



RELATÓRIO DE GESTÃO
3º TRIMESTRE 2019

Sudoeste/Octogonal, 2019

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE/OCTOGONAL

Período de 01/07/2019 a 30/09/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araújo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional: Mário Lúcio de Oliveira

Chefe de Ouvidoria da Administração Regional do Sudoeste/Octogonal

Michelly Portela Mattão

Equipe

Raphaella Karen Costa Alves

Ana Paula de Melo Caetano

Leila de Andrade dos Santos (Jovem Candango)

Allan Marcos Pinto da Silva Roam (Jovem Candango)

INTRODUÇÃO

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Garantimos sua participação para que possa auxiliar-nos na melhoria dos serviços públicos prestados. É um serviço aberto ao cidadão para escutar reivindicações, denúncias, sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população.

Papel das Ouvidorias

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

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidora-geral.

As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

Plano de ação para atendimento das Demandas

A Ouvidoria da Administração Regional do Sudoeste/Octogonal conta com a colaboração dos servidores e em especial ao grupo de trabalho da Coordenação de Desenvolvimento – CODES-RA/XXII e a Diretoria de Obras – DIROB - RA/XXII, as quais nos serviços externos com equipe de apoio dos servidores e da FUNAP, orienta a comunidade a registrar solicitações através dos canais de Ouvidoria atuais. Nossa equipe da ouvidoria zela pela boa prestação do serviço, atendendo com compromisso, acolhimento e ética.

TIPOS DE DEMANDAS

O que você pode registrar na Ouvidoria

RECLAMAÇÃO: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

DENÚNCIA: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

SUGESTÃO: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica.

INFORMAÇÃO: Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras

CANAIS DE COMUNICAÇÃO 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 da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

Horário de atendimento: **Segunda à sexta – 07h às 21h.**

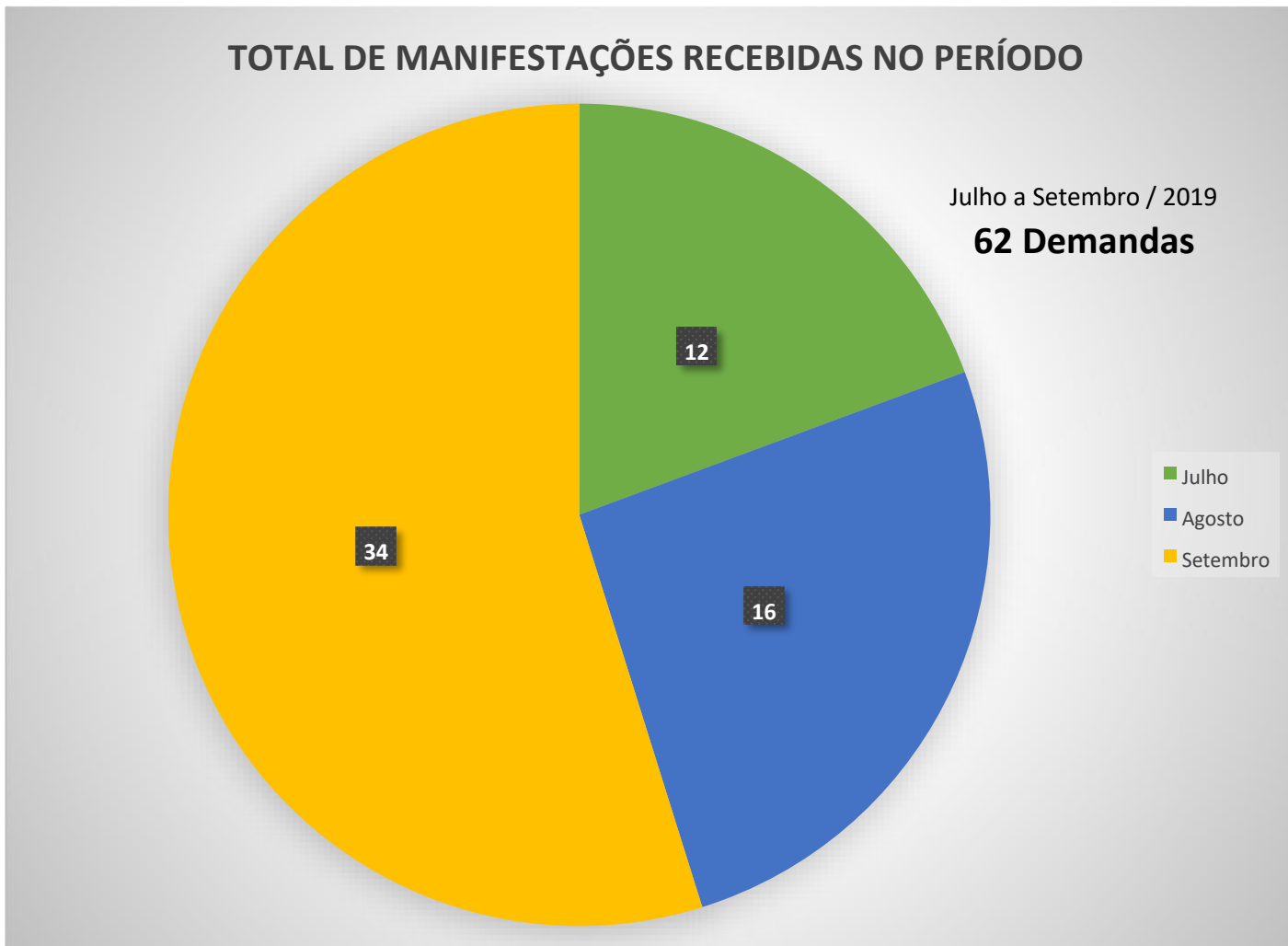
- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

