



# RELATÓRIO ANUAL

# 2023

## JANEIRO A DEZEMBRO

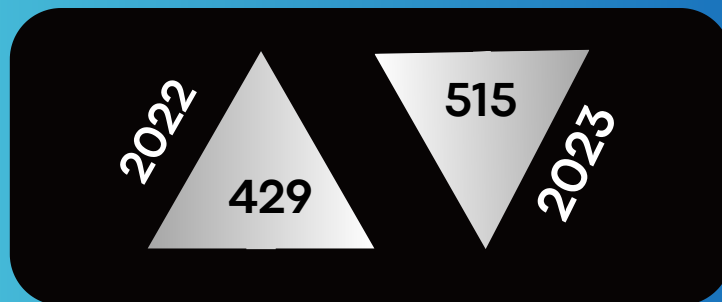
# APRESENTAÇÃO

Compete à Ouvidoria mediar as relações entre a população e a Administração Regional de São Sebastião, através das manifestações recebidas pelo do Sistema de Ouvidoria Participa-DF (site: [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)), pessoalmente ou através do Disque 162, promovendo a qualidade na comunicação e a colaboração mútua para resolução dos problemas apontados pela população de São Sebastião, propondo ações que visem a melhoria e aprimoramento da prestação dos serviços públicos.

O presente Relatório apresenta o total de manifestações recebidas pela Administração no ano de 2023 e outros dados constantes do painel de Ouvidoria disponível em [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br).

## comparativo de quantidade de manifestações registradas nos anos de 2022 e 2023

Assim como no ano de 2022, no ano de 2023 trabalho em parceria direta com o Gabinete e Assessoria de Comunicação (ASCOM), possibilitou a divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria e demais setores da Administração Regional. Dessa forma, conseguimos fazer com que a população estivesse mais perto da gestão atual e diante da divulgação mais intensiva do serviço de ouvidoria houve aumento de registros de ouvidoria totalizando uma diferença de 86 registros a maior em 2023.



## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Apresentamos os dados relativos aos dois assuntos mais solicitados ano de 2023, a solicitação de tapa buracos foi o assunto mais demandado com 268 registros, já em 2022 foram 226 registros, Apontamos o aumento nos pedidos de ouvidoria em 20223 devido a uma divulgação intensivo dos serviços de Ouvidoria em São Sebastião.

O segundo assunto mais demandado foi “Coleta de Entulho” que teve aumento considerável de registros devido à ocorrência de muitos casos de dengue.

ASSUNTO	2022	2023
TAPA BURACOS	226 (67,7% do total de registros)	268 (60,5% do total de registros)
COLETA DE ENTULHO	39 (11,7% do total de registros)	55 (12,4% do total de registros)

## FORMAS DE ENTRADA

<b>2022</b>	<b>2023</b>
INTERNET 59,4% (255 Registros)	INTERNET 53,8% (277 Registros)
TELEFONE 39,4% (168 Registros)	TELEFONE 42,9% (221 Registros)
PRESENCIAL 1,4% (6 Registros)	OUVIDORIA ITINERANTE 1,4% (07 Registros)
	PRESENCIAL 1,9% (10 Registros)

Os cidadãos utilizaram a internet com maior intensidade, através do site do Participa DF, tanto em 2022 quanto em 2023, em seguida ligações telefônicas, através do telefone 162 e por último presencialmente.

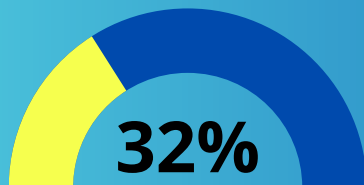
Em 2023 participamos de eventos em São Sebastião com o projeto de ouvidoria Itinerante, por essa razão foram realizados registros de manifestações.

# NÚMEROS DA OUVIDORIA

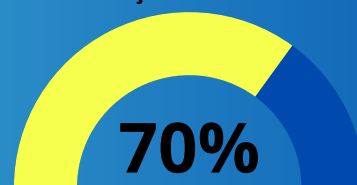
Com base na Pesquisa de Satisfação alguns dos objetivos e metas estabelecidos no plano de ação de 2023 foram alcançados, com resultados índices de resolutividade, índice de Satisfação com o Serviços de Ouvidoria, índice de Satisfação com a resposta, Índice de Recomendação, Índice de Satisfação com o Atendimento e Satisfação com o Sistema.

Apesar de algumas metas estabelecidas no Plano de ação de 2023 não terem sido alcançadas, os resultados foram satisfatórios diante das dificuldades de atendimento das demandas que enfrentamos e, ainda o aumento considerável de demandas.

