

2020

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

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

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. Pesquisa De Satisfação.....	8
2.6. Assuntos Mais Recorrentes e Demandados.....	8
2.7. Classificação das Demandas.....	8
2.8. Resolutividade.....	9
3. Sistema Eletrônico Do Serviço De Informação Ao Cidadão – e-Sic.....	9
4. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF.....	10
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 janeiro a 31 de março de 2020.

“...

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.

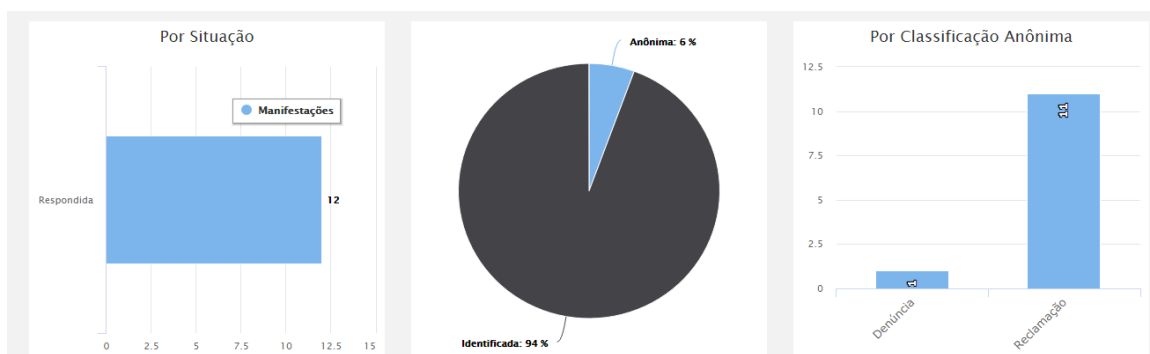


Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

A Ouvidoria da **Administração Regional do Sobradinho II/ RA-XXVI** apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de janeiro a 31 de março de 2020, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **134** manifestações recebidas nesta Ouvidoria no referido período, sendo:

- **119** 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,
- **13** 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.
- **8% das manifestações foram Anônimas, conforme demonstrativo abaixo.**

Anônimas



2. Sistema De Ouvidoria Do Distrito Federal

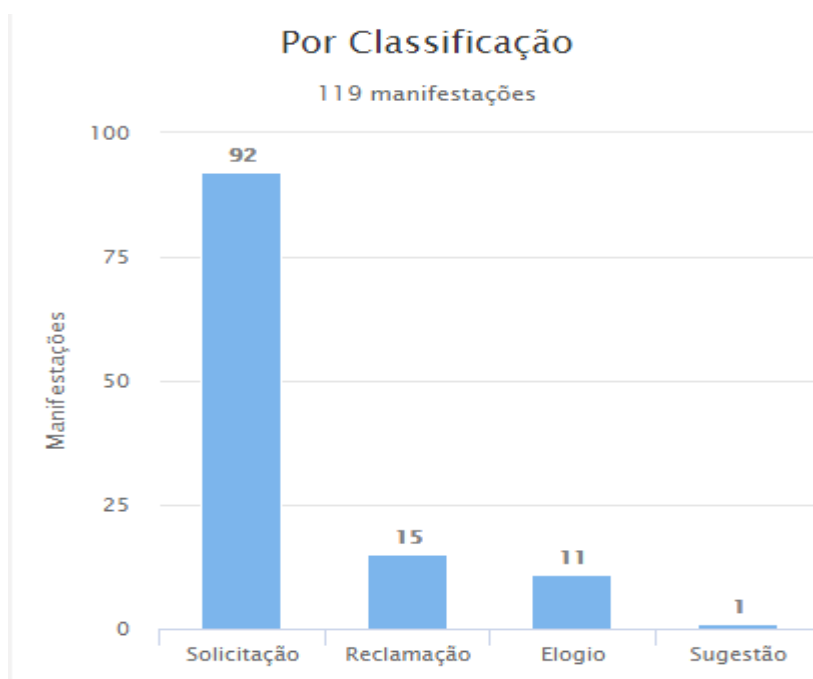
2.1. Manifestações Recebidas

No Primeiro Trimestre de 2020 recebemos: 119 (cento e dezenove) manifestações pelo sistema OUV-DF, divididas em: 92 (noventa e duas) SOLICITAÇÕES; 11 (onze) ELOGIOS, 15 (quinze) RECLAMAÇÕES e 01 (uma) SUGESTÃO.

