

Relatório Trimestral 2024

doobr





Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha Barros Júnior

Vice-Governador do Distrito Federal

Celina Leão

Controlador-Geral

Daniel Alves Lima

Ouvidora Geral do DF

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Administrador Regional de Sobradinho II

Diego Rodrigues Rafael Matos

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

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. Índice de Satisfação com Serviço de Ouvidoria.....	8
2.6. Assuntos Mais Recorrentes e Demandados.....	8
2.7. Classificação das Demandas.....	9
2.8. Resolutividade.....	9
2.9. Manifestações Vinculadas.....	10
3. Carta de Serviço.....	10
4. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão Esic.....	10/11
5. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF.....	12
6. Conclusão.....	12/123

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 2024**.

“...

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 Painel de Ouvidoria do Distrito Federal – PARTICIPA-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 julho a 30 de setembro de 2024, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as 76 manifestações recebidas neste Órgão no referido período, sendo:

- **46** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – Participa-DF;
- **30** manifestação recebida por meio do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC; e,
- **8.7%** das manifestações foram **Anônimas** e **91.3%** **Identificadas**, conforme demonstrativo abaixo.

Anônimas



2. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

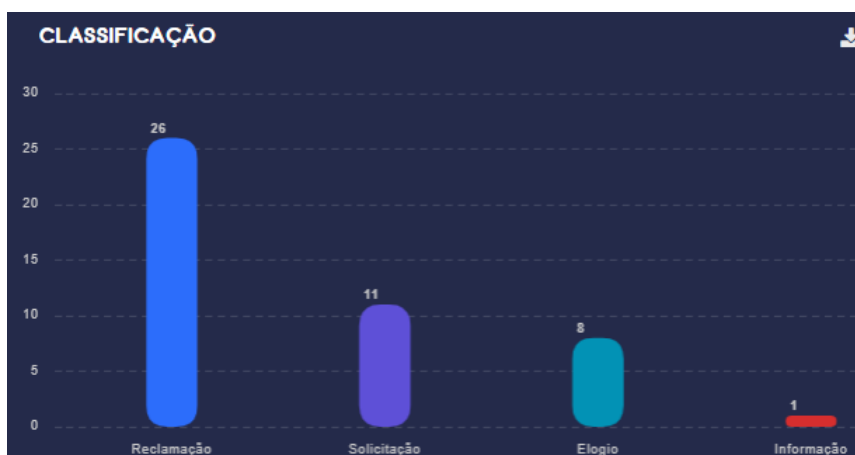
2.1 Manifestações Recebidas

No Terceiro Trimestre de 2024 recebemos: 46 (quarenta e seis) manifestações pelo sistema Participa-DF, divididas em:

- ◆ 26 (vinte e seis) RECLAMAÇÕES
- ◆ 11 (onze) SOLICITAÇÕES
- ◆ 08 (oito) ELOGIOS
- ◆ 01 (uma) INFORMAÇÃO



Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria



2.2 Manifestações Por Canais De Entrada:

No período analisado de 1º de julho a 30 de setembro de 2024, observou-se, que o principal canal de entrada das manifestações foram:

- ◆ 56.5% - Via Internet;
- ◆ 30.4% - Via Telefone (162 - Central de Atendimento do Governo do Distrito Federal);
- ◆ 13.0% - Atendimentos Presenciais, conforme gráfico abaixo.





Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

2.3 Manifestações Por Classificação

No Terceiro Trimestre, foram 6.5% Não Resolvida, 8.7% Resolvida e 78.3% Respondida, conforme quadro abaixo.



2.4 Índice De Cumprimento Do Prazo De Resposta

O índice de cumprimento do prazo de resposta médio no Participa-DF para o Terceiro Trimestre (1º de julho a 30 de setembro de 2024), foram: 0% (zero por cento) Vencidas, 34.1% (Fora do Prazo) e 63.6% (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:



