



Relatório Trimestral de Ouvidoria - Administração Regional de São Sebastião

1° Trimestre de 2023 (01/01/2023 a 31/03/2023)

Governador do Distrito Federal	Ibaneis Rocha
Controlador-Geral do DF	Daniel Alves Lima
Ouvidora-Geral do DF	Cecília Souza da Fonseca
Administrador RA-SAO	Roberto Medeiros Santos
Ouvidora RA-XIV	Josenice Antonio de Souza

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações referentes a serviços e pedidos de informação via internet no endereço eletrônico: <http://www.participa.df.gov.br> e também no endereço exclusivo para registro de solicitações de serviços: <http://adm24h.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 a sexta – 07h às 21h.

Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de São Sebastião para atender ao cidadão.

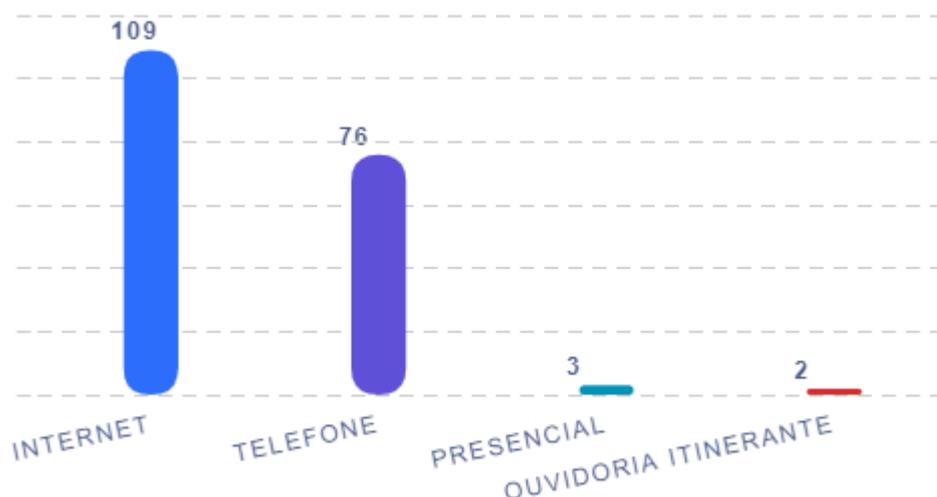
Horário de atendimento: Segunda a sexta – 09h às 11h30min e de 14h às 17h.

Apresentação

O presente relatório tem o objetivo de demonstrar as ocorrências e compilação dos dados estatísticos, relativos ao primeiro trimestre de 2023, período compreendido entre 01/01/2023 a 32/03/2023, Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião.

No período foram registradas no Sistema OUV-DF 190 manifestações, destinadas a esta Ouvidoria. Do total de manifestações, 109 foram registradas através do site www.participa.df.gov.br (internet), 76 pelo telefone 162, 03 na forma presencial e 02 registradas em Ouvidoria Itinerante. Não houve registros pelas demais formas de entrada, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

FORMAS DE ENTRADA



Dos Dados estatísticos

Apresentamos abaixo a classificação, por tipologia, dos registros de manifestações recebidos na Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião

TIPOLOGIA	TOTAL DE REGISTROS	PORCENTAGEM
SOLICITAÇÃO	119	62,6%
RECLAMAÇÃO	67	35,3%

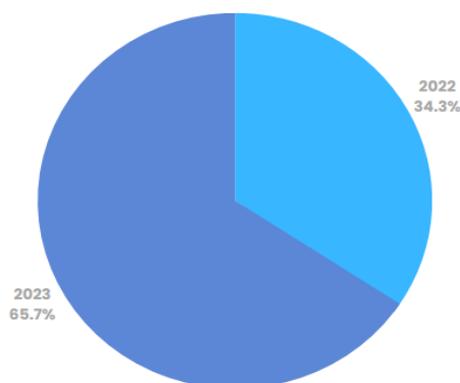
ELOGIO	04	2,1%
INFORMAÇÃO	00	0%
DENÚNCIA	00	0%
SUGESTÃO	00	0%
TOTAIS	190	100%

Em relação ao total, o quantitativo de manifestações classificadas como RECLAMAÇÃO, foi o maior do período. Ressalte-se que o percentual de elogios a servidores (2,1%) foi significativo e não houve registro de denúncia no período.



