

2º TRIMESTRE 2019



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO – RA XIV

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO**

**Período de 01/04/2019 a 30/06/2019**

Governador: **Ibaneis Rocha Barros Júnior**

Controlador-Geral: **Aldemario Araujo Castro**

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

Administrador Regional: **Alan José Valim Maia**

Chefe de Gabinete: **Juacy Paes Landim**

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.

### **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.

### **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.

## **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.



**Ouvidoria**  
**Governo do Distrito Federal**

**ACESSE:**  
[www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)

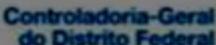
**LIGUE 162**  
Ligação gratuita para telefone fixo ou móvel.

Presencialmente em todas as secretarias,  
administrações regionais e entidades do Governo Distrital.

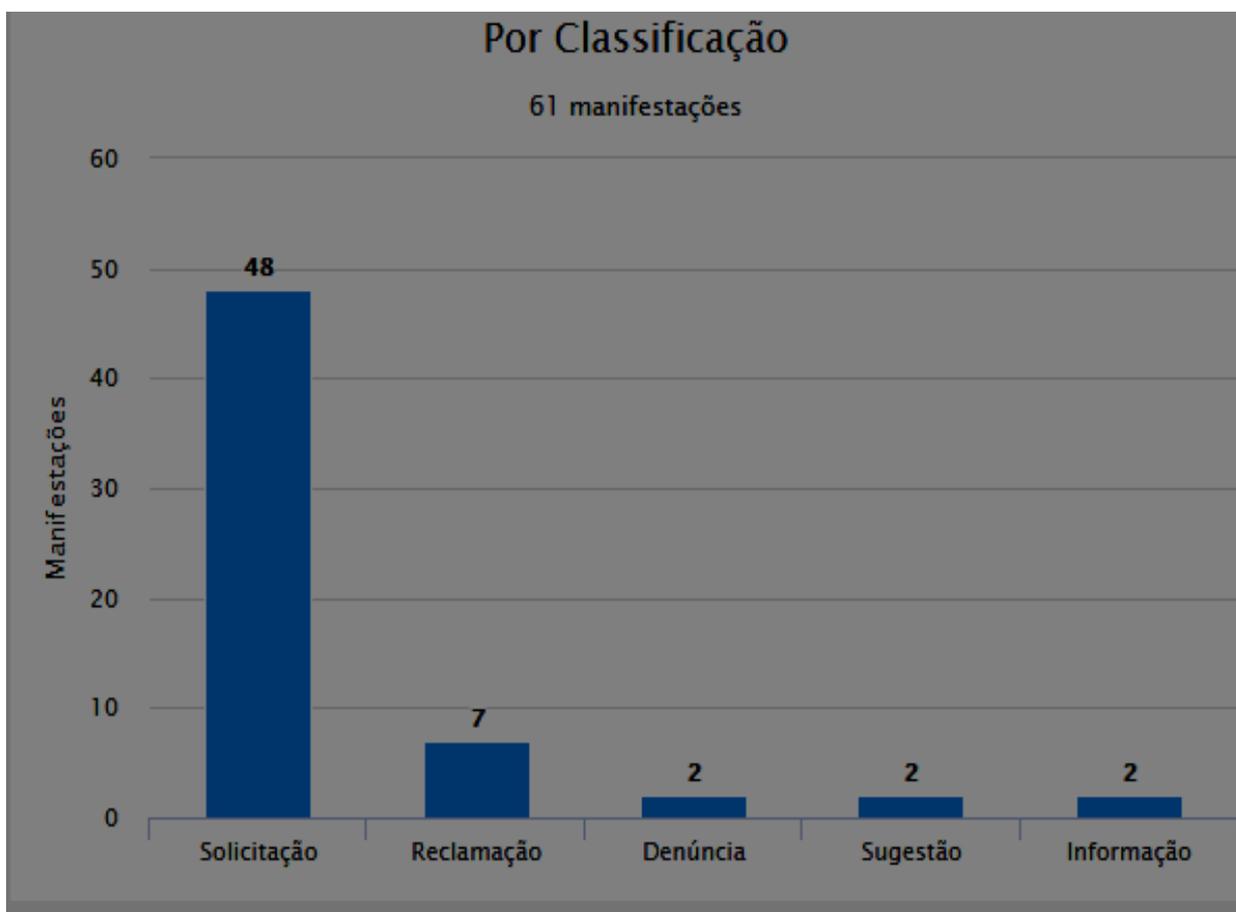
**Escolha uma forma de atendimento e  
registre sua demanda.**