TIPO	Janeiro/20	Fevereiro/20	Março/20	Total
Solicitações	33	29	30	92
Elogios	04	05	02	11
Reclamações	05	01	09	15
Sugestões	00	00	01	01
Informação	00	00	00	00
Total	42	35	42	119

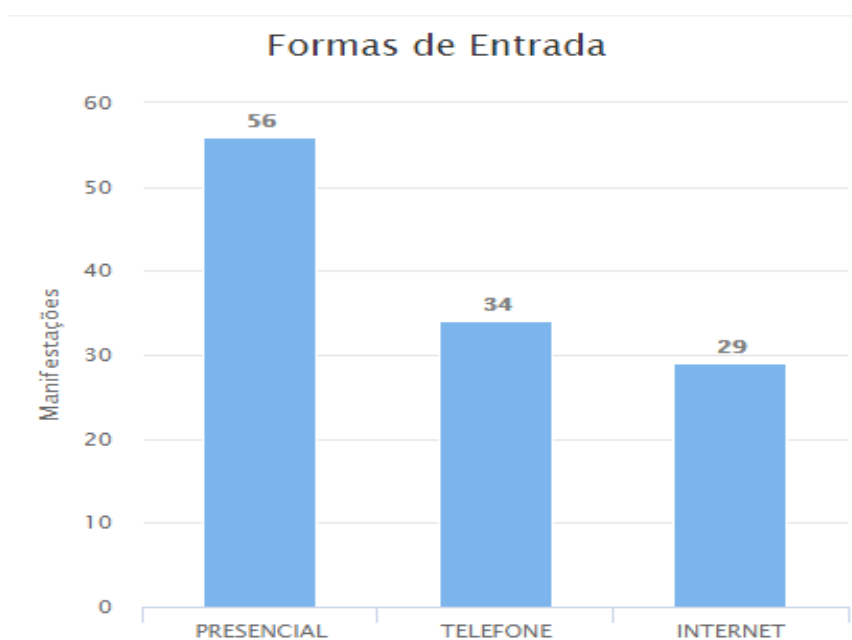


Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria



2.2. Manifestações Por Canais De Entrada:

No período analisado observou-se, que o principal canal de entrada das manifestações foi por meio Presencial (56), Telefone 162 - Central de Atendimento do Governo do Distrito Federal (34) e Via Internet (29), conforme gráfico abaixo

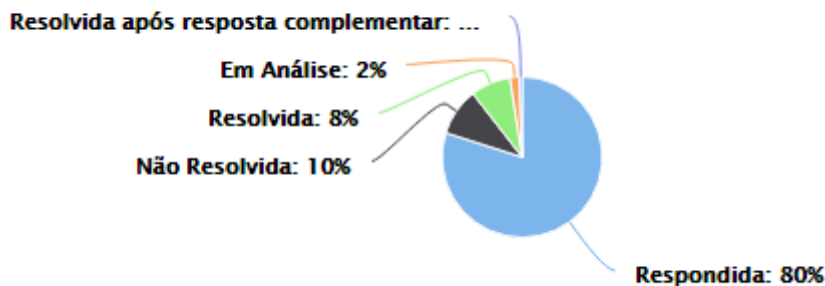




Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

2.3. Manifestações Por Classificação

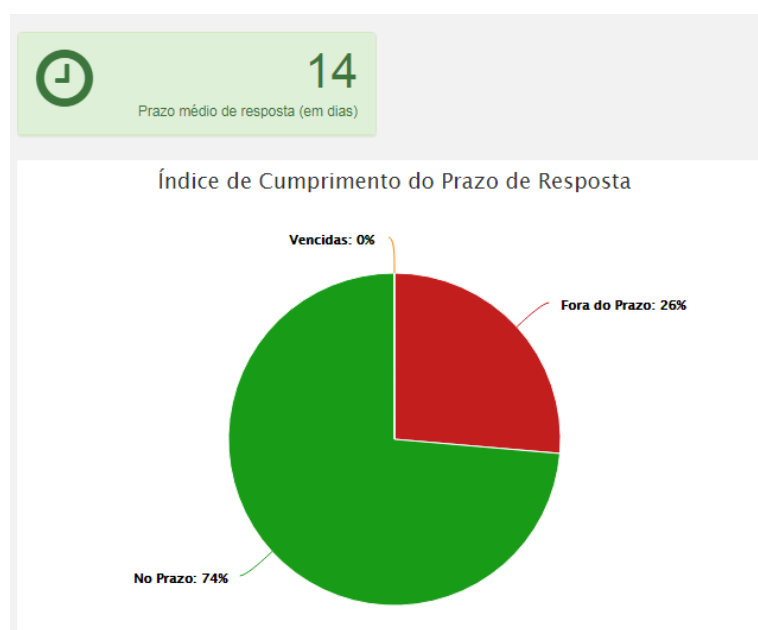
No Primeiro Trimestre, foram 10% Não Resolvida, 8% Resolvida e 80% Respondida, Em Análise 2% e 03 Resolvidas após resposta complementar, conforme quadro abaixo.



