



RELATÓRIO DE GESTÃO
CONSOLIDADO DO ANO DE 2021
PERÍODO: 01/01/2021 a 31/12/2021

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO

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: Alan José Valim Maia
Ouvidor RA-SAO: Emerson Freitas de Oliveira



INTRODUÇÃO

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço criado para facilitar a comunicação entre o cidadão e o Governo do Distrito Federal, com o objetivo de garantir a participação popular, a transparência e, ainda, auxiliar na eficiência dos serviços públicos prestados. Por isso a contribuição de cada cidadão e cidadã é muito importante para o desenvolvimento de nossa cidade.

No ano em apreço, por conta dos impactos da quarentena exigida em decorrência da pandemia COVID-19, acentuou-se a redução na forma de contato presencial, que já vinha sendo observada no ano anterior. As ouvidorias se adequaram às necessidades e mantiveram suas atividades na modalidade semi-presencial, não tendo sido registrado prejuízo no atendimento.

Papel das Ouvidorias

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal é o órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, responsável pela coordenação dos trabalhos das Ouvidorias Seccionais.

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Seccional que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (solicitações, reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final, que será repassada ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Seccionais irão realizar o cadastro, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

As Ouvidorias Seccionais atuam, ainda, com o Serviço de Informação ao Cidadão, e-SIC de acordo com as respectivas áreas de atuação.

Assim, o papel da Ouvidoria torna-se imprescindível para aliar os interesses da população e o planejamento/execução de serviços a serem prestados pela instituição.

Neste contexto de mediadora e responsável pelo monitoramento da produtividade das demandas, apresentamos o **Relatório Consolidado referente ao ano de 2021**. O qual deverá subsidiar o planejamento de melhoria na prestação dos serviços públicos.

Visa também cumprimento das metas organizacionais desta Administração Regional de São Sebastião.

Novas Ações

Sob a Coordenação do Administrador, Alan José Valim Maia, foram realizadas reuniões periódicas com as diversas setoriais da Administração Regional, em especial, a equipe do Gabinete, Ouvidoria, Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção/COLOM e Diretoria de Obras/DIROB, para monitoramento e avaliação das estratégias necessárias à melhoria do atendimento às manifestações.

Buscou-se aperfeiçoar e criar fluxos na rotina da Ouvidoria, com visitas “*in loco*” para acompanhar e definir novas soluções para as demandas reiteradas e prioritárias, melhorando assim a eficiência do trabalho e das respostas encaminhadas aos cidadãos.

Plano de ação para atendimento das Demandas

A ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião recebe as demanda via sistema OUV-DF, de forma que as ações realizadas pela equipe de obras sejam otimizadas e os recursos humanos e materiais utilizados na solução dos problemas mais bem aproveitados. Esta Ouvidoria zela pela boa prestação de serviço, tendo a missão precípua de atender melhor os cidadãos em suas demandas, conforme previsto no Plano de Ação para o ano de 2021, disponível na página oficial desta Administração no link: <https://www.saosebastiao.df.gov.br/wpconteudo/uploads/2021/09/Plano-de-Acao-2021-OUIDORIA-RA-SAO.pdf>

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 Solicitações, 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 a sexta – 07h às 21h.

Atendimento presencial

Tendo em vista as restrições impostas pela pandemia de Covid-19, o atendimento presencial ficou suspenso por um período de 2021 e depois de adotadas as medidas sanitárias exigidas pelas autoridades governamentais foi reiniciado aos poucos. Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de São Sebastião para atender ao cidadão.

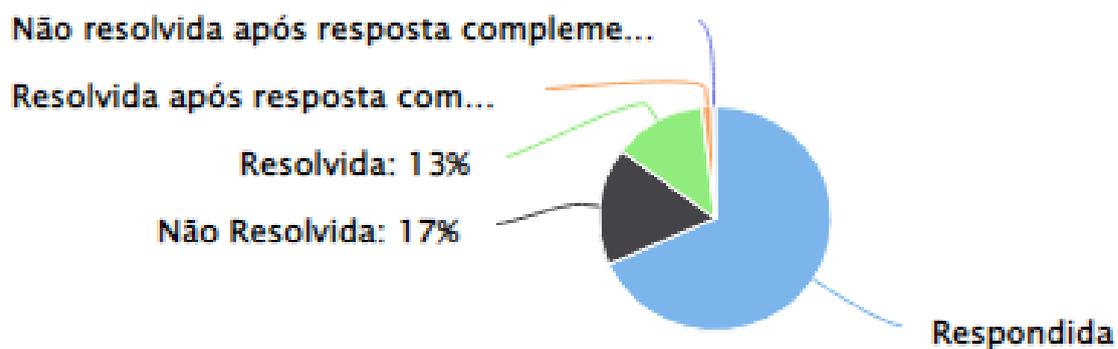
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 09h às 12h e 14h às 18h.

