



RELATÓRIO DE GESTÃO
2º TRIMESTRE 2020

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO

Período de 01/04/2020 a 30/06/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: **Wanderson Moreira Martins**

Ouvidor-Geral: **José dos Reis de Oliveira**

Administrador Regional: **Alan José Valim Maia**

Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião

Wilson Furtado de Azevedo

INTRODUÇÃO

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se comunicar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados a nossa cidade. Mesmo diante de todos os novos desafios, estamos firmes no atendimento ao cidadão. Este ano de 2020 está sendo de superação para todos.

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.

Assim prestar o melhor atendimento ao cidadão e atender as suas demandas com a maior eficiência possível.

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 do Parque de Serviços sejam otimizadas e os recursos utilizados na solução dos problemas melhor aproveitados. Este ano excepcionalmente tivemos a pandemia do novo Corona vírus, COVID-19, onde tivemos que nos adaptar as novas regras de distanciamento social a partir do mês de fevereiro. Com isso o nosso parque de serviço teve de ser reduzido em relação as equipes de rua e mesmo assim os trabalhos de atendimento as demandas da cidade não pararam. 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

Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de São Sebastião para atendê-lo.

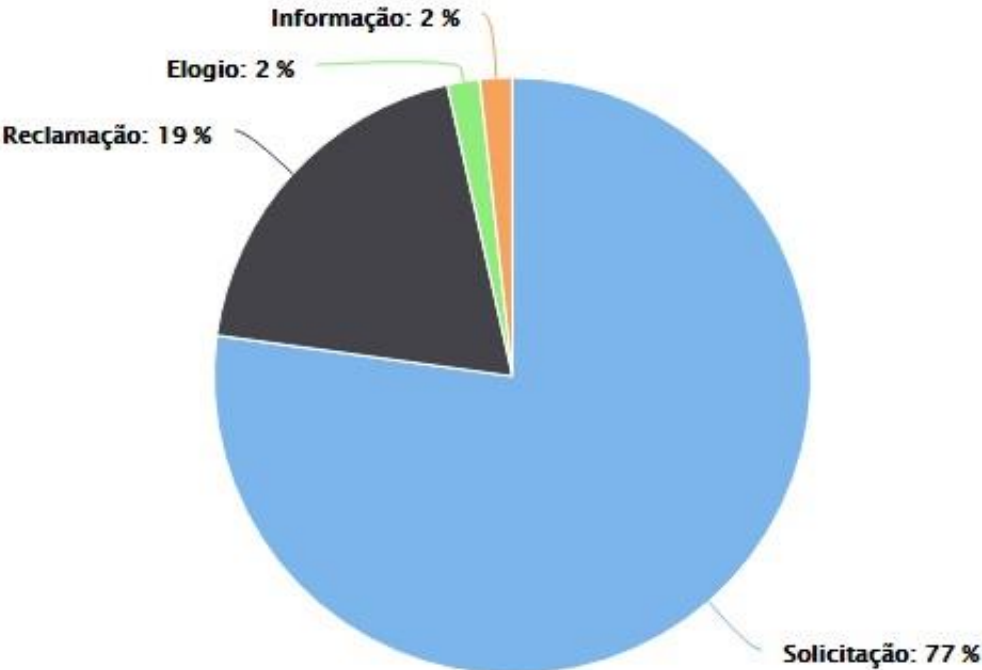
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

