



RELATÓRIO DE GESTÃO
CONSOLIDADO DE 2019

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE/OCTOGONAL

Período de 01/01/2019 a 31/12/2019

DADOS ESTATÍSTICOS

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administradora Regional: Mario Lucio de Oliveira

DADOS ESTATÍSTICOS

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Sudoeste/Octogonal

Michelly Portela Mattão

Equipe

Raphaella Karen Costa Alves

Ana Paula de Melo Caetano

DADOS ESTATÍSTICOS

INTRODUÇÃO

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

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 Ouvidoria-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 Licenciamento, Obras e Manutenção – COLOM/RA-XXII e da Diretoria de Obras – DIROB/RA-XXII, as quais, nos serviços externos com equipe de apoio, orienta a comunidade a registrar solicitações através dos canais de Ouvidoria. Nossa equipe da ouvidoria zela pela boa prestação do serviço, atendendo com respeito, compromisso e ética.

DADOS ESTATÍSTICOS

CANAIS DE RELACIONAMENTO 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.
- Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h;
- Ligação gratuita para telefone fixo e celular

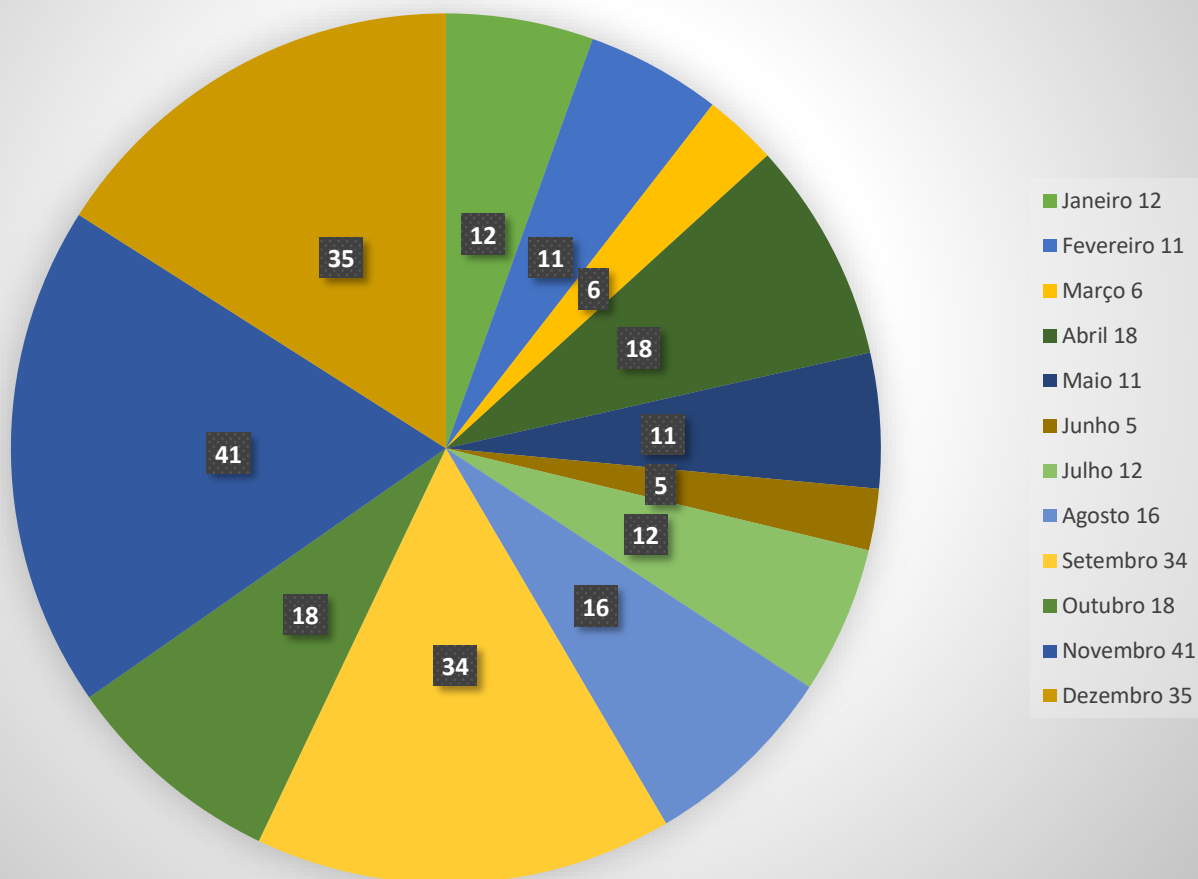
Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional do Sudoeste/Octogonal para atendê-los.

