

2019

RELATÓRIO TRIMESTRAL



OUVIDORIA

www.ouvidoria.df.gov.br

Administração Regional
Sobradinho II



GDF
É tempo de ação.

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Marcus Vinícius Britto

Controlador-Geral

Aldemario Araújo Castro

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional de Sobradinho II

Alexandre de Jesus Silva Yanez

Ouvidora da Administrador Regional de Sobradinho II

Nelma Francisca da Silva Gomes



Contatos da Ouvidoria da Administrador Regional de Sobradinho II

Telefone: (61) 3453-9333

E-mail: ouvidoria@sobradinho2.df.gov.br

Endereço: Quadra, Ar 13 Conjunto 11, 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. Prazo Resposta.....	9
3. Sistema Eletrônico Do Serviço De Informação Ao Cidadão – E-Sic.....	9
4. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF.....	10
5. Conclusão.....	10

1. Apresentação

A Administração Regional de Sobradinho ficou sem ouvidor nomeado, de janeiro á março de 2019, desta forma as manifestações apresentadas no primeiro trimestre do exercício em curso, ficaram pendentes de encaminhamento, resolução e, em sua maioria, com prazos de respostas vencidas, bloqueando o sistema.

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 janeiro a 30 de março de 2019.

“...

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 e Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC .



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 janeiro a 30 de março de 2019, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **54** manifestações recebidas nesta Ouvidoria no referido período, sendo:

- **47** 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,
- **05** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Informações- SEI de Outros Órgão do GDF (Novacap, Detran, Der, Ibram....), para gestões junto à RA-XXVI.

2. Sistema De Ouvidoria Do Distrito Federal

2.1. Manifestações Recebidas

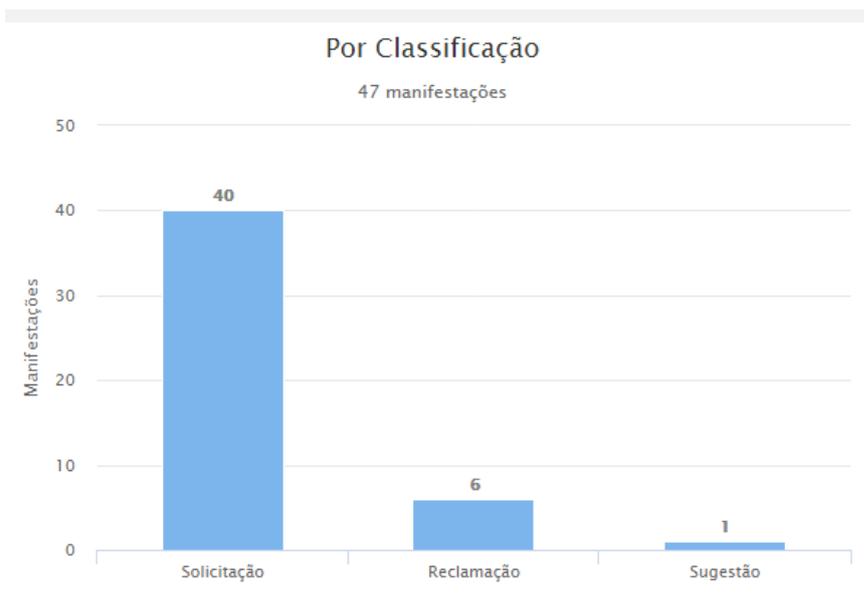
No primeiro trimestre de 2019, recebemos: 47 (quarenta e sete) manifestações por meio do sistema OUV-DF, divididos em 40 (quarenta) SOLICITAÇÕES, 06 (seis) RECLAMAÇÕES, 01 (uma) e SUGESTÃO. Finalizando o trimestre com 50% de resolutividade, conforme gráficos do sistema OUV-DF.

TIPO	Jan/19	Fev/19	Mar/19	Total
Solicitação	16	20	04	40
Reclamação	00	02	04	06
Sugestão	01	00	00	01
Informação	00	00	00	00
Elogio	00	00	00	00
Total	17	22	08	47



