



## **RELATÓRIO DE GESTÃO**

3º 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 criado para facilitar a comunicação entre o cidadão e o Governo do Distrito Federal, com o objetivo de garantir a participação popular, a transparência e, ainda, auxiliar na eficiência dos serviços públicos prestados. Por isso a contribuição de cada cidadão e cidadã 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 realizar o cadastro, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

As Ouvidorias Seccionais atuam, ainda, com o Serviço de Informação ao Cidadão, e-SIC – de acordo com as 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 3º trimestre de 2021**, para análise e implementação

de sugestões, visando melhor cumprimento das metas organizacionais desta Administração Regional de São Sebastião.

## **Novas Ações**

Sob a Coordenação do Administrador, Sr. Alan José Valim Maia, foram realizadas reuniões periódicas com as diversas setoriais da Administração Regional, em especial, a equipe do Gabinete, Ouvidoria, Coordenação de Licenciamento, de Obras e Manutenção/COOLM e Diretoria de Obras/DIROB, para monitoramento e avaliação das estratégias necessárias à melhoria do atendimento às manifestações.

Buscou-se aperfeiçoar e criar fluxos na rotina da Ouvidoria, com visitas “*in loco*” para acompanhar e definir novas 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 humanos e materiais utilizados na solução dos problemas mais bem aproveitados. Nossa Ouvidoria zela pela boa prestação de serviço, tendo a missão precípua de atender cada melhor os cidadãos em suas demandas, conforme previsto no Plano de Ação para o ano de 2021, disponível na pagina oficial desta Administração no link: <https://www.saosebastiao.df.gov.br/wpconteudo/uploads/2021/09/Plano-de-Acao-2021-OUIDORIA-RA-SAO.pdf>

## **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 prestados pela Administração Pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

