



RELATÓRIO DE GESTÃO
3º TRIMESTRE 2020

Sudoeste/Octogonal, 2020

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE/OCTOGONAL
Período de 01/07/2020 a 30/09/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administradora Regional: Tereza Canal Lamb

Chefe de Ouvidoria da Administração Regional do Sudoeste/Octogonal

Michelly Portela Mattão

Equipe:

Raphaella Karen Costa Alves

Ana Paula de Melo Caetano

INTRODUÇÃO

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Garantimos sua participação para que possa ajudar nos na melhoria dos serviços públicos prestados. É um serviço aberto ao cidadão para a realização de 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 – e-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.
- Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h;
- Ligação gratuita para telefone fixo e celular

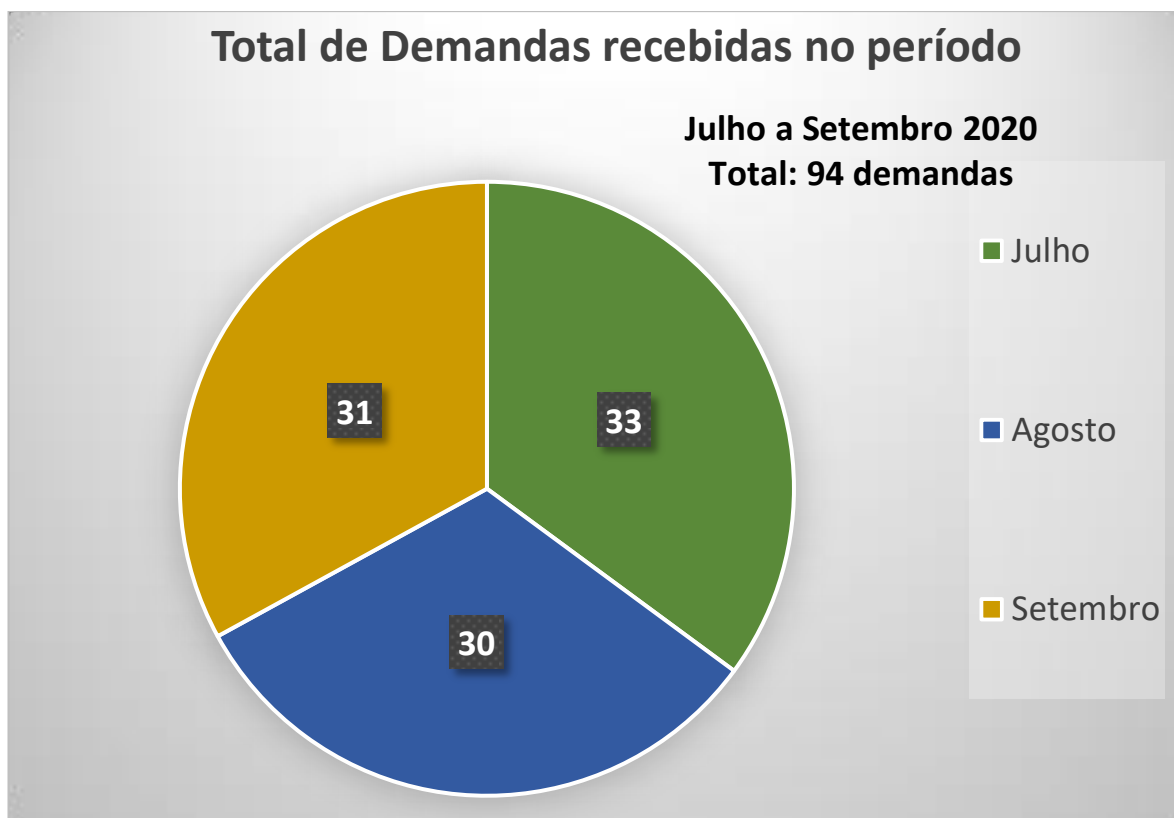
Atendimento presencial

Excepcionalmente suspenso em virtude do Decreto 40.546 -20/03/2020

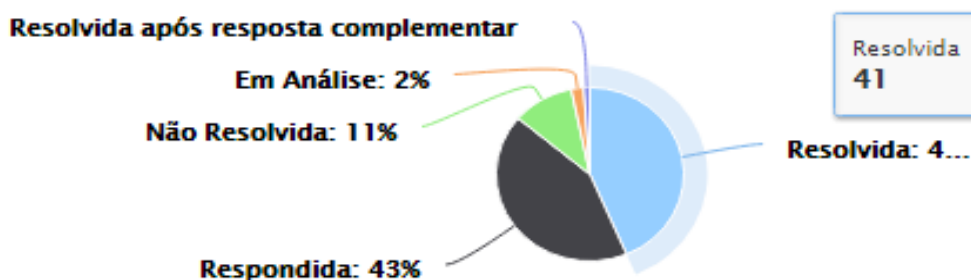
Contamos com uma sala exclusiva no térreo da **Administração Regional do Sudoeste/Octogonal** para atendê-lo.

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

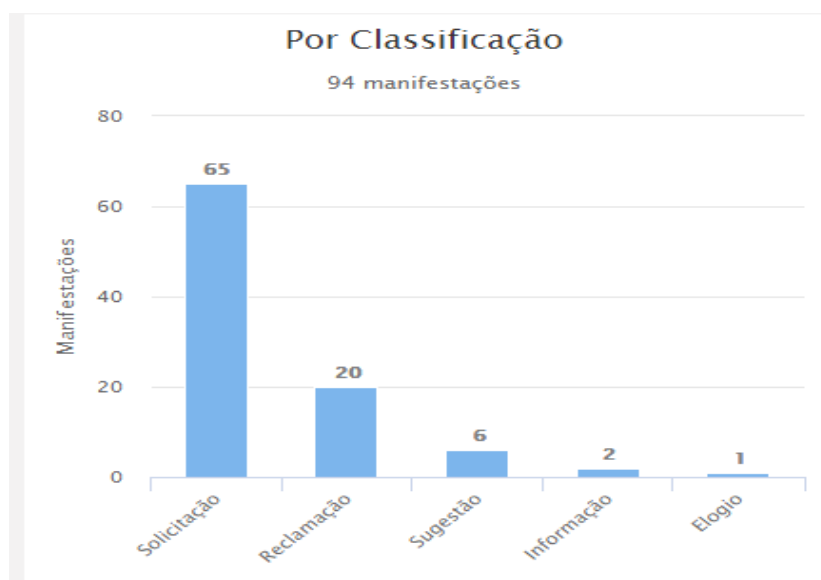
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO



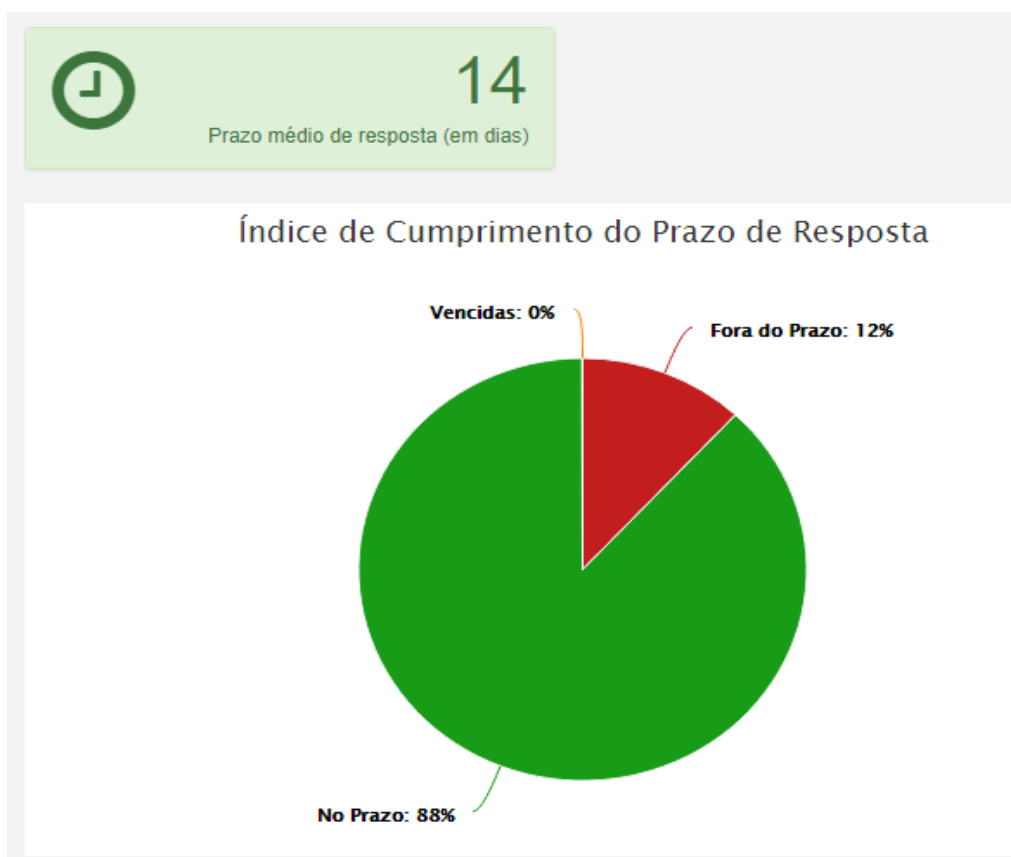
CLASSIFICAÇÃO:



