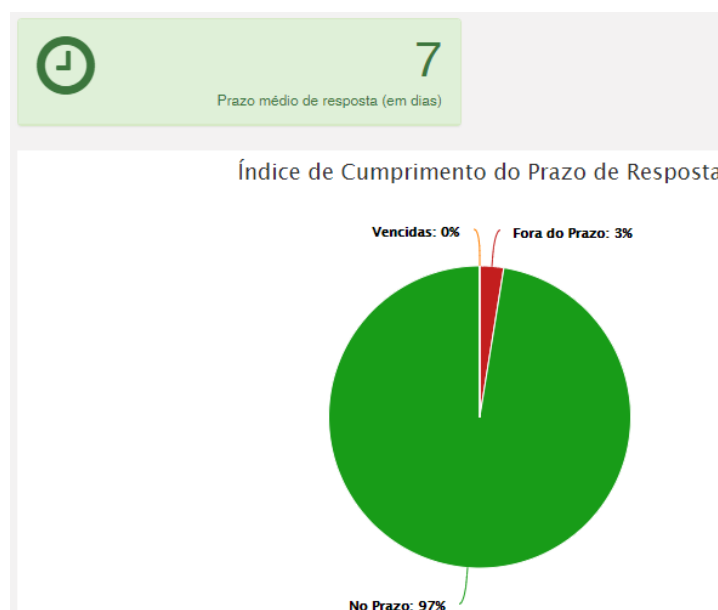
No Terceiro Trimestre, foram 5% Não Resolvida, 14% Resolvida e 78% Respondida, Em Análise 3% e 1% Resolvidas após resposta complementar, conforme quadro abaixo.



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 2020, foi de 7 dias, sendo: 0% (zero por cento) Vencida, 3% (três) Fora do Prazo e 97% (noventa e sete) 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:





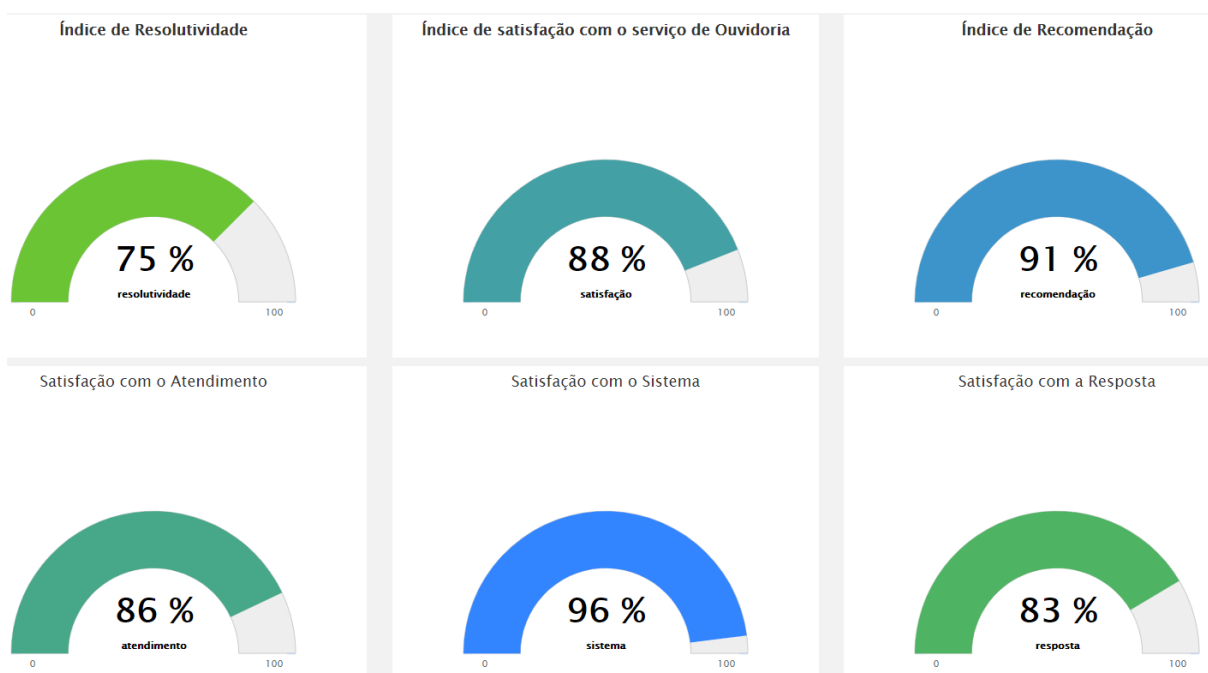
Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

2.5. Pesquisa De Satisfação

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:

- 75% de índice de Resolutividade da RA-XXVI;
- 88% de índice de satisfação com o Serviço de Ouvidoria; e
- 91% de índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria.