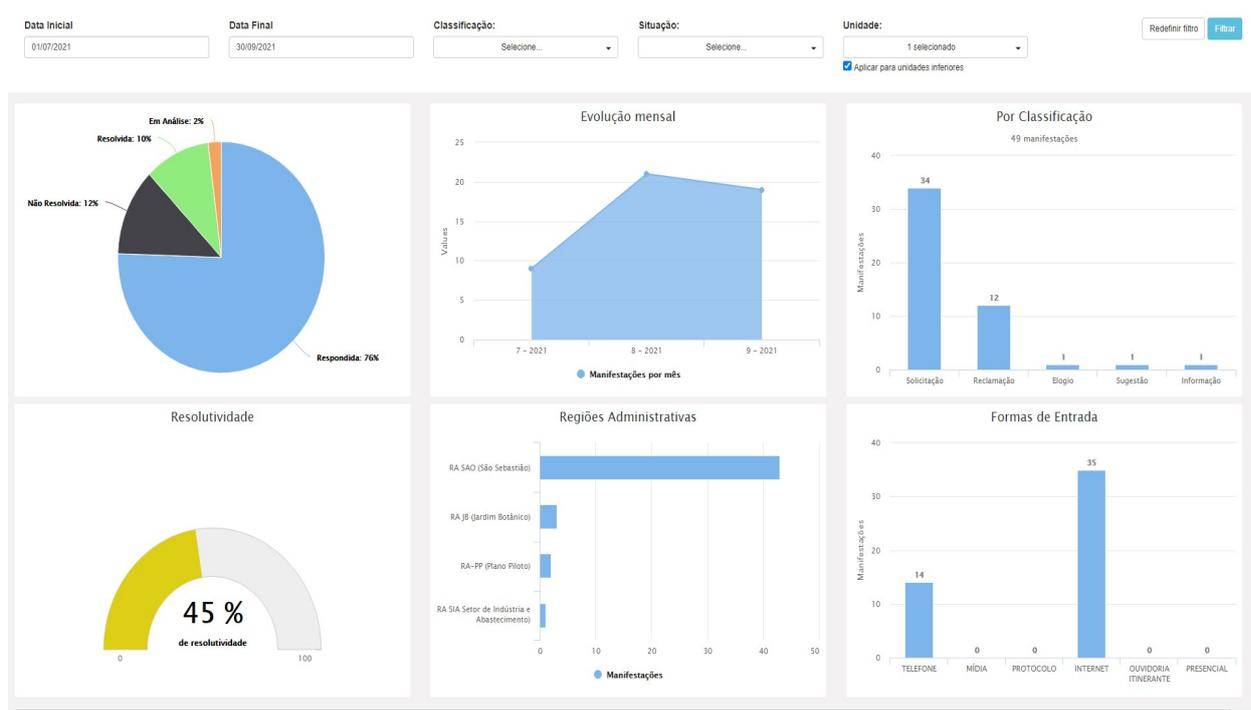
## Atendimento presencial

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

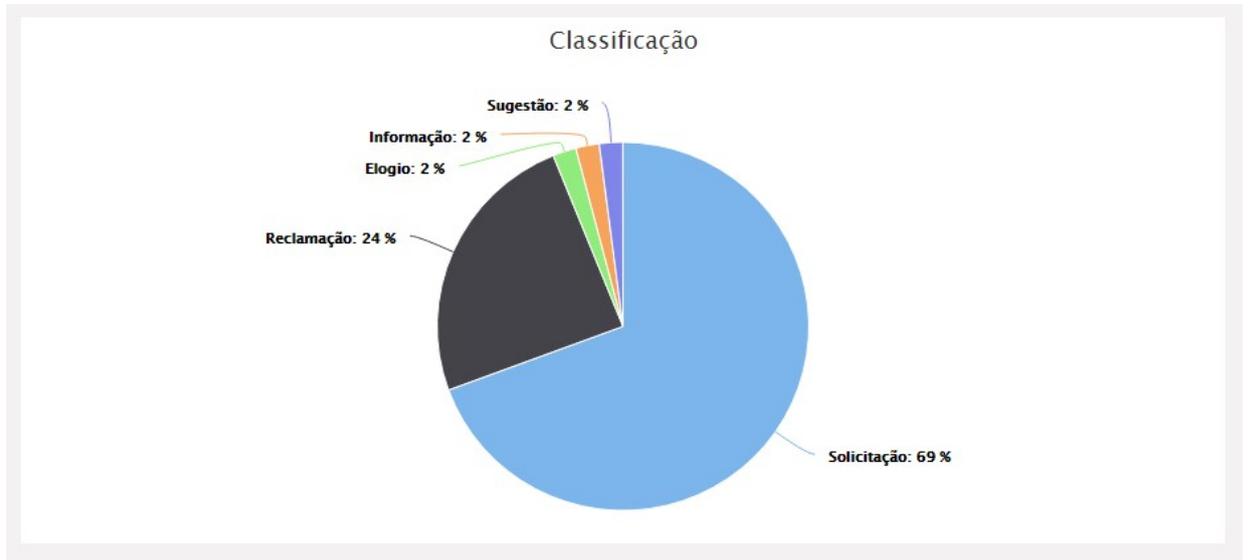
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h e 14h às 18h.

## VISÃO GERAL

3º Trimestre de 2021 - de 01/07/2021 à 30/09/2021



## CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

01/07/2021 30/09/2021 Selecion... 1 selecionado 10

Aplicar para unidades inferiores

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

Tapete buraco - manutenção de vias públicas 26	Coleta de entulho disposto irregularmente 07		Construção de estacionamento público 02	
	Pavimentação urbana - asfalto 02	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF 02	Perturbação do Sossego 02	Tempo de espera para atendimento em órgão/entidade pública 01
		Biblioteca pública 01		Alistamento ao Serviço Militar 01
				Quebra-molas 01