2.4. Índice De Cumprimento Do Prazo De Resposta

O índice de cumprimento do prazo de resposta médio no OUV_DF para o Primeiro Trimestre de 1º de janeiro a 31 de março de 2020, foi de 14 dias, sendo: 0% (zero por cento) Vencida, 26% (vinte e seis) Fora do Prazo e 74% (setenta e quatro) 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:





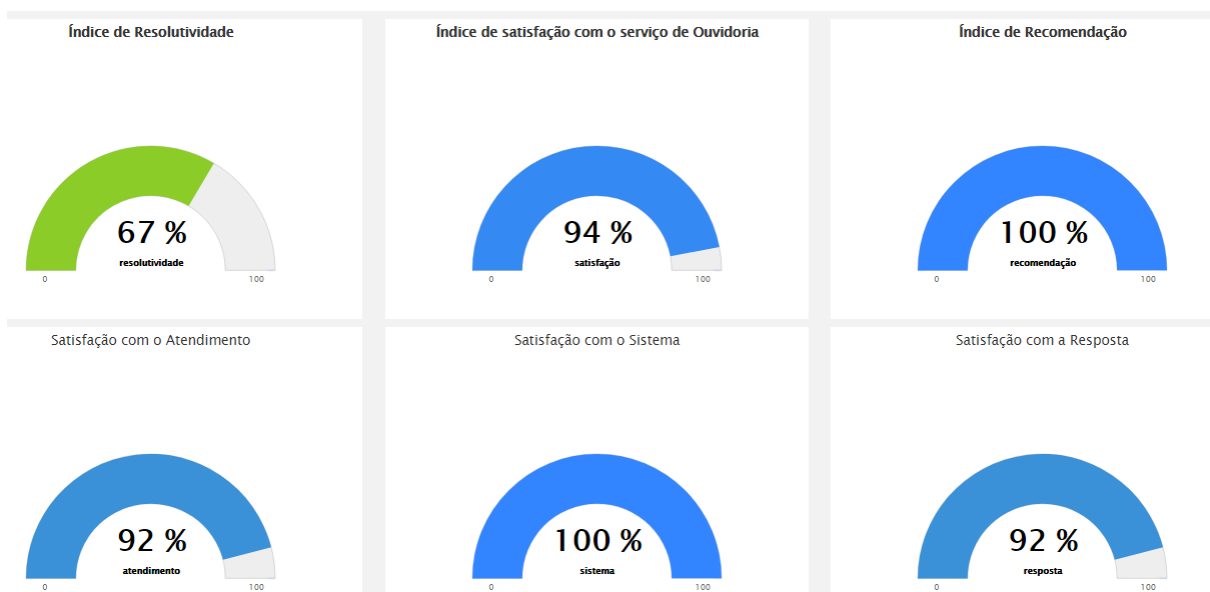
Govorno do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

2.5. 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.

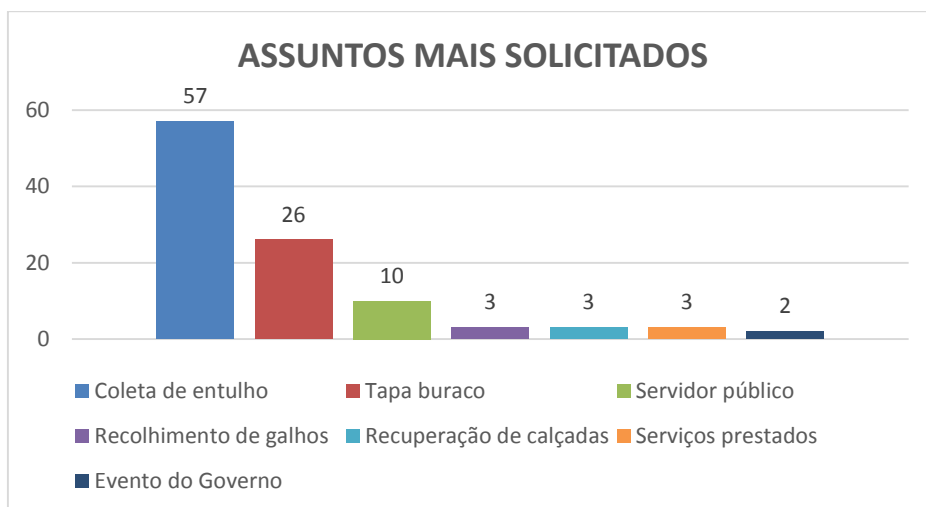
Importante registrar que conforme os índices da Pesquisa de Satisfação realizada, nesse período, obtivemos os seguintes resultados:

