

2019

# 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**

Aldemario Araújo Castro

**Ouvidor-Geral**

José dos Reis de Oliveira

**Administrador Regional de Sobradinho II**

Alexandre de Jesus Silva Yanes

**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](mailto: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

Esclarecemos que o Ouvidor desta Administração Regional de Sobradinho II, foi nomeado em 13 de março de 2019, desta forma as manifestações apresentadas no primeiro trimestre do exercício em curso passaram para este segundo trimestre pendentes de encaminhamento, resolução e, em sua maioria, com prazos de respostas vencidas.

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 abril a 30 de junho 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 abril a 30 de junho 2019, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **84** manifestações recebidas nesta Ouvidoria no referido período, sendo:

- **75** 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,
- **07** 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

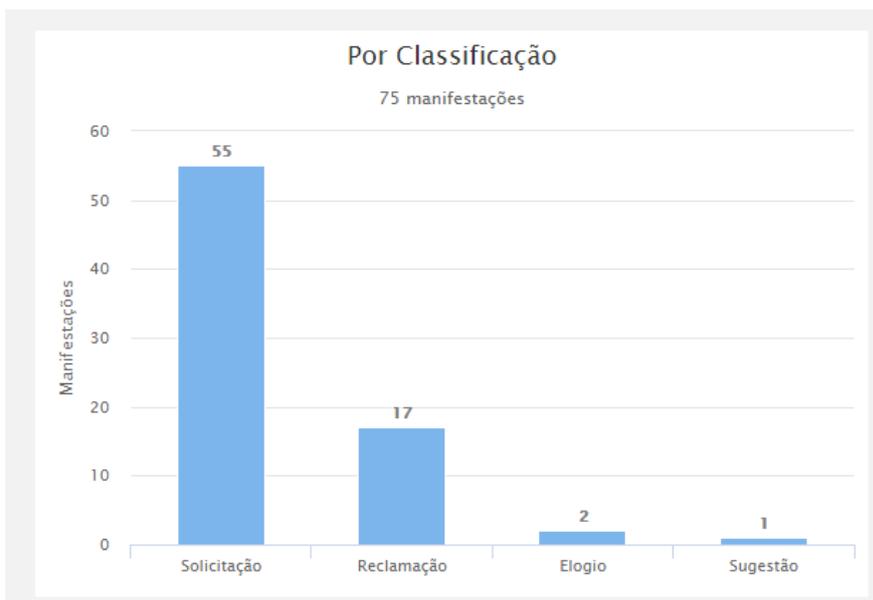
No segundo trimestre de 2019, recebemos: 75 (setenta e cinco) manifestações por meio do sistema OUV-DF, divididos em 51 (cinquenta e um) SOLICITAÇÕES, 17 (dezesete) RECLAMAÇÕES, 05 (cinco) SUGESTÃO e 02 (dois) ELOGIOS. Finalizando o trimestre com 50% de resolutividade, conforme gráficos do sistema OUV-DF.

TIPO	Abril/19	Maio/19	Junho/19	Total
Solicitação	25	26	00	<b>51</b>
Reclamação	06	06	05	<b>17</b>
Sugestão	00	01	04	<b>05</b>
Informação	00	00	00	<b>00</b>
Elogio	01	01	00	<b>02</b>
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>09</b>	<b>75</b>



