

2022

# RELATÓRIO TRIMESTRAL



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE  
SOBRADINHO II

**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Vice-Governador do Distrito Federal**

Marcus Vinícius Britto

**Controlador-Geral**

Paulo Wanderson Moreira Martins

**Ouvidora Geral do DF (interina)**

Cecília Souza Fonseca

**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) 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.....	9
3. Carta de Serviço.....	9
4. Sistema Eletrônico Do Serviço De Informação Ao Cidadão – e-Sic.....	10
5. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF.....	10
6. 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 abril a 30 de junho de 2022**.

“...

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.

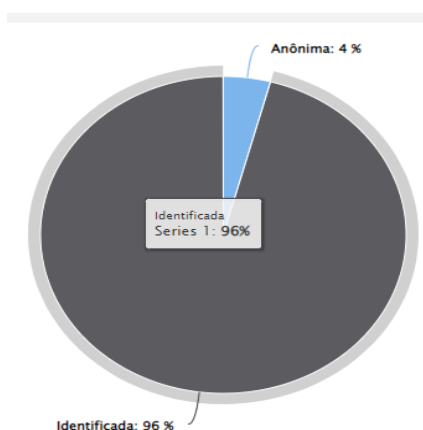


**Governo do Distrito Federal**  
**Administração Regional de Sobradinho II**  
**Ouvidoria**

A Ouvidoria da **Administração Regional do Sobradinho II/ RA-XXVI** apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de abril a 30 de junho de 2022, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as 96 manifestações recebidas neste Órgão no referido período, sendo:

- **96** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal -OUV-DF;
- Neste período não foi registrada nenhuma solicitação no Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC; e,
- **4% das manifestações foram Anônimas e 96% Identificada, conforme demonstrativo abaixo.**

### Anônimas



## 2. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

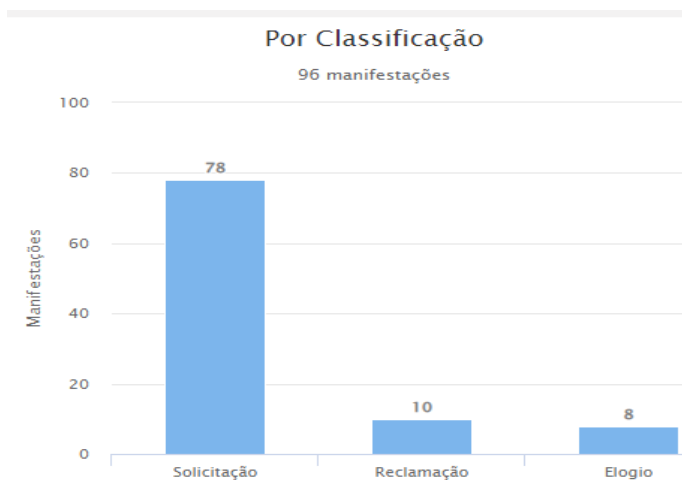
### 2.1 Manifestações Recebidas

No Segundo Trimestre de 2022 recebemos: 96 (noventa e seis) manifestações pelo sistema OUV-DF, divididas em: 78 (setenta e oito) SOLICITAÇÕES; 08 (oito) ELOGIOS, 10 (dez) RECLAMAÇÕES.

TIPO	ABRIL/22	MAIO/22	JUNHO/22	TOTAL
Solicitações	21	33	24	<b>78</b>
Elogios	01	06	01	<b>08</b>
Reclamações	05	03	02	<b>10</b>
Denúncias	00	00	00	<b>00</b>
Sugestões	00	00	00	<b>00</b>
Informações	00	00	00	<b>00</b>
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>42</b>	<b>27</b>	<b>96</b>

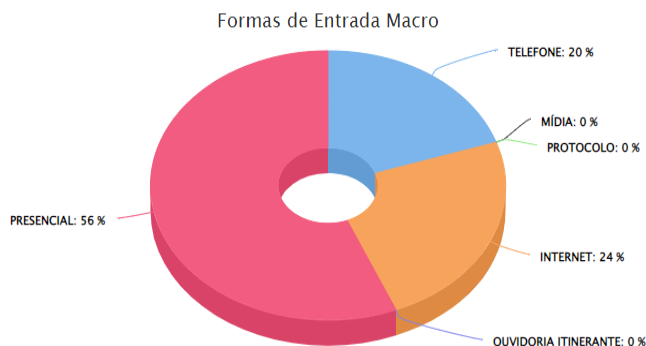


## Govorno do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



### 2.2 Manifestações Por Canais De Entrada:

No período de 1º de abril a 30 de junho de 2022, observou-se, que o principal canal de entrada das manifestações foram: 20% (Telefone 162 - Central de Atendimento do Governo do Distrito Federal), 24% (Internet) e 56% (Atendimentos Presenciais), conforme gráfico abaixo.

