



Administração Regional de São Sebastião RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º TRIMESTRE DE 2024

APRESENTAÇÃO

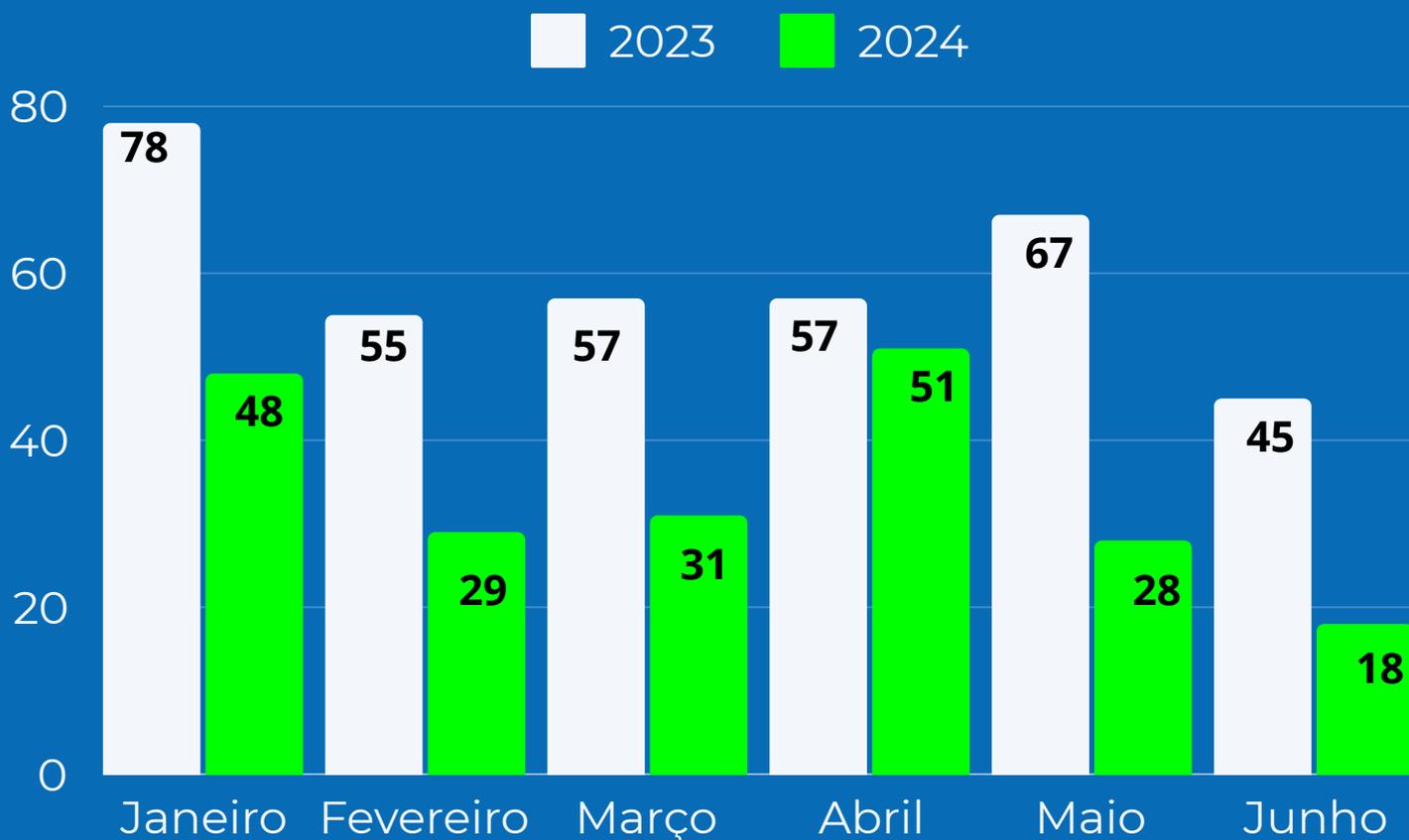
Compete à Ouvidoria mediar as relações entre a população e a Administração Regional de São Sebastião, através das manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria no Participa DF (www.participa.df.gov.br), pessoalmente, ou através do Disque 162, promovendo a qualidade na comunicação e a colaboração mútua para resolução dos problemas apontados pela população São Sebastião, propondo ações de aprimoramento que visem a a melhoria da prestação dos serviços públicos.