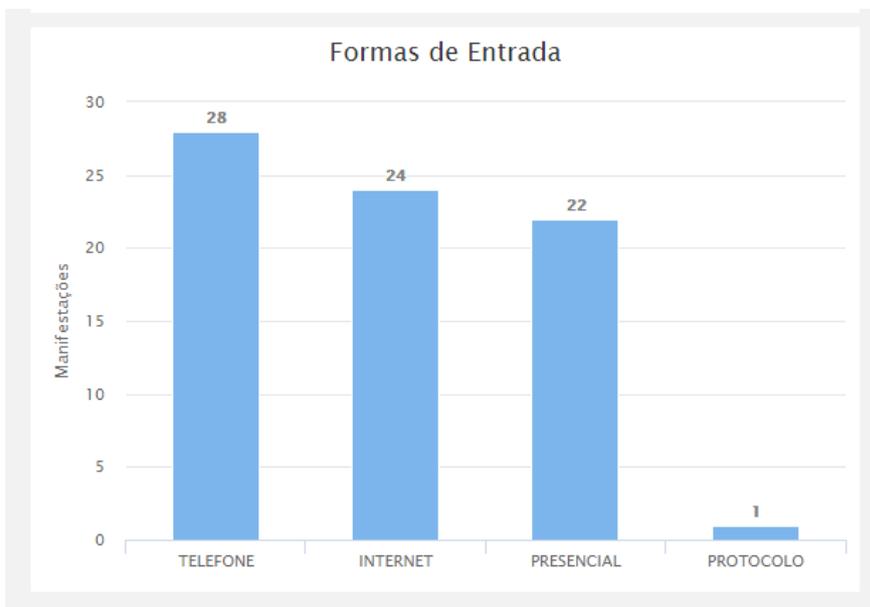


**Governo do Distrito Federal  
Administração Regional de Sobradinho II  
Ouvidoria**



**2.2. Manifestações Por Canais De Entrada:**

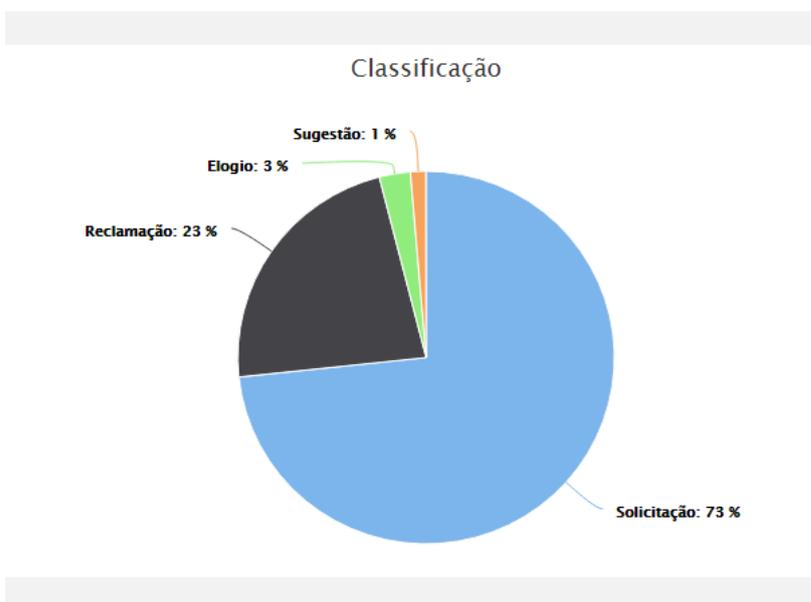
No período analisado observou-se, também, que o principal canal de entrada das manifestações ocorreu via Telefone com 28 demandas, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão. Em seguida destacou-se a Central de Atendimento do GDF por meio do telefone 162 com 24 demandas. Sendo que, a forma de atendimento presencial apareceu em terceiro lugar com 22 demandas registradas, e 01 via protocolo, conforme gráfico abaixo





