



## **RELATÓRIO DE GESTÃO**

1º TRIMESTRE DE 2021

### **ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO**

Governador do Distrito Federal: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do DF: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral do DF: Cecília Souza da Fonseca

Administrador RA-SAO: Alan José Valim Maia

Ouvidor RA-SAO: Emerson Freitas de Oliveira



# INTRODUÇÃO

## Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para a organização da comunicação entre o cidadão e o Governo do Distrito Federal, com o objetivo de garantir a participação popular, a transparência e auxiliar na eficiência dos serviços públicos prestados. Por isso a contribuição de cada cidadão é muito importante para o desenvolvimento de nossa cidade.

## Papel das Ouvidorias

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal é o órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, responsável pela coordenação dos trabalhos das Ouvidorias Seccionais.

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Seccional 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 Seccionais irão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

As Ouvidorias Seccionais atuam, ainda, como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – de acordo com às respectivas áreas em que atuam.

Assim, o papel da Ouvidoria torna-se imprescindível para aliar os interesses da população e o planejamento/execução de serviços a serem prestados pela instituição.

Neste contexto de mediadora e responsável pelo monitoramento da produtividade das demandas, apresentamos o **Relatório do 1º trimestre de 2021**, para análise e implementação de sugestões, visando melhor cumprimento das metas organizacionais desta Administração Regional de São Sebastião.

## **Novas Ações**

Foram implementadas reuniões periódicas com a equipe do Gabinete/GAB, Ouvidoria/Ouv, Coordenação de Licenciamento, de Obras e Manutenção/COOLM, Diretoria de Obras/DIROB, para monitoramento e avaliação das estratégias necessárias à melhoria do atendimento das manifestações.

Buscou-se aperfeiçoar e criar fluxos na rotina da Ouvidoria, com visitas *in loco* para acompanhar e definir soluções para as demandas reiteradas e prioritárias, melhorando assim a eficiência do trabalho e das respostas encaminhadas aos cidadãos.

## **Plano de ação para atendimento das Demandas**

A ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião recebe todas as solicitações constantes no sistema OUVDF, de forma que as ações realizadas pela equipe de obras sejam otimizadas e os recursos utilizados na solução dos problemas melhor aproveitados. Nossa ouvidoria zela pela boa prestação de serviço, tendo a missão de procurar atender da melhor forma cada cidadão e cidadã em sua demanda.

### **CANAIS DE ATENDIMENTO 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

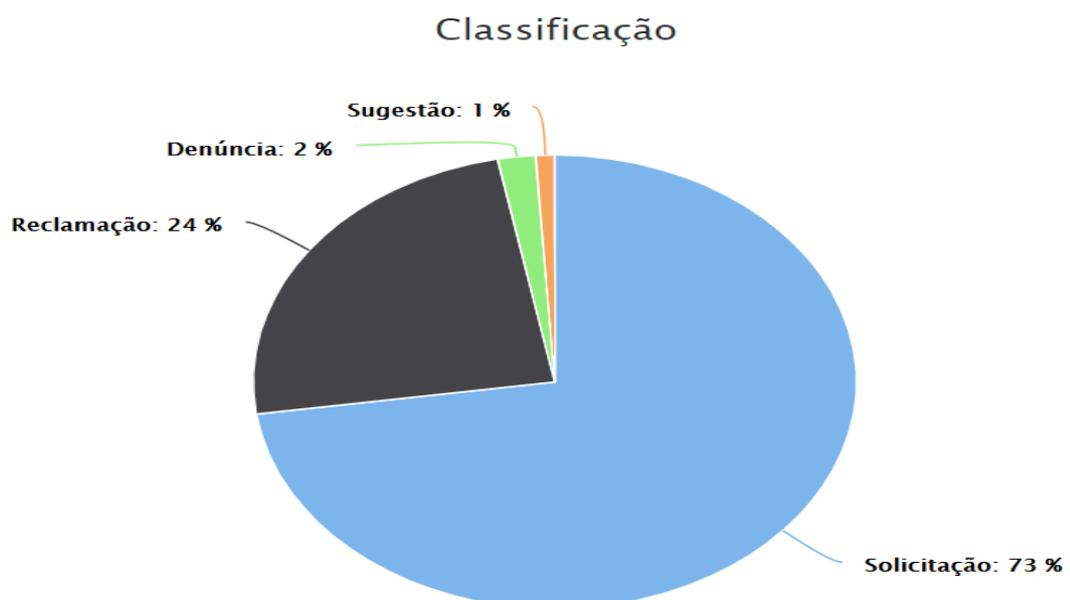
Mesmo diante das restrições impostas pela pandemia de Covid-19, após adotadas as medidas sanitárias exigidas pelas autoridades governamentais, contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de São Sebastião, para atender ao cidadão.