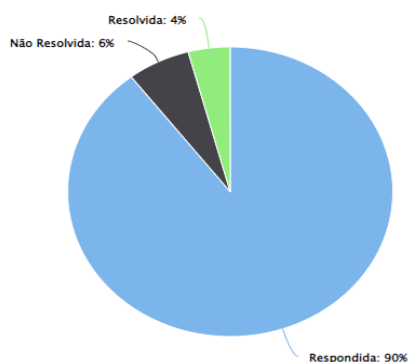


### 2.3 Manifestações Por Classificação

No Segundo Trimestre, foram 6% Não Resolvida, 4% Resolvida e 90% Respondida, conforme quadro abaixo.



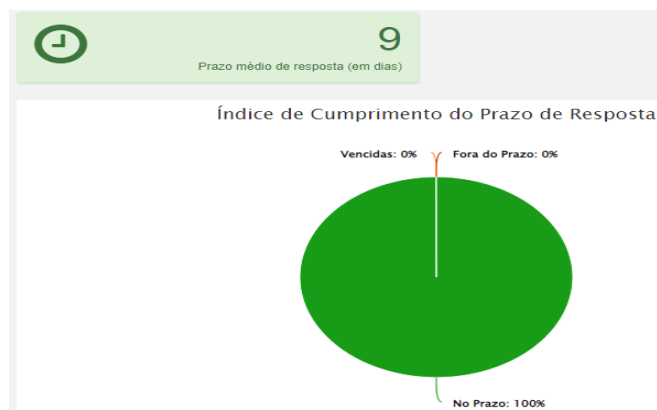
## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



### 2.4 Índice De Cumprimento Do Prazo De Resposta

O índice de cumprimento do prazo de resposta médio no OUV\_DF para o Segundo Trimestre de 1º de abril a 30 de junho de 2022, foi de 9 dias, sendo: 0% (zero por cento) Vencidas, 0% (dois por cento) Fora do Prazo e 100% (cem por cento) 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 OUV-DF.

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:

- 40% Índice Resolutividade
- 89% Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria
- 100% Índice de Recomendação
- 100% Satisfação com o Atendimento



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

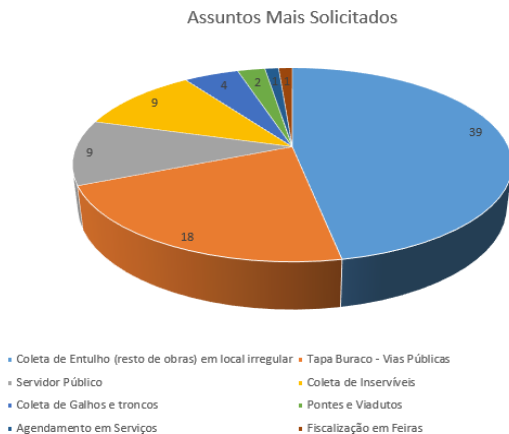
- 100% Satisfação com o Sistema
- 67% Satisfação com a Resposta



### 2.6 Assuntos Mais Recorrentes e Demandados

No quadro abaixo, apresentamos o ranking dos assuntos mais demandados.

Conforme aponta o gráfico, verificamos que os assuntos mais demandados no período analisado, foram Coleta de Entulho (resto de obras) em local irregular, com 39 solicitações e Tapa Buraco-Vias Públicas, com 18 solicitações.



