



Administração Regional de São Sebastião

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º TRIMESTRE DE 2023



Administração Regional  
de São Sebastião

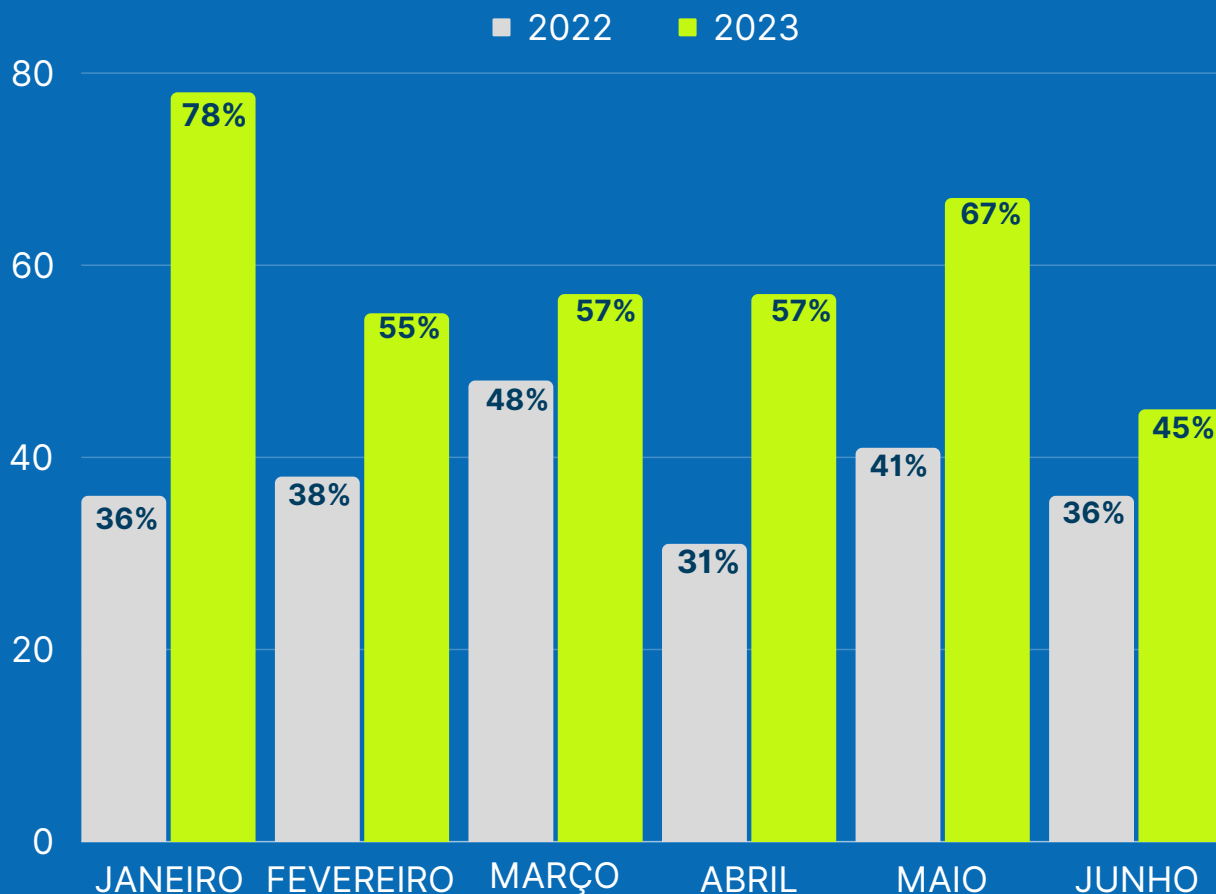


# APRESENTAÇÃO

Compete à Ouvidoria mediar as relações entre a população e a Administração Regional de São Sebastião, através das manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria no Participa DF ([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 por esta unidade no trimestre, o comparativo semestral, os assuntos mais demandados no período e a forma de entrada; os números alcançados através dos resultados da pesquisa de satisfação nos índices de resolutividade, satisfação com o serviço de ouvidoria, e satisfação com a resposta referente ao 2º trimestre de 2023.



# COMPARATIVO DO SEMESTRE



Observamos aumento no número das manifestações (129 registros) no 1º semestre 2023 em relação ao mesmo período em 2022.

Consideramos que este resultado deve-se ao fato de que no início do ano as chuvas são intensas, elevando muito o número de pedidos do serviço de tapa buracos e terraplanagem (assuntos mais solicitados).

Outra ação importante que impactou no aumento de manifestações, é a divulgação do serviço de Ouvidoria à população de São Sebastião, que está mais consciente do seu direito à participação social mediante incentivo da Ouvidoria.