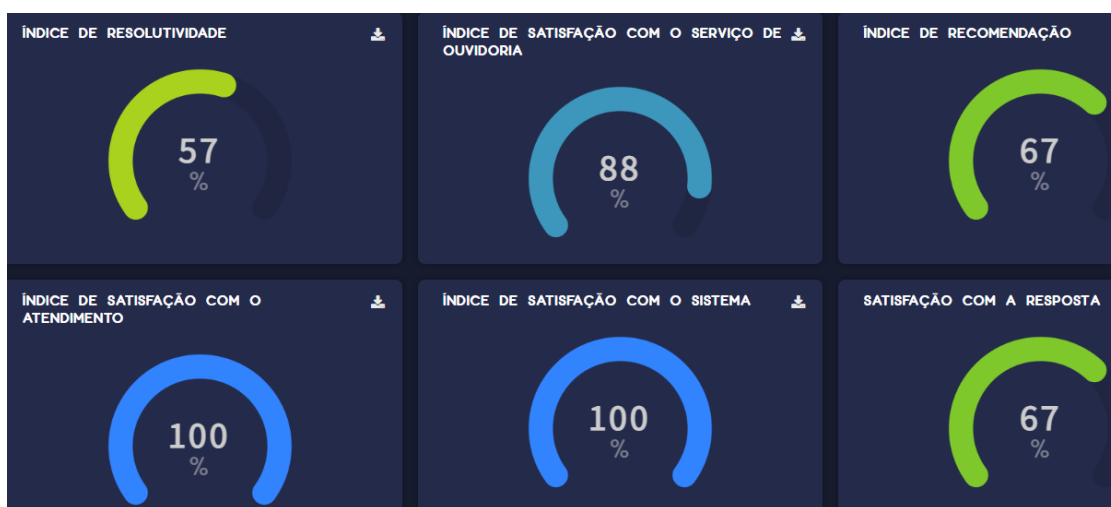


Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

2.5 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 Participa-DF.

Cabe destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - Participa-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.



2.6 Assuntos Mais Recorrentes e Demandados

No quadro abaixo, apresentamos o ranking dos 10 assuntos mais solicitados.





Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

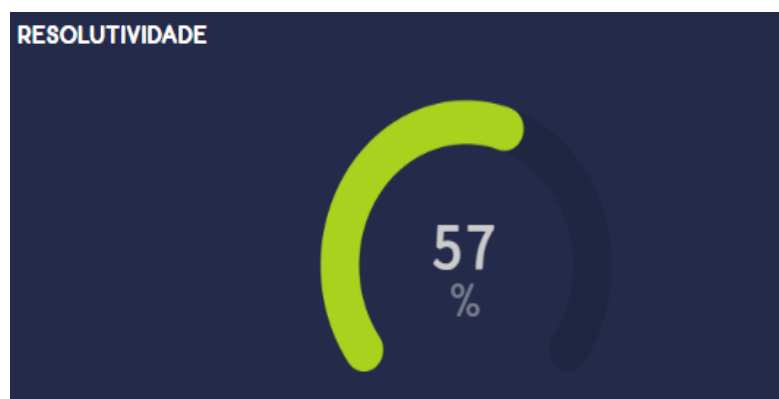
2.7 Classificação das Demandas no Terceiro Trimestre

Por classificação o assunto mais demandado neste período foi **RECLAMAÇÃO** com 56.5%.



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 analisado, tivemos um **índice de 57%, dentro da média** do esperado em relação aos trimestres anteriores, mesmo com todo esforço dos funcionários desta ouvidoria, fazendo contato via telefone com o cidadão, o índice foi abaixo da média, neste período as operações tapa buracos ficaram acumuladas devido ao nosso maquinário estar em manutenção na Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil-NOVACAP, portanto, as atividades estarão sendo retomadas e executadas diariamente, conforme haja disponibilidade de insumos e possibilidade de execução.





Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

2.9 Manifestações Vinculadas

Foram 15.2% vinculadas e 84.8% Não vinculadas



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/>

4. Sistema Eletrônico Do Serviço De Informação Ao Cidadão – e-Sic



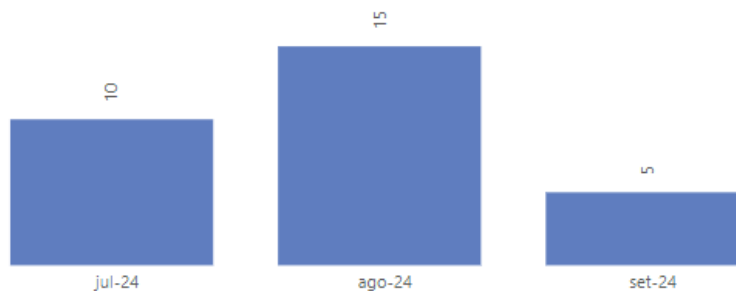
O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Através deste serviço a população poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal. O cidadão pode solicitar informações 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. 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.