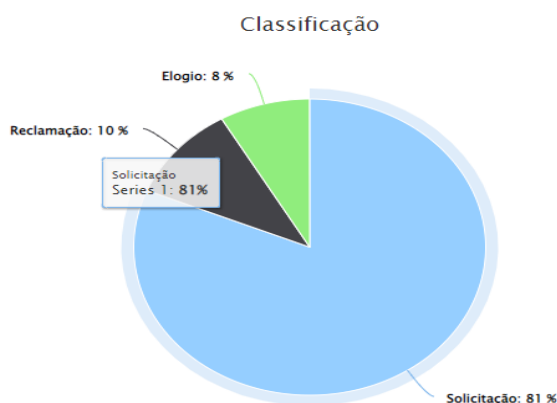
### 2.7 Classificação das Demandas no Segundo Trimestre

Por classificação o assunto mais demandado neste período foi Solicitação com 81%.



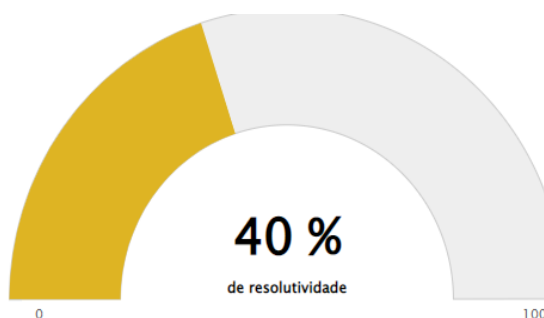


## Govorno do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



### 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 de 1º de abril a 30 de junho de 2022 tivemos um índice de 40%, um pouco abaixo em relação ao trimestre anterior, mesmo com todo esforço dos funcionários desta ouvidoria, fazendo contato via telefone com o cidadão, o índice foi bem menor do que esperavamos.



### 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/>



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

#### **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.

No período analisado não foi registrada nenhuma solicitação no Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão.

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.

Fonte: Sistema de Acesso à Informação <https://www.e-sic.df.gov.br>

Sistema de Ouvidoria – OUV-DF <https://www.ouv.df.gov.br>

#### **5. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF**



Por meio do Sistema Eletrônico de Informação, editamos os documentos, tramitamos para as áreas técnicas internas e externas para análise e parecer dos órgãos do GDF (SLU, CODHAB, NOVACAP, DETRAN, DER, CEB e CAESB...).

Quanto às demandas são diariamente analisadas e encaminhadas por meio de processo SEI pela Ouvidoria diretamente aos setores responsáveis pela execução dos serviços.

Após as providências cabíveis, o setor comunica a Ouvidoria para que seja encaminhada as respectivas respostas aos cidadãos demandantes, informando que o atendimento fora concluído, ou que será atendido tão logo seja iniciada nova operação.



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

## **6. Conclusão**

A Ouvidoria apresenta o relatório do Segundo Trimestre de 2022 (1º de abril a 30 de junho) com seus resultados quantitativos, qualitativos e realizações.

É importante destacar que o índice de Resolutividade no dashboard do OUV-DF, no período analisado, registrou 40% de resolutividade, conforme demonstrativo no gráfico da página 09, um percentual um pouco abaixo do esperado. Estamos trabalhando diariamente para melhoria no índice de resolutividade, entrando em contato com o cidadão por meio de ligações telefônicas, convidando o cidadão a participar da pesquisa de satisfação pelo site da ouvidoria ([www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)) e conversando pessoalmente com o mesmo sobre a importância da avaliação dos serviços prestados à comunidade.

No período avaliado, a manutenção e conservação foi um pouco prejudicada, devido ao encerramento do contrato de equipamentos (caminhões, tratores e etc), Novacap/Administração causando atrasos nos atendimentos das demandas.

Vale ressaltar que a resolutividade não depende somente da Ouvidoria, e sim de uma avaliação dos serviços realizados pela comunidade, neste contexto, a Região Administrativa de Sobradinho II, é composta de uma população muito carente, que na maioria das vezes, procura a Ouvidoria de forma presencial, por não ter acesso à internet, a maioria são pessoas idosas, usam e-mails de filhos ou de amigos, o que dificulta acompanhar o andamento da demanda e impossibilita responder a pesquisa de satisfação.

Por fim, evidenciamos a confiança dos cidadãos na rede de ouvidorias do DF, 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 junho de 2022

Nelma Francisca da Silva Gomes  
Ouvidora