



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**1º TRIMESTRE 2019**

Sudoeste/Octogonal, 2019

---

## **ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE/OCTOGONAL**

**Período de 01/01/2019 a 31/03/2019**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional: Mário Lúcio de Oliveira

---

## **Chefe da 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 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.**

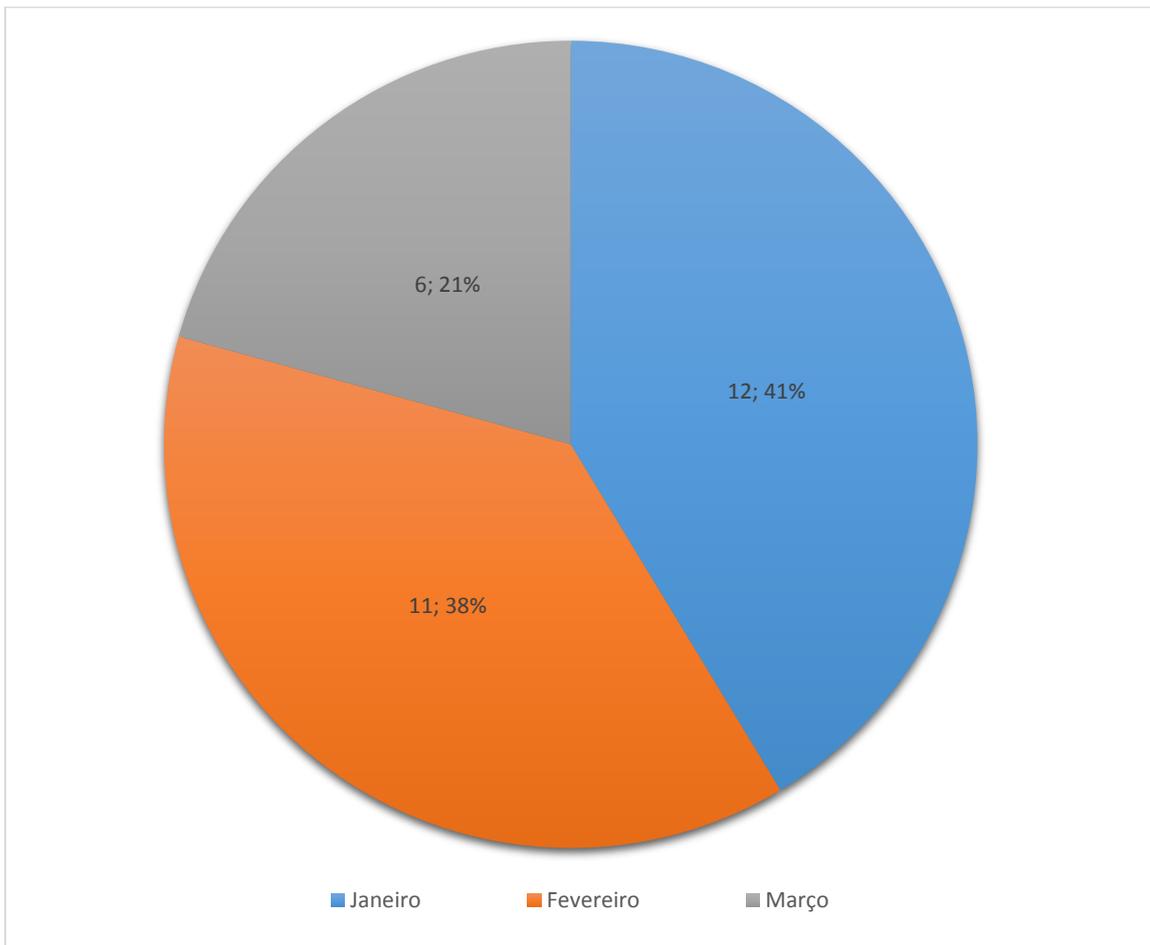
### Atendimento presencial

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.**

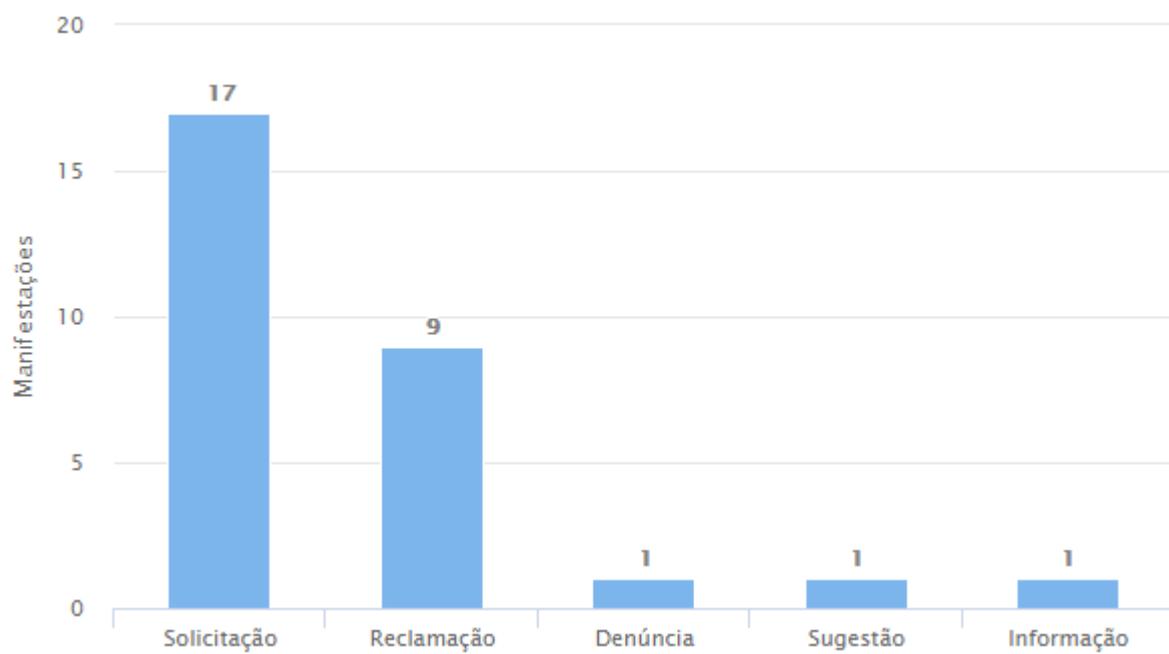
---

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO



## Por Classificação

29 manifestações



## DADOS ESTATÍSTICOS

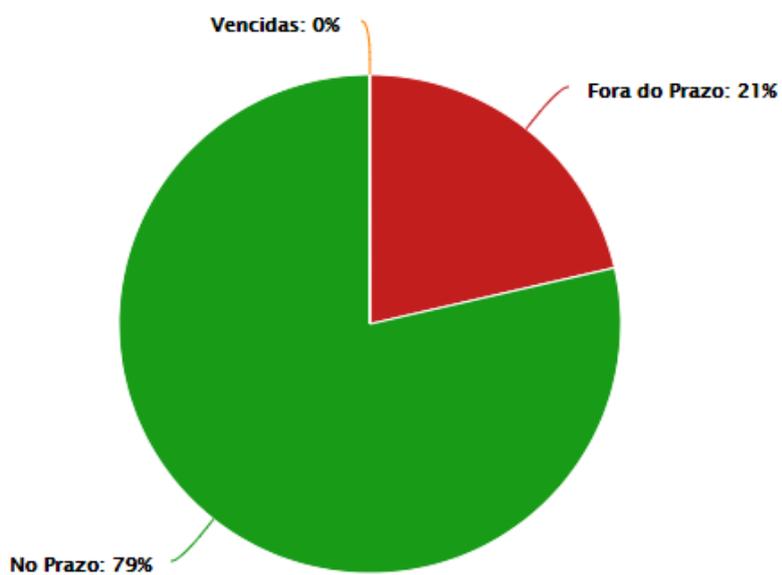
---



14

Prazo médio de resposta (em dias)