VISÃO GERAL

Consolidado 2021 - de 01/01/2021 a 31/12/2021

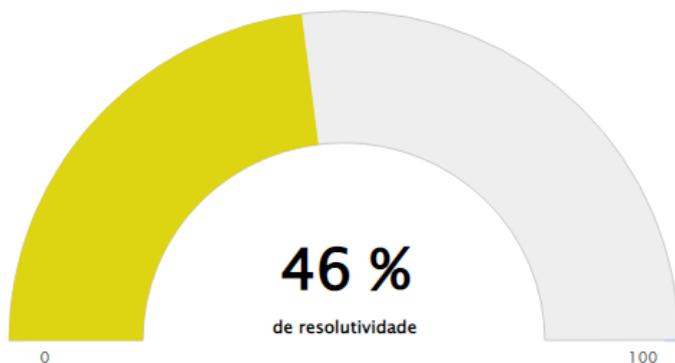
Conclusão do Atendimento

Situação	Demandas
Respondida	194
Resolvida	37
Não Resolvida	48
Resolvida após respostas complementar	04
Não resolvida após respostas complementar	01



Índice de Resolutividade

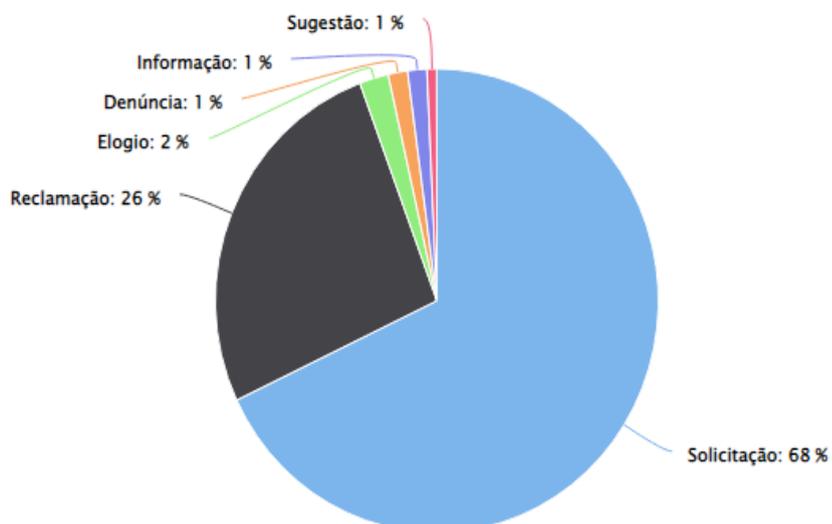
GERAL



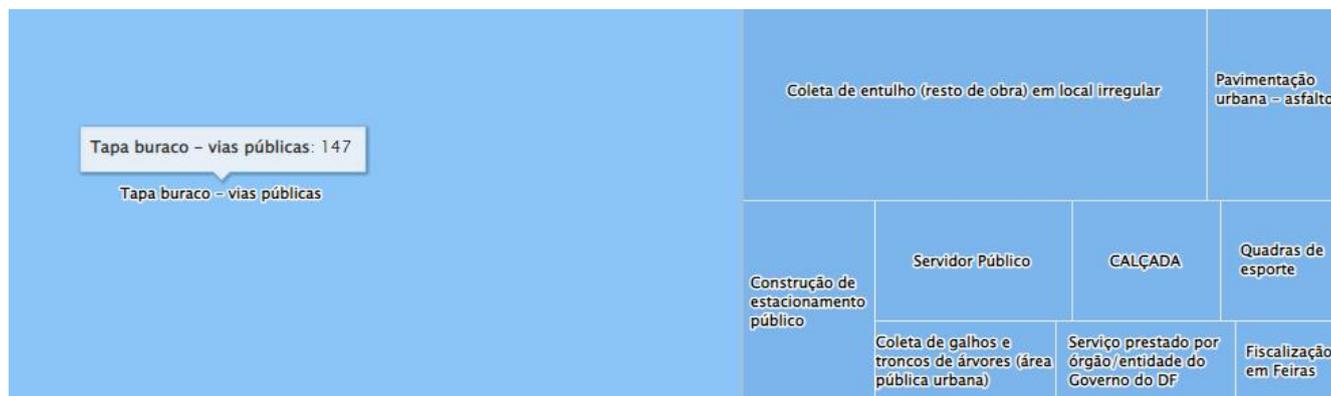
CLASSIFICAÇÃO GERAL DAS DEMANDAS

Solicitação	193
Reclamação	75
Elogio	06
Denúncia	04
Informação	04
Sugestão	02

