

2020

# 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

**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](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. 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.....	9
4. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF.....	10
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 outubro a 31 de dezembro 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.

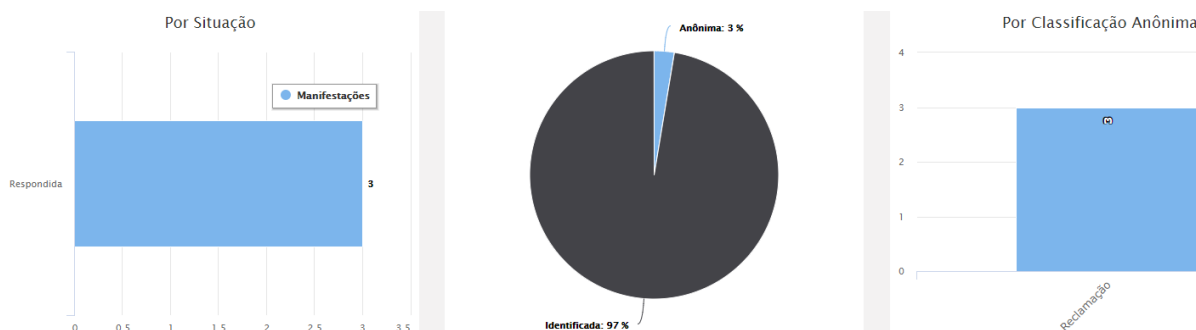


## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

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 2020, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as 121 manifestações recebidas neste Órgão no referido período, sendo:

- **115** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal -OUV-DF;
- **02** 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, conforme demonstrativo abaixo.**

### Anônimas



## 2. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

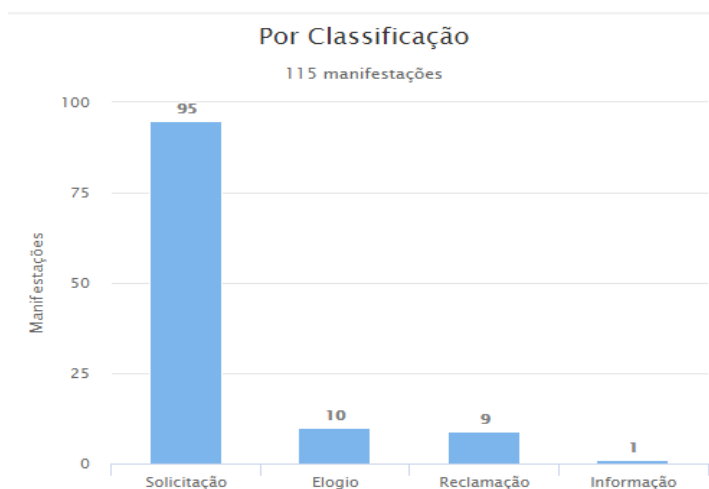
### 2.1. Manifestações Recebidas

No Quarto Trimestre de 2020 recebemos: 115 (cento e quinze) manifestações pelo sistema OUV-DF, divididas em: 95 (noventa e cinco) SOLICITAÇÕES; 10 (dez) ELOGIOS, 09 (nove) RECLAMAÇÕES e 01 (uma) INFORMAÇÃO.

TIPO	OUTUBRO/20	NOVEMBRO/20	DEZEMBRO/20	Total
Solicitações	54	20	21	95
Elogios	03	06	01	10
Reclamações	03	03	03	09
Denúncias	00	00	00	00
Sugestões	00	00	00	00
Informações	00	01	00	01
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>115</b>



