

2021

RELATÓRIO TRIMESTRAL



OUVIDORIA

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

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

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
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 outubro a 31 de dezembro de 2021**.

“...

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.

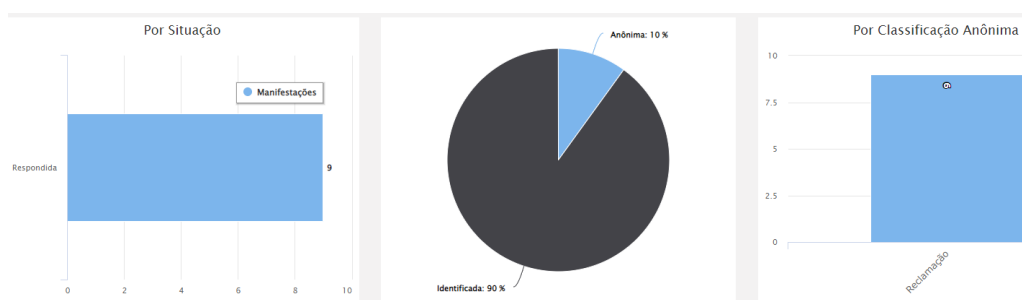


Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

A Ouvidoria da **Administração Regional do Sobradinho II/ RA-XXVI** apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2021, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as 90 manifestações recebidas neste Órgão no referido período, sendo:

- **90** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal -OUV-DF;
- Neste período não houve nenhum registro no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC; e,
- **10% das manifestações foram Anônimas, sendo: 09 Reclamações, conforme demonstrativo abaixo.**

Anônimas



2. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

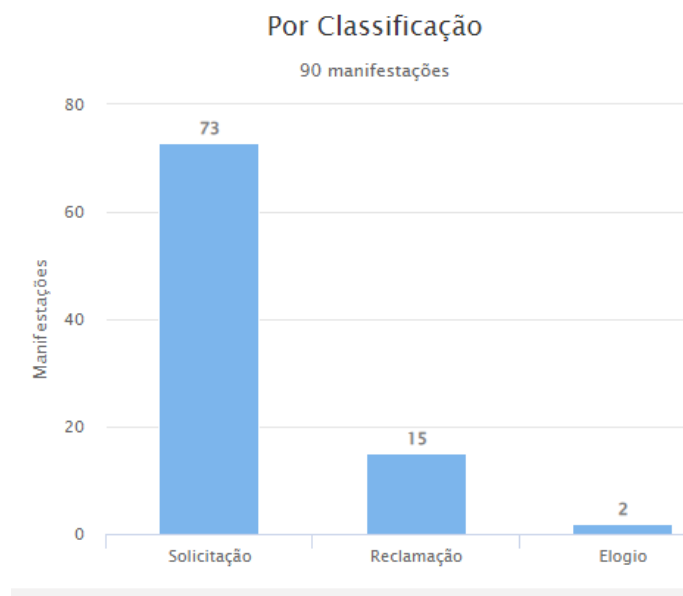
2.1. Manifestações Recebidas

No Quarto Trimestre de 2021 recebemos: 90 (noventa) manifestações pelo sistema OUV-DF, divididas em: 73 (setenta e três) SOLICITAÇÕES; 02 (dois) ELOGIOS, 15 (quinze) RECLAMAÇÕES.

TIPO	OUTUBRO /21	NOVEMBRO/21	DEZEMBRO/21	TOTAL
Solicitações	24	16	33	73
Elogios	02	00	00	02
Reclamações	02	06	07	15
Denúncias	00	00	00	00
Sugestões	00	00	00	00
Informações	00	00	00	00
Total	28	22	40	90



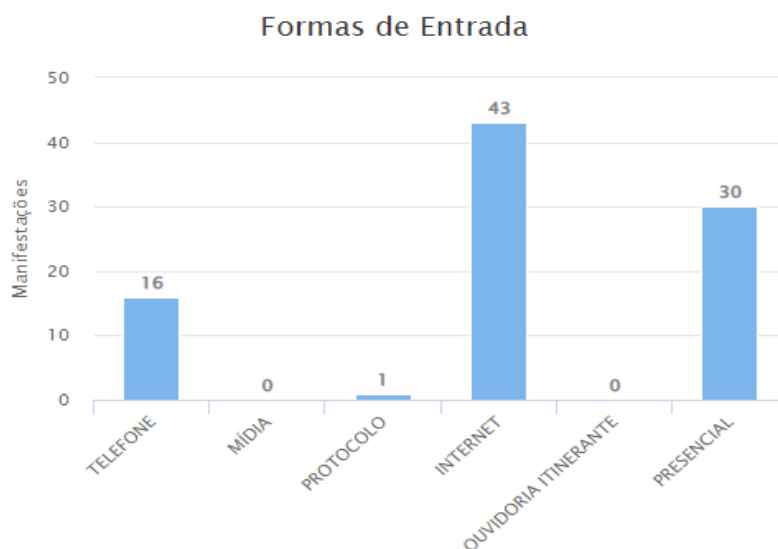
Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



2.2. Manifestações Por Canais De Entrada:

Informamos que por conta da Pandemia (Covid-19) os atendimentos presenciais não foram interrompidos na Administração Regional de Sobradinho II.

