

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**

Aldemário 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](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 .....                                       | 7   |
| 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 ..... | 9   |
| 4. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF.....                        | 100 |
| 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 outubro a 31 de dezembro 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.

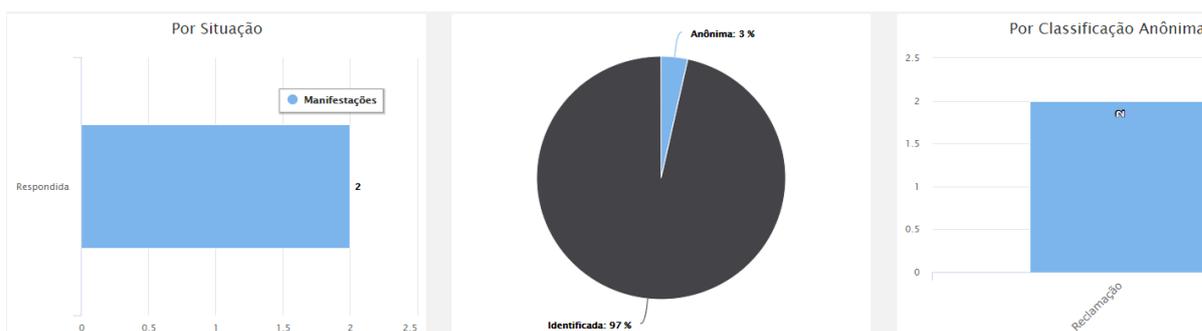


## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

A Ouvidoria da **Administração Regional do Sobradinho II/ RA-XXVI** apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2019, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **64** manifestações recebidas nesta Ouvidoria no referido período, sendo:

- **58** 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,
- **04** 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.
- **3% das manifestações foram Anônimas, conforme demonstrativo abaixo.**

### Anônimas



## 2. Sistema De Ouvidoria Do Distrito Federal

### 2.1. Manifestações Recebidas

No Quarto Trimestre de 2019 recebemos: 58 (cinquenta e oito) manifestações pelo sistema OUV-DF, divididas em: 42 (quarenta e duas) SOLICITAÇÕES; 07 (sete) ELOGIOS, 06 (seis) RECLAMAÇÕES;; 02 (duas) SUGESTÕES E 01 (uma) INFORMAÇÃO.

| TIPO         | OUTUBRO/19 | NOVEMBRO/19 | DEZEMBRO/19 | Total     |
|--------------|------------|-------------|-------------|-----------|
| Solicitações | 13         | 16          | 13          | <b>42</b> |
| Elogios      | 03         | 01          | 03          | <b>07</b> |
| Reclamações  | 04         | 01          | 01          | <b>06</b> |
| Sugestões    | 00         | 02          | 00          | <b>02</b> |
| Informação   | 00         | 00          | 01          | <b>01</b> |
| <b>Total</b> | <b>20</b>  | <b>20</b>   | <b>18</b>   | <b>58</b> |

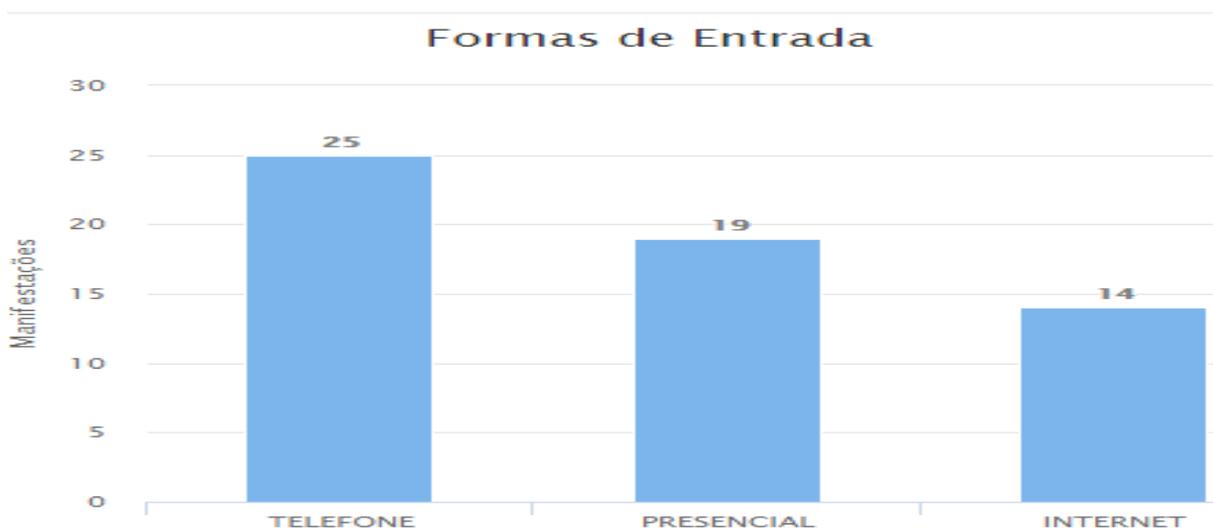


**Governo do Distrito Federal**  
**Administração Regional de Sobradinho II**  
**Ouvidoria**



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

No período analisado observou-se, que o principal canal de entrada das manifestações foi por telefone via 162 - Central de Atendimento do Governo do Distrito Federal, com 25 demandas, 19 demandas foi Presencial, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão e 14 demandas via Internet, conforme gráfico abaixo

