



RELATÓRIO DE GESTÃO

2020

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO

Período de 01/01/2020 a 31/12/2020

Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Paulo 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 auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados a nossa cidade ou em qualquer região do Distrito Federal.

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 Ouvidoria-Geral.

As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

Novas Ações

O Governador Ibaneis Rocha publicou o **Decreto nº 40.475, de 28 de fevereiro de 2020** - Declara situação de emergência no âmbito da saúde pública no Distrito Federal, em razão do risco de pandemia do novo coronavírus. Com o intuito de preservar a saúde da população do DF este decreto foi necessário para conter a disseminação do vírus.

Mesmo diante de uma situação nova e extraordinária os atendimentos essenciais não ficaram prejudicados e com todos os demais serviços disponibilizados de maneira remota em todas as regiões do DF.

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. Nossa ouvidoria zela pela boa prestação de serviço, tendo a missão de procurar atender da melhor forma cada cidadão e cidadã

em sua demanda. Foi idealizado pelo governo do DF a operação “buraco zero” e tem por objetivo zerar os pedidos de tapa buraco em todas as cidades do Distrito Federal.

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.

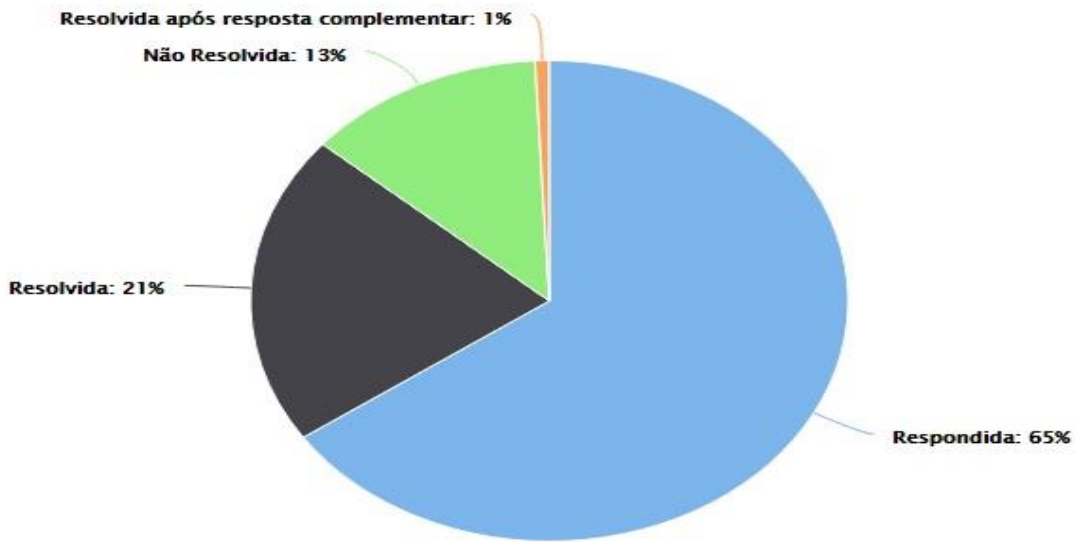
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

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



Resolutividade

MODALIDADES

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

GERAL

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Índice de Recomendação

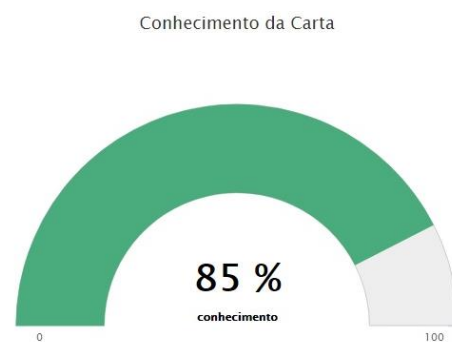
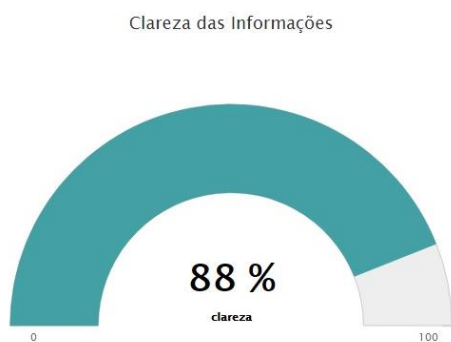


PRAZOS

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



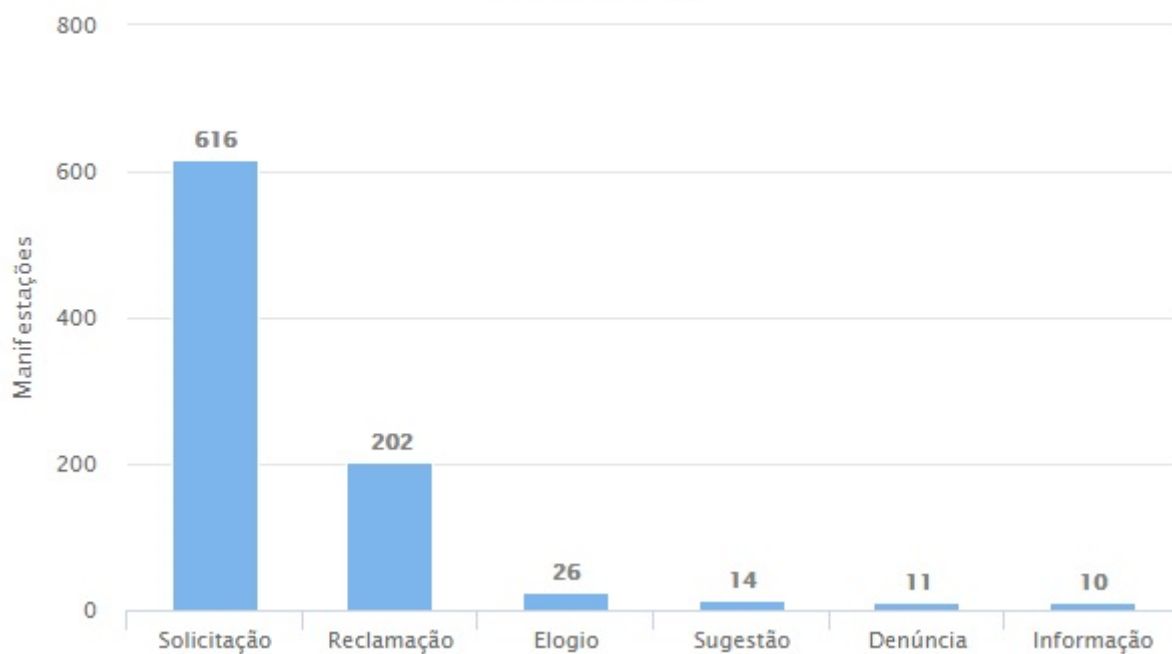
CARTA DE SERVIÇOS



CLASSIFICAÇÃO

Por Classificação

879 manifestações



TOTAL DE DEMANDAS	879
TELEFONE	313
INTERNET	411
PESSOALMENTE	147
INTINERANTE	08

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020 todas as demandas foram recebidas encaminhadas ao setor responsável e respondidas ao cidadão. Nosso intuito é atender todos os pedidos na maior brevidade possível. Este é nosso papel como servidores do estado. Mesmo o sistema macro aparecendo 100% as formas de entrada via telefone houveram também os outros tipos de entrada no período.