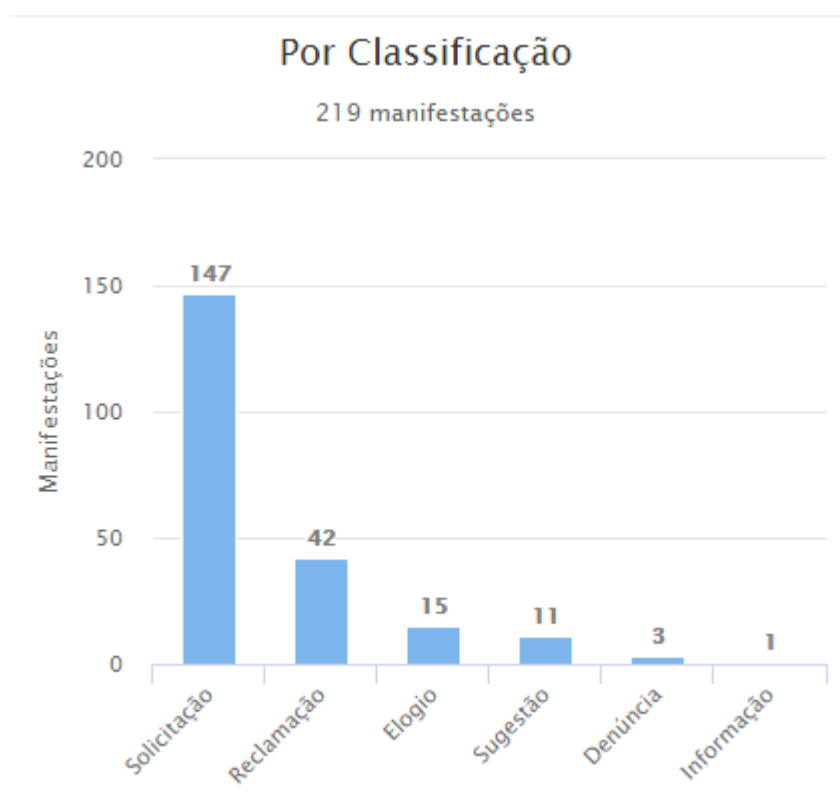
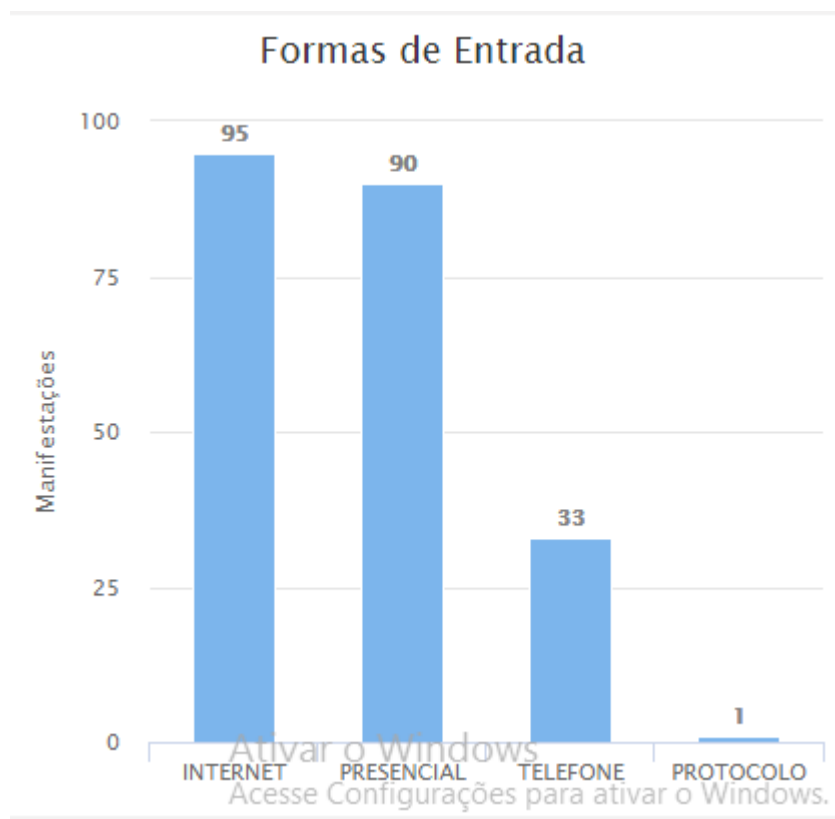
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