Acolhemos elogios, sugestões, reclamações e denúncias  
sobre qualquer serviço público.

Para pedido de acesso à informação, acesse:  
[www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br)

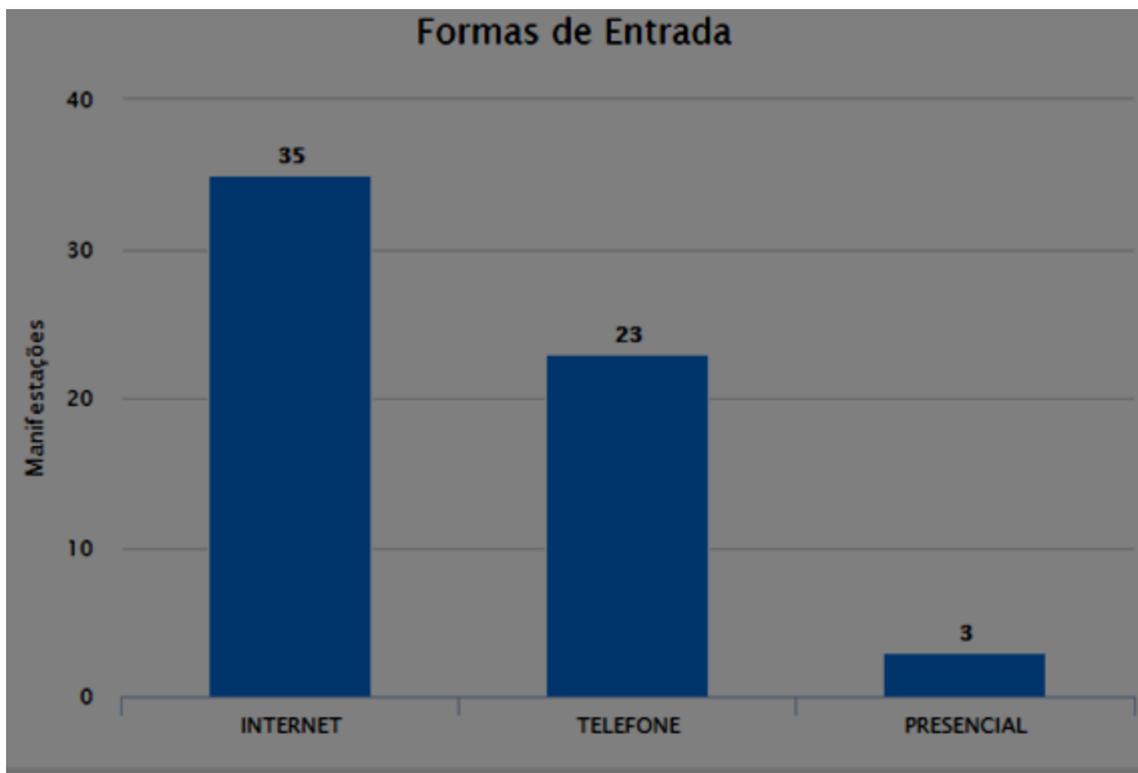
 Acesso à  
Informação  **ouvidoria**  Controladoria-Geral  
do Distrito Federal  **GDF**  
Governo do Distrito Federal

## CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



As demandas do sistema de ouvidorias do GDF são classificadas por tipo, e neste trimestre tivemos quarenta e oito solicitações, sete reclamações, duas denúncias, duas sugestões e duas informações. Salientando que a ouvidoria é um canal direto da população com a administração pública. A ouvidoria está sempre de portas abertas para receber a comunidade e canalizar seus anseios para melhoria da cidade como um todo.

