

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 Administração 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. Classificação das Demandas no Terceiro Trimestre.....	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 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, Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC e Sistema Eletrônico de Informações SEI.

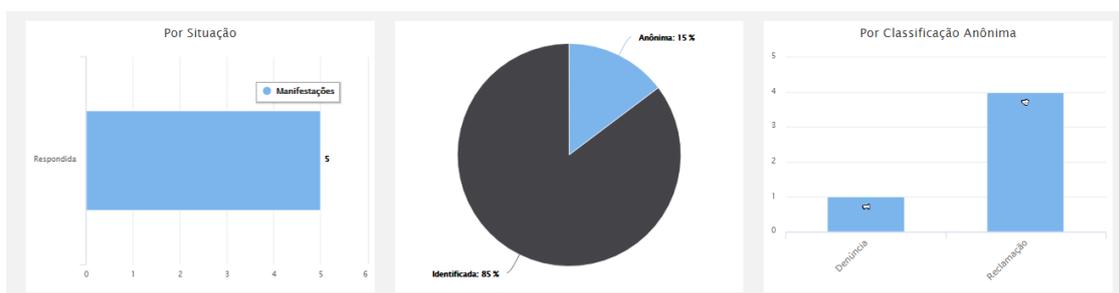


Govorno do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

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 2019, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **45** manifestações recebidas nesta Ouvidoria no referido período, sendo:

- **34** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal -OUV-DF;
- **04** 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, CEB, CAESB....), para gestões junto à RA-XXVI.
- **15% das manifestações foram Anônimas, conforme demonstrativo abaixo.**

Anônimas



2. Sistema De Ouvidoria Do Distrito Federal

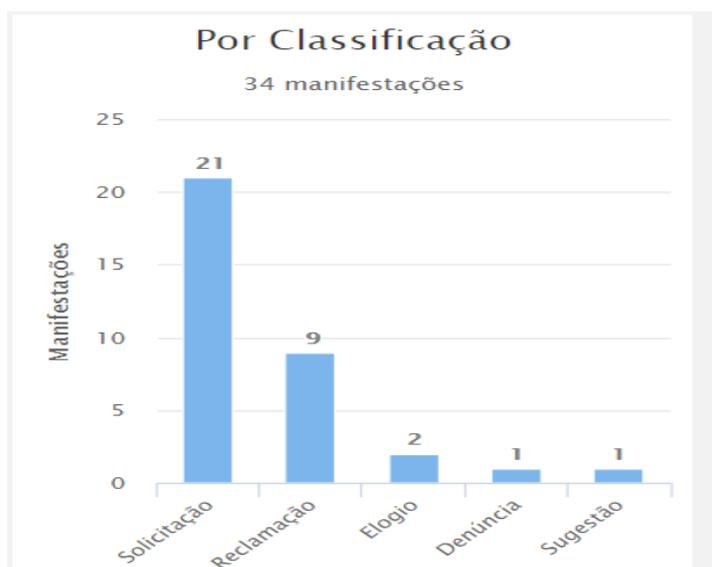
2.1. Manifestações Recebidas

No terceiro trimestre de 2019 recebemos: 34 (trinta e quatro) manifestações pelo sistema OUV-DF, divididos em: 21 (vinte e um) SOLICITAÇÕES; 09 (nove) RECLAMAÇÕES; 02 (dois) ELOGIOS; 01 (uma) DENÚNCIA e 01 (uma) SUGESTÃO.

TIPO	Julho/19	Agosto/19	Setembro/19	Total
Solicitação	08	07	06	21
Reclamação	03	04	02	09
Elogio	00	00	02	02
Denúncia	00	00	01	01
Sugestão	00	00	01	01
Total	11	11	12	34