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

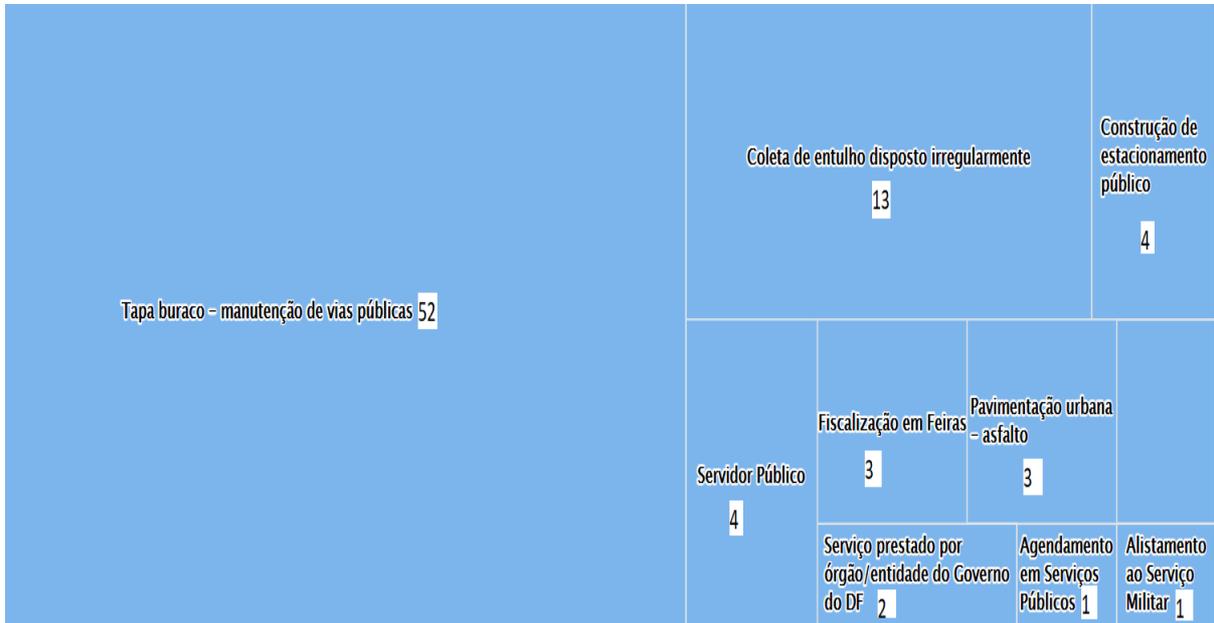
### GERAL



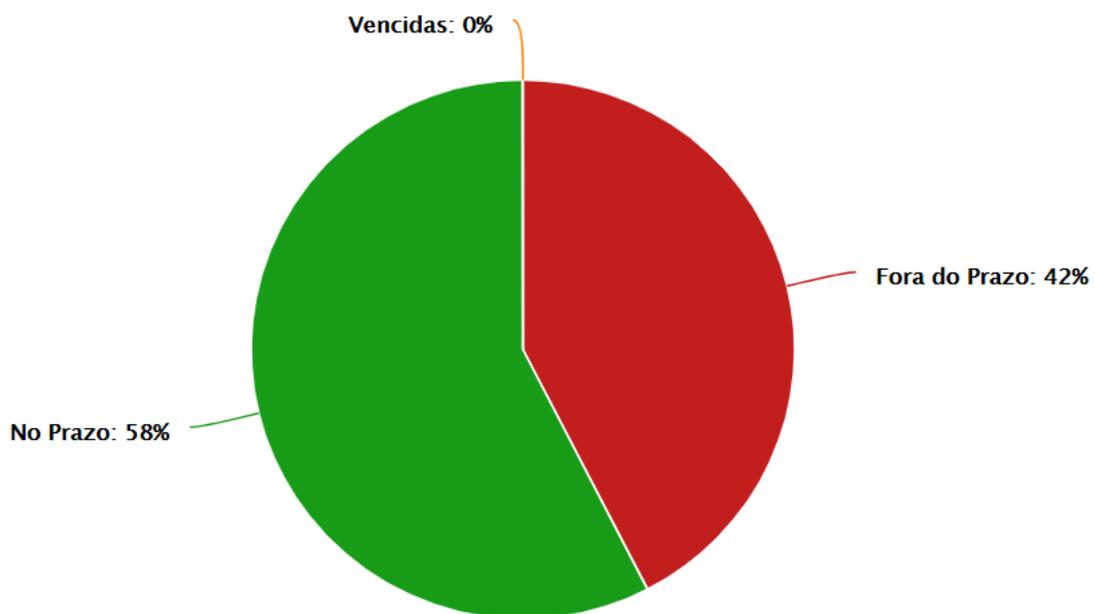
### CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