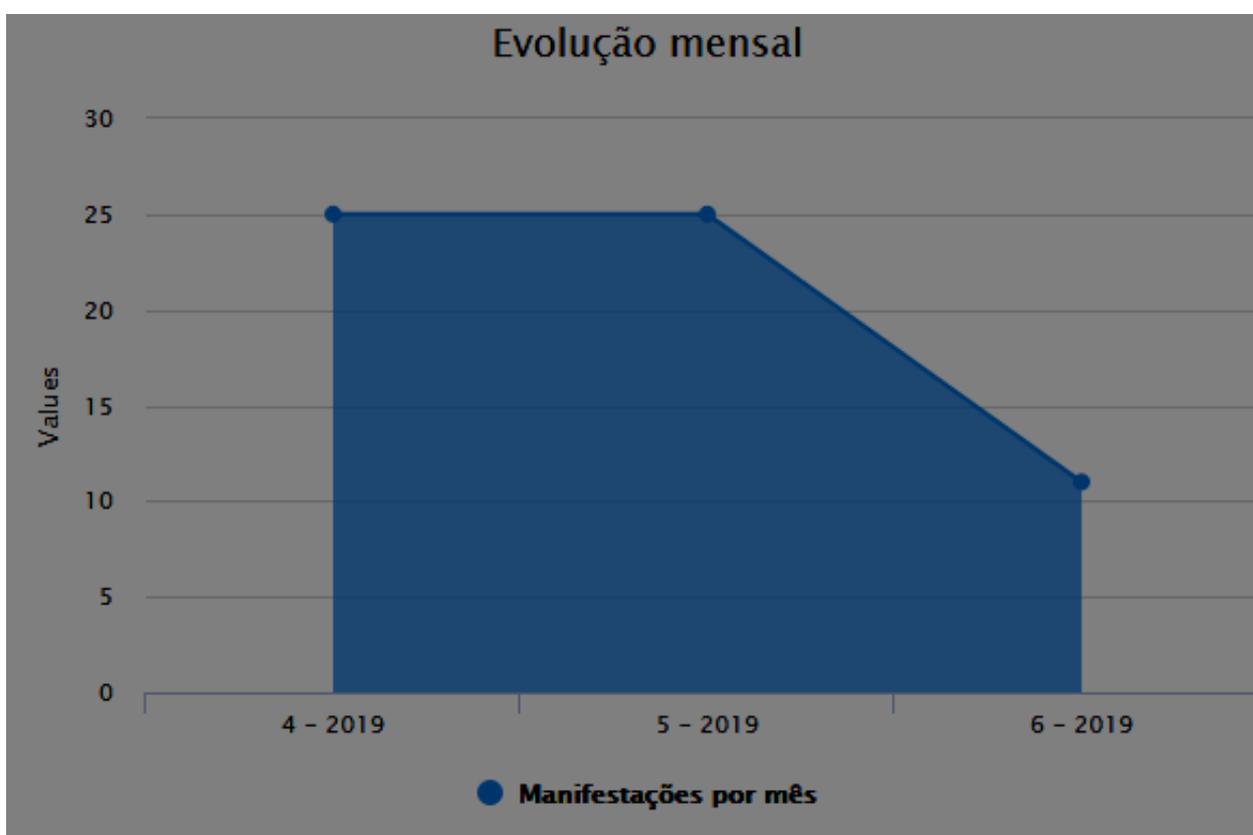
## FORMAS DE ENTRADA



As formas de entrada das demandas da comunidade, seu maior contato é a internet, pela comodidade de ser acessado em qualquer lugar, até mesmo do seu telefone celular. Mas tem também aqueles que preferem o atendimento presencial, ou por se sentirem mais seguros de que sua demanda será atendida ou por não ter acesso a internet.

