



Relatório Analítico de Ouvidoria - Administração Regional de São Sebastião

Anual período de 01/01/2022 a 15/12/2022

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do DF

Daniel Alves Lima

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.

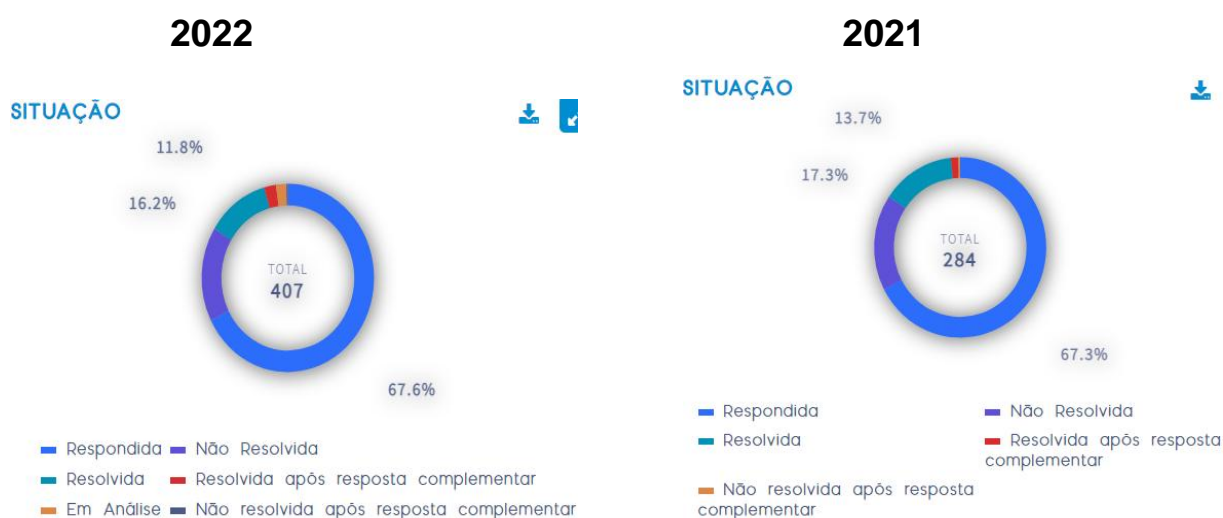
Apresentação

O presente relatório tem o objetivo de demonstrar à equipe de gestão os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional e que são de competência da Administração Regional de São Sebastião, no período compreendido entre 01/01/2022 a 15/12/2022.

Demandas da Ouvidoria

Observamos que em 2022 a maioria das demandas estão com status de respondida (67%), resolvidas (11,8%) e não resolvidas (16,2%).

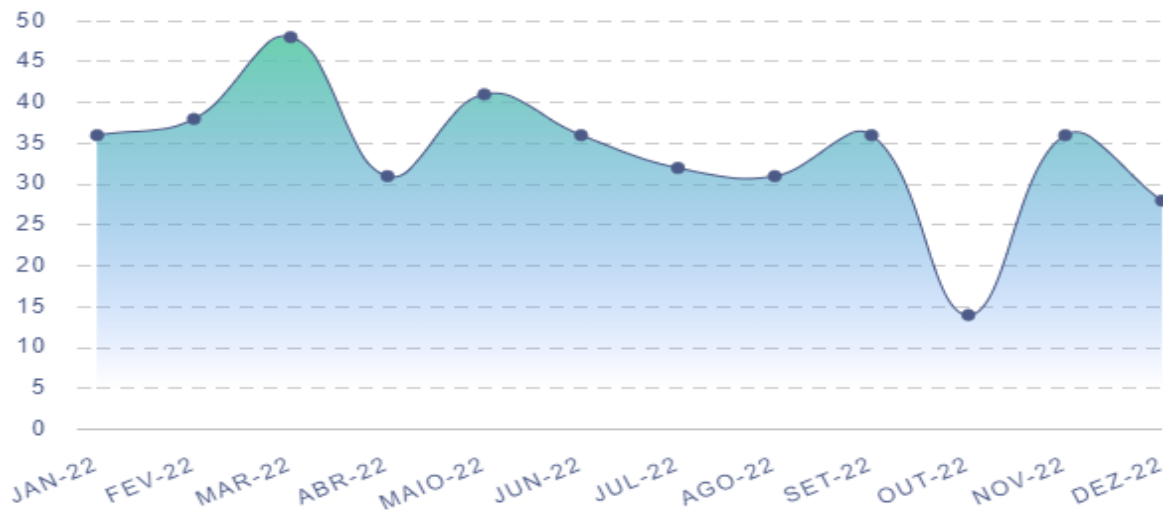
Vale esclarecer que grande parte da população ainda tem dificuldade em acessar o sistema para responder a pesquisa de satisfação para informar que a demanda foi resolvida, o que dificulta e deixa o maior percentual como respondida; no ano de 2022 em comparação a 2021, houve aumento de demandas, portanto o número de demandas resolvidas manteve-se no mesmo patamar, conforme consta nas imagens abaixo, sendo que no ano de 2022 houve 407 (quatrocentos e sete) registro de demandas, enquanto em 2021 houve 284 (duzentos e oitenta e quatro) manifestações.