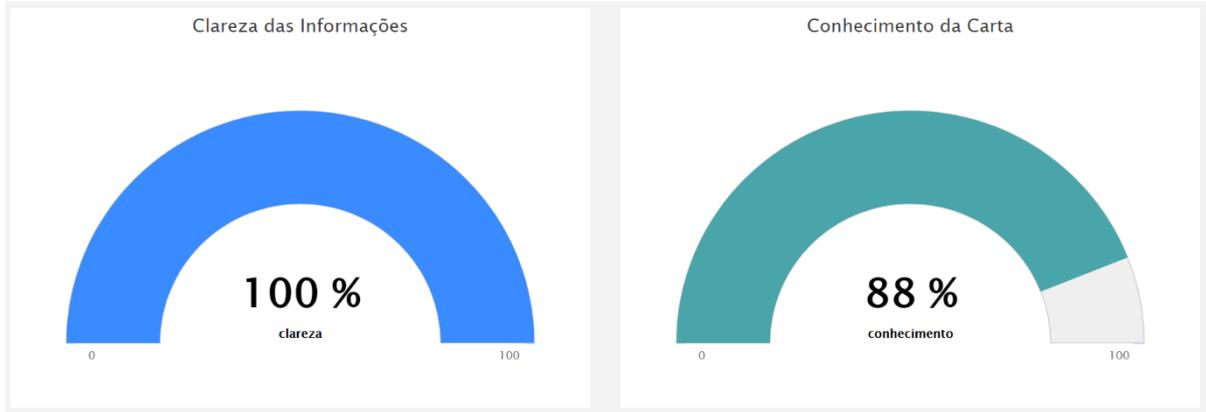
## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



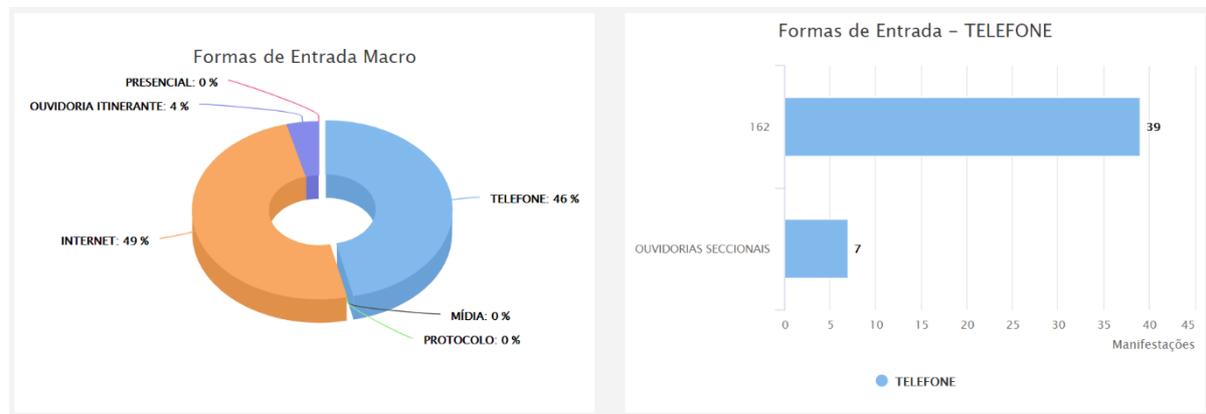
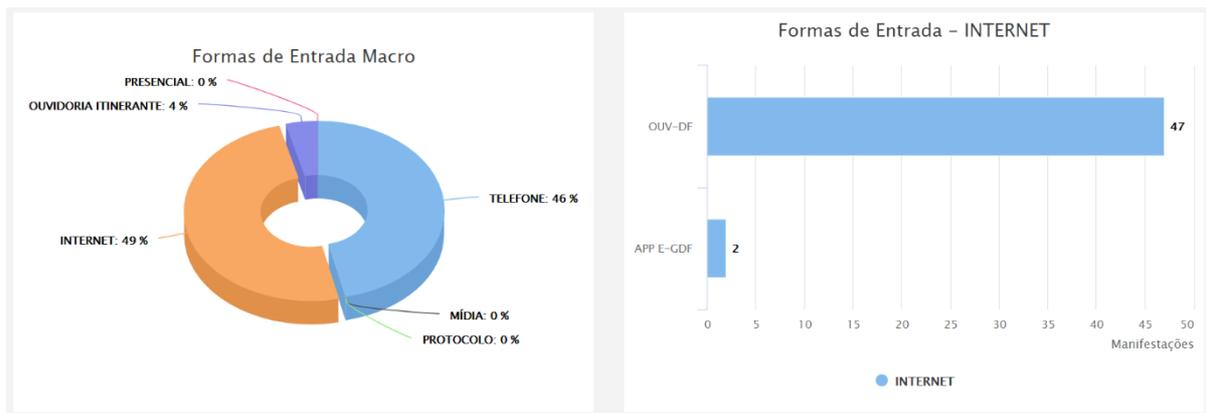
## PRAZOS