- 67% de índice de Resolutividade da RA-XXVI; e,
- 100% de índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria.



2.6. Assuntos Mais Recorrentes e Demandados

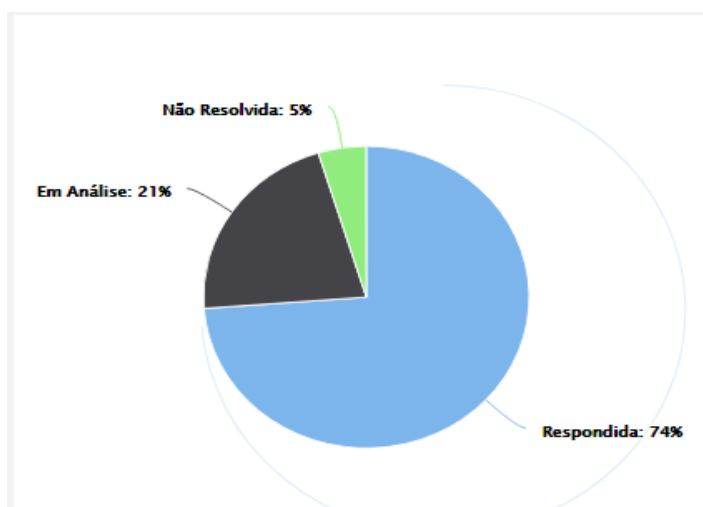
No período analisado, os 10 assuntos mais demandados pelo cidadão na Administração Regional de Sobradinho II - RA- XXVI pelo OUV-DF foram:





Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

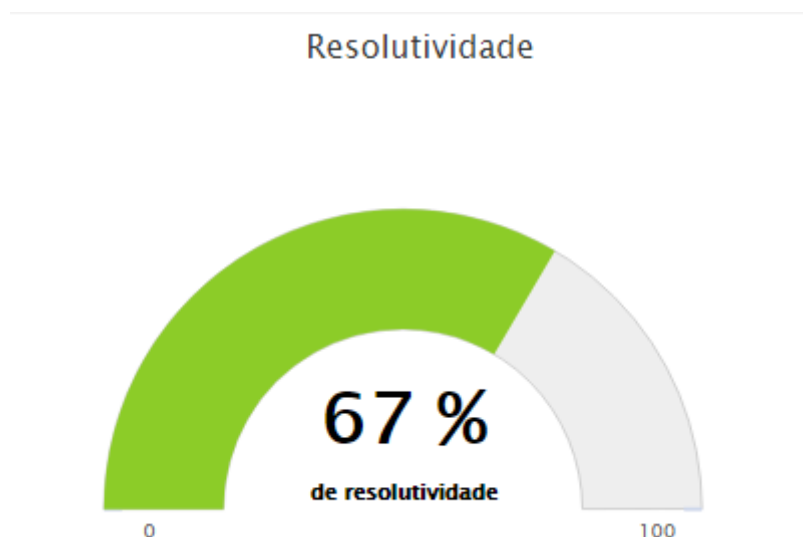
2.7 Classificação das Demandas no Primeiro Trimestre



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 se esforçado bastante para melhorar sua resolutividade, nesse período conseguimos chegar a 67%.



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.



Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Sobradinho II
Ouvidoria

O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso à informação pública.



No e-SIC foram recebidas 02 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.

4. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF



No SEI/DF tramitamos 13 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 tramitadas pela NOVACAP.



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, tem melhorado bastante estamos com 67% no Primeiro Trimestre, devido ao empenho desta ouvidoria, contatos telefônicos e mais aproximação com os moradores da cidade, com o *feedback positivo*, estamos 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 março de 2020

Nelma Francisca da Silva Gomes
Ouvidora