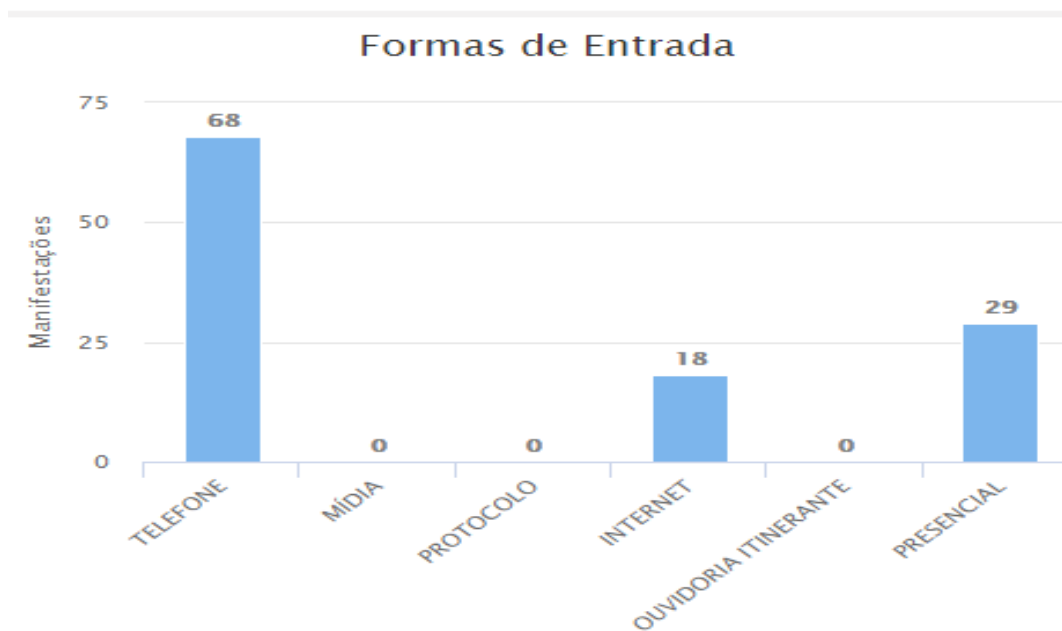
## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



### 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 (68), Via Internet (18) e Presencial (29), conforme gráfico abaixo.

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

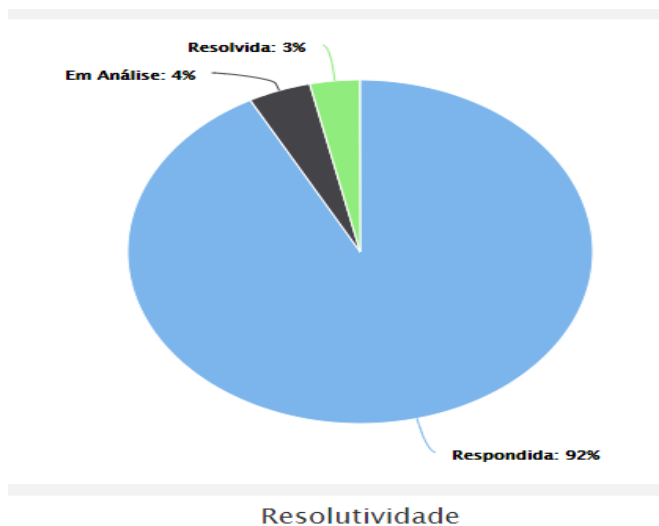




**Governo do Distrito Federal**  
**Administração Regional de Sobradinho II**  
**Ouvidoria**

### 2.3. Manifestações Por Classificação

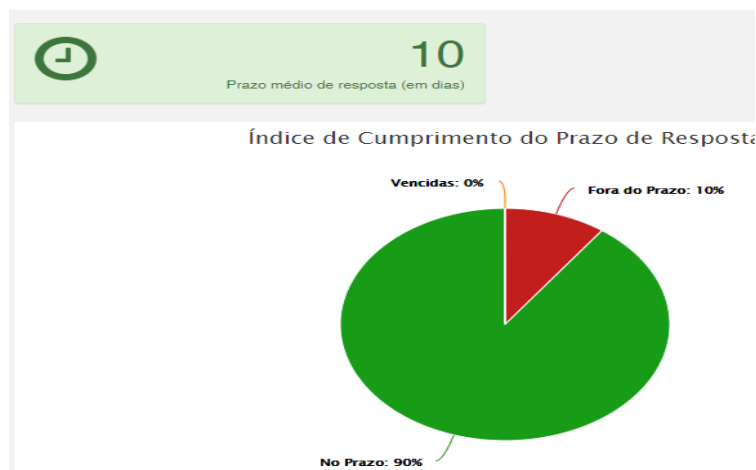
No Quarto Trimestre, foram 3% Resolvida, 92% Respondida e 4% em Análise, conforme quadro abaixo.