# PRAZOS

Período: 01/07/2021 a 30/09/2021

Administração São Sebastião - RA XIV e subunidades

Data Inicial

01/07/2021

Data Final

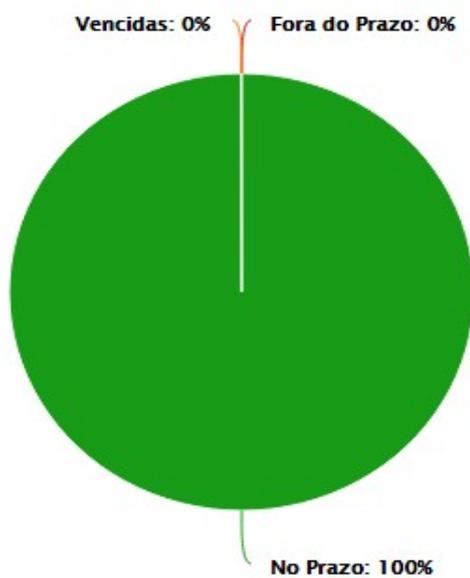
30/09/2021



6

Prazo médio de resposta (em dias)

## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

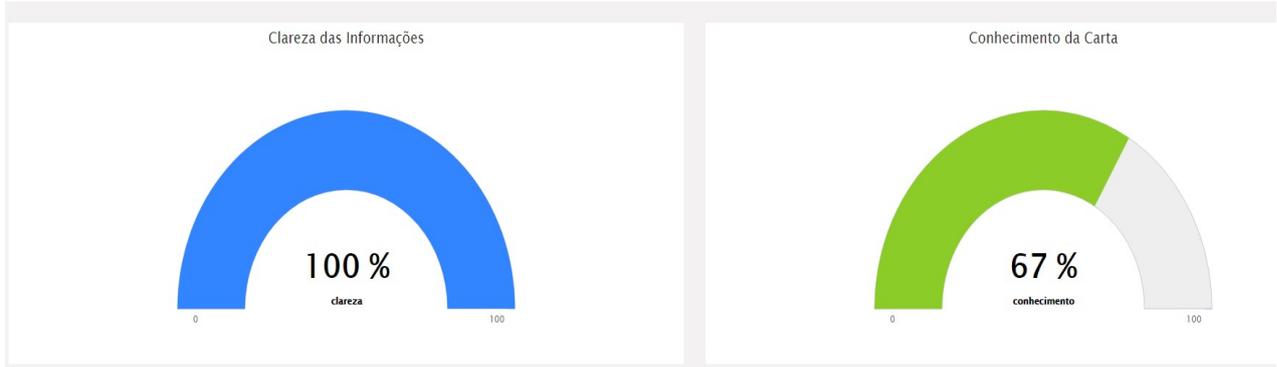


# CARTA DE SERVIÇOS

Período: 01/07/2021 a 30/09/2021 | Administração São Sebastião - RA XIV e subunidades

Data Inicial: 01/07/2021 | Data Final: 30/09/2021 | Classificação: Seleção... | Situação: Seleção... | Unidade: 1 selecionado

