



Relatório Trimestral de Ouvidoria - Administração Regional de São Sebastião

2º Trimestre de 2022 (01/04/2022 a 30/06/2022)

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:	Ataliba Rodrigues Pereira
Ouvidora RA-XIV:	Josenice Antonio de Souza

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 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

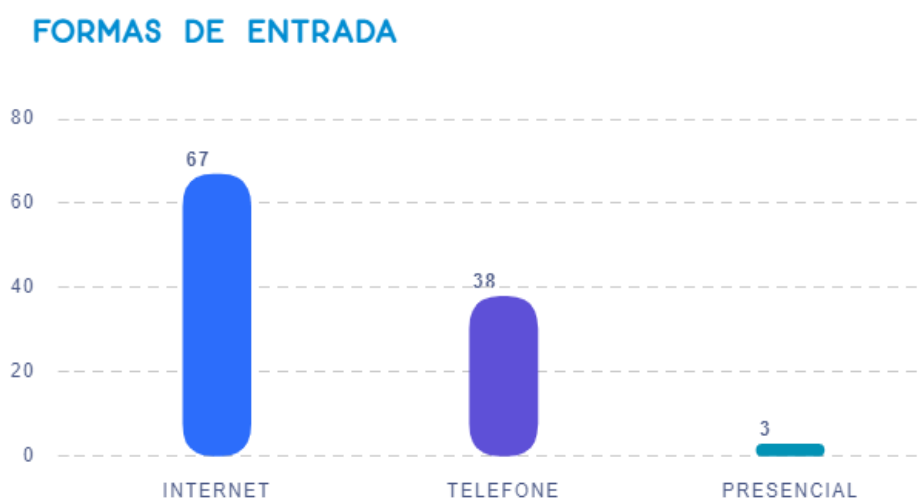
Tendo em vista as restrições impostas pela pandemia de Covid-19, o atendimento presencial ficou suspenso depois de adotadas as medidas sanitárias exigidas pelas autoridades governamentais, contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de São Sebastião para atender ao cidadão.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 09h às 12h e 14h às 17h.

Apresentação

O presente relatório tem o objetivo de demonstrar as ocorrências e compilação dos dados estatísticos, relativos ao segundo trimestre de 2022, período de 01/04/2022 a 30/06/2022, da Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião.

No período foram registradas no Sistema OUV-DF 108 manifestações, destinadas a esta Ouvidoria. Do total de manifestações, 67 foram registradas através do site **ouv.df.gov.br** (internet) e 38 pelo telefone 162 e 03 na forma presencial. Não houve registros pelas demais formas de entrada, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



