



RELATÓRIO DE GESTÃO
2º TRIMESTRE 2019

Sudoeste/Octogonal, 2019

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE/OCTOGONAL

Período de 01/04/2019 a 30/06/2019

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

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 nos auxiliar 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, a qual nos serviços externos com equipe de apoio, 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.**

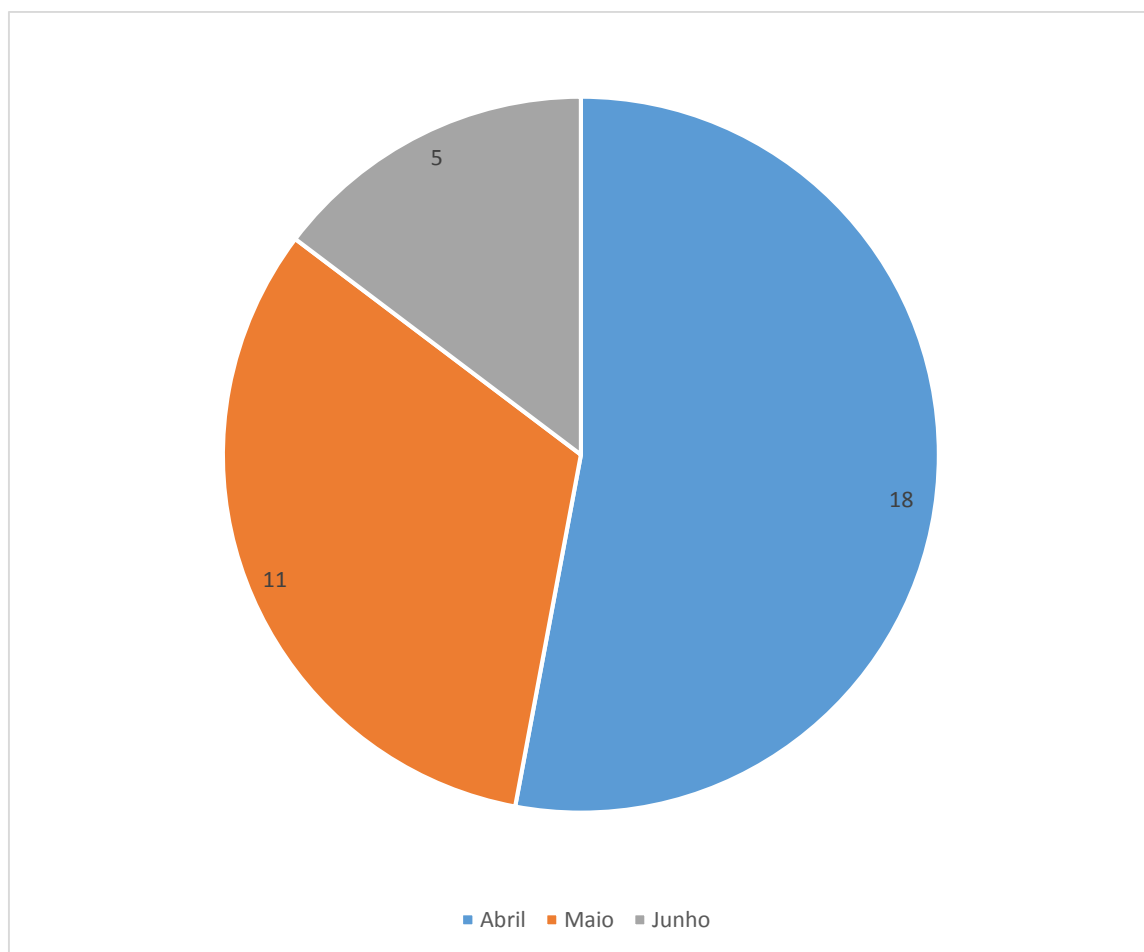
- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