Aplicar para unidades inferiores

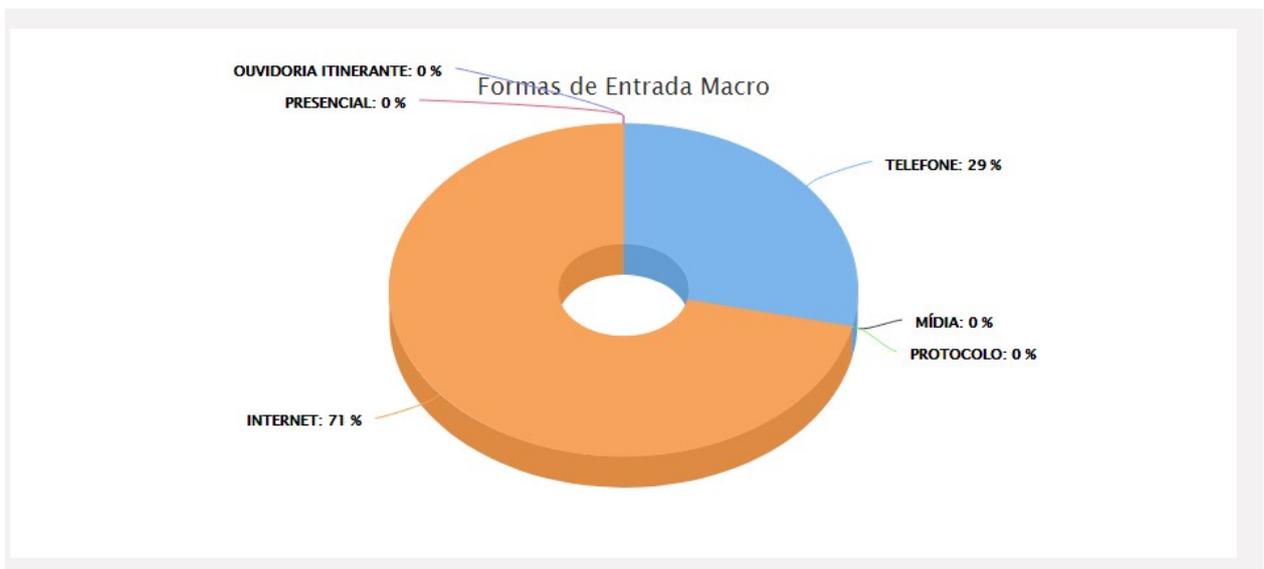


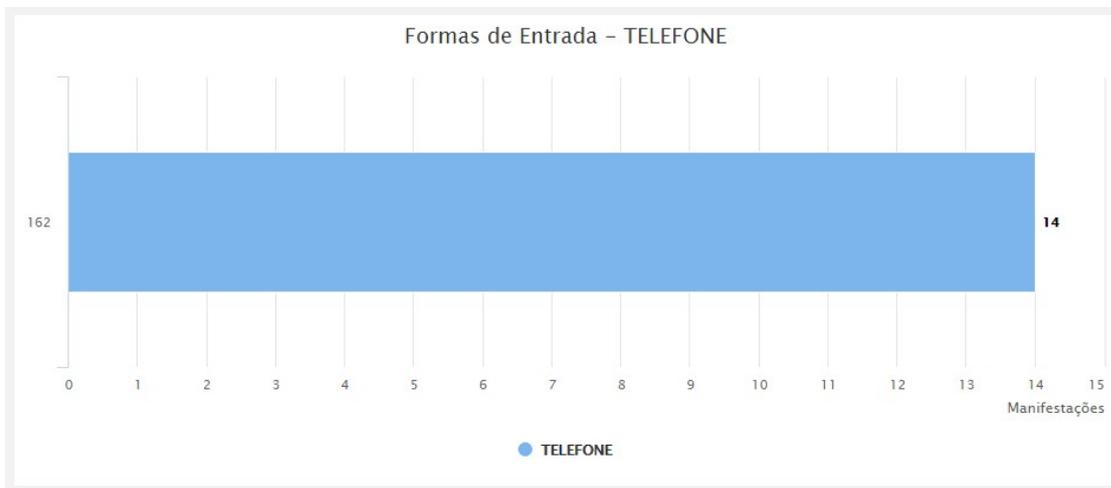
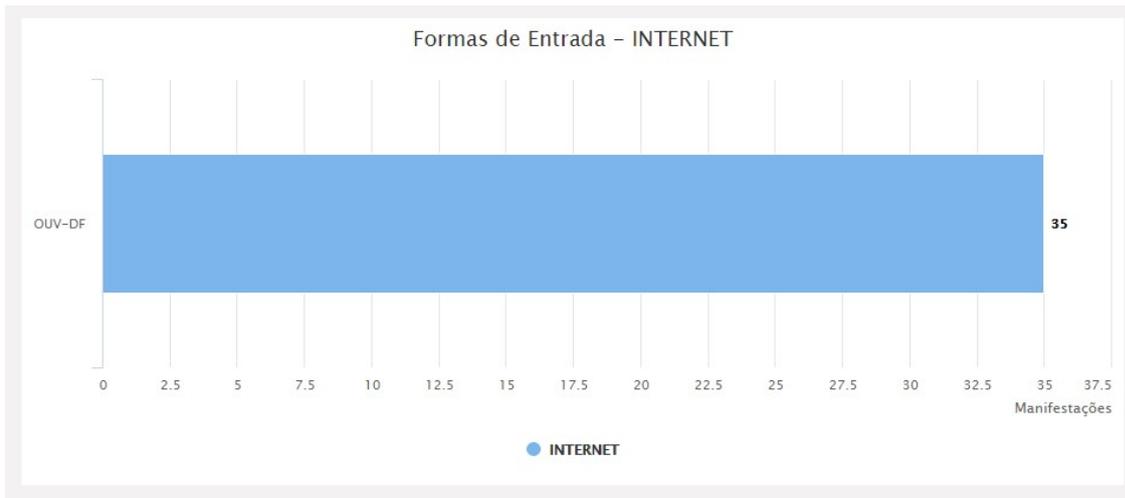
# FORMAS DE ENTRADA