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

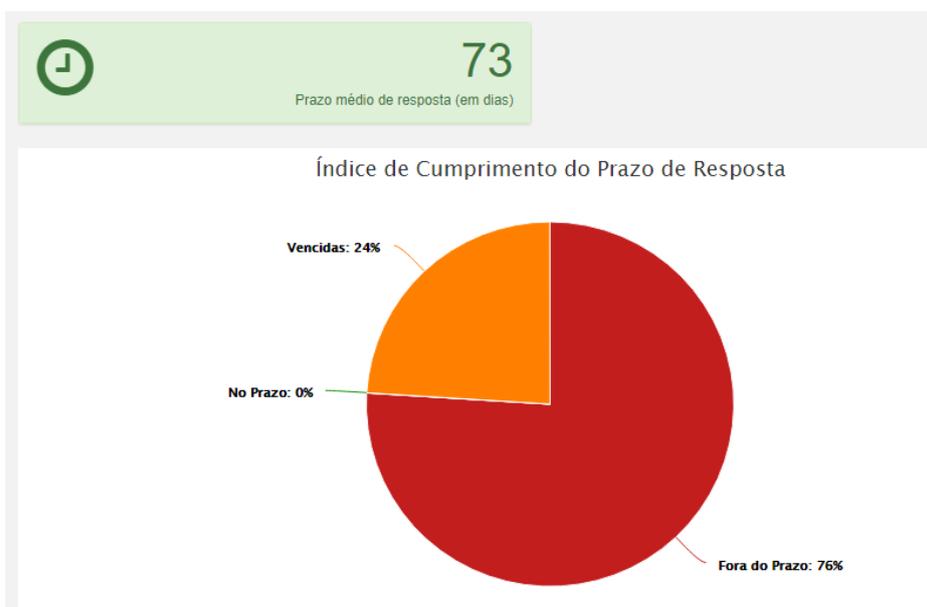
### 2.3. Manifestações Por Classificação



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

Em virtude da nomeação de servidor para a Ouvidoria desta Administração Regional de Sobradinho II 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, caixa bloqueada com prazos de respostas vencidos .

Desta forma, o índice de cumprimento do prazo de resposta para o segundo trimestre de 1º de abril a 30 de junho de 2019 foi de 0% (zero por cento), o que será restabelecido nos próximos meses, conforme demonstramos a seguir:





## Govorno 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 75 manifestações recebidas pelo OUV-DF, sendo: 04 manifestações classificadas como “resolvidas” e 04 como “não resolvidas”, 18 vencidas e 49 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; e,
- 50% de índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria.



### 2.6. Assuntos Mais Recorrentes e Demandados

No período analisado os 10 assuntos mais demandados pelo cidadão na RA- XXVI pelo OUV-DF foram:

Assuntos	Quantitativo
01. Tapa Buracos-Manutenção de vias públicas	17
02. Coleta de Entulhos dispostos irregularmente	13
03. Manutenção em Estradas, Rodovias	07
04. Quebra-Molas	04
05. Aterro	04
06. Fiscalização em entulhos, resíduo em área pública	03
07. Construção de calçadas, meio fio	03
08. Operação tapa buraco em estradas, rodovias	02
09. Manutenção e segurança de parques e unidades de conservação	02
10. Manutenção em Estradas, Rodovias Rurais	02



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

Tapa buraco = manutenção de vias públicas	Coleta de entulho disposto irregularmente		Manutenção em estradas, rodovias	Quebra-molas
	Aterro	Fiscalização em Entulho, resíduo em área pública	Construção de calçadas e, ou meio fio	Manutenção e Segurança de Parques e Unidades de Conservação
Manutenção em estradas, rodovias rurais				

### 2.7. Prazo Resposta

O prazo de resposta médio no OUV-DF nesse período foi de 18 dias, sendo que 72% das demandas foram respondidas no prazo e 28% foram respondidas fora 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.

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



No e-SIC foram recebidas 02 manifestações, que foram respondidas.

Informações	Abr/19	Mai/19	Jun/19	Total
e-Sic	01	01	00	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 07 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 segundo trimestre de 2019 foram recebidas e tratadas 75 manifestações nesta Ouvidoria, recebidas via sistemas já citados, número bastante significativo, levando-se em consideração os atendimentos presenciais; a necessidade de participação de eventos externos (palestras, cursos ...); e, o quadro reduzido de servidores nesta Ouvidoria.

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 e para a importância de que seja fornecida a melhor resposta ao manifestante, buscando sempre qualidade; clareza; objetividade e utilização da linguagem cidadã.

Brasília, 30 de Junho de 2019

Nelma Francisca da Silva Gomes  
Ouvidora