



Governador do Distrito Federal: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do DF: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral do DF: Cecília Souza da Fonseca

Administrador RA-SAO: Ataliba Rodrigues Pereira

Ouvidora RA-XIV: Josenice Antonio de Souza

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico:
<http://www.ouv.df.gov.br>

Ligue 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de Ouvidoria, como Reclamações, Sugestões, Elogios, Denúncias e Informações de caráter geral sobre serviços prestados pela Administração Pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

Atendimento presencial

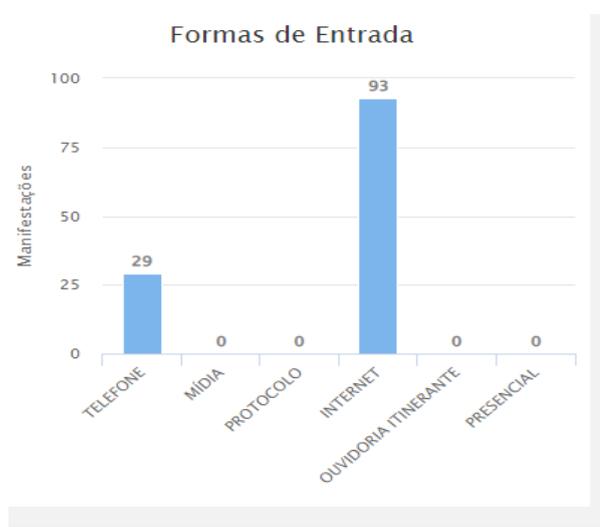
Tendo em vista as restrições impostas pela pandemia de Covid-19, o atendimento presencial ficou suspenso depois de adotadas as medidas sanitárias exigidas pelas autoridades governamentais, contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de São Sebastião para atender ao cidadão.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 09h às 12h e 14h às 17h.

Apresentação

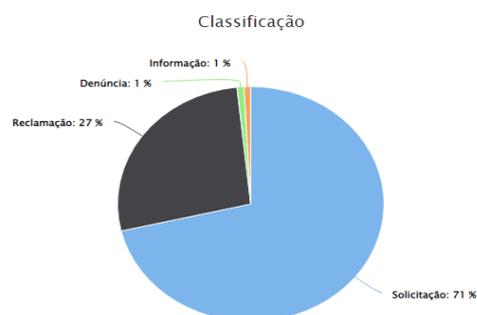
O presente relatório tem o objetivo de demonstrar as ocorrências e compilação dos dados estatísticos, relativos ao primeiro trimestre de 2022, período de 01/01/2022 a 31/03/2022, da Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião.

No período foram registradas no Sistema OUV-DF 122 manifestações, destinadas a esta Ouvidoria. Do total de manifestações, 93 foram registradas através do site **ouv.df.gov.br** (internet) e 29 pelo telefone 162. Não houve registros pelas demais formas de entrada, conforme demonstrado no gráfico abaixo.



Dos Dados estatísticos

Os registros de manifestações recebidos na Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião foram classificados como **Solicitação** em 71% dos casos e **Reclamação** em 27%. No período foram registrados 01 **Denúncia** e 01 **pedido de Informação**, representando o percentual de 1% cada um dos registros em relação ao total.



O 1º trimestre de 2022 finalizou com um aumento de registros em 23,23% em relação ao final do mesmo período do ano de 2021.

Quanto à evolução mensal dos registros de manifestações, demonstramos abaixo os quantitativos de registro comparando-se os dados referentes a 2021 e 2022:

MÊS	REGISTROS 2021	REGISTROS 2022
JANEIRO	26	36
FEVEREIRO	37	38
MARÇO	36	48
TOTAIS	99	122

Evolução mensal período 01.01.2021 a 31.03.2021



Evolução mensal período 01.01.2022 a 31.03.2022

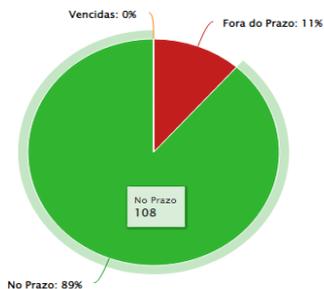


DOS PRAZOS

O Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal se caracteriza por responder ao cidadão dentro de um prazo de 20 dias a contar da data de registro da manifestação. O prazo médio de resposta da Ouvidoria de São Sebastião no primeiro trimestre de 2022 foi de 16 dias, totalizando 89% de cumprimento do

prazo de resposta. Tal índice deve-se ao fato de ter havido troca de equipe de Ouvidoria e de servidores de áreas técnicas responsáveis por análise, providências e respostas de manifestações.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



