



Relatório Trimestral de Ouvidoria - Administração Regional de São Sebastião

3° Trimestre de 2022 (01/07/2022 a 30/09/2022)

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 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

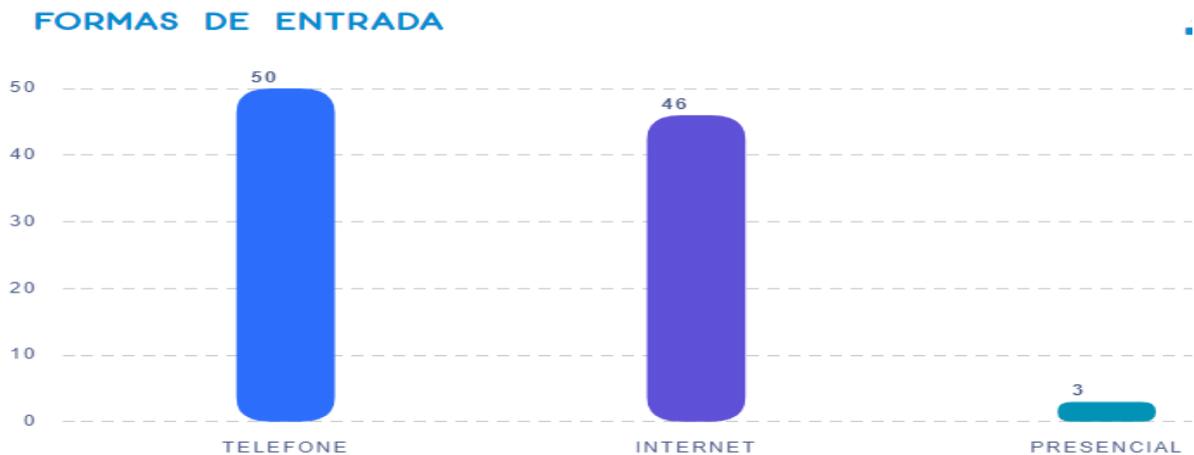
Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de São Sebastião para atender ao cidadão.

Horário de atendimento: Segunda à 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 terceiro trimestre de 2022, período compreendido entre 01/07/2022 a 30/09/2022, Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião.

No período foram registradas no Sistema OUV-DF 99 manifestações, destinadas a esta Ouvidoria. Do total de manifestações, 46 foram registradas através do site **ouv.df.gov.br** (internet), 50 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	67,7%
RECLAMAÇÃO	25	25,3%
ELOGIO	04	4%

INFORMAÇÃO	01	1%
DENÚNCIA	02	2%
SUGESTÃO	00	0%
TOTAIS	99	100%

Em relação ao total, o quantitativo de manifestações classificadas como SOLICITAÇÃO, foi o maior do período. Ressalte-se que o percentual de elogios a servidores (4%) supera o registro de denúncia (2%).



Ainda em relação ao número de registros, o terceiro trimestre de 2022 finalizou com um aumento do número de registros (49 manifestações), o que corresponde a uma variação de 98% ,em relação ao final do mesmo período do ano de 2021 (50 registros em 2021 e 99 registros em 2022).



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 %
JULHO	09	32	256%
AGOSTO	21	31	48%
SETEMBRO	20	36	80%
TOTAIS	50	99	57%