Classificação



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

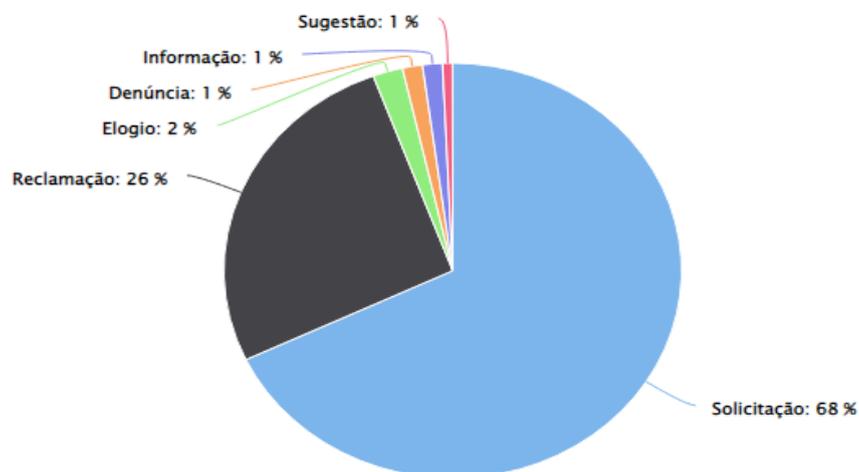


Quantitativo geral dos Assuntos mais solicitados no ano de 2021

Tapa Buraco- vias públicas	147
Coleta de entulho (resto de obra) em local irregular	34
Pavimentação urbana-asfalto	10
Construção de Estacionamento Público	09
Servidor Público	08
Calçadas	06
Coleta de galhos e tronco de árvores (área pública urbana	05
Serviço Prestado por Órgão/Entidade do DF	05
Quadras de Esportes	05
Fiscalização em Feiras	03