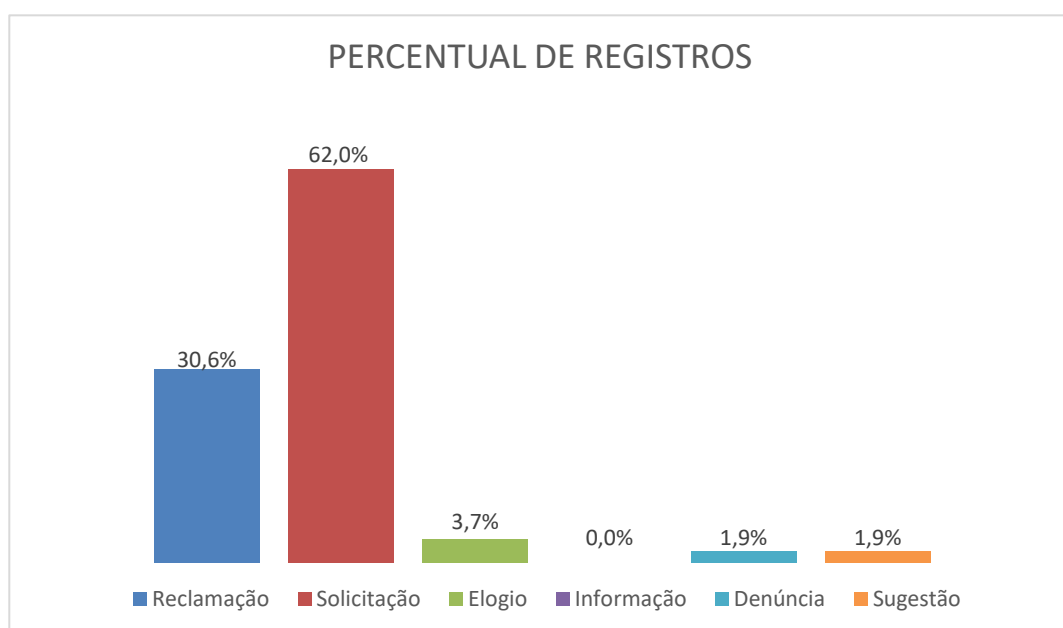
Dos Dados estatísticos

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

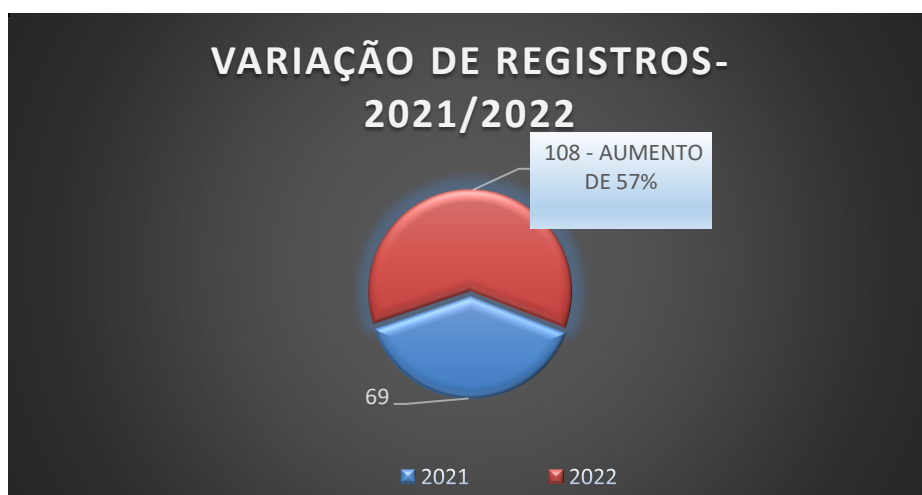
TIPOLOGIA	TOTAL DE REGISTROS	PORCENTAGEM
SOLICITAÇÃO	67	62,0%
RECLAMAÇÃO	33	30,6%
ELOGIO	04	3,7%

INFORMAÇÃO	00	0,0%
DENÚNCIA	02	1,9%
SUGESTÃO	02	1,9%
TOTAIS	108	100%

Em relação ao total, o quantitativo de manifestações classificadas como SOLICITAÇÃO, foi o maior do período.

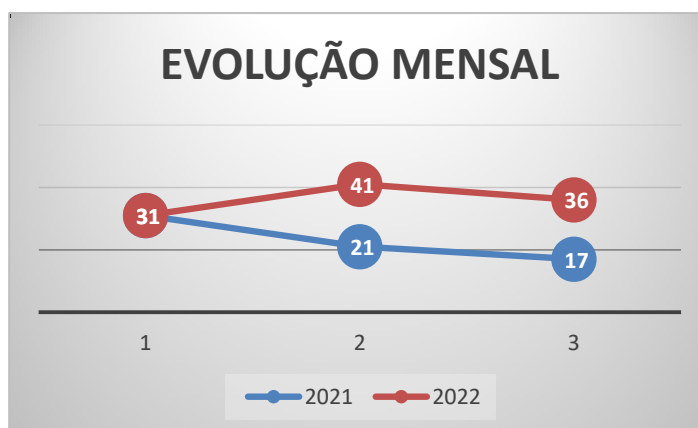


Ainda em relação ao número de registros, o segundo trimestre de 2022 finalizou com um aumento de registros de 39 manifestações, o que corresponde a uma variação de 57% , em relação ao final do mesmo período do ano de 2021, ressalte-se que o percentual de elogios a servidores (3,7%) supera o registro de denúncia (1,9%).



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

MÊS	REGISTROS 2021	REGISTROS 2022	VARIAÇÃO %
ABRIL	31	31	0%
MAIO	21	41	95%
JUNHO	17	36	112%
TOTAIS	69	108	57%



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 2022 foi de 16,1 dias, totalizando 89,8% de cumprimento do prazo de resposta. Tal índice deve-se ao fato de ter havido troca de equipe de Ouvidoria e de servidores de áreas técnicas responsáveis por análise, providências e respostas das manifestações registradas no período, havendo disparidade em relação a 2021 que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo, com prazo médio de 6,1 dias.

2021
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



2022
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



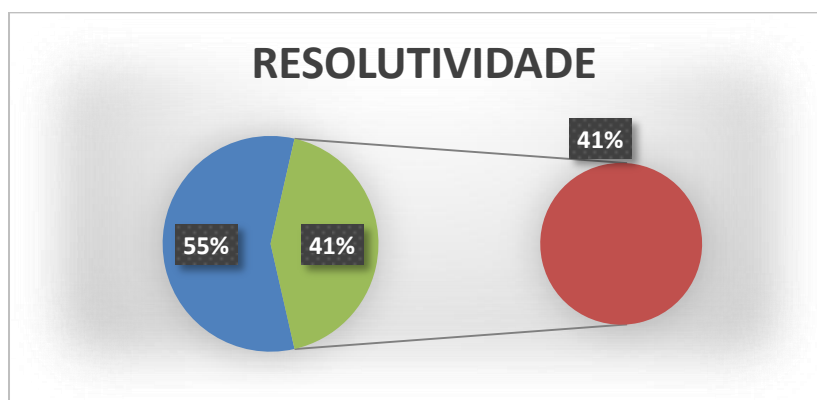
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Destacamos aqui os quatro assuntos mais demandados a esta Administração Regional no segundo trimestre de 2022, dos quais o registro de solicitação de operação **Tapa Buracos** em via pública foi o maior, totalizando 57,6% (49 registros) do total de manifestações, seguido dos demais assuntos: **Coleta de Entulho 11,8%** (10 registros), **Servidor Público 10,6%** (09 registros) e **Quadras de esporte 4,7%** (04 registros). Observa-se uma mudança de comportamento dos demandantes em relação ao ano de 2021 que apresentou os seguintes registros: **Tapa Buracos 62,9%** (39 registros) do total de manifestações, **Coleta de Entulho 14,5%** (09 registros), **Construção de estacionamento público 4,8%** (03 registros), **Quadras de esporte 4,8%** (03 registros).