DOS PRAZOS

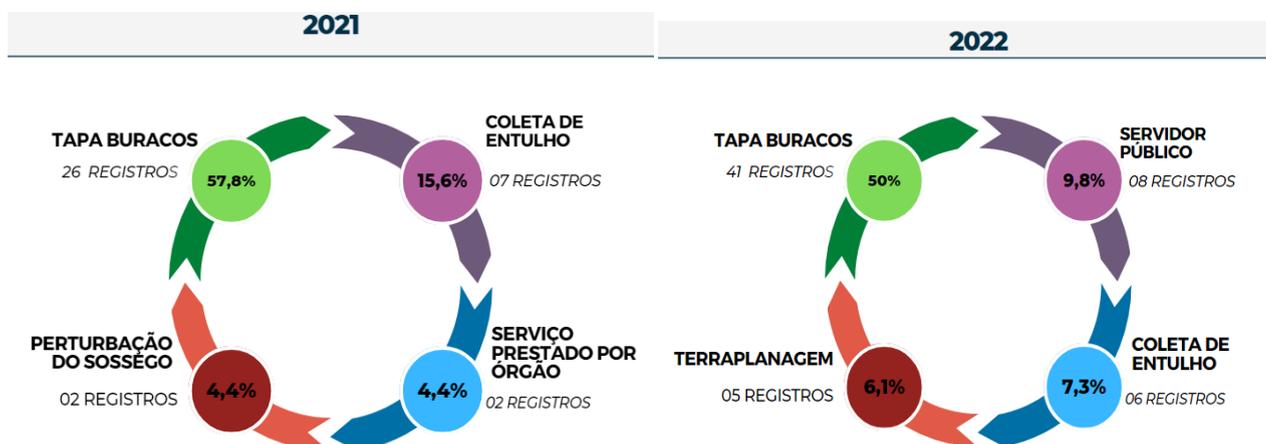
O Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal se caracteriza por responder ao cidadão dentro de um prazo de 20 dias a contar da data de registro da manifestação. O prazo médio de resposta da Ouvidoria de São Sebastião no segundo trimestre de 2022 foi de 16,7 dias, totalizando 96% de cumprimento do prazo de resposta.

ÍNDICES DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Destacamos aqui os quatro assuntos mais demandados a esta Administração Regional no período, dos quais o registro de solicitação de operação **Tapa Buracos** em via pública foi o maior, totalizando 50% (41 registros) do total de manifestações, seguido dos demais assuntos: **Servidor Público** 9,8% (08 registros), **Coleta de Entulho** 7,3% (06 registros), e **Terraplanagem** 6,1% (05 registros). Observa-se uma mudança de comportamento dos demandantes em relação ao ano de 2021 que apresentou registros de assuntos totalmente diferentes, à exceção dos pedidos referentes a **Tapa Buracos** que continua sendo o pedido mais recorrente, apresentando o percentual de 57,8% (26 registros) do total de manifestações, **Coleta de Entulho** 15,6% (07 registros), **Serviço Prestado por órgão entidade** 4,4% (02 registros) e **perturbação do sossego** 4,4% (02 registros).



RESOLUTIVIDADE E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O índice geral de resolutividade referente ao segundo trimestre de 2022 foi de 38%, 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, não resolvida, resolvida após resposta complementar. No terceiro trimestre de 2022 foram atribuídos os seguintes índices conforme respostas da pesquisa de satisfação:

- Resolvida (8,1%)
- Não resolvida (13,1%)

Ressalte-se que as manifestações não avaliadas, são classificadas como Respondidas, as quais correspondem a 78,8%, sendo a maior parte dos registros no OUV-DF.

Para o 3º trimestre de 2022, a pesquisa de satisfação do Sistema de Ouvidoria apresentou melhora significativa em relação ao 3º trimestre de 2021, conforme dados apresentados a seguir:

INDICADORES	3º TRIMESTRE 2021	3º TRIMESTRE 2022
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	93%	76%
Recomendação	100%	86%
Satisfação com o atendimento	100%	71%
Satisfação com o Sistema	100%	86%
Satisfação com a Resposta	78%	71%

3º TRIMESTRE/2021

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



3º 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 01/07/2022 a 30/09/2022, 01 pedido de informação, o qual foi respondido.

Participação em outras atividades

A Ouvidoria participou ativamente de ações visando ao cumprimento do Plano de Ação de 2022. Realizadas reuniões de alinhamento com as áreas técnicas da Administração Regional e reuniões gerais para apresentação do relatório e apresentação dos resultados alcançados.

Elaboração e acompanhamento do **Projeto “Ouvidoria e você, semeando para um amanhã melhor”**, o qual foi inscrito no 7º concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria, sendo vencedor.

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 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