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

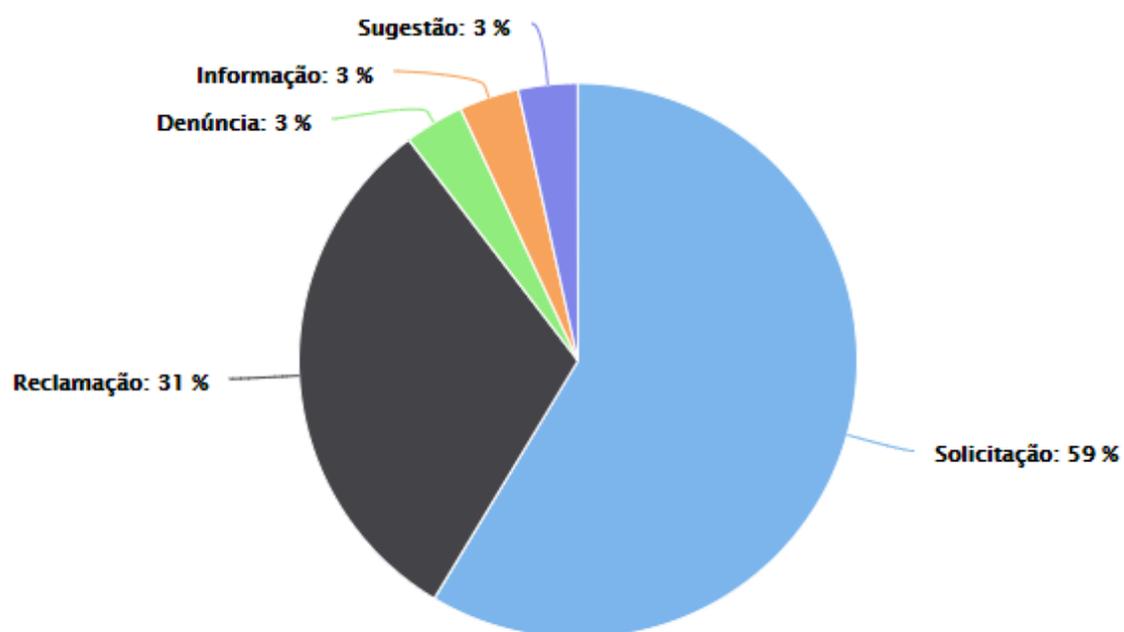


---

## Assuntos mais solicitados:

---

Classificação



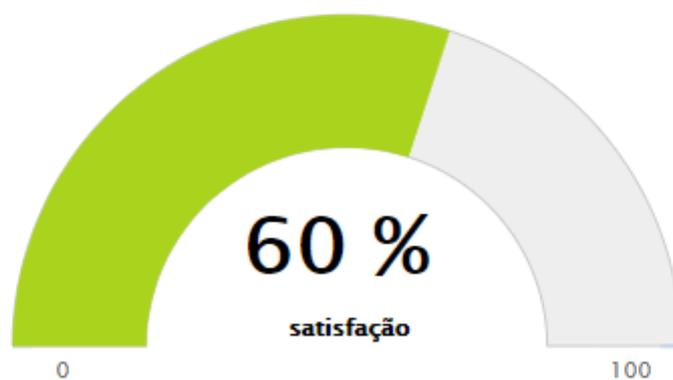
---

### Resolutividade



---

### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria





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

No período de Janeiro à Março de 2019 foram solicitados 03 (três) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
Administração Regional do Sudoeste/Octogonal	-	06/02/2019	26/02/2019	Respondido
Administração Regional do Sudoeste/Octogonal	-	28/02/2019	20/03/2019	Respondido
Administração Regional do Sudoeste/Octogonal	-	10/03/2019	01/04/2019	Respondido

---

## DADOS ESTATÍSTICOS

### Dados Comparativos:

	1º TRIMESTRE 2018	1º TRIMESTRE 2019
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>30</b>	<b>29</b>
<b>ATENDIMENTO INTERNET</b>	<b>23</b>	<b>21</b>
<b>RESOLUTIVIDADE</b>	<b>22%</b>	<b>38%</b>