1) Total de manifestação recebidas pela Ouvidoria e quantitativo mensal desses registros.

Durante o ano de 2022, verifica-se o registro de 407 (quatrocentos e sete) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional. Enquanto que no ano de 2021 houve o registro de 284 (duzentos e oitenta e quatro) demandas.

EVOLUÇÃO MENSAL 2022



EVOLUÇÃO MENSAL 2021



Fonte: Painel OUV-DF

Do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria no ano de 2022, 407 (quatrocentos e sete), houve o registro mensal nas quantidades a seguir: 36 (trinta e seis) no mês de janeiro, 38 (trinta e oito) no mês de fevereiro, 48 (quarenta e oito) no mês de março, 31 (trinta e uma) no mês de abril, 41 (quarenta e uma) no mês de maio, 36 (trinta e seis) no mês de junho, 32 (trinta e duas) no mês de julho, 31 (trinta e uma) no mês de agosto, 36 (trinta e seis) no mês de setembro, 14 (quatorze) no mês de outubro, 36 (trinta e seis) no mês de novembro e 28 (vinte e oito) no mês de dezembro (até o dia 15/12).

Já em relação ao ano de 2021, temos que do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria, de 284 (duzentos e oitenta e quatro), observamos que a quantidade de 26 (vinte e seis) no mês de janeiro, 37 (trinta e sete) no mês de fevereiro, 36 (trinta e seis) no mês de março, 31

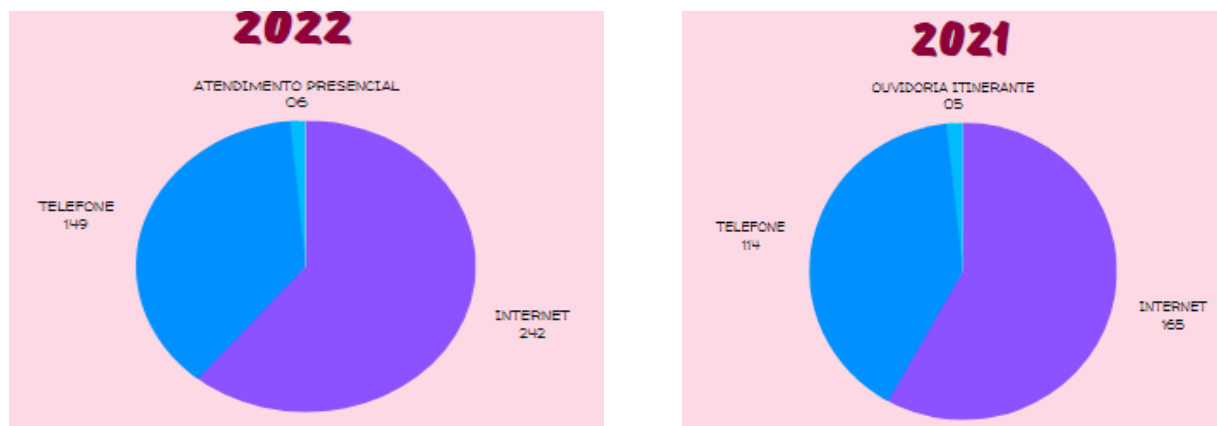
(trinta e um) no mês de abril, 21 (vinte e um) no mês de maio, 17 (dezesete) no mês de junho, 09 (nove) no mês de julho, 21 (vinte e uma) no mês de agosto, 20 (vinte) no mês de setembro, 09 (nove) no mês de outubro, 17 (dezesete) no mês de novembro e 40 (quarenta) no mês de dezembro.