230  
2022

359  
2023



# ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



## ADMINISTRAÇÃO DE SÃO SEBASTIÃO

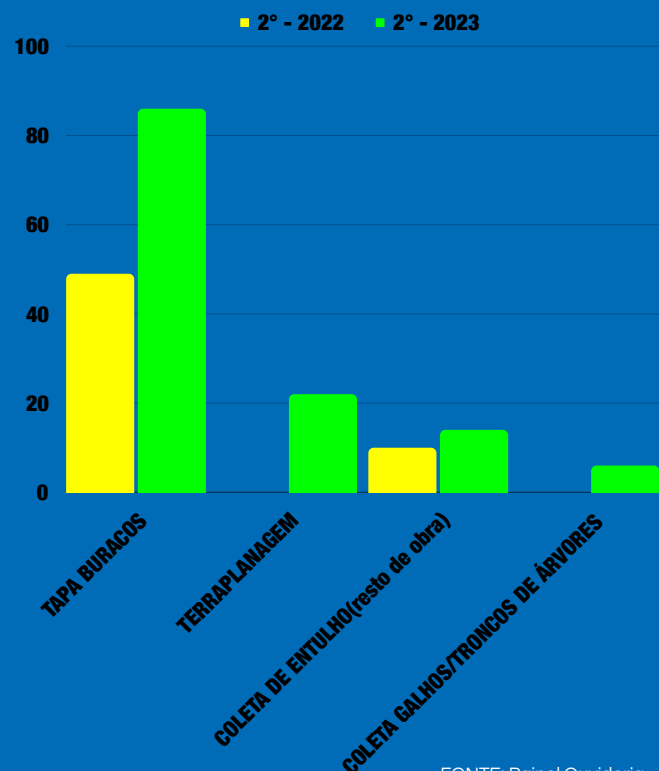
Quanto aos assuntos mais solicitados no 2º trimestre de 2023, os registros de Tapa-Buracos em via pública foram os mais demandados, totalizando 58,1% (86 registros) do total de manifestações.

Em seguida vem os serviços abaixo:

- terraplanagem que representam 14,9% (22 registros);
- coleta de entulho (resto de obra) 9,5% (14 registros);
- coleta de galhos e troncos de árvores 4,1% (6 registros);

Na comparação do 2º trimestre nos anos de 2022 e 2023, observa-se que apenas os pedidos de tapa buracos e coleta de entulho aparecem nos anos.

O comportamento dos cidadãos que registram suas manifestações no sistema participa-DF, foi diferente de um ano para o outro, transparecendo que as necessidades de procura por serviços não foram as mesmas.



# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS TIPOLOGIA



## \* 2º Trimestre de 2023

Verificou-se que os cidadãos preferiram realizar o registro de manifestação por ligação telefônica pelo telefone 162, seguido da internet utilizando o site do Participa DF.

Houve também registros presencialmente na nossa Ouvidoria e em Ouvidorias Itinerantes realizadas em eventos realizados/apoiados pela Administração Regional de São Sebastião.

53,8%  
INTERNET

42,6%  
TELEFONE

2,4%  
PRESENCIAL

1,2%  
OUVIDORIA  
ITINERANTE

Quanto a tipologia foram recebidas 107 reclamações no período, 57 solicitações, 02 elogios, 01 sugestão, 01 informação e 02 denúncias.