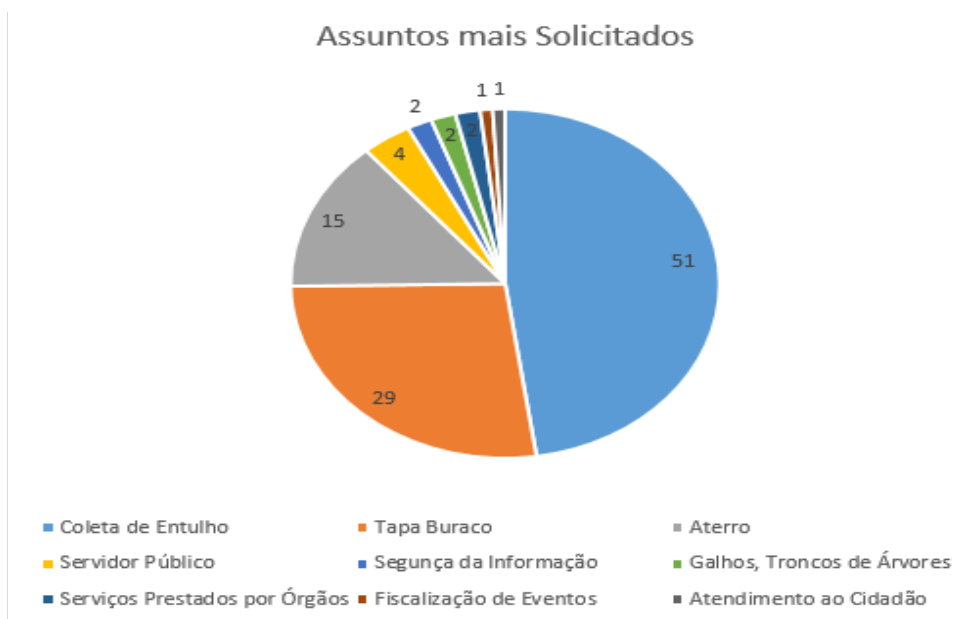


2.6. Assuntos Mais Recorrentes e Demandados

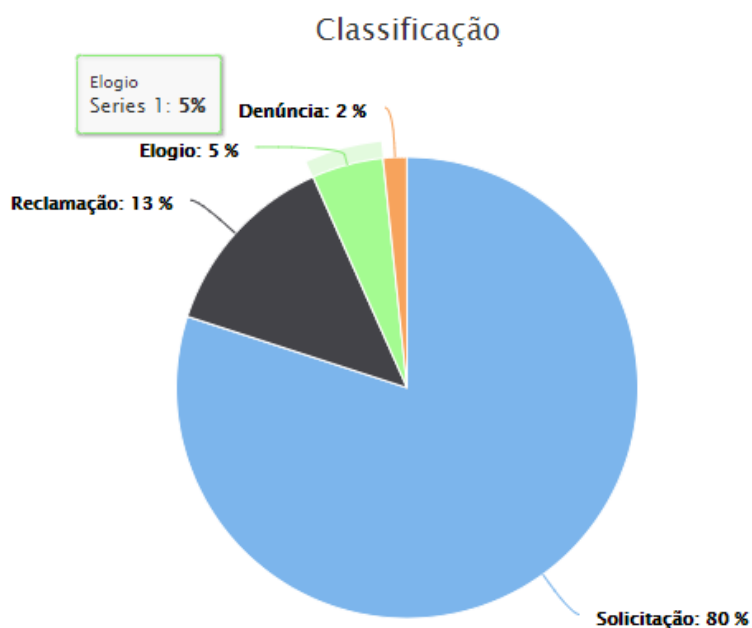
No período analisado, os 9 assuntos mais solicitados pelo cidadão na Administração Regional de Sobradinho II - RA- XXVI pelo OUV-DF foram:



Government of the Federal District Regional Administration of Sobradinho II Ouidoria



2.7 Classificação das Demandas no Terceiro Trimestre



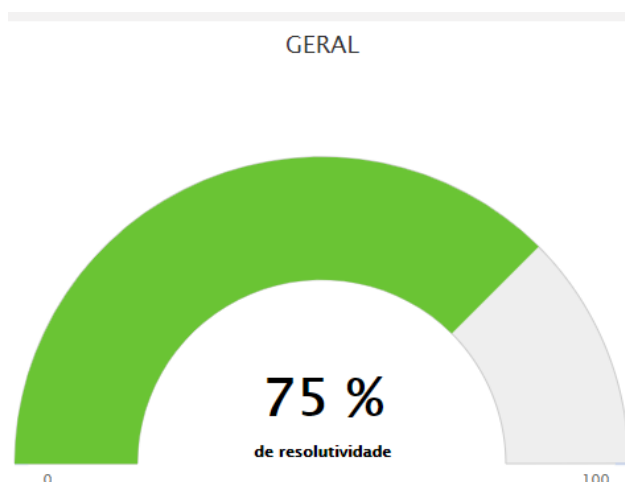
2.8 Resolutividade

A Resolutividade é um indicador mensurado por meio 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. Lembramos que este indicador é mutável e pode se alterar conforme os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas.

Informamos que a Administração Regional de Sobradinho II, tem se esforçado bastante para melhorar sua resolutividade, nesse período conseguimos chegar a 75%.



Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria



3. 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 não foi registrada nenhuma manifestação no Terceiro Trimestre.
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.



Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

4. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF



No SEI/DF tramitamos 03 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.

5. Conclusão

Vale ressaltar que não houve diminuição nas demandas registradas no Terceiro Trimestre, devido a Pademia da Covid-19, mesmo com a publicação do Decreto do Governador que suspendeu o atendimento presencial nos órgãos públicos do Distrito Federal.

Informamos ainda, que o público-alvo da Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II, tende a registrar suas demandas de forma PRESENCIAL e a maioria não tem E-mail, dificultando a realização da “Pesquisa de Satisfação”.

É importante destacar que o índice de Resolutividade no site do OUV-DF, tem melhorado bastante estamos com 75% no Terceiro Trimestre, devido ao empenho desta ouvidoria, parceria com a Diretoria de Obras, contatos telefônicos e mais aproximação com os moradores da cidade, com o *feedback positivo*, estamos alcançando os resultados esperados.

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 2020

Nelma Francisca da Silva Gomes
Ouvidora