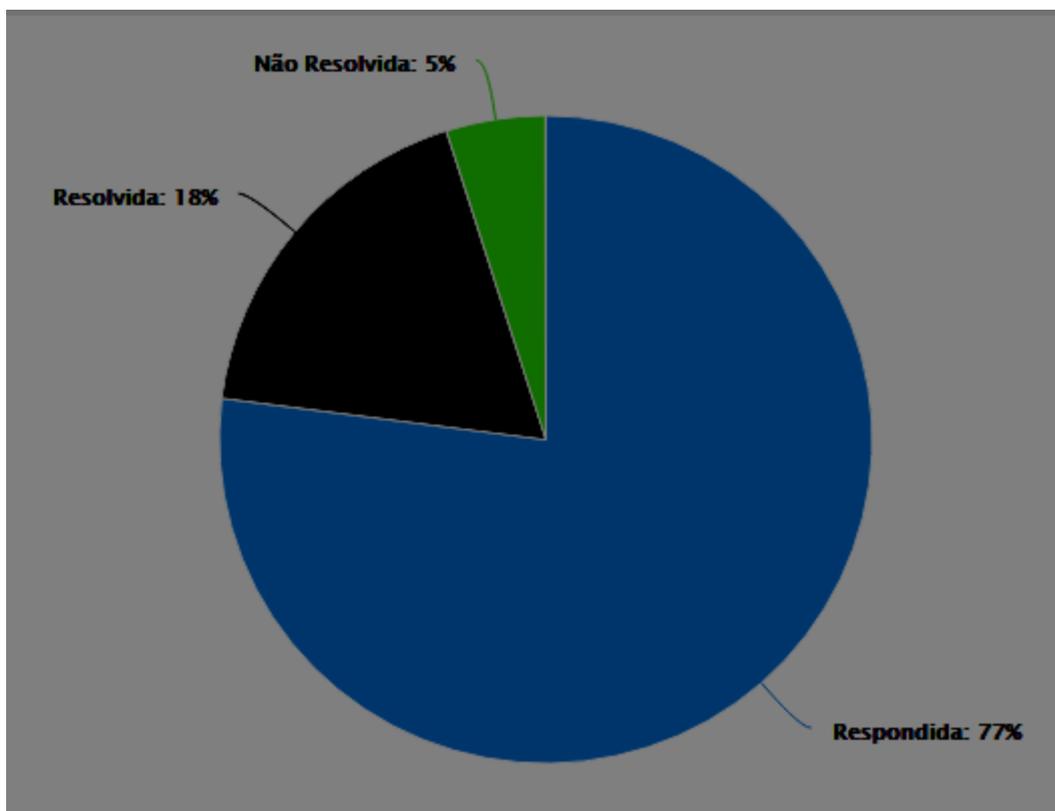
A Administração Regional, assim como todos os órgãos do governo possui uma sala para atendimento exclusivo e reservado ao cidadão.