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

O índice de cumprimento do prazo de resposta médio no OUV\_DF para o Quarto Trimestre de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2020, foi de 10 dias, sendo: 0% (zero por cento) Vencida, 10% (dez) Fora do Prazo e 90% (noventa) 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:





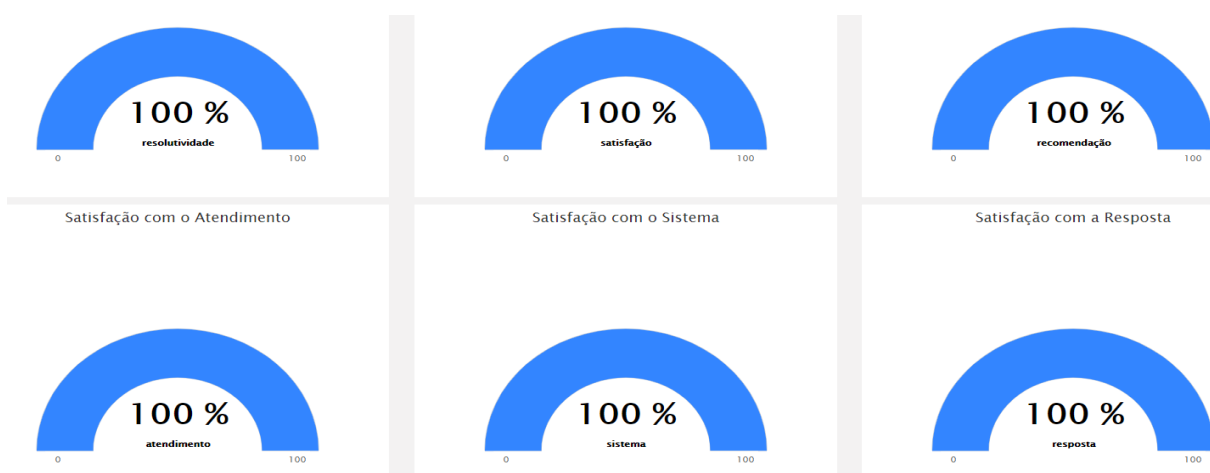
## Government of the Federal District Regional Administration of Sobradinho II Ombudsman

### 2.5. Research of Satisfaction

It is worth highlighting that in the Ombudsman System of the Federal District - OUV-DF the citizen has the option to qualify the response received as "resolved" or "not resolved", and, still, fill out the Satisfaction Research, highlighting that such evaluation is not mandatory.

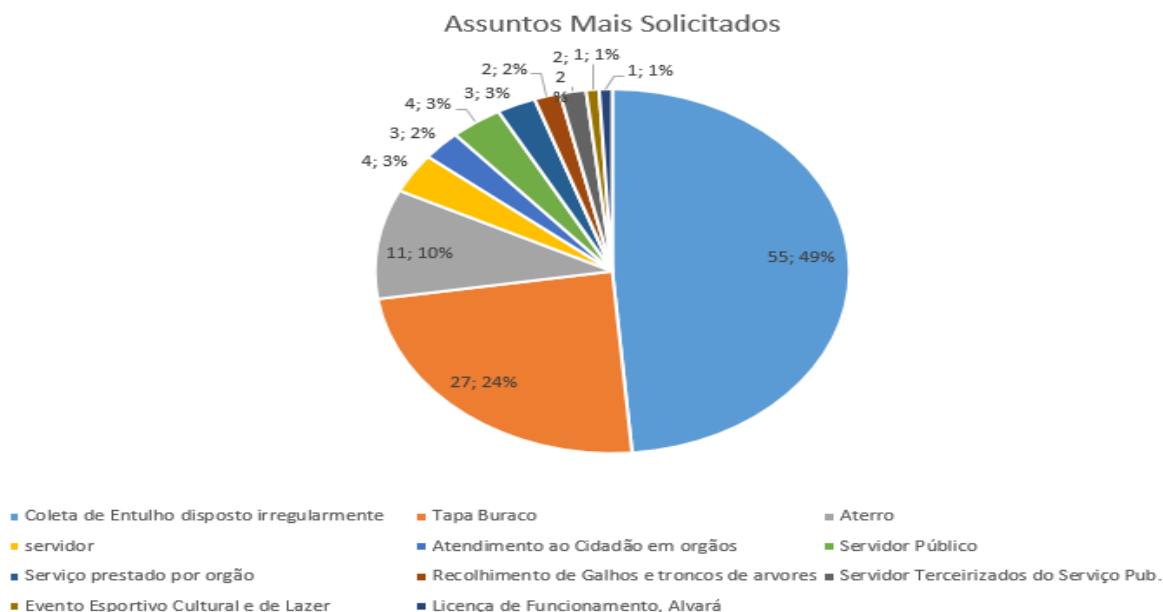
Important to register that according to the indices of the Satisfaction Research conducted, in this period, we obtained the following results:

- 100% of the index of Resolutiveness of the RA-XXVI;
- 100% of the index of satisfaction with the Ombudsman Service; and
- 100% of the index of Recommendation of the Ombudsman Service.



### 2.6. Most Recurrent and Demanded Issues

In the period analyzed, the 10 most requested issues by the citizen in the Regional Administration of Sobradinho II - RA-XXVI by the OUV-DF were:



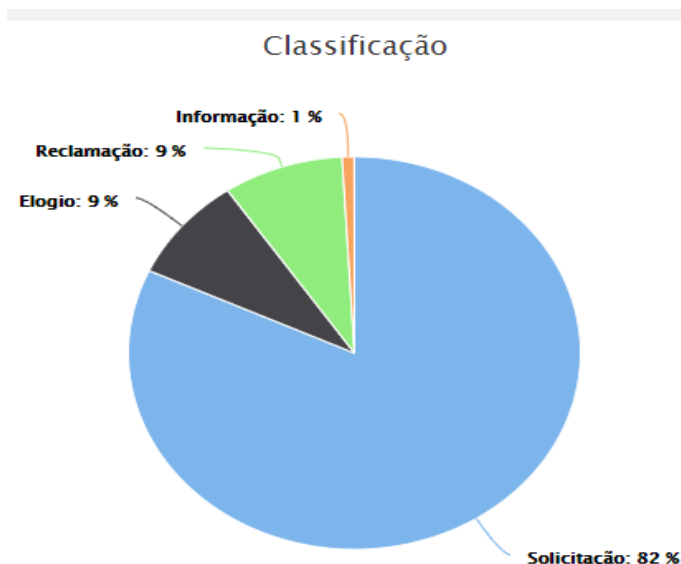




**Governo do Distrito Federal**  
**Administração Regional de Sobradinho II**  
**Ouvidoria**

## 2.7 Classificação das Demandas no Quarto Trimestre

O assunto mais demandado neste período foi Solicitação com 82%.



## 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, entrando em contato com o cidadão e solicitando a avaliação dos serviços prestados, nesse período conseguimos chegar a 100% de resolutividade.



## 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.



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



O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso à informação pública.



No e-SIC foram registradas 02 (duas) manifestações no Quarto 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.

Caso queira outra classificação, clique no título da coluna correspondente

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
 Detalhar	00304000007202069	Administração Regional de Sobradinho II	-	08/10/2020	29/10/2020	Respondido	Roberlei José Resende Belinati
 Detalhar	00304000009202058	Administração Regional de Sobradinho II	-	10/11/2020	01/12/2020	Respondido	Nivaldo

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



No SEI/DF tramitamos 04 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.



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

## 5. Conclusão

Vale ressaltar que não houve diminuição nas demandas registradas no Quarto 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, a procura pelo serviços da Ouvidoria foi normal.

É importante destacar que o índice de Resolutividade no site do OUV-DF, no Quarto Trimestre conseguimos alcançar o percentual de 100%, conforme demonstrativo no gráfico da página 09, estamos desenvolvendo nossas atividades, com desempenho, dedicação e parceria com a Diretoria de Obras, Gabinete, Coordenação de Desenvolvimento, 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, 31 de dezembro de 2020

Nelma Francisca da Silva Gomes  
Ouvidora