



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**4º TRIMESTRE 2019**

**Sudoeste/Octogonal, 2019**

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE/OCTOGONAL**  
**Período de 01/10/2019 a 31/12/2019**

---

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo 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)

---

## 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 as reivindicações, as denúncias, as 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 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.

---

## 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.**

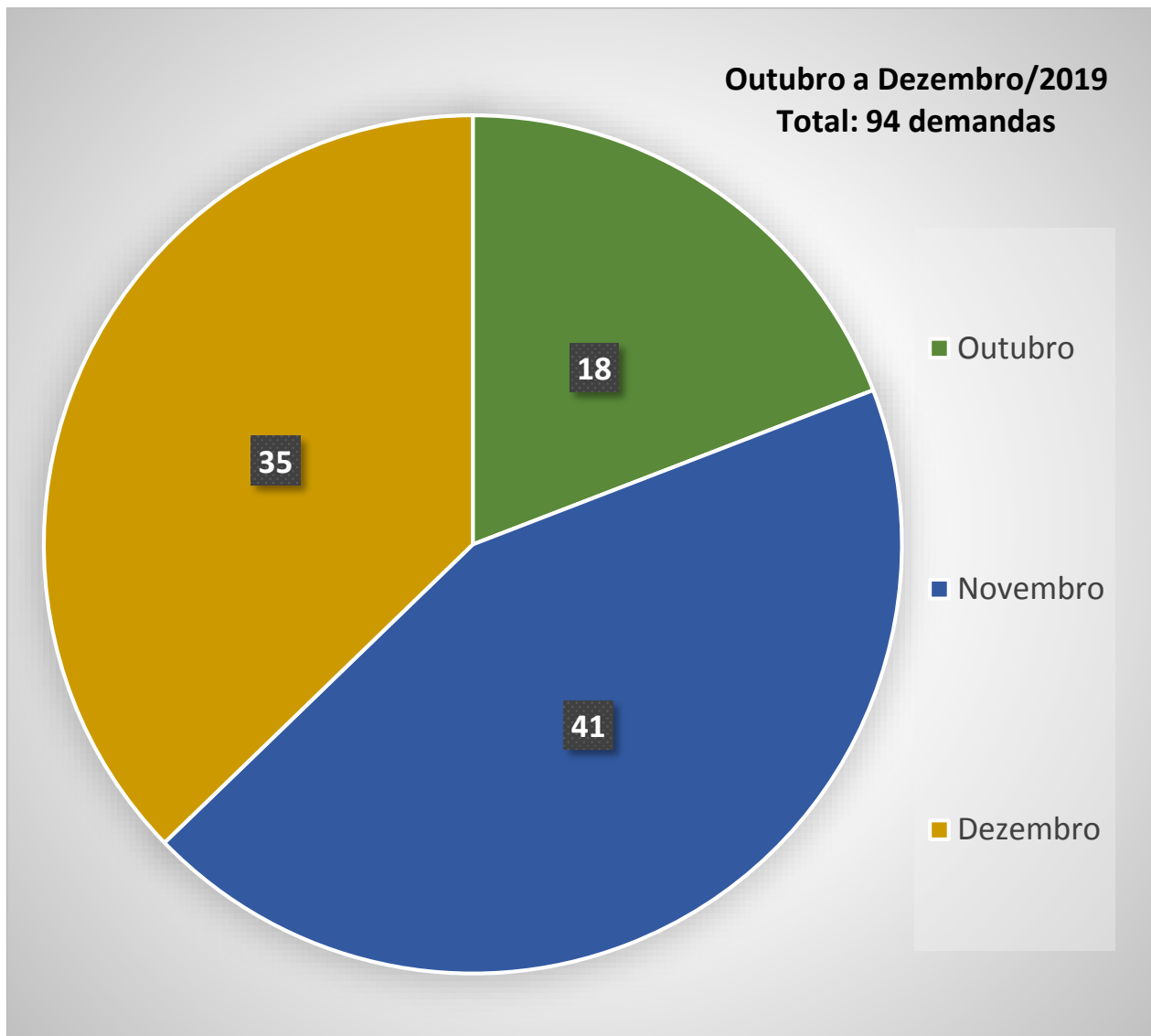
- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