O presente Relatório apresenta o total de manifestações recebidas por esta unidade no trimestre, os assuntos mais demandados no período e a forma de entrada; os números alcançadas 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 2024.

Realizado ainda o comparativo semestral de janeiro a junho de 2023 e janeiro a junho de 2024, visando nortear novas ações para implantação de melhorias.



COMPARATIVO DO PRIMEIRO SEMESTRE



Observamos uma diminuição de 42,9% no número de manifestações no 1º semestre de 2024 em relação ao mesmo período em 2023.

Consideramos que este resultado deve-se ao fato de que no final de 2023 para início de 2024 os atendimentos e realizações de serviços foram intensificados a exemplo do serviço de tapa-buracos, o qual é mais demandado na Administração Regional de São Sebastião. Assim, no primeiro semestre de 2023 registrou-se 359 manifestações, enquanto no mesmo período em 2024 houve registro de 205 manifestações, observando-se uma diferença de 154 a menos.



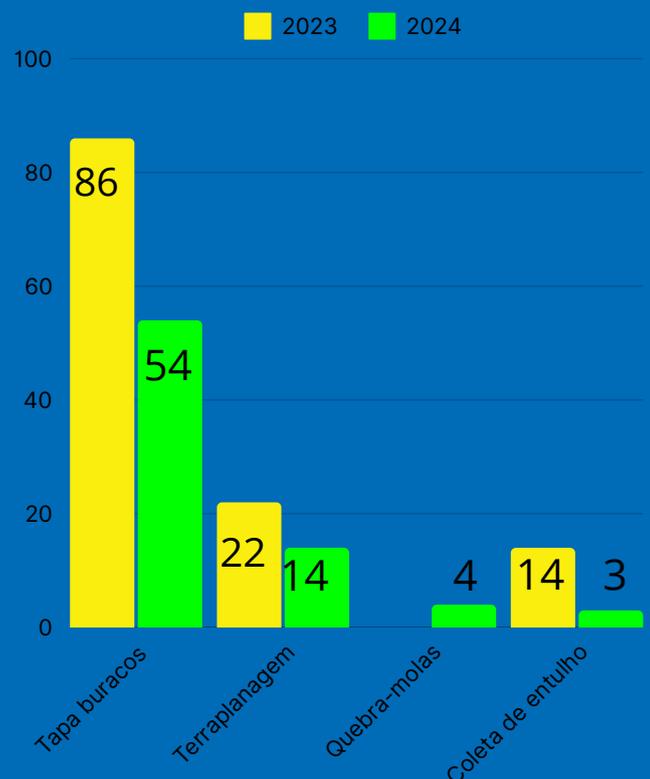
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ADMINISTRAÇÃO DE SÃO SEBASTIÃO

Dos assuntos mais solicitados no 2º trimestre de 2024, os registros de tapa-buracos em via pública foram os mais demandados, totalizando 63,5% (54 registros) do total de manifestações. Em seguida vem os serviços listados abaixo:

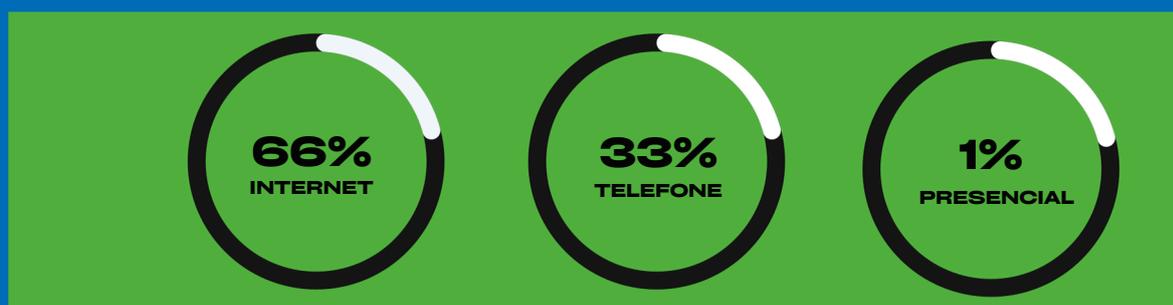
- Terraplanagem representando 16,5% (14 registros);
- Quebra-molas 4,7% (4 registros);
- Coleta de entulho 3,5% (3 registros);

Na comparação do 2º trimestre nos anos de 2023 e 2024, observa-se que o assunto mais demandado (tapa-buracos) diminuiu em 32 registros. Em 2024, as solicitações relacionadas a quebra-molas aumentaram, não havendo registros em 2023.