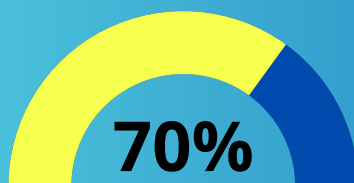
Índice de Resolutividade



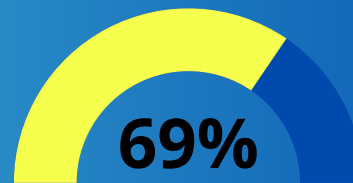
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



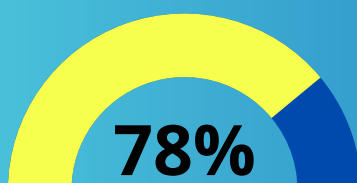
Índice de Recomendação



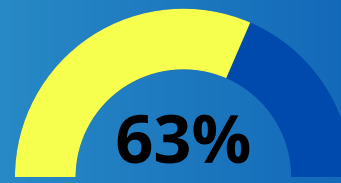
Índice de Satisfação com o Atendimento



Índice de Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



## *ATENDIMENTO DO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC*

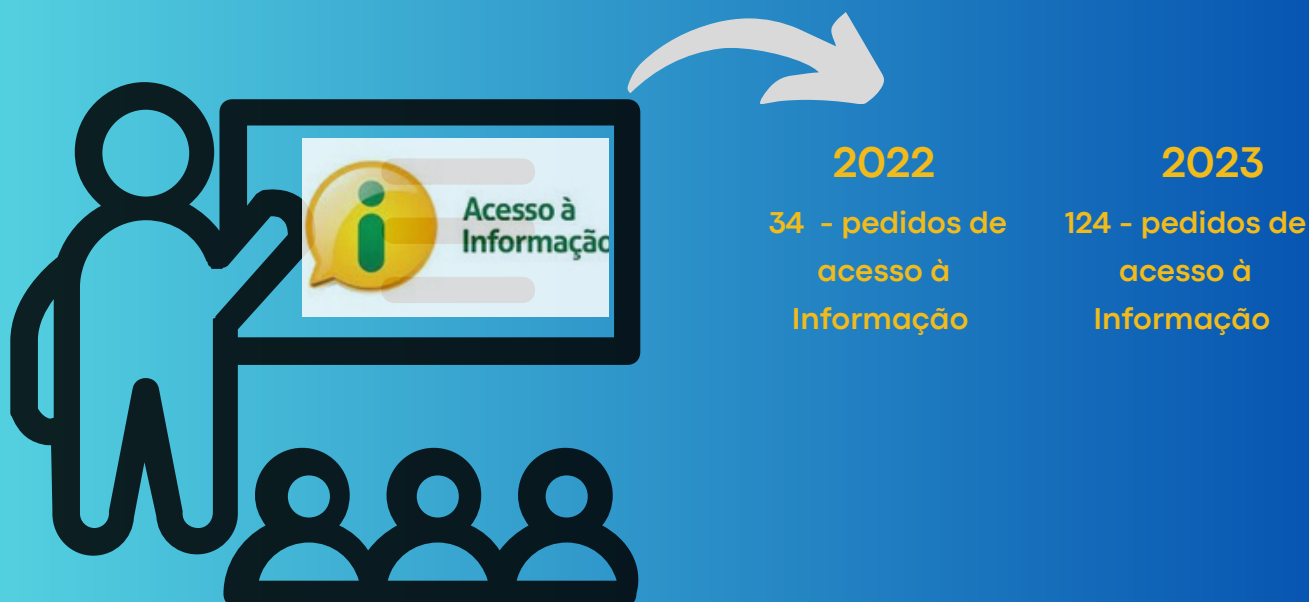
O direito de acesso à informação é um instrumento fundamental para a democracia, uma vez que possibilita aos cidadãos tomarem parte nos assuntos da sociedade e fiscalizarem as ações do governo.

A Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação - LAI, regulamenta o direito fundamental, previsto na Constituição, de qualquer pessoa física ou jurídica solicitar e receber informações públicas produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades públicas, Direito este garantido no Distrito Federal pela Lei 4.990 de 12 de dezembro de 2012, regulamentada pelo Decreto 34.276 de 11 de abril de 2013.

Através do site do Participa DF é possível acessar o módulo e-SIC e efetuar seu pedido de informação aos órgãos do Governo do Distrito Federal.

No ano de 2023 houve aumento de registro de 90 pedidos de informações no Sistema Participa-DF, módulo e-SIC, em relação ao ano de 2022.

Este aumento justifica-se pela maior facilidade de realizar o registro após o lançamento do sistema Participa-DF.



## PROJETOS

Projeto OUVIDORIA - LUGAR DE COMUNICAÇÃO, foi apresentado no Plano de Ação 2023, e foi pensado com objetivo de divulgar a Ouvidoria tanto aos servidores da Administração Regional de São Sebastião, quanto à população em geral, buscando disseminar as ações de governança e serviços públicos disponibilizados e executados para melhoria da qualidade de vida dos moradores da Região Administrativa de São Sebastião.

A divulgação ocorreu também nas Ouvidorias itinerantes realizadas nos eventos organizados pela Administração Regional e demais eventos que contaram com o apoio da Administração.

## CONCLUSÃO

Cabe ressaltar que o apoio das unidades técnicas de forma contínua, é fundamental para obtenção dos resultados pretendidos motivando sempre a busca de aprimoramento dos atendimentos às manifestações recepcionadas nesta Ouvidoria Seccional.

Importante destacar, que os resultados alcançados no ano de 2023, refletem o comprometimento e dedicação do trabalho conjunto da Ouvidoria e das equipes das áreas técnicas da Administração Regional de São Sebastião, buscando atendimento das demandas dos moradores de São Sebastião.