### 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.**

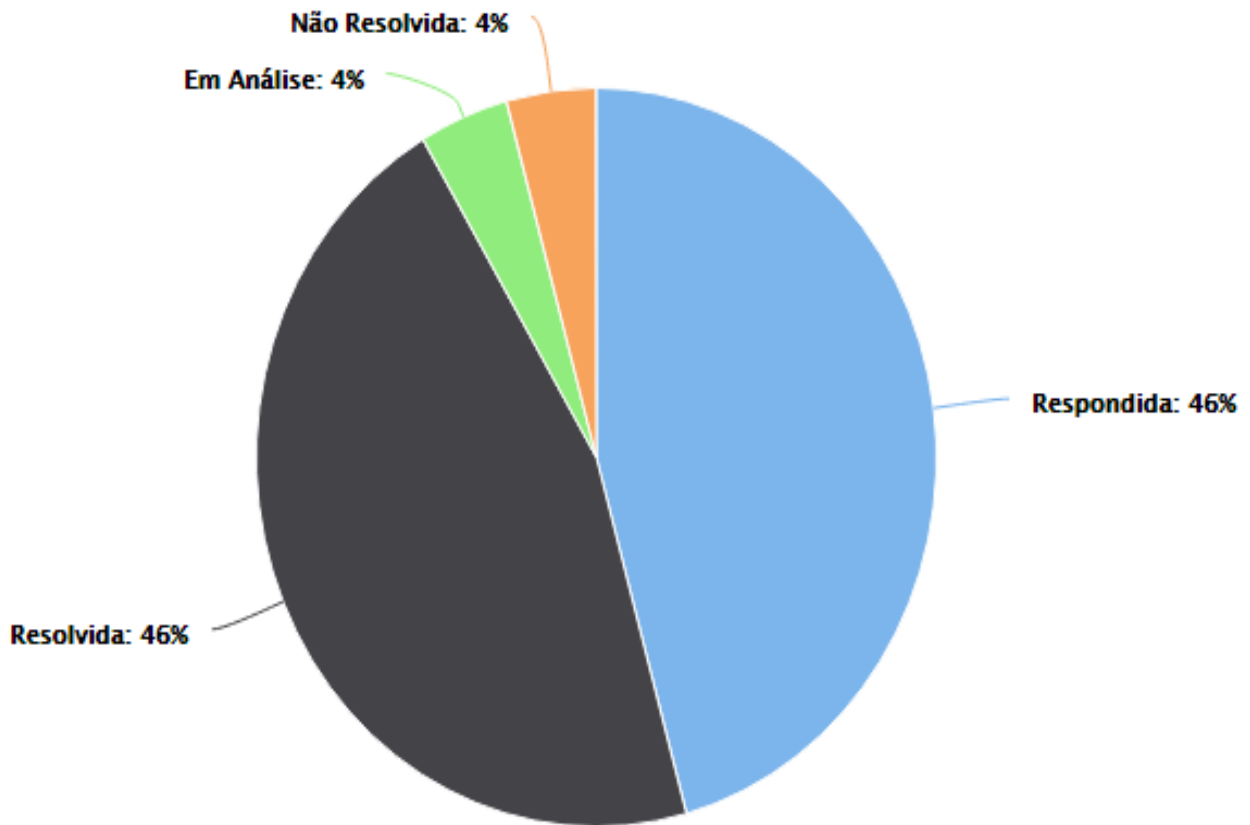
## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO



---

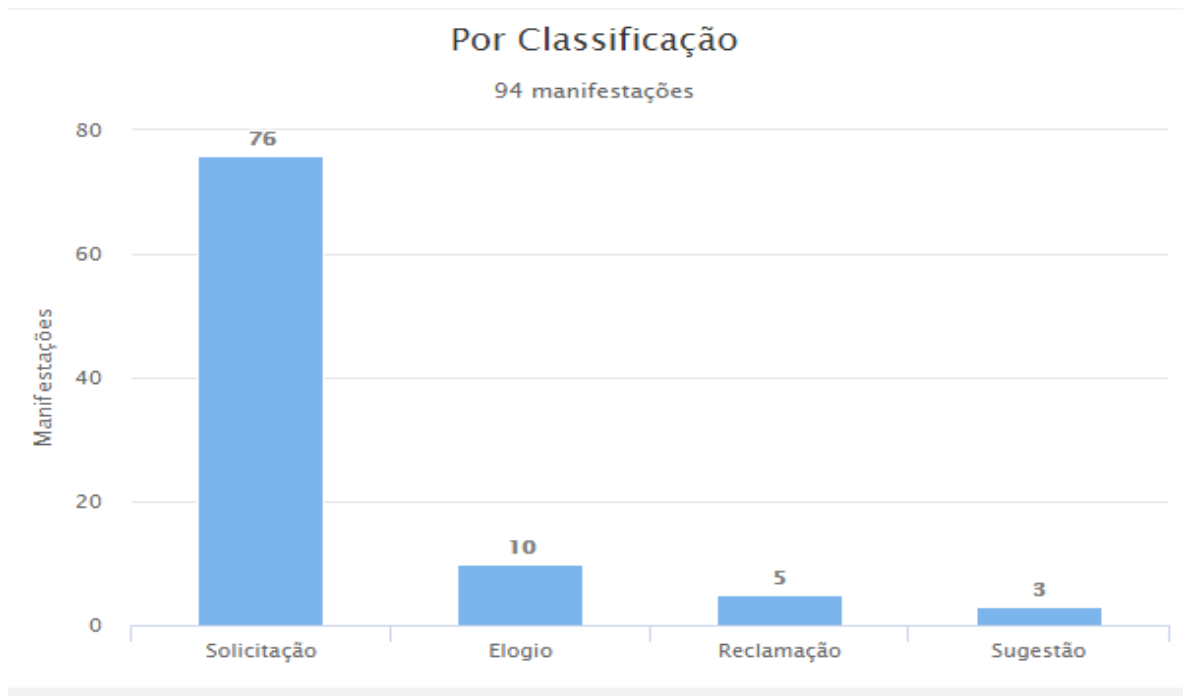
## CLASSIFICAÇÃO:

---





## DADOS ESTATÍSTICOS

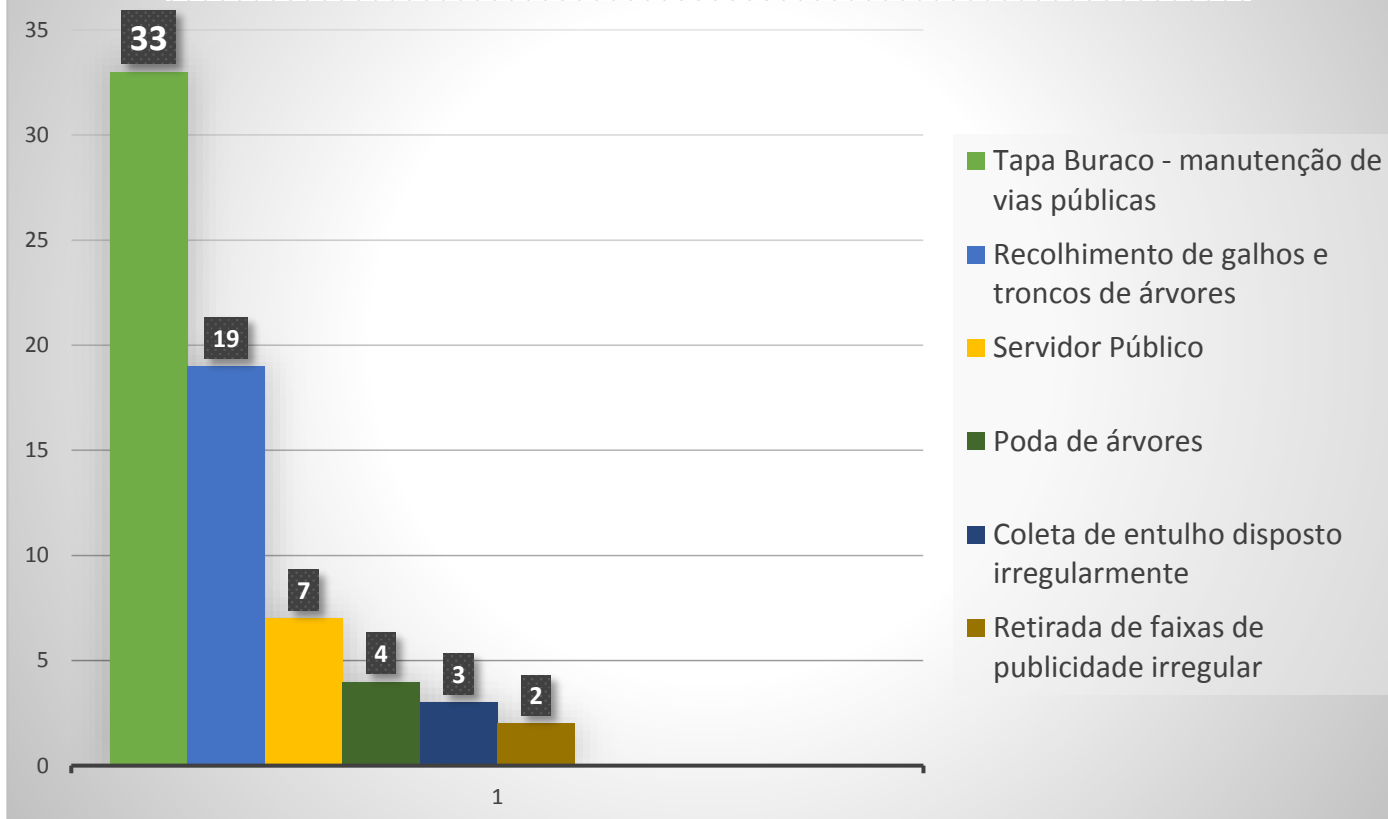


## PRAZO MÉDIO DAS RESPOSTAS:



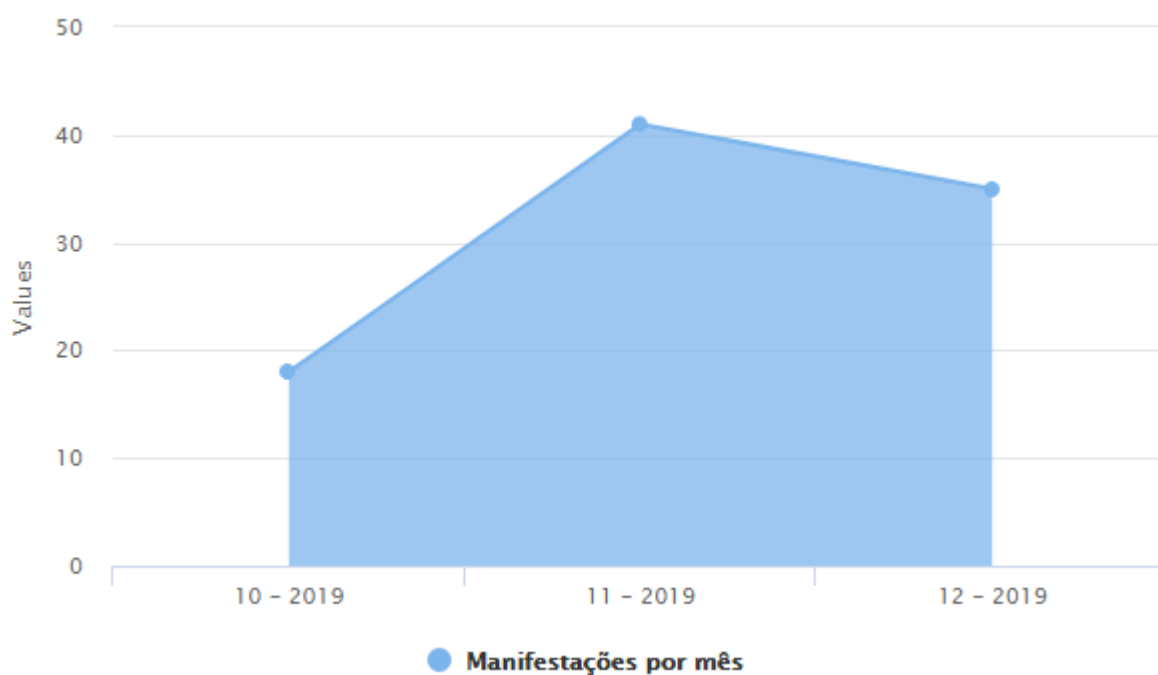
## Assuntos mais solicitados no trimestre:

Os assuntos mais solicitados no período de Outubro a Dezembro/2019



---

## Evolução mensal



---

## Índice de Resolutividade



---

Satisfação com o Atendimento



Satisfação com a Resposta





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

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

<b>Órgão Superior</b>	<b>Data de Abertura</b>	<b>Prazo de Atendimento</b>	<b>Situação</b>
Administração Regional do Sudoeste/Octogonal	17/10/2019	11/11/2019	Respondido
Administração Regional do Sudoeste/Octogonal	18/10/2019	18/10/2019	Respondido

---

## DADOS ESTATÍSTICOS

### Dados Comparativos:

	4º Trimestre 2018	4º Trimestre 2019
<b>Total de Demandas</b>	<b>20</b>	<b>94</b>
<b>Atendimento Internet</b>	<b>13</b>	<b>57</b>
<b>Atendimento Presencial</b>	<b>01</b>	<b>33</b>
<b>Resolutividade</b>	<b>29%</b>	<b>91%</b>

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