Atendimento presencial

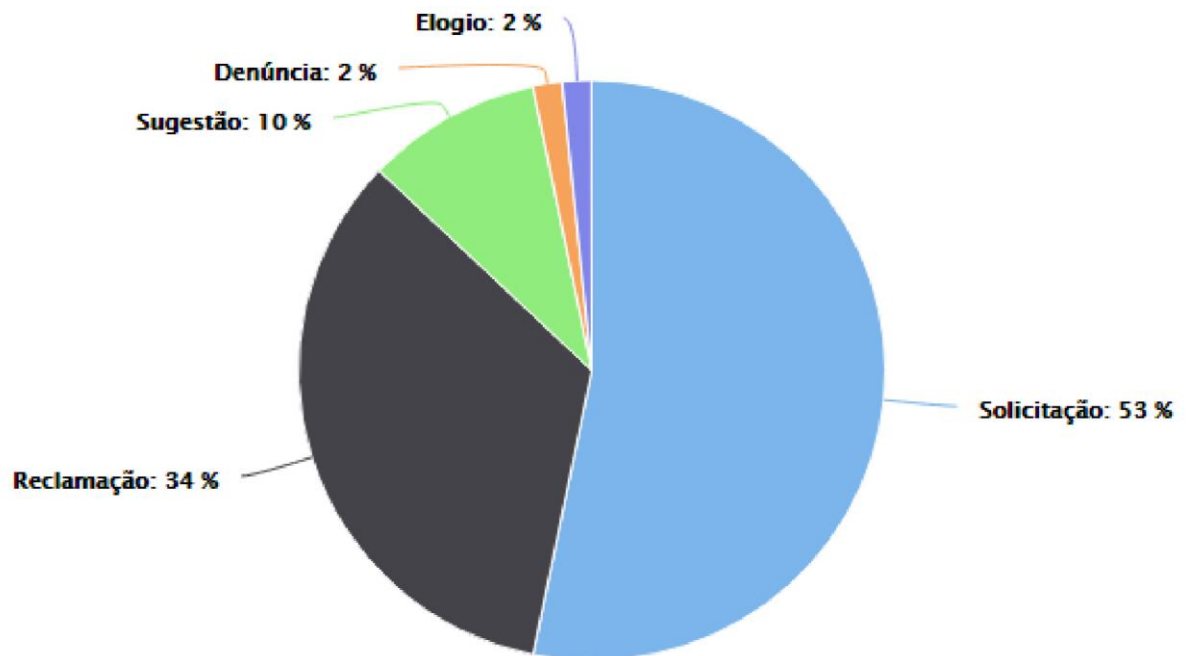
Contamos com uma sala exclusiva no térreo da **Administração Regional do Sudoeste/Octogonal** para atendê-lo.