No período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2021, observou-se, que o principal canal de entrada das manifestações foram: 16 Via Telefone 162 - Central de Atendimento do Governo do Distrito Federal, 01 Via Protocolo, 43 Via Internet e 30 Atendimentos Presenciais, conforme gráfico abaixo.

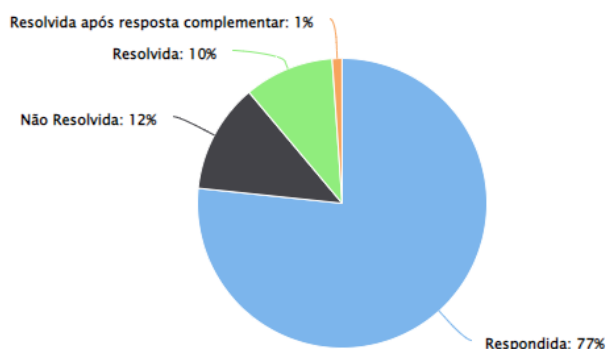




Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

2.3. Manifestações Por Classificação

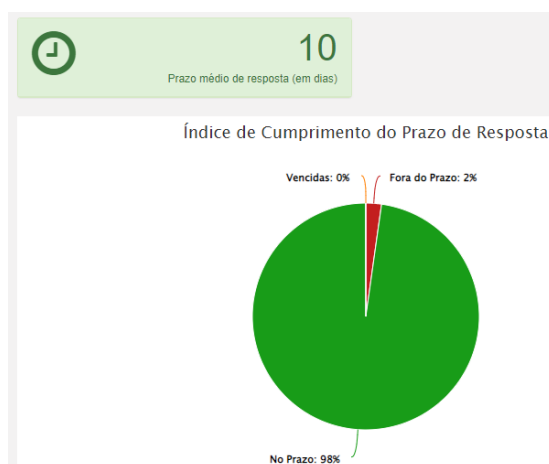
No Quarto Trimestre, foram 1% Resolvida após resposta complementar, 10% Resolvida, 12% Não resolvida e 77% Respondida, conforme quadro abaixo.



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 2021, foi de 10 dias, sendo: 0% (zero por cento) Vencidas, 2% (dois por cento) Fora do Prazo e 98% (noventa e oito 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:





Govorno 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 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:

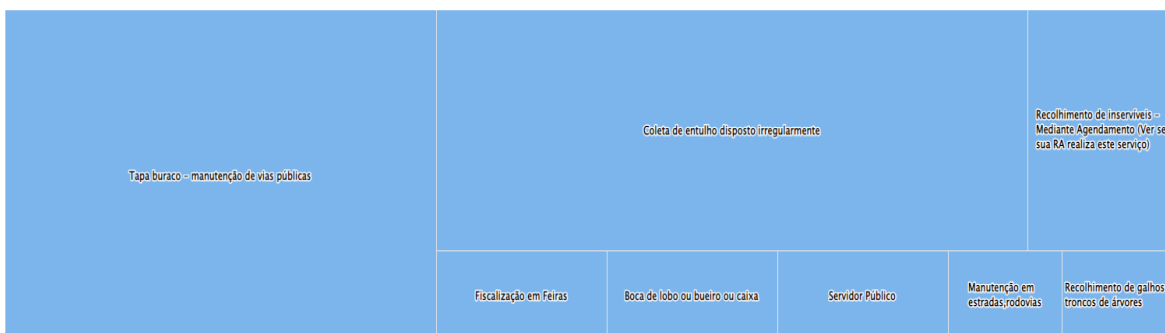
- 48% Resolutividade da RA-XXVI;
- 79% Satisfação com o Sistema
- 92% Recomendação, Satisfação com a resposta
- 82% Atendimento
- 92% Satisfação
- 64% Resposta



2.6. Assuntos Mais Recorrentes e Demandados

No período analisado, os 08 assuntos mais solicitados pelo cidadão na Administração Regional de Sobradinho II - RA- XXVI pelo OUV-DF foram:

Ao analisar os números, verifica-se que os assuntos mais demandados no período analisado, foram Tapa Buraco e Coleta de Entulho com 28.