DADOS ESTATÍSTICOS

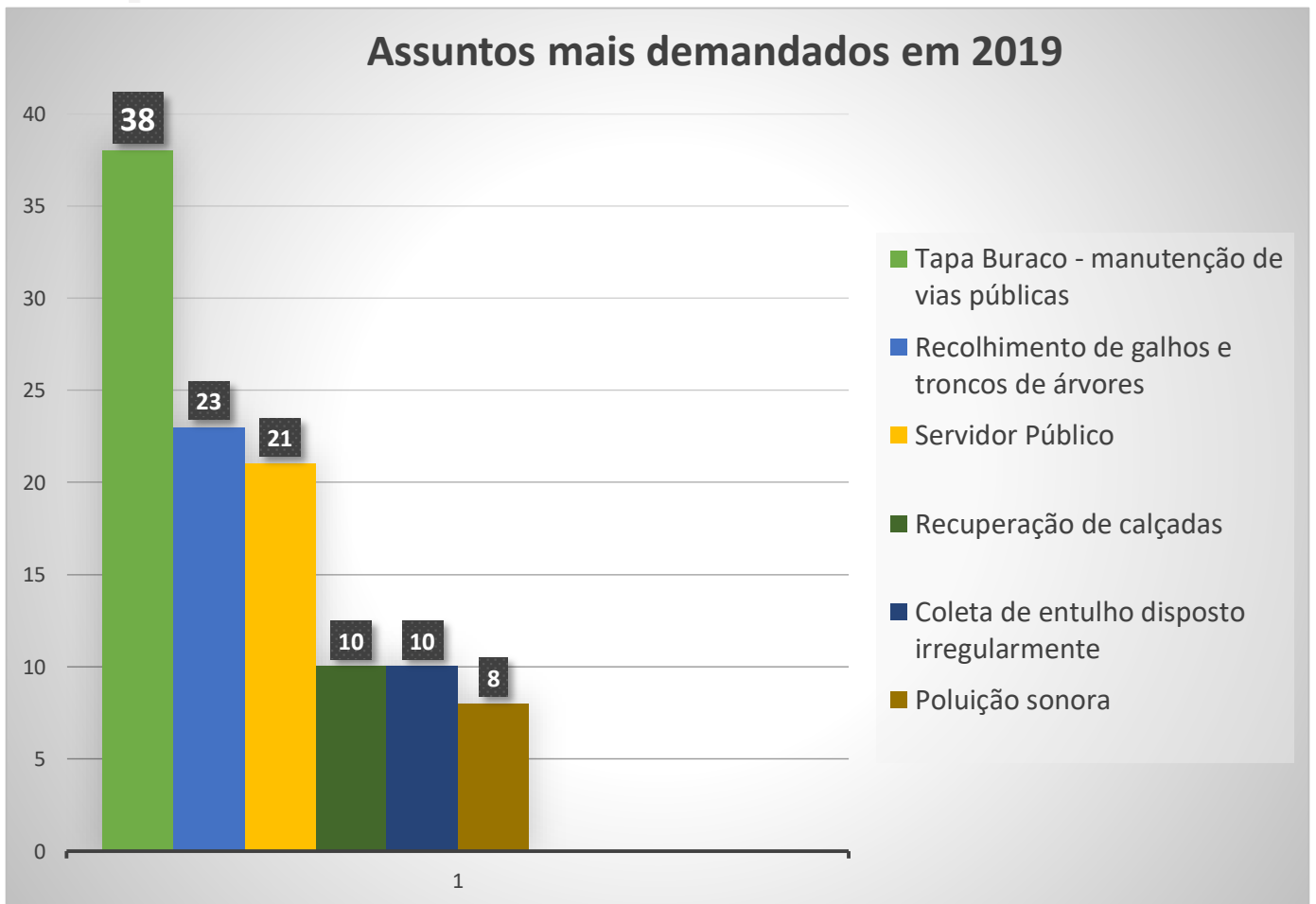
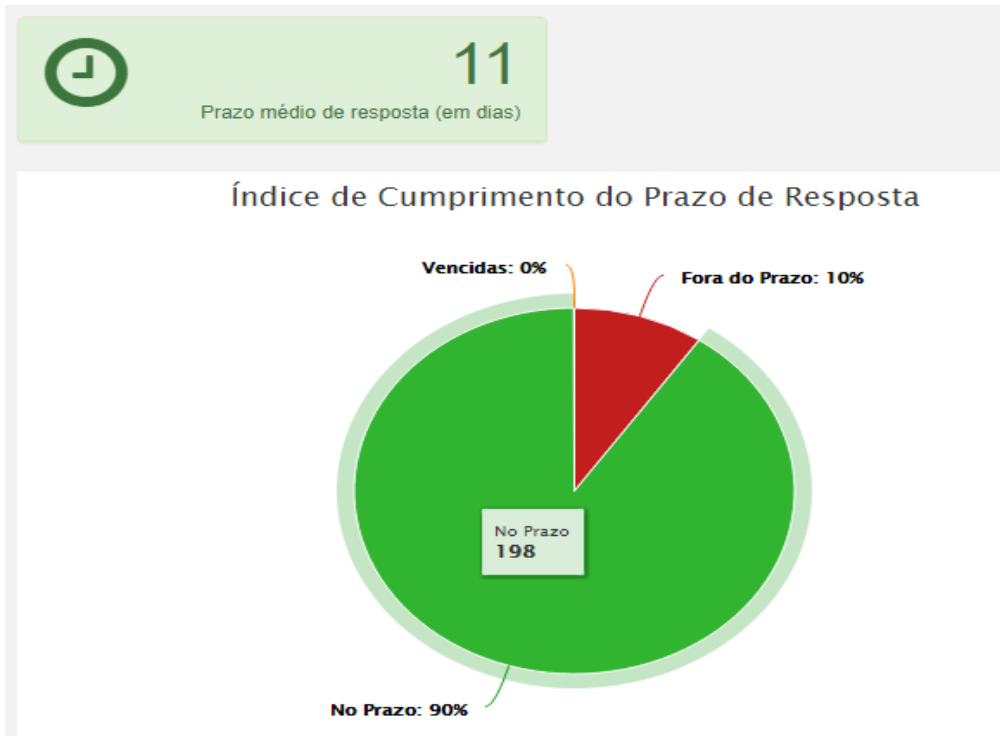
Total de demandas mensais
Total do ano: 219



DADOS ESTATÍSTICOS



DADOS ESTATÍSTICOS

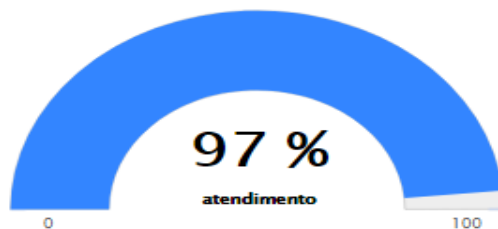


DADOS ESTATÍSTICOS

Índice de Resolutividade



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com a Resposta



Ativar o Windows

Acesse Configurações para ativar o Windows

DADOS ESTATÍSTICOS



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de janeiro a dezembro de 2019 foram solicitados 14 (quatorze) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

	ANO 2018	ANO 2019
Total de Demandas	84	219
Atendimento Presencial	02	90
Resolutividade	25%	67%

FONTE: <https://www.ouv.df.gov.br>