2) Total de manifestações por canais de entrada (central 162, internet, presencialmente e outros)

No ano de 2022 do total de manifestações por canais de entrada permaneceu em sua maioria pela internet, total de 242 (duzentos e quarenta e dois), 159 (cento e cinquenta e nove) por telefone e 06 (seis) por atendimento presencial.

Por fim, vale ressaltar que em relação ano de 2021, temos que 165 (cento e sessenta e cinco) pela internet, 114 (cento e quatorze) por telefone, e 05 (cinco) ouvidoria itinerante. Não houve registro por atendimento presencial ainda devido à pandemia ocasionada pelo novo coronavírus (COVID19).

FORMAS DE ENTRADA

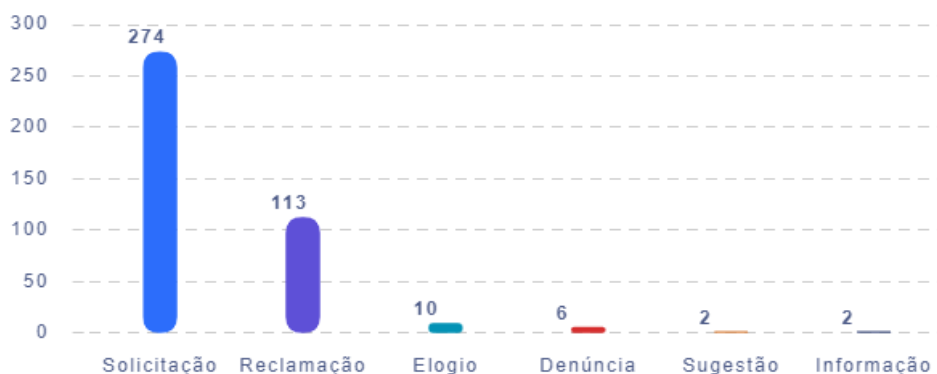


3 Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão)

Do total das manifestações recebidas em **2022**, o número de solicitações permanece com a grande maioria, conforme números e representação gráfica abaixo:

- ✓ SOLICITAÇÃO 274(duzentos e setenta e quatro), representando 67,3% ;
- ✓ RECLAMAÇÃO 113 (cento e treze), representando 27,8%;
- ✓ ELOGIO 10 (dez), representando 2,5%;
- ✓ DENÚNCIA 06 (seis), representando 1,5%;
- ✓ SUGESTÃO 02 (duas), representando 0,5% e;
- ✓ INFORMAÇÃO 02(duas) representando 0,5%

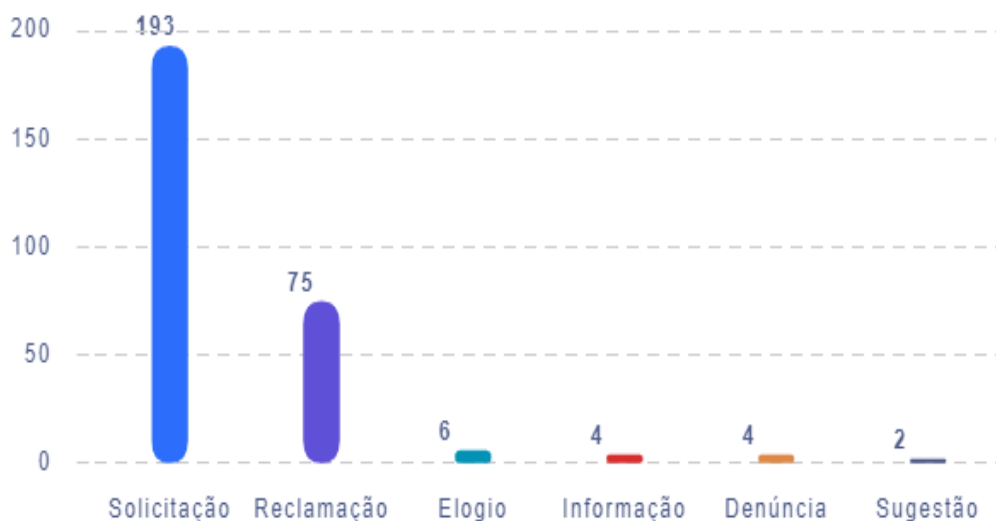
2022



Em 2021, os números de registros por classificação foram os seguintes:

- ✓ SOLICITAÇÃO 193 (cento e noventa e três), representando 68,0% ;
- ✓ RECLAMAÇÃO 75 (setenta e cinco), representando 26,4%;
- ✓ ELOGIO 06 (seis), representando 2,1%;
- ✓ DENÚNCIA 04 (seis), representando 1,4%;
- ✓ SUGESTÃO 02 (duas), representando 0,7% e;
- ✓ INFORMAÇÃO 04(duas) representando 1,4%

2021

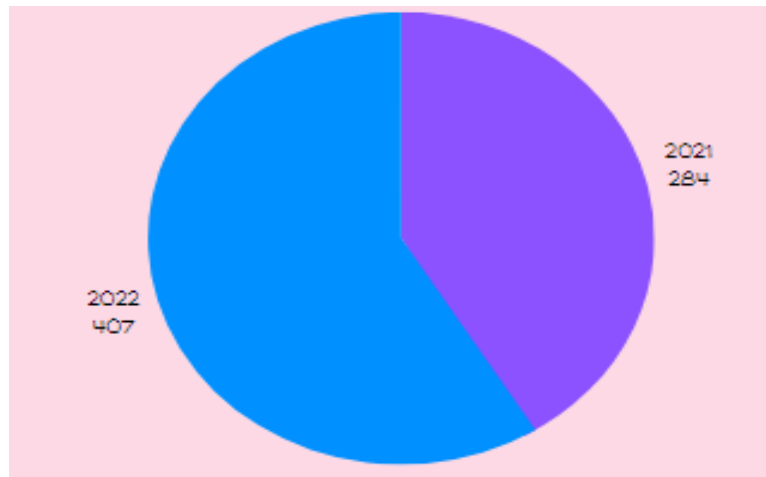


Em relação ao total, o quantitativo de manifestações classificadas como SOLICITAÇÃO, foi o maior nos anos de 2021 e 2022. Ressalte-se também que, tanto em 2021 quanto em 2022, o percentual de elogios a servidores supera o registro de denúncias; **2021** – ELOGIO: 2,1%, DENÚNCIA 1,4%. **2022** - ELOGIO: 2,5%, DENÚNCIA: 1,5%.

Ainda em relação ao número total de registros, no ano de 2022 houve um

aumento do número de registros de 123 manifestações, o que corresponde a uma variação de 43%, em relação ao ano de 2021 (284 registros em 2021 e 407 registros em 2022).

VARIAÇÃO DE 43% A MAIS DE REGISTROS EM 2022 COMPARANDO-SE COM O ANO DE 2021



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 ano de 2022 foi de 16 dias, totalizando 91,2% de cumprimento do prazo de resposta. Ressaltamos aqui que a ausência de 08 (oito) demandas se dá pelo fato de a mesma ter sido respondida após o dia 15/12/2022, não entrando portanto neste relatório.

Já no ano de 2021, o índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria foi de 85,2% e o prazo médio de resposta foi de 11 dias.