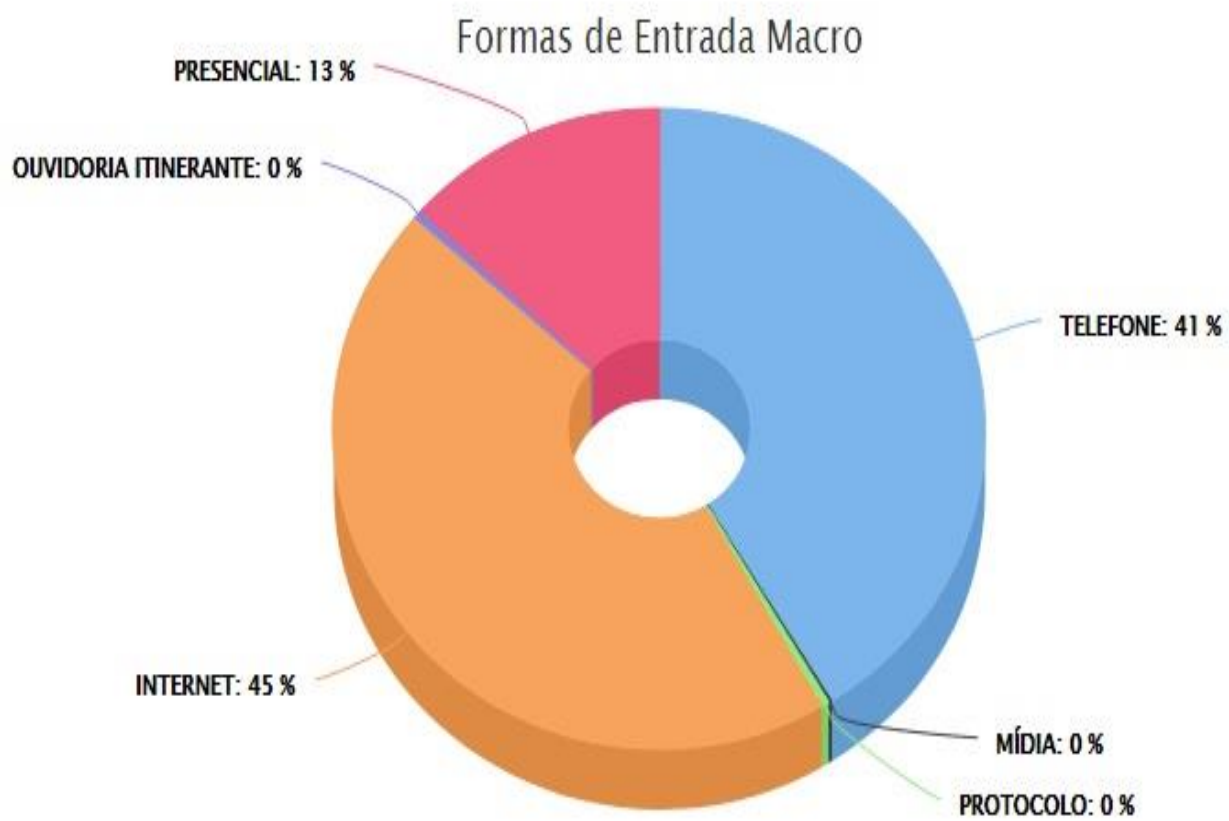
Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Coleta de entulho disposto irregularmente				Operação tapa buraco em estradas, rodovias
	Manutenção em estradas, rodovias	Servidor Público	Instalação de poste de iluminação	Pavimentação urbana - asfalto	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF
		Quebra-molas		Construção de calçadas e/ou meio fio	