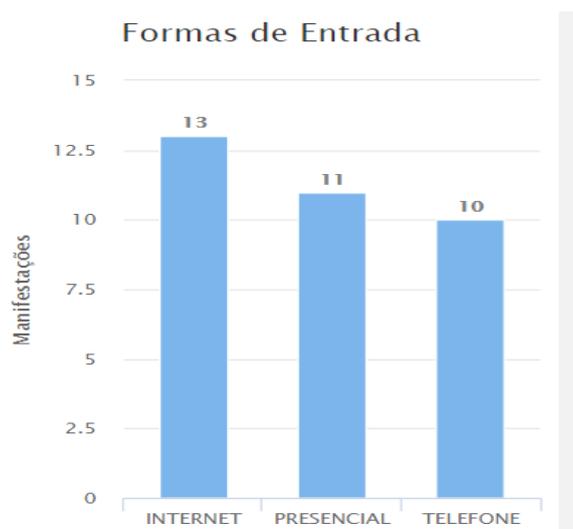


Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



2.2. Manifestações Por Canais De Entrada:

No período analisado observou-se, também, que o principal canal de entrada das manifestações foi a Internet, com 13 demandas, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão. Em seguida, destacou-se a forma de atendimento presencial, com 11 demandas e em terceiro, por meio do telefone 162 - Central de Atendimento do GDF, com 10 demandas, conforme gráfico abaixo

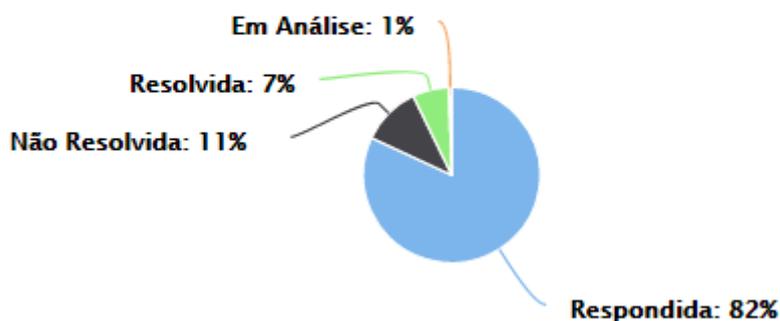




Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

2.3. Manifestações Por Classificação

No terceiro trimestre, 1% Em Análise, 7% Resolvida, 11% Não Resolvida e 82% Respondida, conforme quadro abaixo.



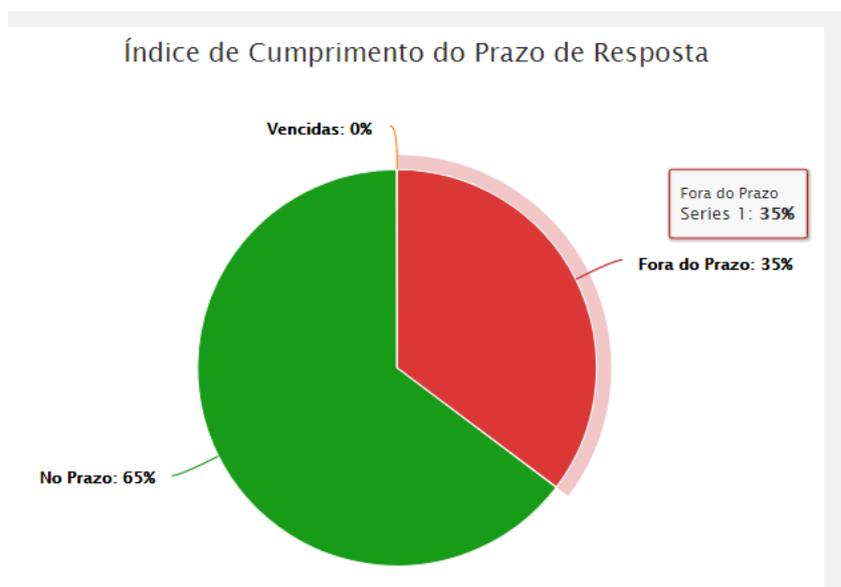
2.4. Índice De Cumprimento Do Prazo De Resposta

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 2019, foi de 20 dias, sendo: 0% (zero por cento) Vencida, 35% (trinta e cinco) Fora do Prazo e 65% (sessenta e cinco) 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