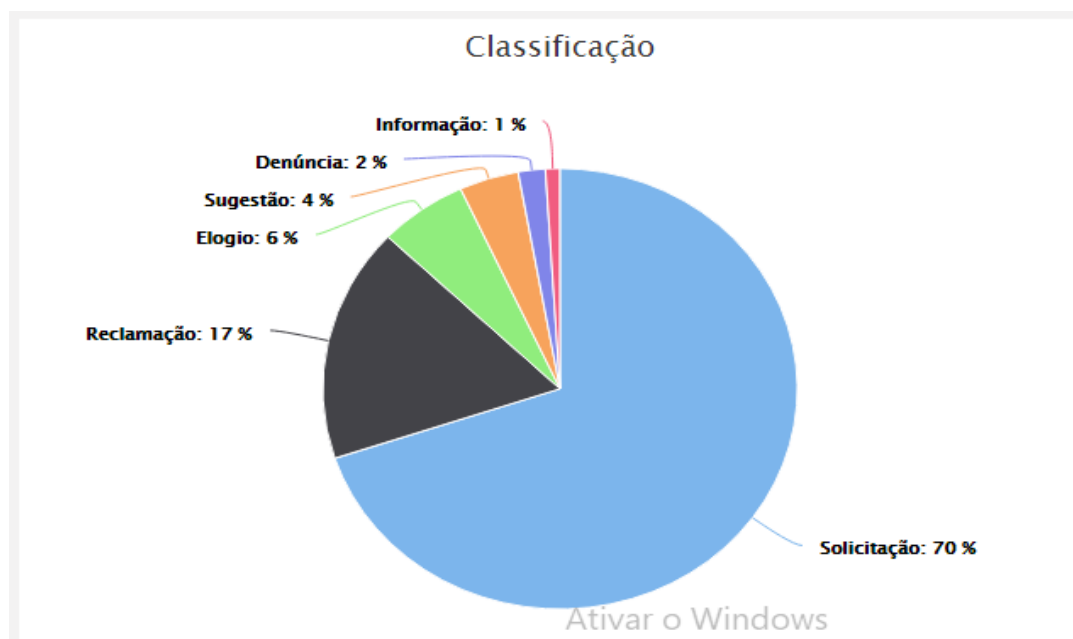
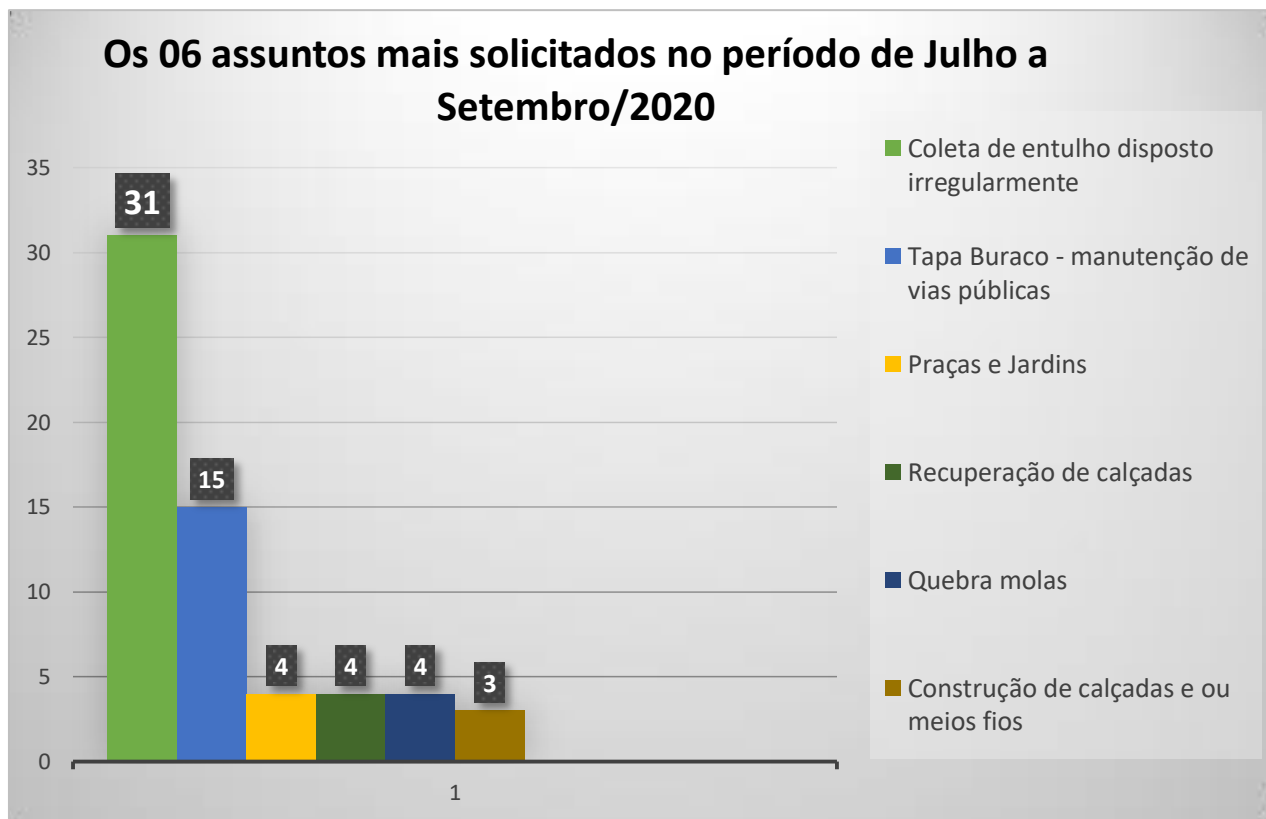
DADOS ESTATÍSTICOS:

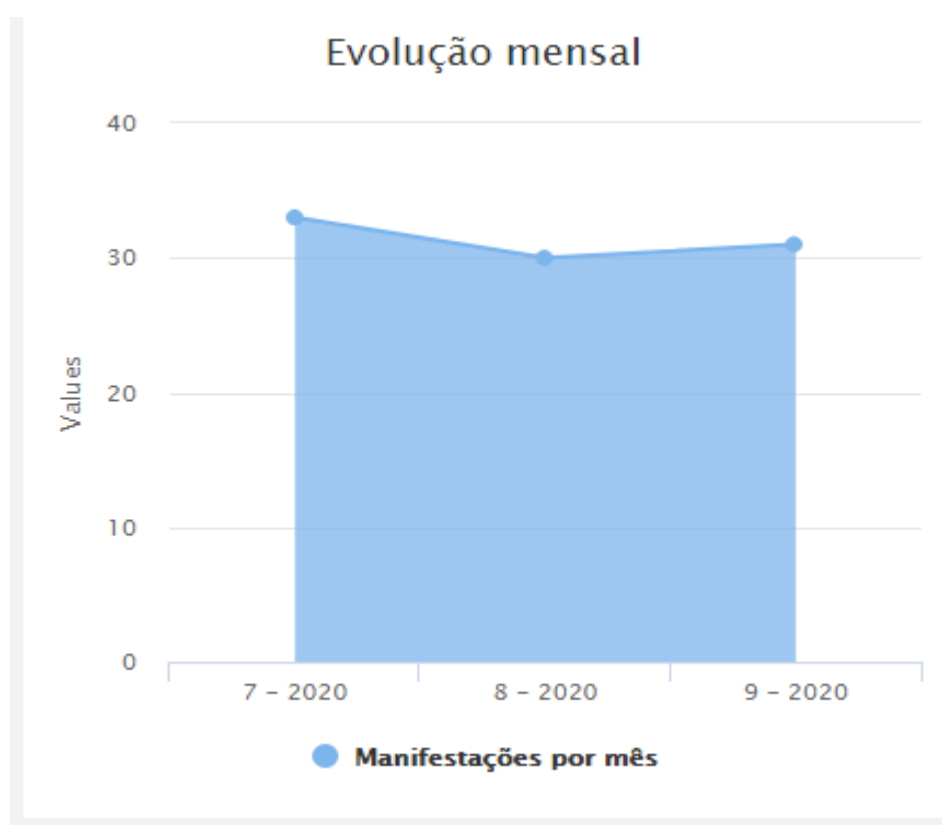
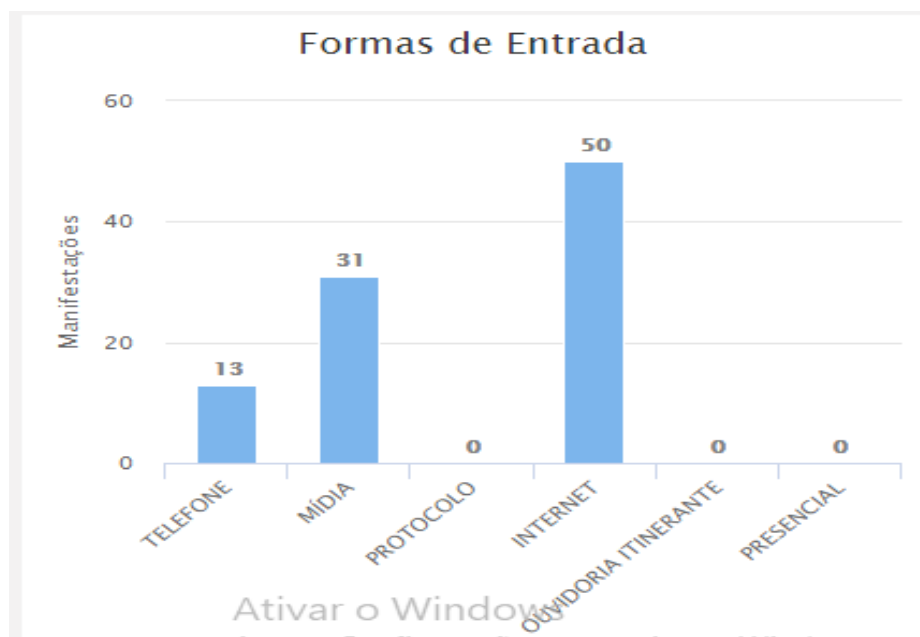