## Forma de Entrada

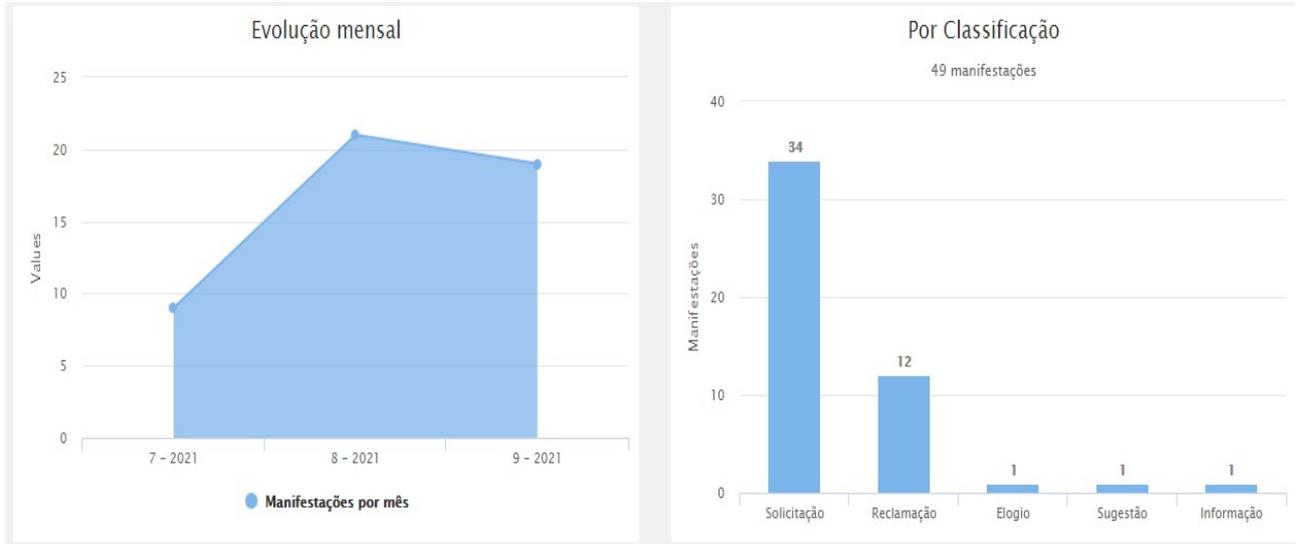
Período: 01/07/2021 a 30/09/2021 | Administração São Sebastião - RA XIV e subunidades

Data Inicial: 01/07/2021 | Data Final: 30/09/2021 | Classificação: Seleção...