Atendimento presencial

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

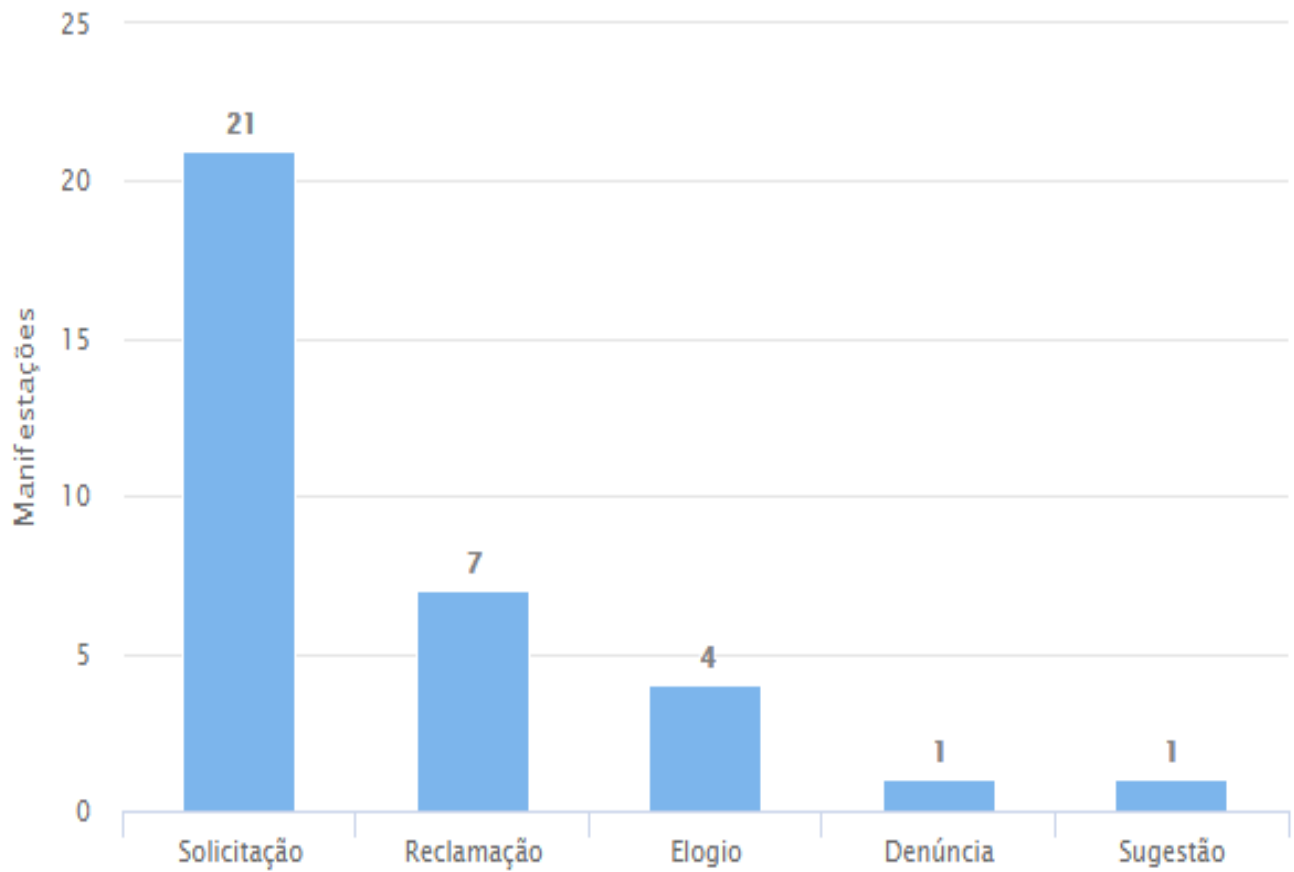
Horário de atendimento: **Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.**