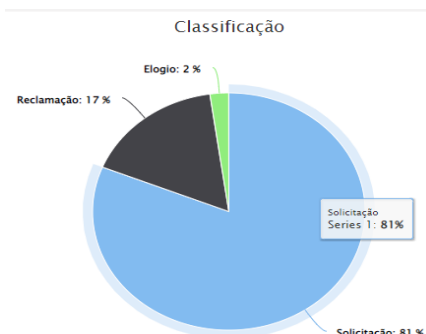




Govorno do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

2.7 Classificação das Demandas no Quarto Trimestre

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



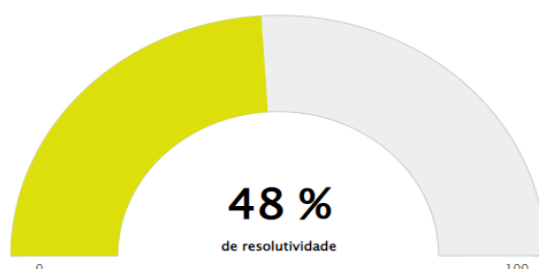
2.8 Resolutividade

A Resolutividade é um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão após receber a resposta da sua manifestação. Na Ouvidoria do GDF é o próprio demandante que finaliza seu protocolo informando se foi RESOLVIDO ou NÃO RESOLVIDO. Essa avaliação é feita apenas para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. Esse indicador é dinâmico, pois pode alterar conforme os cidadãos avaliam as respostas definitivas e as complementações de respostas.

É importante deixar claro que esse indicador depende do quanto o órgão/entidade responsável pelo assunto da demanda realizou algo para melhorar o serviço entregue ao cidadão.

Por conta disso, a resolutividade é um indicador de gestão e não específico do funcionamento da Ouvidoria.

Informamos que a Administração Regional de Sobradinho II, tem se esforçado bastante para melhorar sua resolutividade, entrando em contato com o cidadão e solicitando a avaliação dos serviços prestados, nesse período conseguimos o percentual de 48% de resolutividade.



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 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 período analisado não foram registradas nenhuma manifestação 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.

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, CAESB...).

Quanto às demandas são diariamente realizadas pela equipe técnica da Administração Regional, são comunicadas via processo SEI pela Ouvidoria diretamente à equipe da Coordenação de Licenciamento Obras e Manutenção-COLOM, que imediatamente inclui as demandas na planilha de obras para pronto atendimento.



Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

Após a realização desses serviços, a equipe da Coordenação de Obras comunica a Ouvidoria para que sejam encaminhadas as respectivas respostas aos cidadãos demandantes, informando que o atendimento fora concluído, ou que será atendido tão logo seja iniciada nova operação.

6. Conclusão

A Ouvidoria apresenta o relatório do Quarto Trimestre de 2021 (1º de outubro a 31 de dezembro) com seus resultados quantitativos, qualitativos e realizações.

Informamos que mesmo com o cenário de Pádemia da Covid-19 afetando diretamente a vida da maioria dos cidadãos, a população tem procurado atendimento presencial na Ouvidoria de Sobradinho II, esta Ouvidoria não interrompeu o atendimento presencial, mas adotamos algumas restrições tipo: permitindo a entrada de apenas 01 (uma) pessoa por vez na sala da ouvidoria, uso obrigatório de máscara de proteção, distanciamento de 1,50 metros e uso contante de álcool gel nas mãos. Importante destacar, que mesmo com o cenário de pandemia, a Ouvidoria continua mantendo os níveis de qualidade de seus serviços e atenta ao cumprimento de todas as metas e prazos previamente estabelecidos.

É importante destacar que o índice de Resolutividade no site do OUV-DF, no período analisado, foi de 48% conforme demonstrativo no gráfico da página 09, um percentual um pouco abaixo do Terceiro Trimestre. Acreditamos que mesmo desenvolvendo nossas atividades com desempenho, dedicação e parceira com a Coordenação de Obras, Gabinete, Coordenação de Desenvolvimento, contatos telefônicos e mais aproximação com os moradores da cidade, não alcançamos o resultado esperado.

No período avaliado, tiveram excesso de chuvas, atraso nos atendimentos das demandas de reparo de buracos (operação “tapa-buraco”) prejudicado por falta de massa asfáltica e prestadores de serviços (mão de obras) da Fundação de Amparo ao Trabalho Preso-FUNAP, afastados por problemas de saúde (Covid-19, H3N2, dengue e outros).

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 a 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, 31 de dezembro de 2021

Nelma Francisca da Silva Gomes
Ouvidora