107  
RECLAMAÇÃO



57  
SOLICITAÇÃO



02  
ELOGIO



01  
SUGESTÃO



01  
INFORMAÇÃO

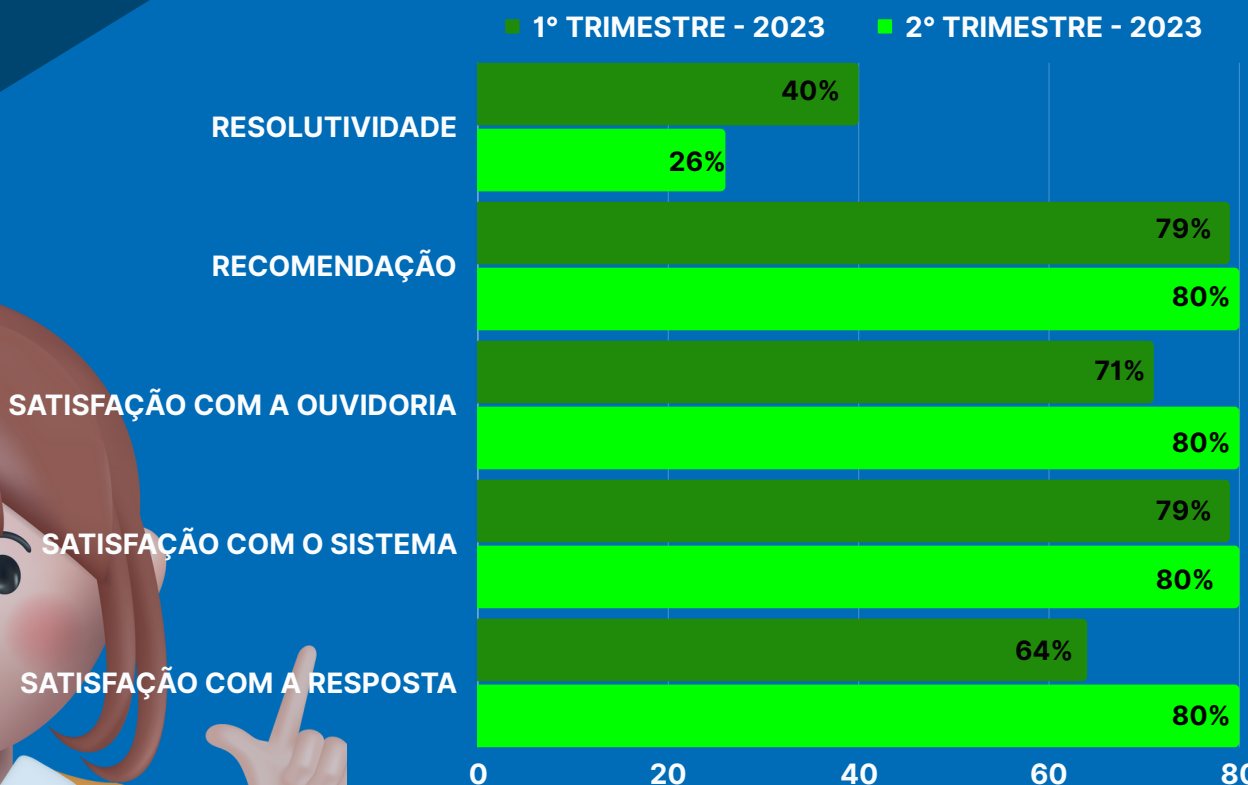


02  
DENUNCIA

# NÚMEROS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria atingiu grande parte das metas propostas no Plano de Ação de 2023, conforme Pesquisa de Satisfação realizada no segundo trimestre de 2023, a Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião, apresentou resultados consideráveis em relação aos índices de recomendação, qualidade do serviço prestado, satisfação com o sistema de Ouvidoria e satisfação com a resposta recebida, em todos esses quesitos avaliados, 80% dos cidadãos demonstraram satisfação.

Já a resolutividade ficou abaixo (14%) do esperado, esta avaliação negativa deve-se ao fato de que as demandas dos serviços públicos de zeladoria estavam acumulados, o que dificultou os atendimentos pela equipe técnica.



## ATENDIMENTO DO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - E-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 Federal 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. No âmbito do Distrito Federal o acesso à informação é regulado pela Lei nº 4.990/2012, regulamentada pelo Decreto nº 34.276/2013, e a forma de acesso é pelo Sistema Participa DF em que qualquer cidadão registrar seu pedido de informação aos órgãos do Governo do Distrito Federal, no módulo e-Sic.

No período de 01/04/2023 a 30/06/2023, recebemos 20 pedidos de informações, sendo o total de pedidos respondidos dentro do prazo legal.



**20 pedidos de acesso  
à Informação no  
2º Trimestre/2023**



Administração Regional  
de São Sebastião



# CONCLUSÃO

No segundo trimestre de 2023, observou-se que os resultados alcançados ficaram aquém dos resultados obtidos no primeiro trimestre, devido às dificuldades enfrentadas em razão do período de intensas chuvas ocorridas no Distrito Federal.

Importante destacar que os resultados alcançados no segundo trimestre resultam do esforço e dedicação da área técnica em conjunto com o trabalho da Ouvidoria Seccional da Administração Regional de São Sebastião, que sempre são interessados e dispostos a atender de maneira efetiva e eficaz às demandas vindas dos moradores da região administrativa de São Sebastião.

Cabe ressaltar que esse apoio das unidades técnicas de forma contínua é fundamental para solução das manifestações recepcionadas nesta Ouvidoria.

**Chefe da Ouvidoria: Josenice Antonio de Souza**  
**Administrador: Roberto Medeiros Santos**  
**Canais de atendimento: presencialmente (sala 05) de segunda a sexta, de 09h às 11h30min e de 14h às 17h30min, pelo telefone 162 ou pelo site <http://www.participa.df.gov.br>**