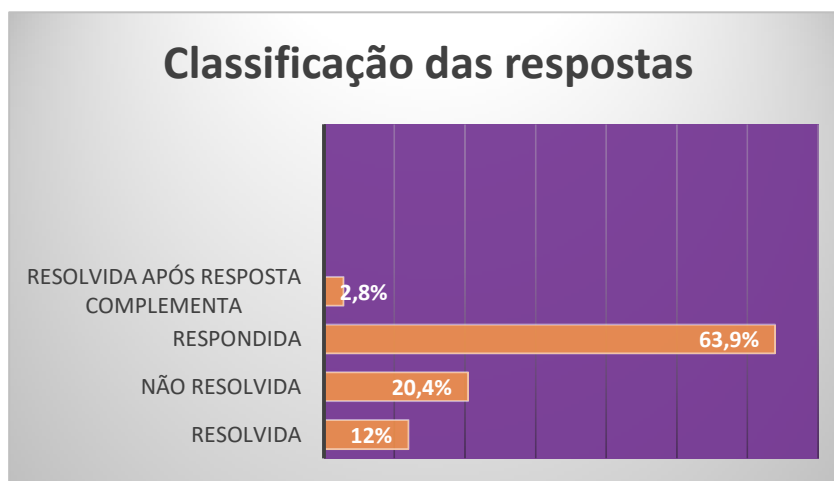
RESOLUTIVIDADE E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O índice geral de resolutividade referente ao segundo trimestre de 2022 foi de 41%, observando-se variação significativa em relação ao mesmo período de 2021 em que o índice de resolutividade foi de 55% 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 (12%)
- Não resolvida (20,4%)
- Resolvida após Resposta Complementar (2,8%)



Ressalte-se que as manifestações não avaliadas, são classificadas como - Respondidas, as quais correspondem a 63,9%, sendo a maior parte dos registros no OUV-DF.

Para o 2º trimestre de 2022, a pesquisa de satisfação do Sistema de Ouvidoria apresentou melhora significativa em relação ao 1º trimestre de 2022,

conforme dados apresentados a seguir:

INDICADORES	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	VARIAÇÃO%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	58%	84%	26%
Recomendação	74%	92%	18%
Satisfação com o atendimento	63%	83%	20%
Satisfação com o Sistema	84%	92%	8%
Satisfação com a Resposta	26%	75%	49%

1º TRIMESTRE/2022

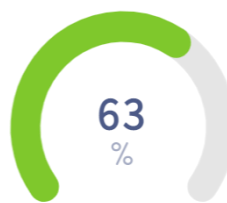
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



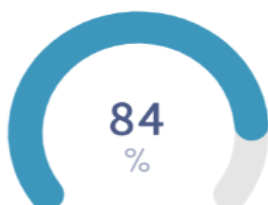
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



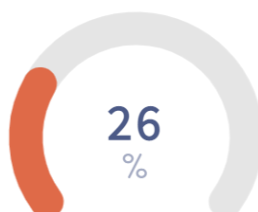
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

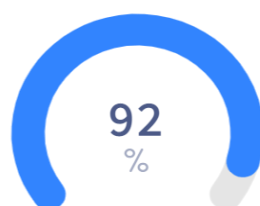


2º TRIMESTRE/2022

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



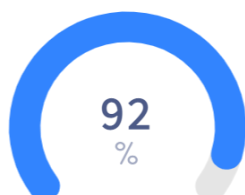
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



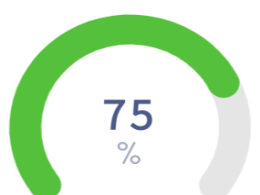
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



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

Foram registrados, no período de 01/04/2022 a 30/06/2022, 03 pedidos de informações. Todos os pedidos foram respondidos por esta 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 políticas de atendimento estabelecidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, alinhados ao cumprimento das metas estabelecidas no Plano de Ação/2022.

JOSENICE ANTONIO DE SOUZA

Administração Regional de São Sebastião

Chefe da Ouvidoria