Ainda em relação ao número de registros, o primeiro trimestre de 2023 finalizou com um aumento do número de registros (58 manifestações), o que corresponde a uma variação de 56%, em relação ao final do mesmo período do ano de 2022 (122 registros em 2022 e 190 registros em 2023).

VARIAÇÃO DE 56% NO TOTAL DE REGISTROS DE 2022 PARA 2023



Quanto à evolução mensal dos registros de manifestações, demonstramos abaixo os quantitativos de registro conforme dados comparativos referentes a 2022 e 2021.

MÊS	REGISTROS 2022	REGISTROS 2023	VARIAÇÃO %
JANEIRO	36	78	117%
FEVEREIRO	38	55	45%
MARÇO	48	57	19%
TOTAIS	122	190	56%

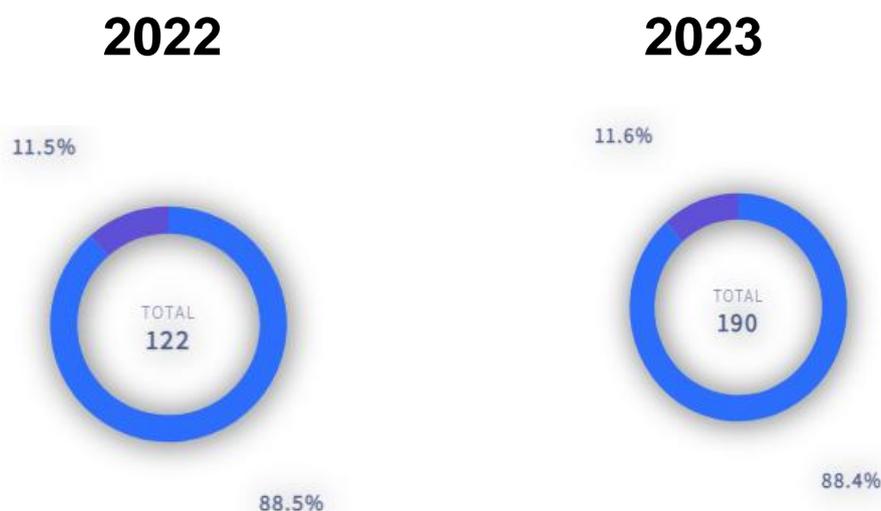


DOS PRAZOS

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 segundo trimestre de 2023 foi de 18,6 dias, totalizando 88,4% de

cumprimento do prazo de resposta.

ÍNDICES DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Destacamos aqui os quatro assuntos mais demandados à Administração Regional no primeiro trimestre de 2023, dos quais o registro de solicitação de operação **Tapa Buracos** em via pública foi o maior, totalizando 70,2% (125 registros) do total de manifestações, seguido dos demais assuntos: **Terraplanagem** 9,6% (17 registros), **Coleta de Entulho** 7,9% (14 registros), e **Pavimentação Urbana** 2,8% (05 registros). Observa-se uma mudança de comportamento dos demandantes, em relação ao ano de 2022, o qual apresentou registros de assuntos totalmente diferentes, à exceção dos pedidos referentes a **Tapa Buracos que continua sendo o pedido mais recorrente, apresentando no ano de 2022 o percentual 75,7% (78 registros) do total de manifestações, Coleta de Entulho 12,6% (13 registros), Pavimentação Urbana (asfalto) 2,9% (03 registros) e Coleta de Galhos e troncos 1,9% (02 registros).**

O aumento do registro de tapa buracos foi bem significativo, devendo-se ao fato de que houve um período de chuvas muito intensas que prejudicaram a prestação desse serviço, bem como a falta de insumos (maquinário e massa asfáltica) necessários para a execução, isso reflete de imediato na solução dos casos.