Horário de atendimento: **Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.**

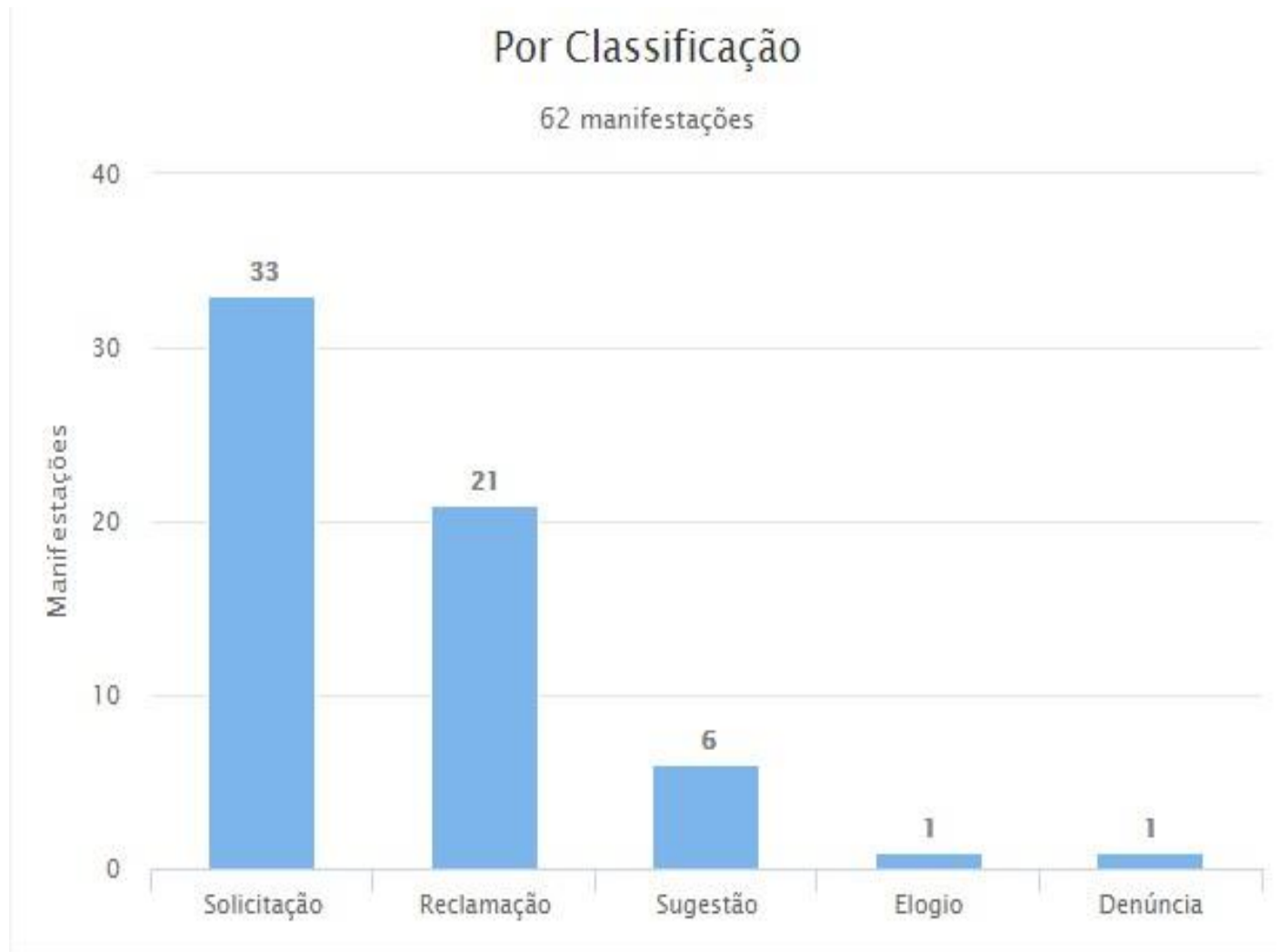
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO



Classificação



DADOS ESTATÍSTICOS



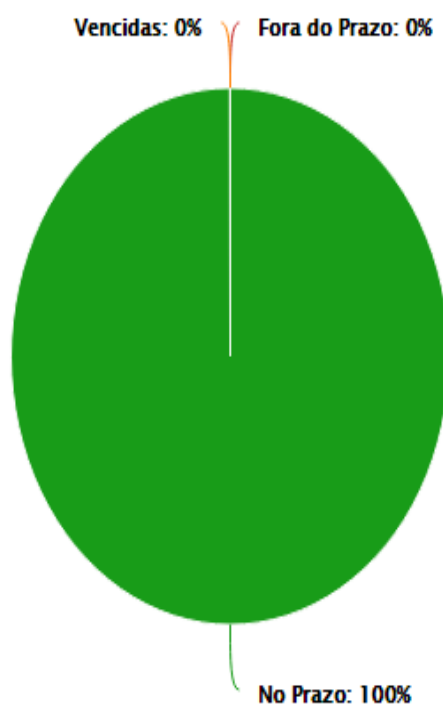
PRAZO MÉDIO DAS RESPOSTAS:



11

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Assuntos mais solicitados no trimestre:

Fiscalização – Poluição Sonora

Tapa buraco – manutenção de vias públicas

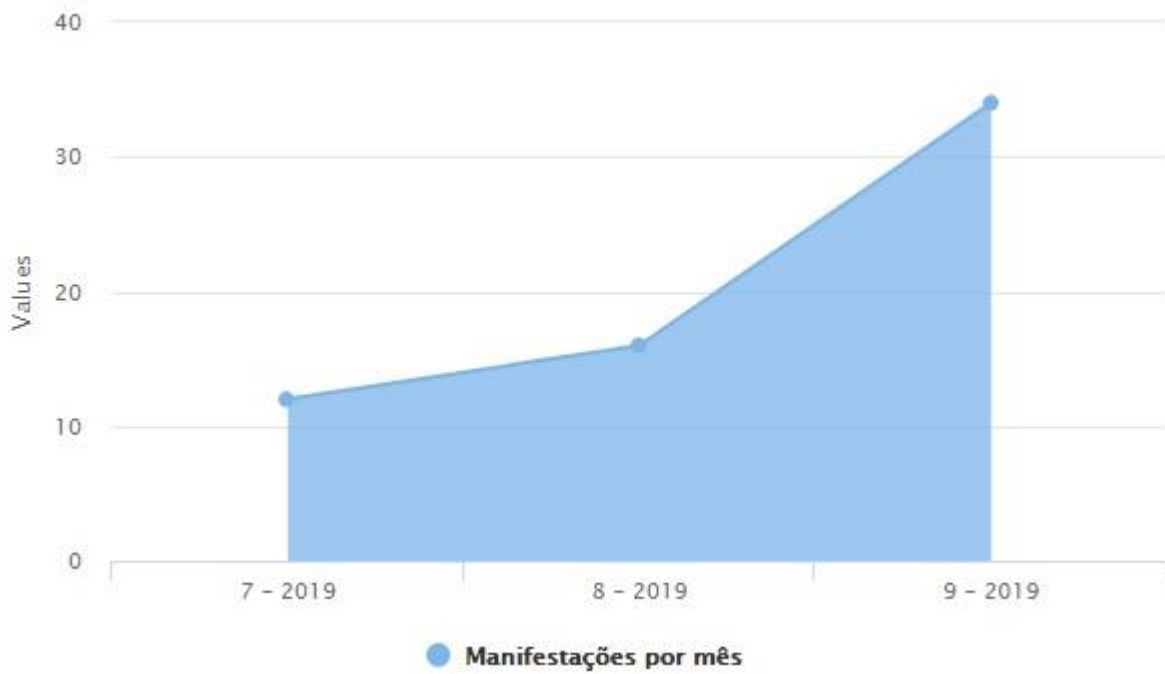
Quadras de esporte

Fiscalização em Acessibilidade

Ponto de encontro comunitário – PEC

Recolhimento de galhos e troncos de árvores

Evolução mensal



Satisfação com a Resposta



Satisfação com o Atendimento



Índice de Resolutividade





Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC

No período de julho a setembro de 2019 foram solicitados 02 (dois) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Órgão Superior	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
Administração Regional do Sudoeste/Octogonal	27/07/2019	19/08/2019	Respondido
Administração Regional do Sudoeste/Octogonal	30/08/2019	23/09/2019	Respondido

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos:

	3º Trimestre 2018	3º Trimestre 2019
Total de Demandas	19	62
Atendimento Internet	14	29
Atendimento Presencial	0	23
Resolutividade	38%	47%

Fonte: Sistema de Ouvidoria – OUV-DF <https://www.ouv.df.gov.br>