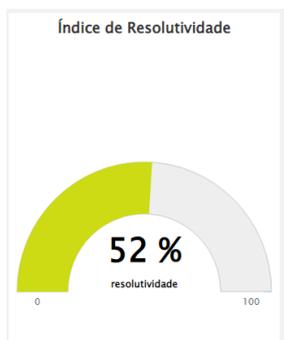
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Destacamos aqui os quatro assuntos mais demandados a esta Administração Regional, dos quais o registro de solicitação de operação **Tapa Buracos** em via pública foi o maior, totalizando 63,93% (78 registros) do total de manifestações, seguido dos demais assuntos: **Coleta de Entulho** com (13 registros), **tapa buracos em estradas e rodovias** (04 registros), **pavimentação asfáltica** (03 registros).



RESOLUTIVIDADE E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

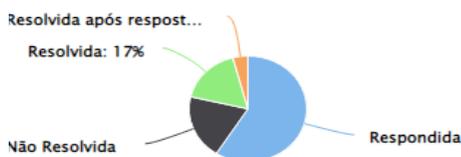
O índice geral de resolutividade referente ao primeiro trimestre de 2022 foi de 52%.



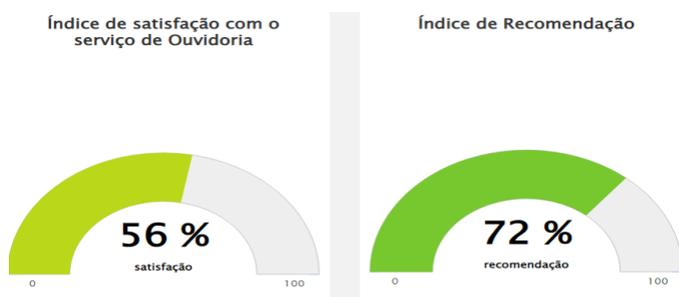
No quesito resolutividade, esclarecemos que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal-OUV-DF, o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como:

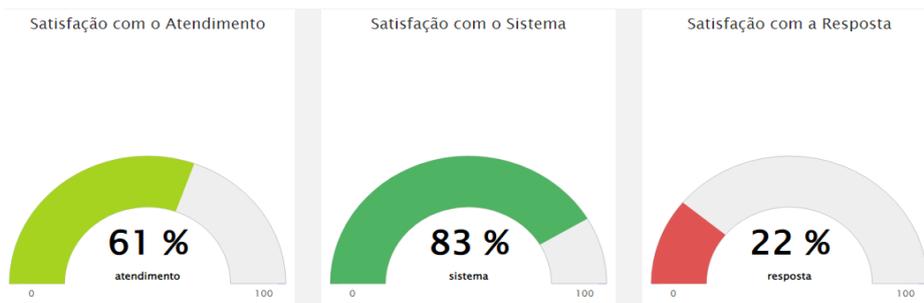
- Resolvida (17%)
- Não resolvida (20%)
- Resolvida após resposta complementar (4%)

Outros registros no sistema de classificação correspondem às manifestações Respondidas (59%).



Para o 1º trimestre de 2022, a pesquisa de satisfação do Sistema de Ouvidoria apresentou os seguintes dados:





Pedidos de Acesso à Informação registrados no Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

Foram registrados, no período de 01/01/2022 a 31/03/2022, 03 pedidos de informações. Todos os pedidos foram respondidos por esta Ouvidoria.

Conclusão

A Ouvidoria da administração Regional de São Sebastião 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 apresentadas pelos cidadãos no sistema de Ouvidoria, estando em comum acordo com as políticas de atendimento estabelecidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

JOSENICE ANTONIO DE SOUZA

Administração Regional de São Sebastião

Chefe da Ouvidoria

* Os gráficos apresentados foram extraídos do sistema Ouv-DF (www.ouv.df.gov.br)