RESOLUTIVIDADE E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O índice geral de resolutividade referente ao primeiro trimestre de 2023 foi de 44%, observando-se uma variação em relação ao mesmo período de 2022 em que o índice de resolutividade foi de 52% das pesquisas de satisfação realizadas.



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, não resolvida, resolvida após resposta complementar. No primeiro trimestre de 2023 foram atribuídos os seguintes índices conforme respostas da pesquisa de satisfação:

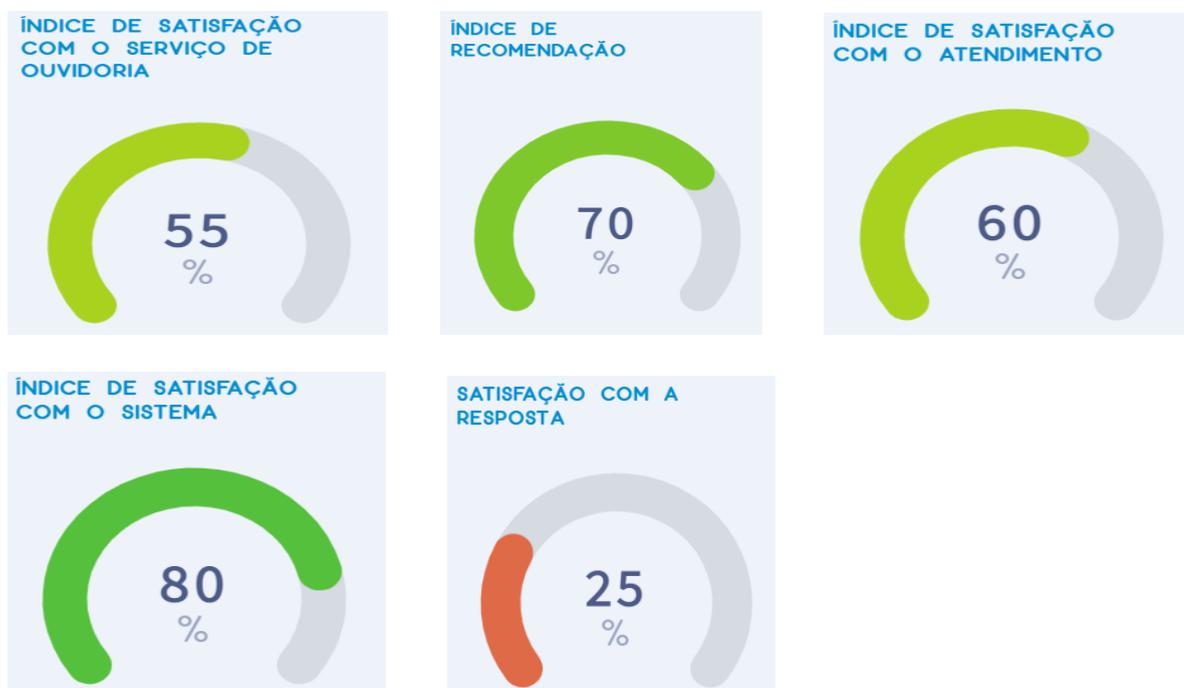
- Resolvida (12,1%)
- Não resolvida (16,3%)
- Resolvida após resposta complementar (0,52%)

Ressalte-se que as manifestações não avaliadas, são classificadas como Respondidas, as quais correspondem a 71,1%, sendo a maior parte dos registros no OUV-DF.