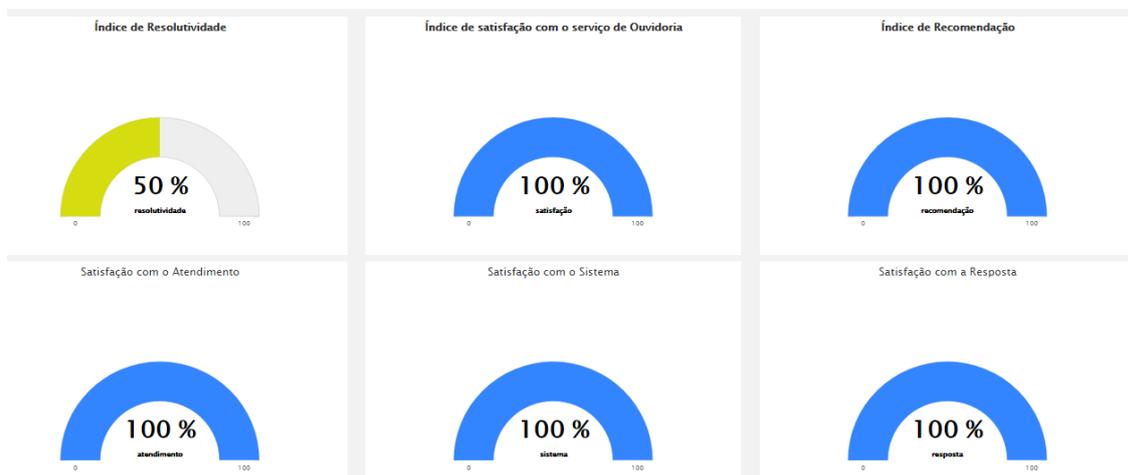


2.5. Pesquisa De Satisfação

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:

- 50% de índice de Resolutividade da RA-XXVI; e,
- 100% 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 Administração Regional de Sobradinho II - RA- XXVI pelo OUV-DF foram:

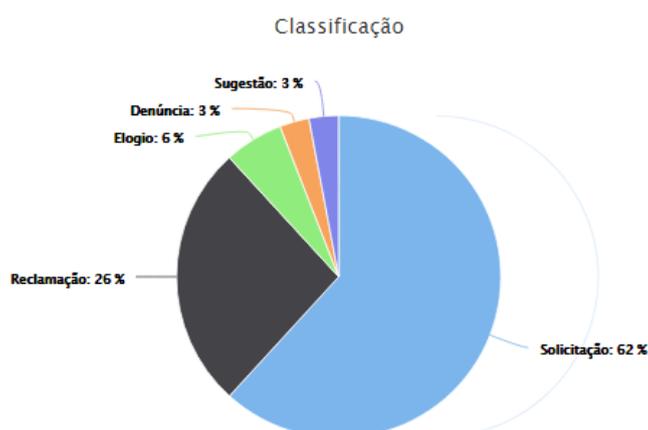


Govorno do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

Assuntos	Quantitativo
01. Tapa-Buracos-Manutenção de vias públicas	07
02. Coleta de Entulhos dispostos irregularmente	06
03. Ponto de Encontro Comunitário	04
04. Servidor Público	02
05. Licença Eventual para Espaço Público	01
06. Licença de Funcionamento, Alvará	01
07. Consulta de Dimensão de Lote Particular	01
08. Fiscalização em Feiras	01
09. Irregularidades na Infraestrutura	01
10. Funcionamento de Poste de Iluminação	01



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.



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 foram recebidas 04 manifestações, que foram 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.

Informações e-Sic	Julho/19	Agosto/19	Setembro/19	Total
	03	00	01	04



Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

4. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF



No SEI/DF foram recebidas 06 Manifestações, abertas no OUV-DF de diversos Órgãos do GDF (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 encaminhadas pela NOVACAP e DER.

5. Conclusão

Vale ressaltar que o público-alvo da Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II tende a registrar suas demandas, potencialmente, de forma presencial e a maioria não tem E-mail, dificultando a realização da “Pesquisa de Satisfação”. Sendo assim, ao entrar nos registros eletrônicos do site do Sistema de Ouvidoria OUV-DF, têm-se alguns dados que, infelizmente, não condizem com a realidade ativa da ouvidoria visto que, por muitas vezes, os Cidadãos acabam não registrando no sistema eletrônico o recebimento de seus serviços.

É importante destacar que o índice de Resolutividade no site do OUV-DF está com média de 50% devido ao já mencionado *feedback*, não realizado no sistema de ouvidoria OUV-DF pelo público ao qual se destina.

Estamos atuando 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 2019

Nelma Francisca da Silva Gomes
Ouvidora