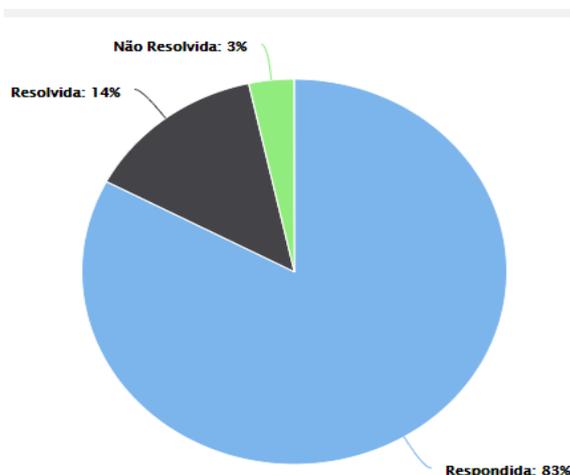




## Govorno do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

### 2.3. Manifestações Por Classificação

No Quarto Trimestre, foram 3% Não Resolvida, 14% Resolvida e 83% Respondida, conforme quadro abaixo.



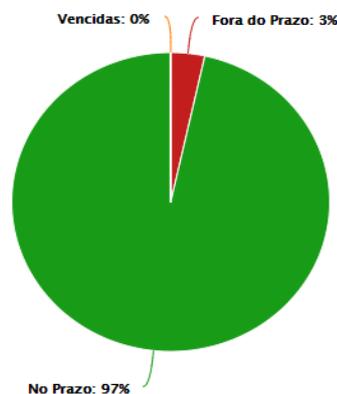
### 2.4. Índice De Cumprimento Do Prazo De Resposta

O índice de cumprimento do prazo de resposta médio no OUV\_DF para o Quarto Trimestre de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2019, foi de 10 dias, sendo: 0% (zero por cento) Vencida, 3% (três) Fora do Prazo e 97% (noventa e sete) 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:



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



### 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



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

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:

- 80% 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:

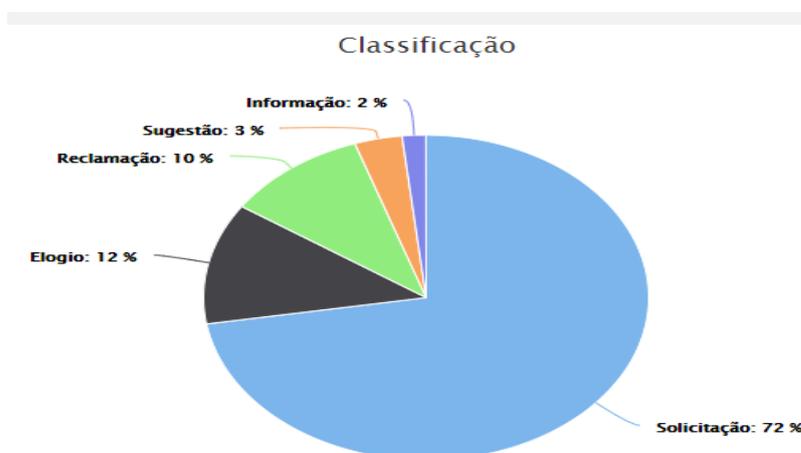
| Assuntos   | Quantitativo |
|--|--------------|
| 01. Tapa-Buracos-Manutenção de vias públicas           | 16           |
| 02. Coleta de Entulhos dispostos irregularmente        | 13           |
| 03. Recolhimento de Galhos e Troncos de árvores        | 04           |
| 04. Servidor Público                                   | 04           |
| 05. Serviços prestados por órgão do Governo            | 03           |
| 06. Fiscalização em entulhos, resíduos em área pública | 02           |
| 07. Operação Tapa Buracos em Estradas/Rodovias         | 02           |
| 08. Atendimento ao cidadão, em órgão, entidade pública | 02           |
| 09. Aterro   | 02           |
| 10. Trabalho   | 01           |

|   |  |  |   |                  |  |
|---|--|--|---|------------------|--|
| Tapa buraco - manutenção de vias públicas | Coleta de entulho disposto irregularmente        |  | Recolhimento de galhos e troncos de árvores             | Servidor Público | Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF |
|   | Fiscalização em Entulho, resíduo em área pública | Operação tapa buraco em estradas, rodovias | Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF | Aterro           | Trabalho   |



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

## 2.7 Classificação das Demandas no Quarto 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.

Informamos que a Administração Regional de Sobradinho II, tem aumentado bastante a resolutividade, passando de 50% para 80%.



## 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.



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



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.

| <b>Informações</b> | <b>Outubro/19</b> | <b>Novembro/19</b> | <b>Dezembro/19</b> | <b>Total</b> |
|--------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| <b>e-Sic</b>       | 00                | 01                 | 01                 | 02           |

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



No SEI/DF foram recebidas 03 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 CEB.



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

## 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, subiu de 50% para 80% no Quarto Trimestre, devido ao empenho desta ouvidoria, contatos telefônicos e mais aproximação com os moradores da cidade, com o *feedback positivo*, nossa equipe está alcançando os resultados esperados.

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, 31 de dezembro de 2019

Nelma Francisca da Silva Gomes  
Ouvidora