PRAZO MÉDIO DAS RESPOSTAS:

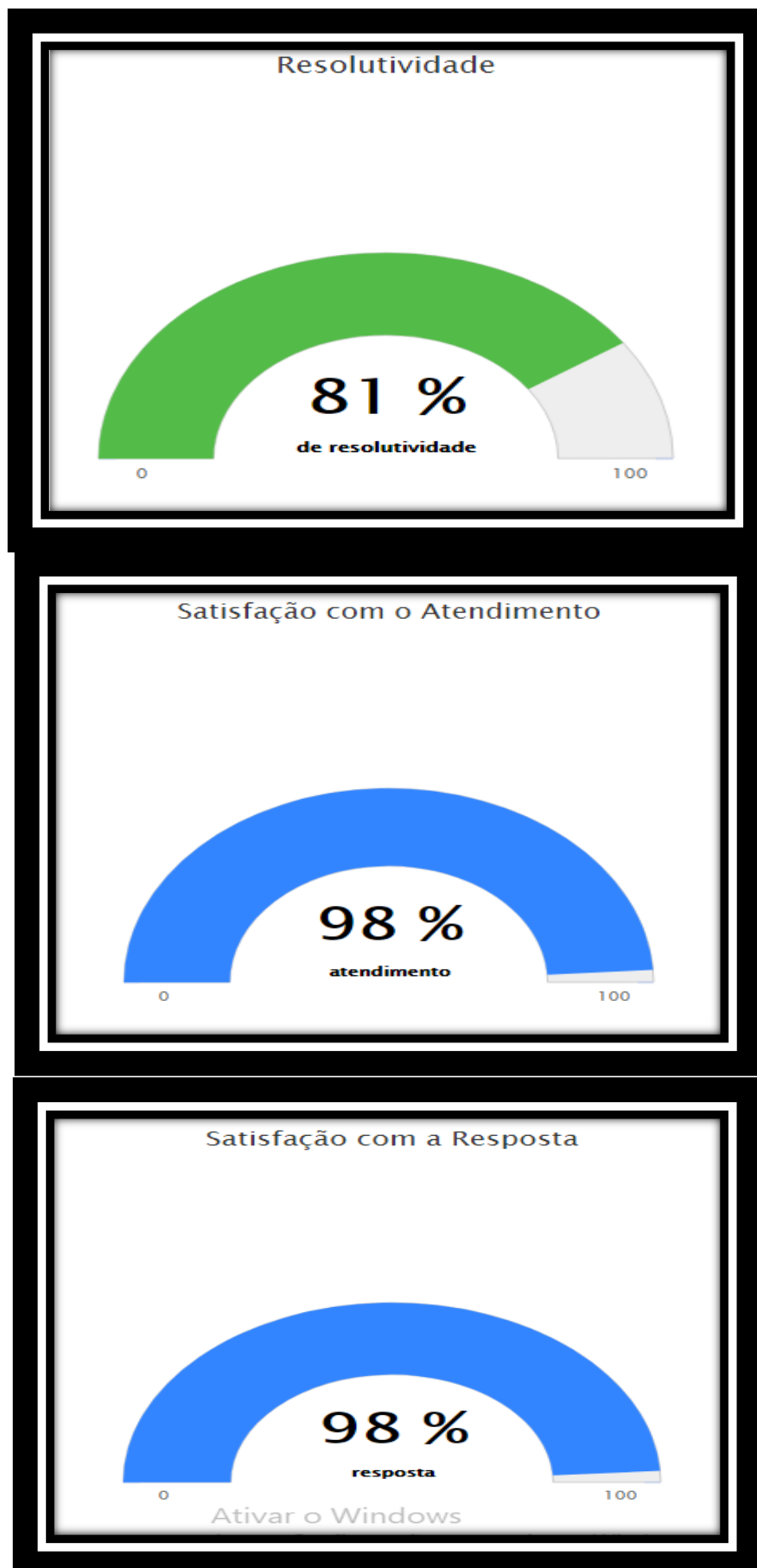


Assuntos mais solicitados no trimestre:





RESOLUTIVIDADE





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

No período de julho a setembro de 2020 não foi recebido nenhum registro no sistema e-SIC desta Administração Regional.