ÍNDICES DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

2021



2022



2021

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



11.5

DIAS

2022

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



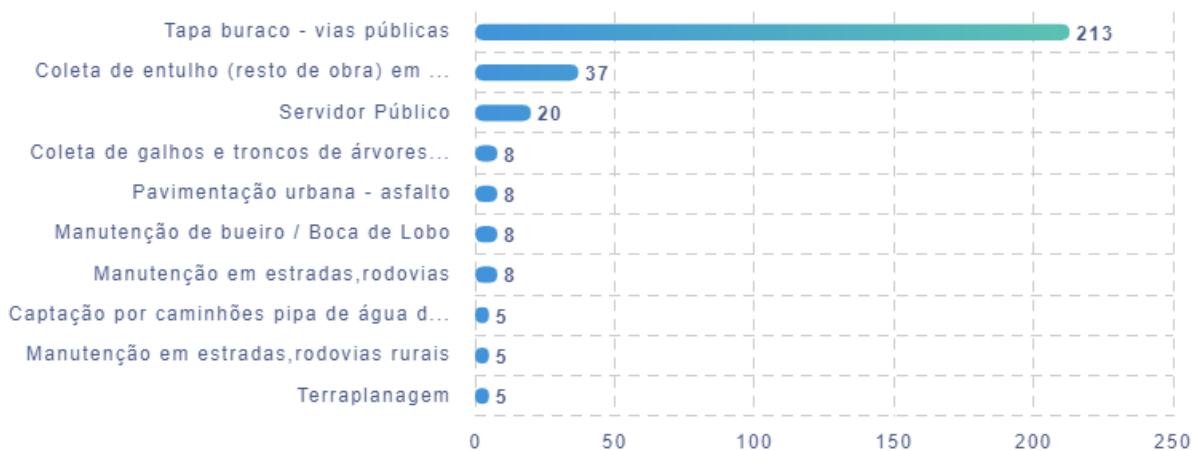
16.5

DIAS

Fonte: painel OUV-DF

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

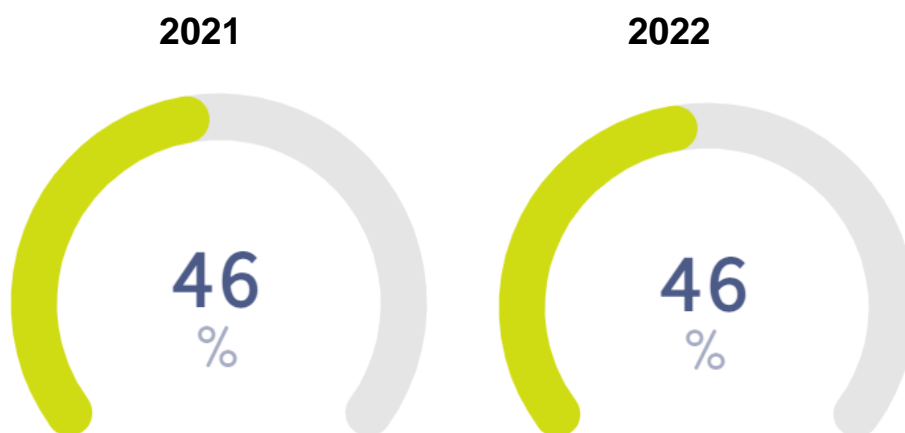
Destacamos aqui os assuntos mais demandados a esta Administração Regional no ano de 2022, dos quais o registro de solicitação de operação **Tapa Buracos** em via pública foi o maior, totalizando 67,2% (213 registros) do total de manifestações, seguido dos demais assuntos: **Coleta de Entulho 11,7%** (37 registros), **Servidor Público 6,3%** (20 registros), **Coleta de galhos e troncos de árvores 2,6%** (08 registros), **pavimentação urbana-asfalto 2,5%** (08 registros), **Manutenção de bueiro/Boca de lobo 2,5%** (08 registros), **Captação por caminhões pipa de água 1,6%** (05 registros), **Manutenção em estradas, rodovias rurais 1,6%** (05 registros), **Terraplanagem 1,6%** (05 registros).



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

O índice geral de resolutividade referente ao ano de 2022 foi de 46%, observando-se que não houve variação em relação ao ano de 2021 em que o índice de resolutividade foi de 46% das pesquisas de satisfação realizadas.

Ressalte-se que este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão.



Fonte: Painel OUV-DF

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



O índice de resolutividade de satisfação com o serviço da ouvidoria no ano de 2022 foi de 69% em 2021 foi de 68%, conforme respostas da pesquisa de satisfação realizada pelos cidadãos.

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

Recebemos 08 (oito) pedidos de informação no ano de 2022, os quais foram respondidos. Observa-se que no ano de 2021 houve também 08 (oito) pedidos de informação.

Outras ações da Ouvidoria

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

Realiza divulgação do atendimento presencial nesta RA e um trabalho de acolhimento do cidadão na Ouvidoria, tendo a preocupação de garantir acessibilidade e fazendo com que a população se sinta vontade para buscar os serviços ofertados pelo Governo do Distrito Federal, orientando sempre aos cidadãos quanto aos seus direitos de participação popular e controle social, mediante a utilização dos serviços da Ouvidoria. Visando sempre um atendimento humanizado e personalizado, para que assim a população sinta-se parte do Governo e da Administração Pública.

JOSENICE ANTONIO DE SOUZA

Administração Regional de São Sebastião

Chefe da Ouvidoria