Classificação das demandas mais solicitadas durante o ano de 2021

Classificação



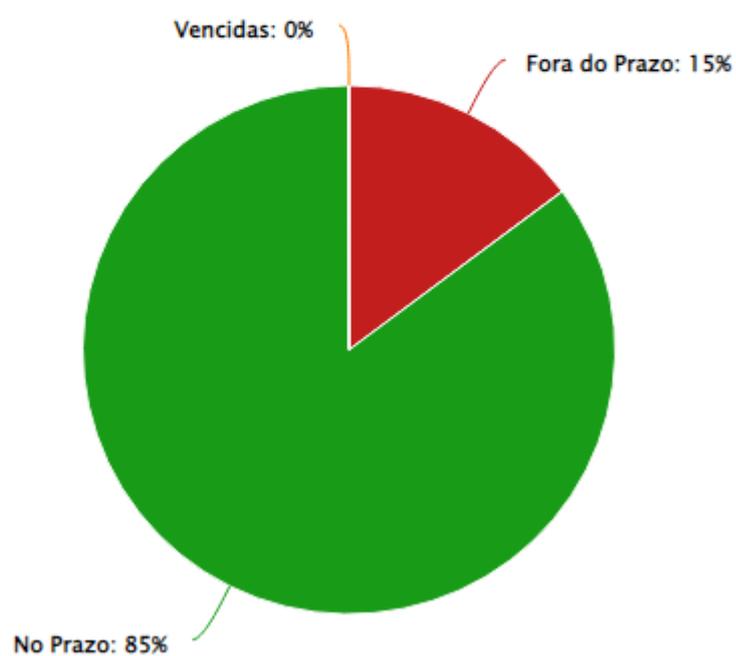
PRAZOS



11

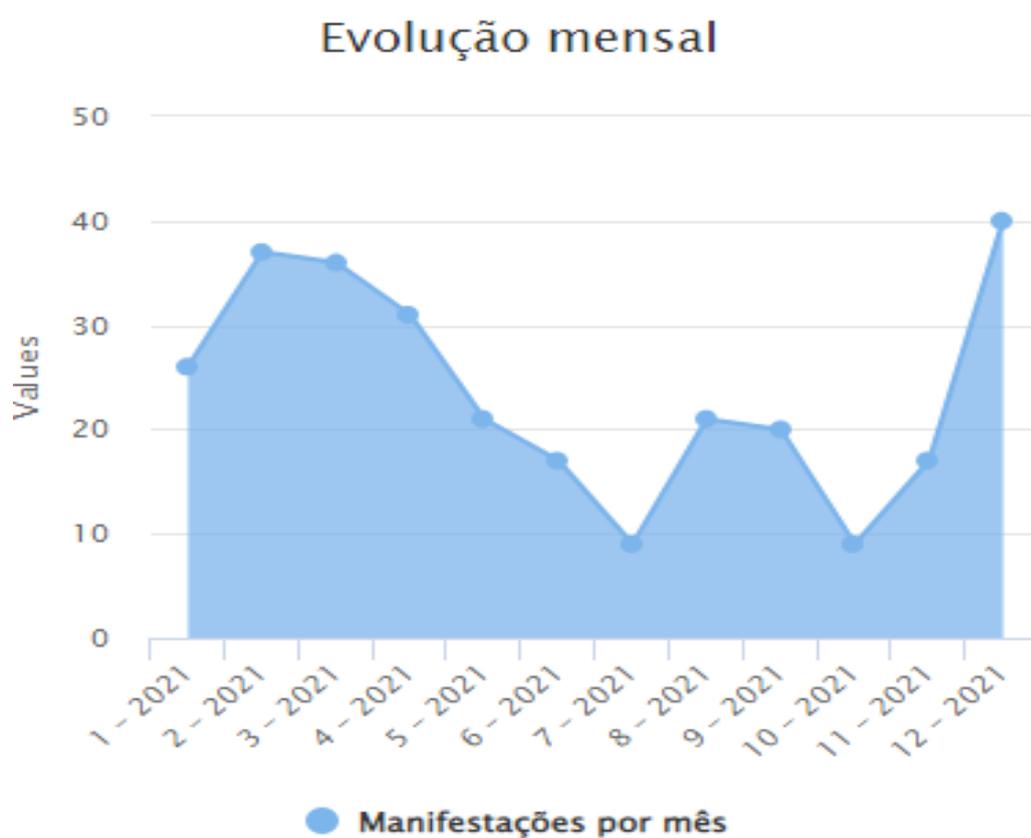
Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



EVOLUÇÃO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

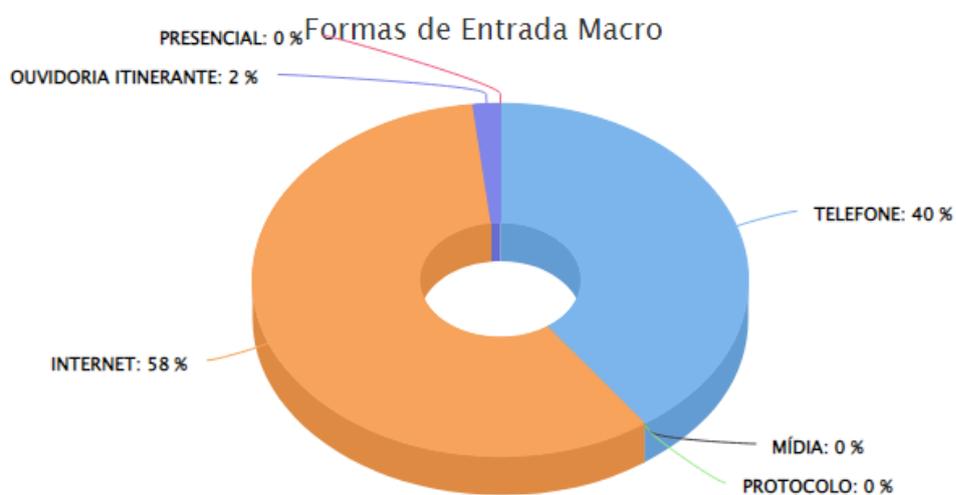
Janeiro	26
Fevereiro	37
Março	36
Abril	31
Maiο	21
Junho	17
Julho	09
Agosto	21
Setembro	20
Outubro	09
Novembro	17
Dezembro	40