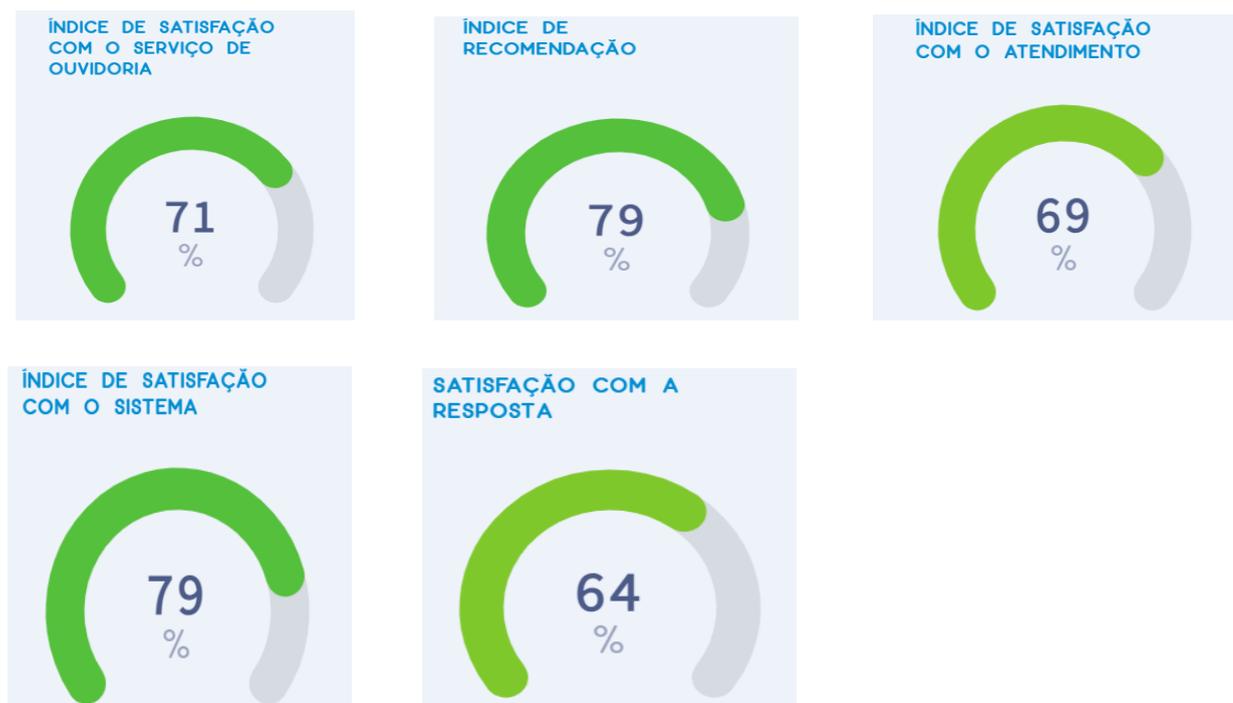
Para o 1º trimestre de 2023, a pesquisa de satisfação do Sistema de Ouvidoria apresentou melhora na grande maioria dos indicadores em relação ao 1º trimestre de 2022, conforme dados apresentados a seguir:

INDICADORES	1º TRIMESTRE 2022	1º TRIMESTRE 2023
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	55%	71%
Recomendação	70%	79%
Satisfação com o atendimento	60%	69%
Satisfação com o Sistema	80%	79%
Satisfação com a Resposta	25%	64%

1º TRIMESTRE/2022



1º TRIMESTRE/2023



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

Foram registrados, no período de 01/01/2023 a 31/03/2023, 21 pedidos de informação, que foram respondidos.

Participação em outras atividades

A Ouvidoria participou ativamente de ações visando ao cumprimento de propostas e metas contidas no Plano de Ação de 2023. Realizadas reuniões de alinhamento com as áreas técnicas da Administração Regional e reunião de capacitação de novos usuários para utilização da plataforma PARTICIPA-DF, para atuação no Programa Administração Regional 24 horas.

Participação do Comitê Interno de Governança, Comissões, atendimento às convocações da Ouvidoria Geral do Distrito Federal e capacitações para obtenção da certificação em 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 diretrizes e políticas de atendimento estabelecidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, alinhados ao cumprimento das metas estabelecidas no Plano de Ação/2023.

JOSENICE ANTONIO DE SOUZA

Administração Regional de São Sebastião

Chefe da Ouvidoria