



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.

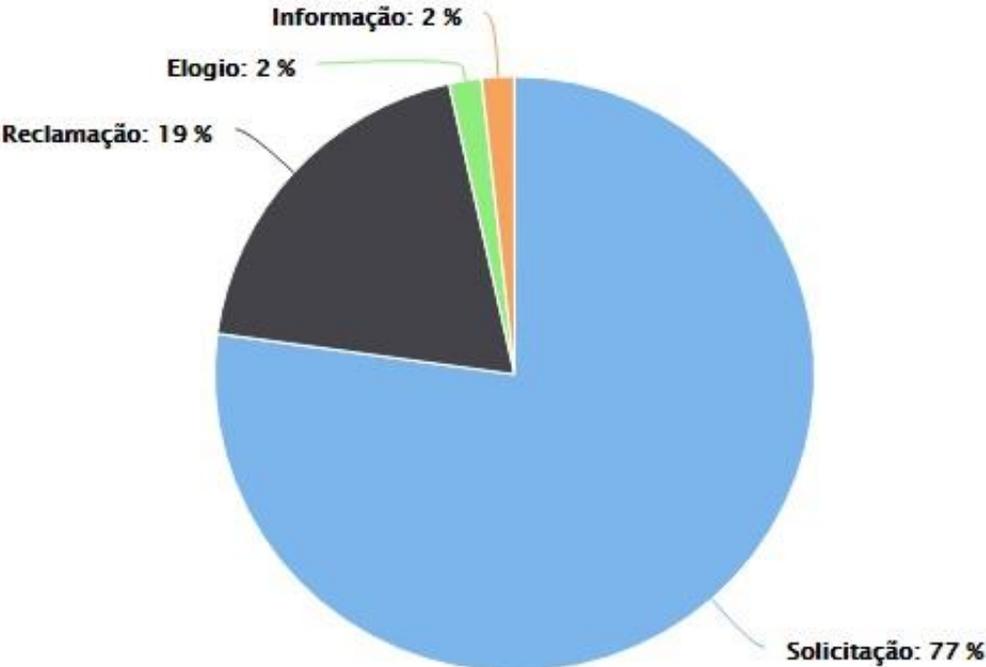
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

## CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

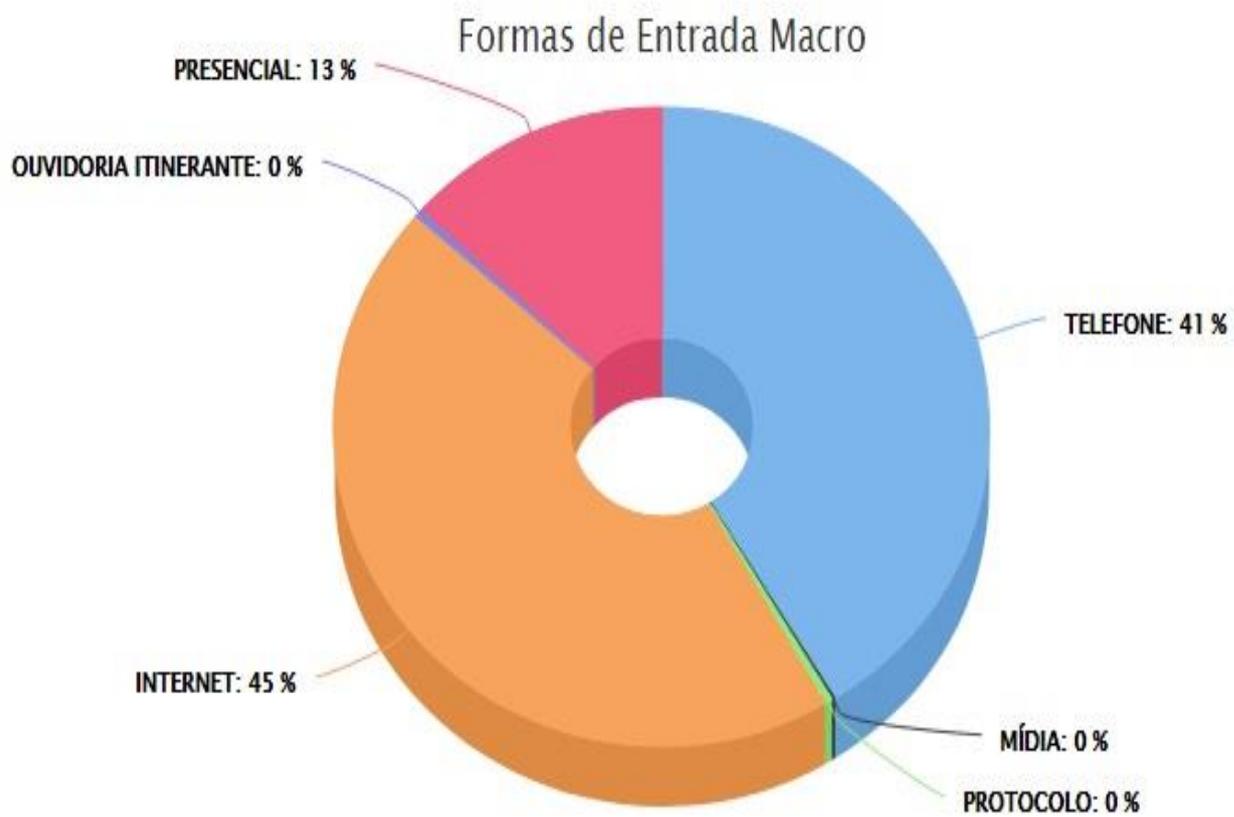
Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Coleta de entulho disposto irregularmente				Operação tapa buraco em estradas, rodovias
	Manutenção em estradas, rodovias	Servidor Público	Instalação de poste de iluminação	Pavimentação urbana - asfalto	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF
		Quebra-molas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