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO



Por Classificação

34 manifestações



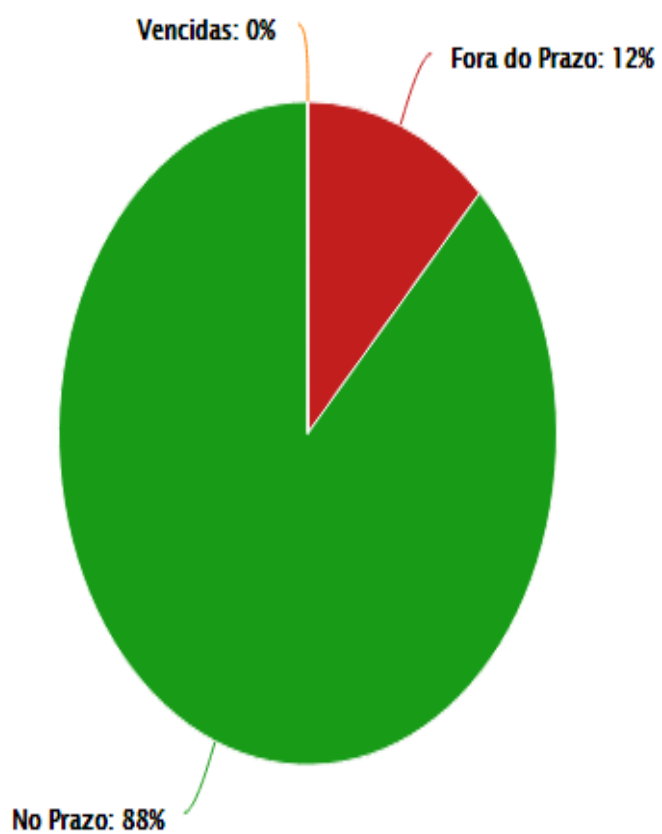
DADOS ESTATÍSTICOS



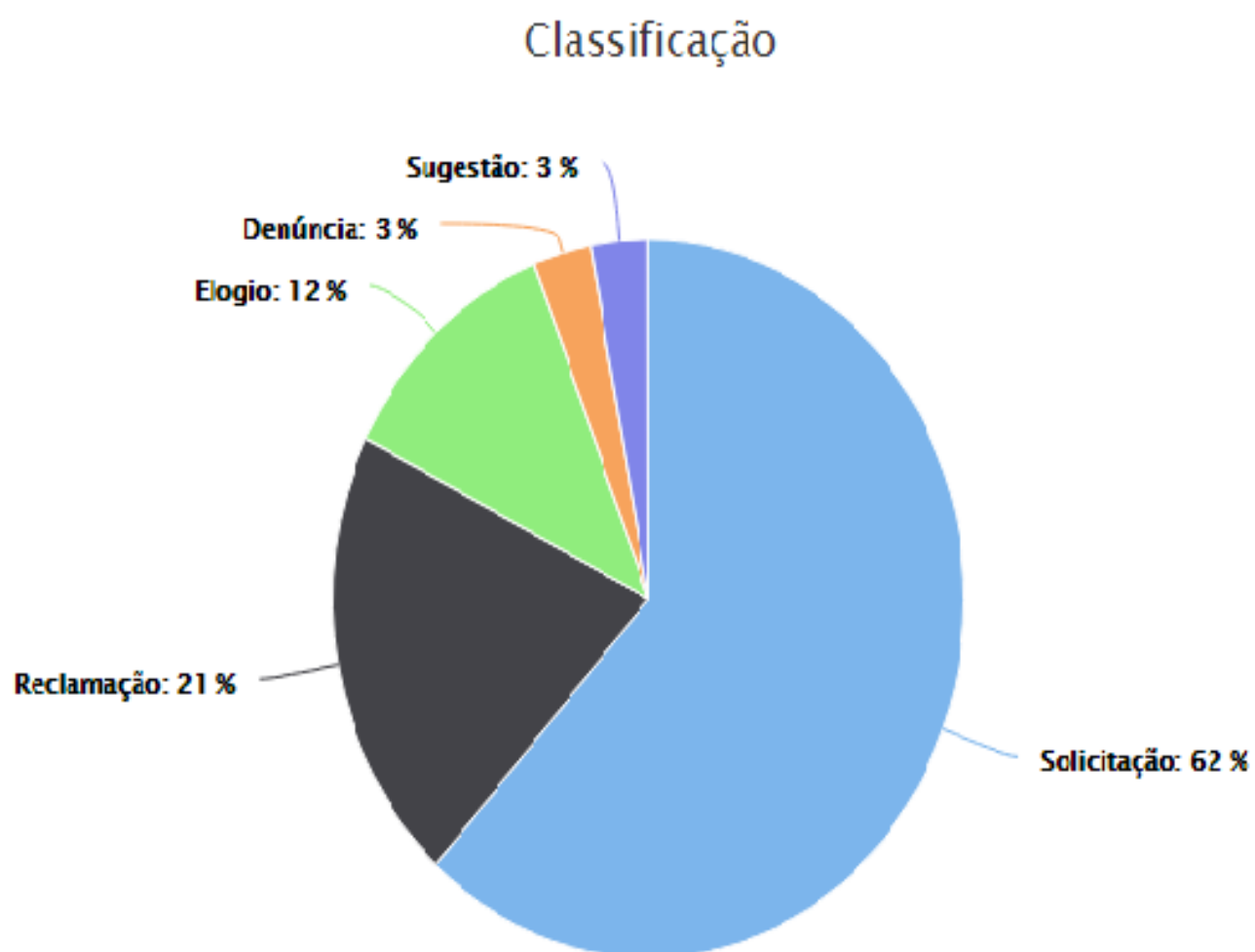
10

Prazo médio de resposta (em dias)

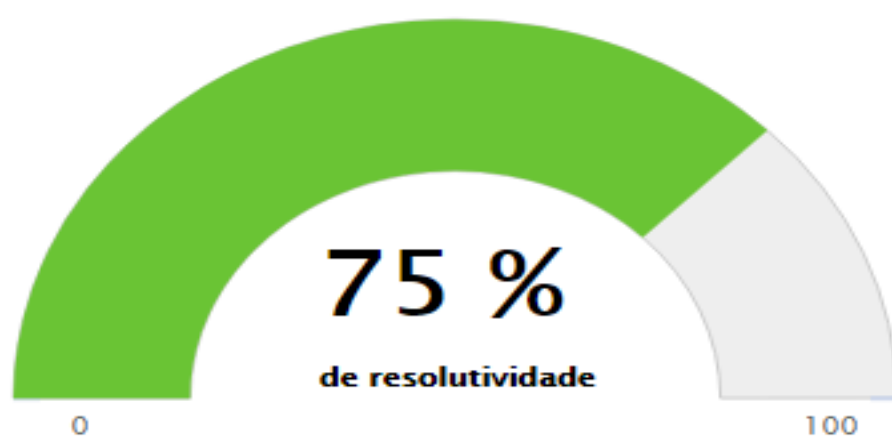
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



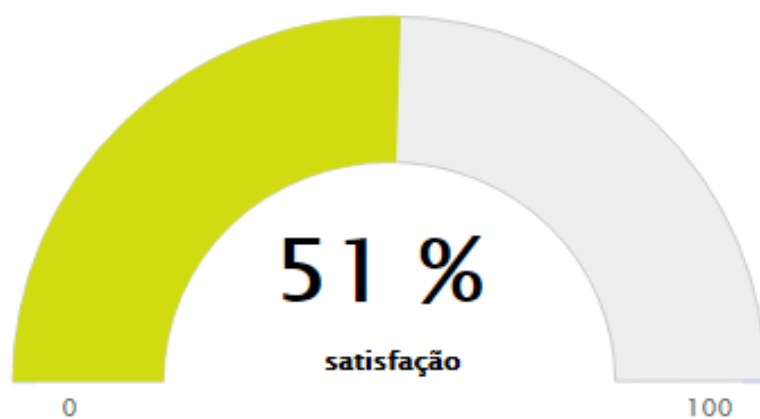
Assuntos mais solicitados:



Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria





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

No período de Abril à Junho de 2019 foram solicitados 05 (cinco) 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	06/05/2019	27/05/2019	Respondido
Administração Regional do Sudoeste/Octogonal	13/06/2019	03/07/2019	Respondido
Administração Regional do Sudoeste/Octogonal	24/05/2019	17/06/2019	Respondido
Administração Regional do Sudoeste/Octogonal	24/05/2019	17/06/2019	Respondido
Administração Regional do Sudoeste/Octogonal	03/06/2019	24/06/2019	Respondido

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos:

	2º Trimestre 2018	2º Trimestre 2019
Total de Demandas	15	34
Atendimento Internet	10	12
Resolutividade	17%	75%

Fonte: Sistema de Ouvidoria – OUV-DF