Observa-se que o menor número de registro de manifestações ocorreu nos meses de julho e outubro. Já no mês de dezembro houve o maior número de registros.

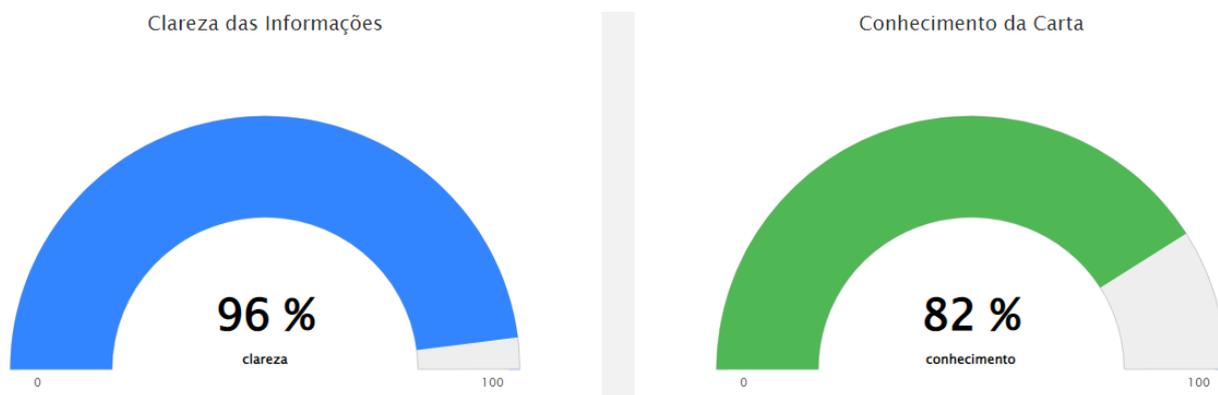
FORMAS DE ENTRADA

Presencial	0
Ouvidoria Itinerante	5
Internet	114
Telefone	165
Mídia	0
Protocolo	0



CARTA DE SERVIÇOS

Os cidadãos que realizaram a pesquisa de satisfação avaliaram a Carta de Serviços da Administração Regional de São Sebastião em relação aos quesitos clareza da informação e conhecimento da Carta, conforme abaixo:



A Ouvidoria tem a responsabilidade de representar todo cidadão, seja do público externo ou interno, garantindo que as manifestações que se tratam de atividades e serviços prestados pela Administração sejam apreciadas com independência e imparcialidade.

Por fim, no período de **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021** todas as demandas foram recebidas e tempestivamente encaminhadas aos setores responsáveis e, por conseguinte devidamente respondidas ao cidadão. No entanto, ponto que merece destaque é o fato de termos como única fornecedora de insumos (massa asfáltica e emulsão) a NOVACAP que, por questões contratuais, suspendeu o fornecimento a esta Administração Regional por um período aproximado de 60(sessenta) dias, o que impactou sobremaneira a resolutividade geral em razão da dificuldade de realização do serviço mais solicitado (tapa buracos). Vale ressaltar, que mesmo diante das dificuldades, o objetivo de toda a equipe desta Administração Regional é sempre atender todos os pedidos com a maior brevidade e eficiência possíveis. Este é, portanto, o nosso papel enquanto servidores do Governo do Distrito Federal. Sempre à disposição para melhor servir aos cidadãos da cidade de São Sebastião.