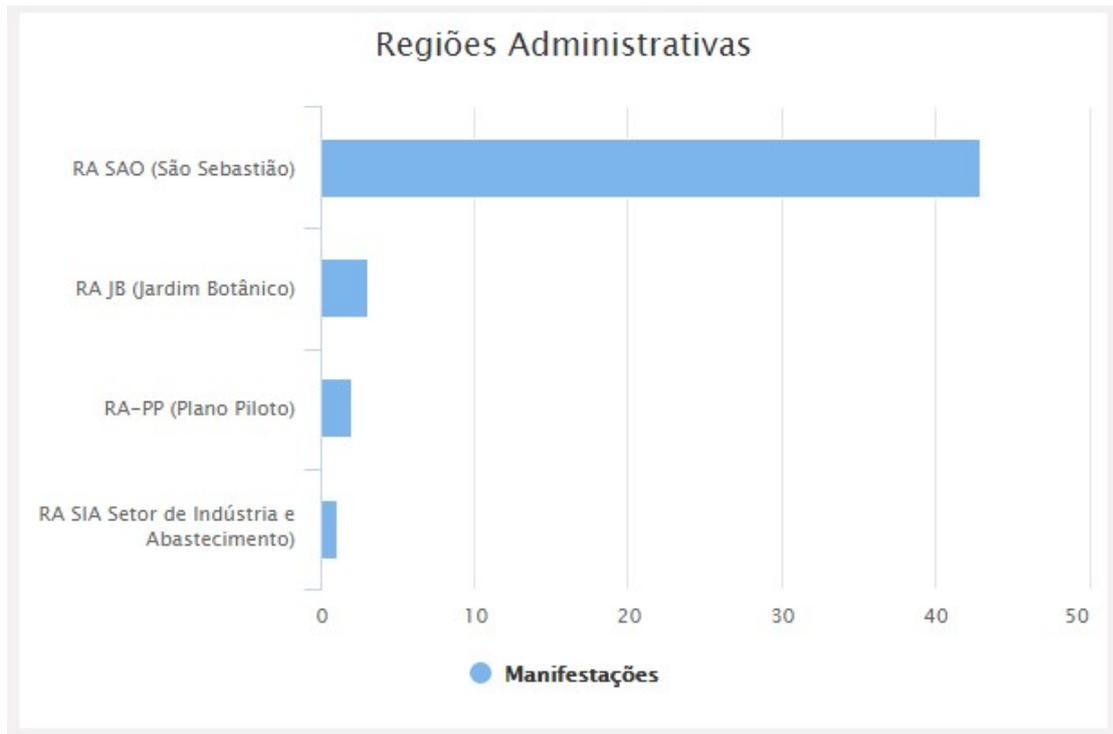




## POR EVOLUÇÃO MENSAL/CLASSIFICAÇÃO



## DEMONSTRATIVO POR REGIÕES ADMINISTRATIVAS



Por fim, no período de **01 de julho a 30 de setembro de 2021** todas as demandas foram recebidas e tempestivamente encaminhadas aos setores responsáveis e, por conseguinte devidamente respondidas ao cidadão. No entanto, ponto que merece destaque é o fato de termos como única fornecedora de insumos (massa asfáltica e emulsão) a NOVACAP que, por questões contratuais, suspendeu o fornecimento a esta Administração Regional por um período aproximado de 60 (sessenta) dias, o que prejudicou sobremaneira a resolutividade das demandas no referido período.

Vale ressaltar, que mesmo diante das dificuldades, o objetivo de toda a equipe desta Administração Regional é sempre atender a todos os pedidos com a maior brevidade e eficiência possíveis. Este é, portanto, o nosso papel enquanto servidores do Governo do Distrito Federal. Sempre à disposição para melhor servi-lo.