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos:

	3º Trimestre 2019	3º Trimestre 2020
Total de Demandas	62	94
Atendimento Internet	29	50
Atendimento Presencial	23	0
Resolutividade	45%	81%

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

*** Atendimento PRESENCIAL suspenso em virtude do Decreto 40.546 -20/03/2020**

RANK ÓRGÃOS

	RANK DESEMPENHO - ÓRGÃOS					
ANO ABERTURA 2020			AGRUPAMENTO POR ÓRGÃOS (Todos)			
ANO MÊS ABERTURA (Jan/20...Set/20)			ASSUNTO (All)			
Órgão Sigla	Índice de RESOLUTIVIDADE	Índice de RECOMENDAÇÃO	Índice de Satisfação - SERVIÇO DE OUVIDORIA	Taxa de Satisfação - ATENDIMENTO	Taxa de Satisfação - SISTEMA OUV-DF	
ADM S.LA	100%	100%	100%	100%	100%	
FUNAP	100%	75%	83%	75%	100%	
SELDF	98%	100%	99%	100%	100%	
ADM RIACHO FUNDO I	98%	95%	94%	95%	95%	
ADM TAGUATINGA	98%	97%	95%	95%	98%	
ADM CANDANGOLÂNDIA	97%	90%	89%	89%	90%	
ADM SANTA MARIA	95%	96%	95%	94%	98%	
ADM RIACHO FUNDO II	95%	96%	95%	96%	97%	
ADM JARDIM BOTÂNICO	94%	93%	93%	92%	100%	
ADM SUDOESTE/OCTOG	90%	100%	98%	98%	100%	
ADM BRAZLÂNDIA	90%	96%	96%	98%	98%	
VICE GOVERNADORIA	90%	100%	98%	100%	100%	
ADM GAMA	88%	94%	92%	93%	96%	
SECEC	83%	87%	79%	83%	96%	
ADM ITAPOÃ	82%	88%	82%	81%	88%	

Fonte:

https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=2048093&src=Main.aspx.rwd.rwframe.rwb.2048093§ionKey=W272&Main.aspx=-*PKjgNRzjBhYKcSTnoSwaAjbqQIM%3D.Ouv*-DF.*-nRtmrKps2poYO9Uw_&rwd=-*1.*-1.0.0.1&deSaveAs=-*1.*-1.1.1.0.*0.0.0.*0.*0.*0.*0&deSaveAsFb=0.*0.*0.8.0.0.*0.268453447.*-1.1.*0&delImport=-*1.*-1.1.1.0.37.1.30.2048%2C12288%2C18&rwframe=-*1.*-1.0.0.*0.0..0%2C0.0.8192&rwstd=-*1.*-1.0.0.&GridAutoStyle=-*1.*-1.0.0..SelectedAutostyleID&std_FSM=-*1.*-1.0.0.&pb=-*1.*-1.0.0.0.1&deFormatEditor=-*1.*-1.1.1.0..1..0..&rwb=0.DE115B804187DFE07ECD29897091C088.*0.*-1.0.1.1.W118-93E00D2E43EB290534314488C5A47D4A.*-1.1.0.0.1.0.*0.1.W118.1.*0.1.*0.1.1.41943105.0.100.10000.1.0.0.*0.0.*0.1.0.*0.2.gb.0.1.*0.0&rwb_fb=0.74BF8B114884F5AFA6E0E4A95C8181AB.Portal%2Bde%2BIndicadores.8.0.0.*0.268453447.*-1.1.*0&smartBanner=-*0.3140.0&sortBean=-*1.*-1.0.0.0