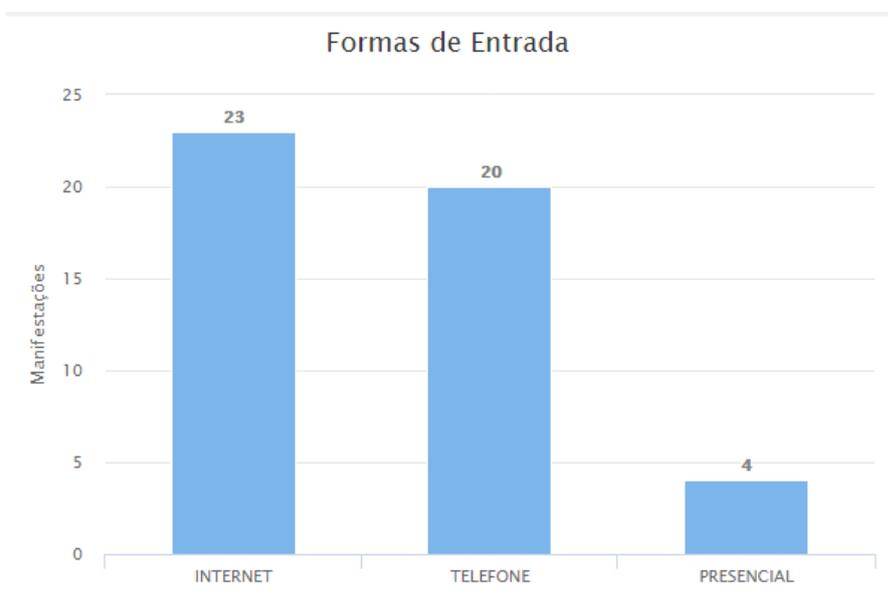


Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



2.2. Manifestações Por Canais De Entrada

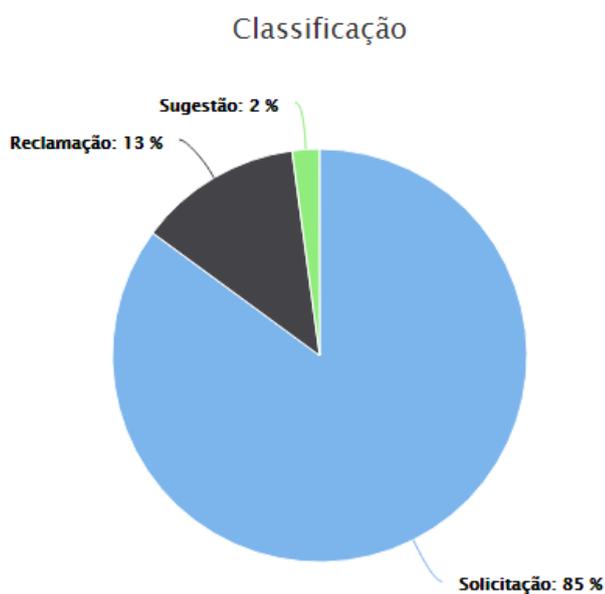
No período analisado observou-se, também, que o principal canal de entrada das manifestações ocorreu via Internet com 23 demandas, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão. Em seguida destacou-se a Central de Atendimento do GDF por meio do telefone 162 com 20 demandas. Sendo que, a forma de atendimento presencial apareceu em terceiro lugar com 04 demandas registradas, conforme gráfico abaixo:





Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

2.3. Manifestações Por Classificação



2.4. Índice De Cumprimento Do Prazo De Resposta

Em virtude da nomeação de servidor para a Ouvidoria desta Administração Regional de Sobradinho II, somente no dia 13 de março de 2019, conforme Decreto de 12/03/2019, Diário Oficial do Distrito Federal nº 48, de 13/03/2019, pág. 17, as manifestações recebidas no primeiro trimestre deste exercício restaram pendentes de resposta e, em sua maioria, com prazos vencidos.

Desta forma, o índice de cumprimento do prazo de resposta para o período de 1º de janeiro a 31 de março de 2019 foi de 0% (zero por cento), o que será restabelecido nos próximos meses, com a nomeação do ouvidor, 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.

Das 47 manifestações recebidas pelo OUV-DF, 03 manifestações classificadas como “resolvidas” e 03 como “não resolvidas”, e 41 manifestações respondidas.

Importante registrar que conforme os índices da Pesquisa de Satisfação realizada, nesse período, obtivemos os seguintes resultados:

- 50% de índice de Resolutividade da RA-XXVI;
- 0% de índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria; e,
- 0% de índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria.



2.6. Assuntos Mais Recorrentes E Demandados

No período analisado os 07 assuntos mais demandados pelo cidadão na RA- XXVI pelo OUV-DF foram:

Assuntos	Quantitativo
01. Tapa Buracos-Manutenção de vias	33
02. Coleta de Entulhos	08
03. Operação Tapa Buracos em Estradas e Rodovias	01
04. Quebra-Molas	01
05. Coleta de Entulhos Simples	01
06. Recolhimentos de galhos	01
07. Construção de calçadas, meio fio	01



Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Coleta de entulho disposto irregularmente		
	Sinalização de trânsito/vias públicas	Quebra-molas	Projetos e obras de infraestrutura urbana
	Manutenção em estradas, rodovias	Recolhimento de galhos e troncos de árvores	

2.7. Prazo Resposta

O prazo de resposta neste período não foi cumprido, sendo que 100% das demandas foram respondidas fora do prazo.

É importante ressaltar que a Ouvidoria/RA-XXVI irá acompanhar o cumprimento do prazo para resposta, dando conhecimento às áreas técnicas e ao Gabinete do prazo de resposta ao cidadão determinado na legislação vigente.

3. Sistema Eletrônico Do Serviço De Informação Ao Cidadão – E-Sic



No e-SIC foram recebidas 02 manifestações, sendo 01 em Janeiro/2019 e 01 em Março/2019, todas respondidas.

Informações	Jan/19	Fev/19	Mar/19	Total
e-Sic	01	00	01	02

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 foram recebidas 05 manifestações, abertas no OUV-DF de diversos Órgãos do GDF (Novacap, Detran, Der, Casa Civil...), e encaminhadas à essa 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 encaminhadas pela NOVACAP e DER.

5. Conclusão

Nesse primeiro trimestre de 2019, infelizmente não tinha a presença de um ouvidor para tratar as manifestações desta Administração Regional, por esse motivo a caixa ficou bloqueada, causando transtorno nas respostas ao cidadão.

Vale destacar que esta Ouvidora entrou em exercício em 13/03/2019 e desde essa data vem atuando proativamente, realizando gestões junto às áreas técnicas e o Gabinete, alertando sempre para o cumprimento do prazo de resposta determinado na legislação vigente, publicando Ordens de Serviços no DODF, e esclarecendo a importância de que seja fornecida a melhor resposta ao manifestante, buscando sempre qualidade; clareza; objetividade e utilização da linguagem cidadã.

Brasília, 30 de março de 2019
Nelma Francisca da Silva Gomes
Ouvidora