FORMAS DE ENTRADA E TIPOLOGIA

Verificou-se que os cidadãos preferiram realizar o registro de manifestação pela internet utilizando o site do Participa DF, seguido do registro por ligação telefônica pelo telefone 162, e presencialmente na Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião.

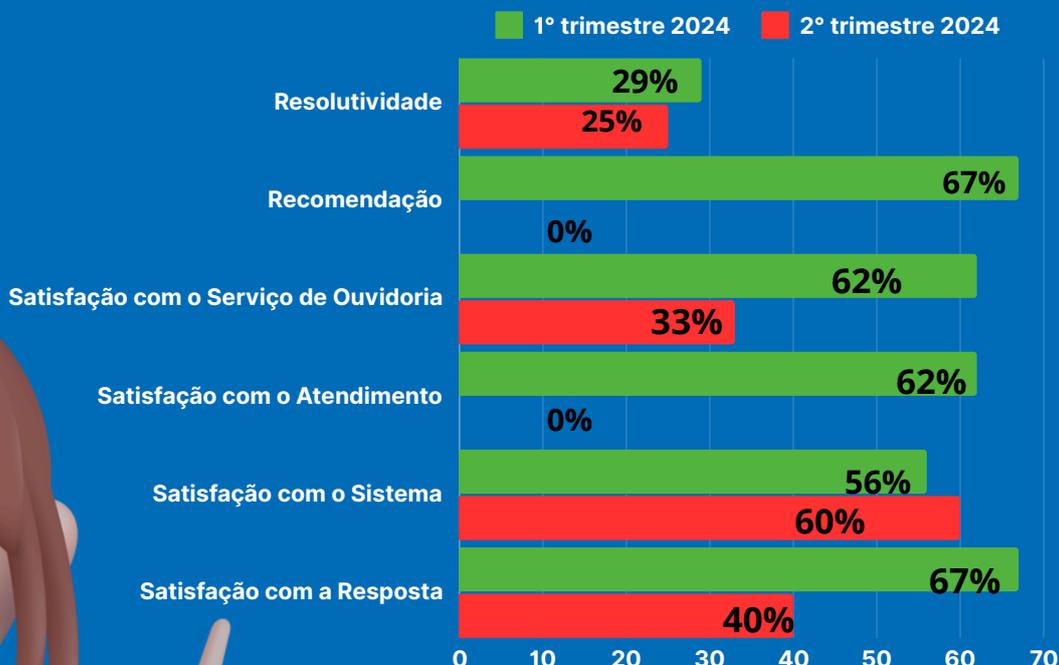


Quanto à classificação das manifestações as tipologias recebidas no período foram da seguinte forma: 49 solicitações, 45 reclamações, 02 elogios, 01 sugestão e 01 denúncia no segundo trimestre de 2024. Em relação ao total de manifestações no período, a Solicitação representa 50,5%, Reclamação 46,4%, Elogio 2,1% e Denúncia 1,0%, o principal ponto positivo continua sendo maior número de elogios e menor número de denúncias.



NÚMEROS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria atingiu grande parte das metas propostas no Plano de Ação de 2024, conforme Pesquisa de Satisfação realizada no segundo trimestre de 2024, 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, 50% dos cidadãos demonstraram satisfação. Já a resolutividade ficou abaixo (23%) 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.





Administração Regional
de São Sebastião



ATENDIMENTO 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 pode registrar seu pedido de informação aos órgãos do Governo do Distrito Federal, no módulo E-Sic. No período de 01/04/2024 a 30/06/2024, recebemos 18 pedidos de informações, com o total de 17 pedidos respondidos dentro do prazo e uma média geral de 13 dias de prazo de resposta .



**18 pedidos de
acesso à
Informação no 2º
Trimestre/2024**



Administração Regional
de São Sebastião



CONCLUSÃO

No segundo trimestre de 2024, 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, telefone 162 ou pelo site

<http://www.participa.df.gov.br>