## EVOLUÇÃO MENSAL



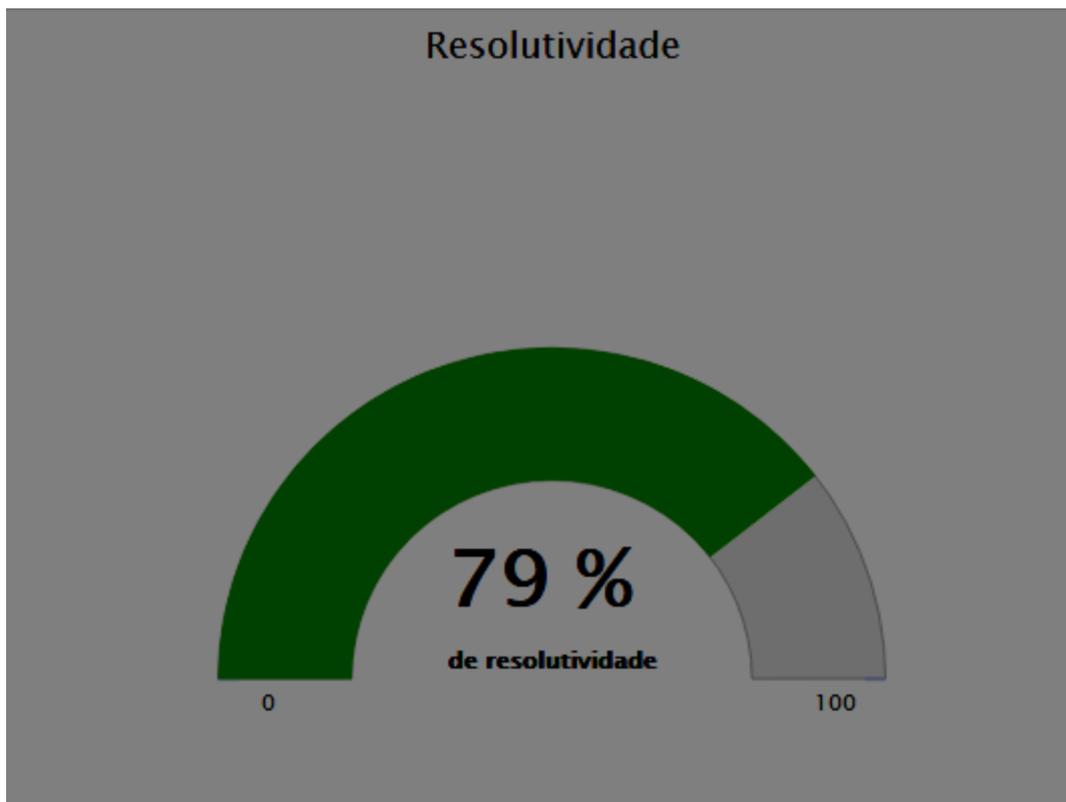
A evolução mensal dos atendimentos por mês, trata da quantidade de atendimentos realizados pela ouvidoria seccional, retratando os atendimentos realizados na administração regional pela ouvidoria. Trazendo cada vez mais pra perto o governo da comunidade.

## RESOLUTIVIDADE GERAL



O índice de resolutividade das demandas da comunidade de São Sebastião incluindo seu entorno que engloba a área rural e adjacências está dentro da normalidade para o setor. No intuito de sempre estar buscando melhorar o atendimento a Ouvidoria Geral sempre tem ofertado treinamento aos seus servidores focando sempre no cidadão e na melhoria de todos os serviços prestados à comunidade. Nosso foco é sempre a melhoria da cidade e o cidadão.

## RESOLUTIVIDADE



Em nossa Administração Regional, estamos sempre buscando atender as demandas da comunidade da melhor maneira possível, tentando dar uma resposta com brevidade e solucionando o problema de maneira que o cidadão se sinta aparado pelo sistema de Ouvidoria.

Nosso Administrador Regional com apoio do Governador Ibaneis Rocha, tem se dedicado a não deixar nenhum cidadão sem resposta ou solução para sua demanda. Diuturnamente temos trabalhado para a comunidade de São Sebastião e com isso alcançando bons resultados, mas sempre buscando melhorar cada vez mais.

**Total de demandas no período de 01/04/2019 a 30/06/2019**

Total de manifestações	61
Solicitação	48
Reclamação	7
Denúncia	2
Informação	2
Sugestão	2

No período de 01 de Abril a 30 de julho de 2019 todas as demandas foram recebidas encaminhadas ao setor responsável e respondidas ao cidadão.