# MODALIDADES

Classificação



## GERAL



## PRAZOS

15

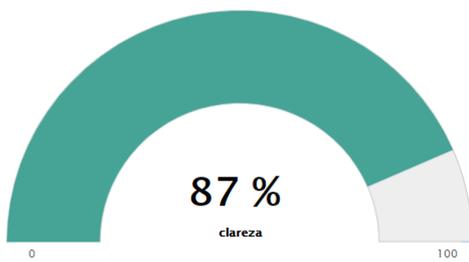
Prazo médio de resposta (em dias)

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

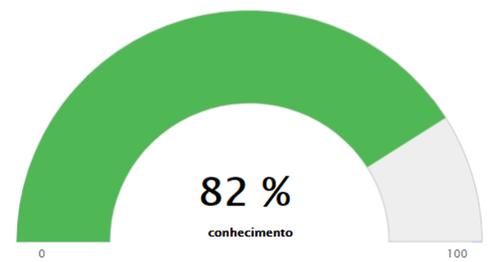


## CARTA DE SERVIÇOS

Clareza das Informações



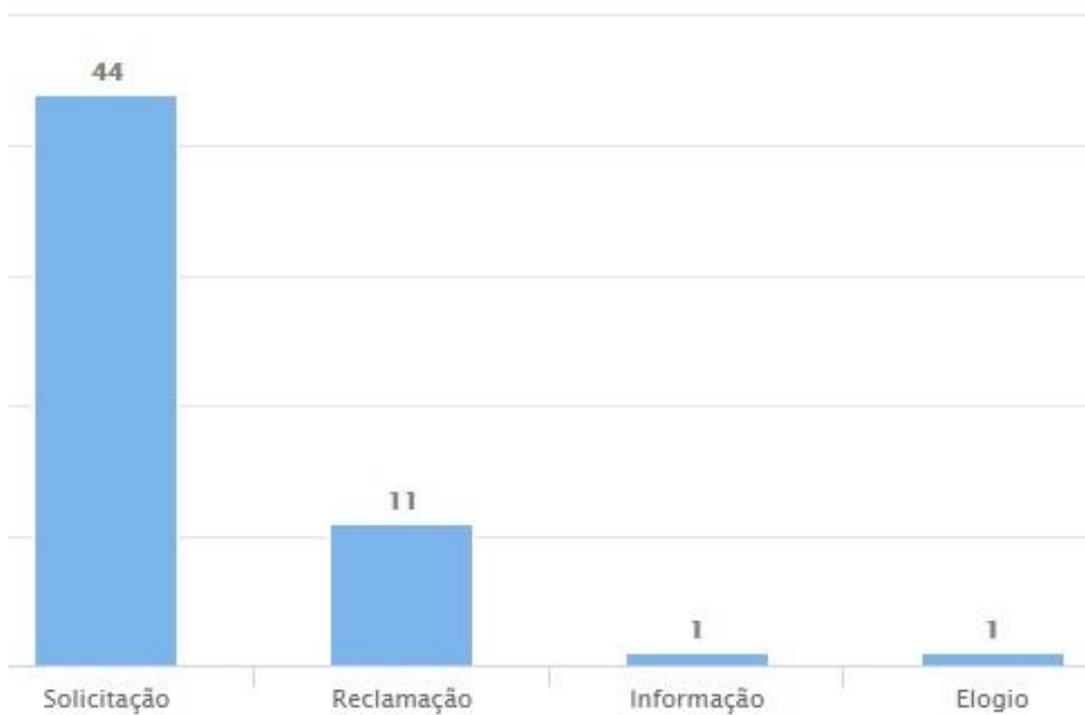
Conhecimento da Carta



## 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.