MODALIDADES

Classificação



GERAL

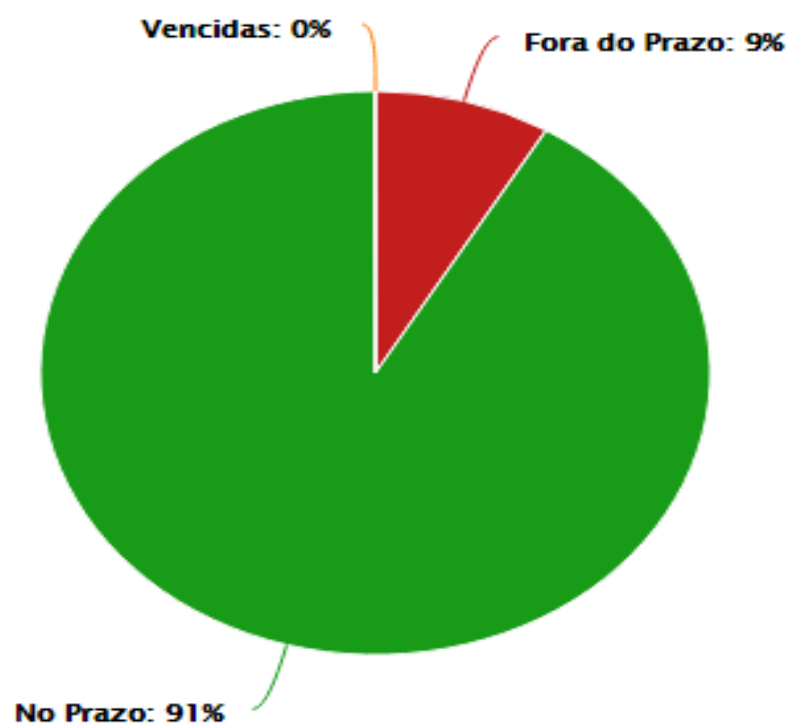


PRAZOS

15

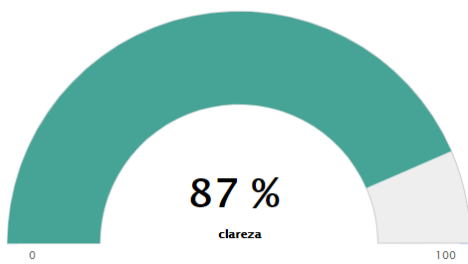
Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

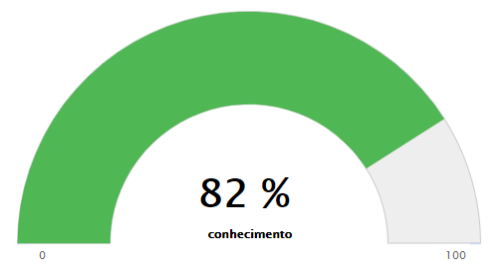


CARTA DE SERVIÇOS

Clareza das Informações



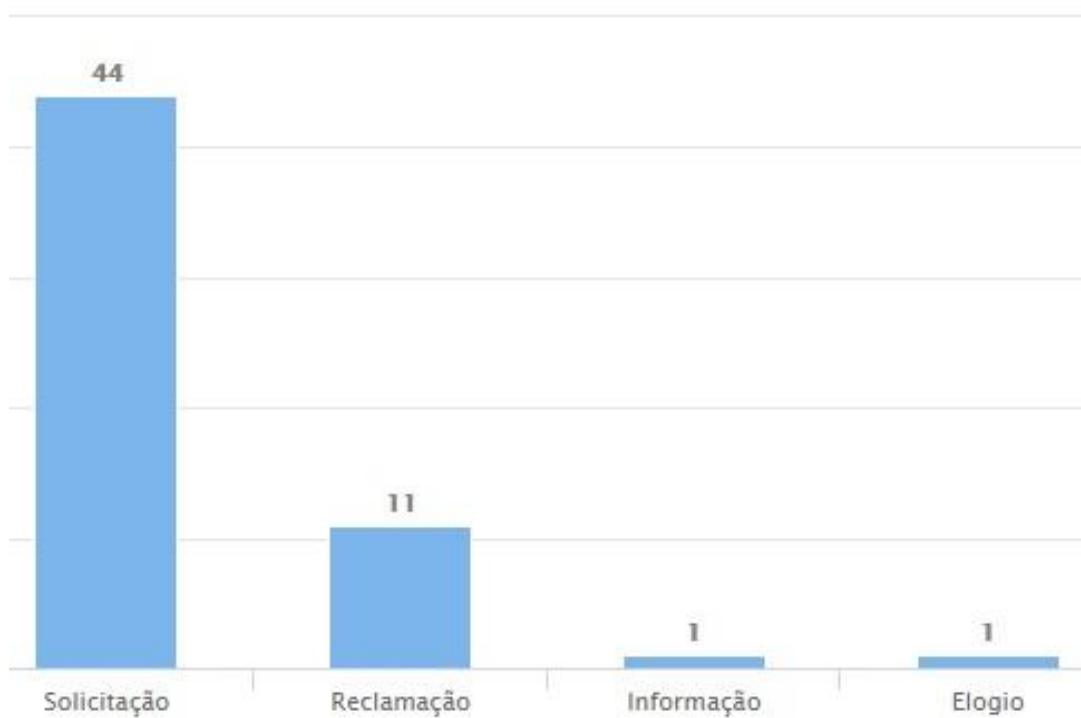
Conhecimento da Carta



CLASSIFICAÇÃO

Por Classificação

57 manifestações



TOTAL DE DEMANDAS	57
TELEFONE	24
INTERNET	31
PESSOALMENTE	2
INTINERANTE	0

No período de 01 de Abril a 30 de junho de 2020 todas as demandas foram recebidas encaminhadas ao setor responsável e respondidas ao cidadão.