# CARTA DE SERVIÇOS

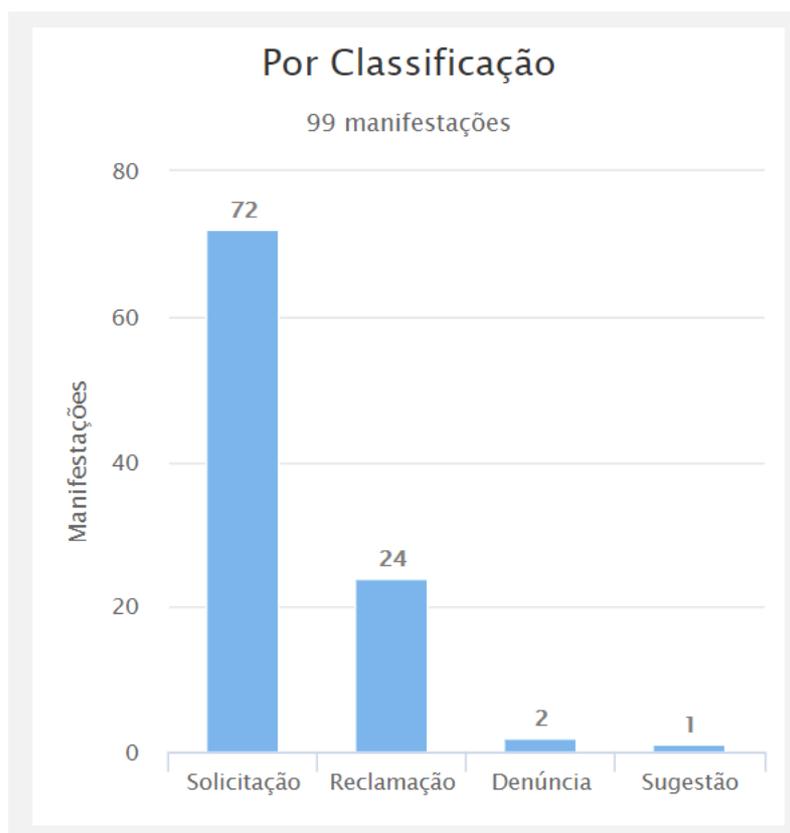


# FORMAS DE ENTRADA



FORMAS DE ENTRADA	QUANTIDADE
TELEFONE 162	39
TELEFONE OUVIDORIA	07
OUV-DF	47
APP e-GDF	02
PESSOALMENTE	0
ITINERANTE	4
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>

## POR CLASSIFICAÇÃO



## EVOLUÇÃO MENSAL



No período de 01 de janeiro a 31 de março de 2021 todas as demandas foram recebidas encaminhadas ao setor responsável e, por conseguinte respondidas ao cidadão.

Nosso intuito é atender todos os pedidos na maior brevidade possível. Este é o nosso papel como servidores do Governo do Distrito Federal.