- No período de 1º de julho a 30 de setembro de 2024, foram registrados 30 (trinta) Pedidos de informações por meio do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, sendo: 10 (julho), 15 (agosto) e 5 (setembro)

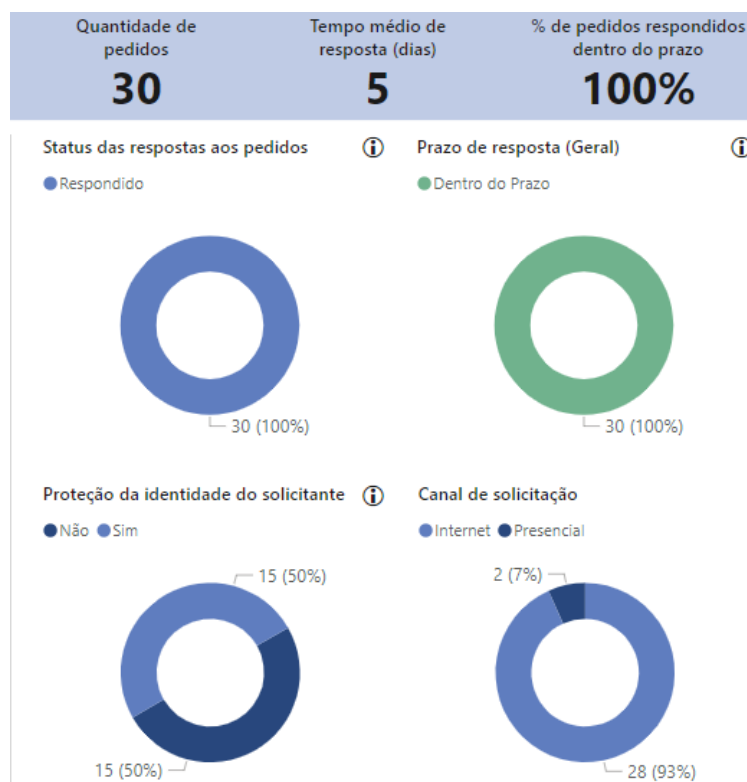


Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

Quantidade de pedidos por ano e mês



- No período analisado foram registrados 30 (trinta) pedidos, com Tempo Médio de resposta de 5 (dias), Pedidos respondidos dentro do Prazo 100%, conforme demonstrativo abaixo:



Fonte: Sistema de Acesso à Informação <https://www.e-sic.df.gov.br>
Sistema de Ouvidoria – OUV-DF <https://www.participa.df.gov.br>



Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

5. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF



O SEI é uma plataforma que engloba conjunto de módulos e funcionalidades que promovem a eficiência administrativa. Trata-se também de um sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos, com interface amigável e práticas inovadoras de trabalho, tendo como principais características a liberação do paradigma do papel como suporte físico para documentos institucionais e o compartilhamento do conhecimento com atualização e comunicação de novos eventos em tempo real.

Por meio do Sistema Eletrônico de Informação, editamos os documentos, tramitamos para as áreas técnicas internas para análise, parecer e providências dos órgãos externos do GDF (Novacap, SLU, DETRAN, DER, CEB, CAESB, DF-Legal...).

6. Conclusão

A Ouvidoria apresenta o relatório do Terceiro Trimestre de 2024, referente a 1º de julho a 30 de setembro de 2024, com seus resultados quantitativos, qualitativos e realizações.

É importante destacar que o índice de Resolutividade no dashboard do OUV-DF, no período analisado, registrou 57% de resolutividade, conforme demonstrativo no gráfico da página 09, um percentual considerado Bom, dentro da média, podendo sempre melhorar cada vez mais.

Nosso maior desafio é devido o tamanho da Região Administrativa RA XXVI, que abrange vários condomínios e o Setor Oeste, os equipamentos (tratores, caminhões) disponibilizados para atendimento das demandas são insuficientes para atender as demandas da população. A quantidade baixa de massa asfáltica recebida nesta Administração Regional, não atende a quantidade de solicitações de tapa buracos da região administrativa, os pedidos de pavimentação asfáltica são recorrentes e não possuímos maquinários e nem servidores para esse tipo de serviço.

Vale resaltar que a Administração Regional de Sobradinho II, foi uma das primeiras a aderir o Programa Administração 24 horas, neste sentido as demandas referentes a solicitações de serviços foram encaminhadas a Administração 24 horas, diminuindo bastantes os atendimentos da ouvidoria.

Nos da Ouvidoria continuaremos trabalhando diariamente para melhoria no índice de resolutividade, pois trabalhamos muito, porém o cidadão não realiza a pesquisa de satisfação, a Ouvidoria sente-se muito prejudicada pelo percentual da avaliação. Entramos em contato com o cidadão por meio de ligações telefônica e na resposta definitiva, convidando o cidadão a



Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

participar da pesquisa de satisfação pelo site da ouvidoria (www.participa.df.gov.br) e conversando pessoalmente com o mesmo sobre a importância da avaliação dos serviços prestados a comunidade.

A Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II, reforça o compromisso mediante a busca de melhorias contínuas na gestão e soluções de problemas, visando atender de maneira efetiva e eficaz às demandas de serviços públicos solicitadas pelos cidadãos por meio das plataformas PARTICIPA-DF e E-sic.

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 setembro de 2024

Nelma Francisca da Silva Gomes
Ouvidora