



RELATÓRIO DE GESTÃO

4º 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 de atuação.

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 4º 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, 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, 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 do 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 melhor os cidadãos em suas demandas, conforme previsto no Plano de Ação para o ano de 2021, disponível na página oficial desta Administração no link: <https://www.saosebastiao.df.gov.br/wpconteudo/uploads/2021/09/Plano-de-Acao-2021-OUVIDORIA-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.

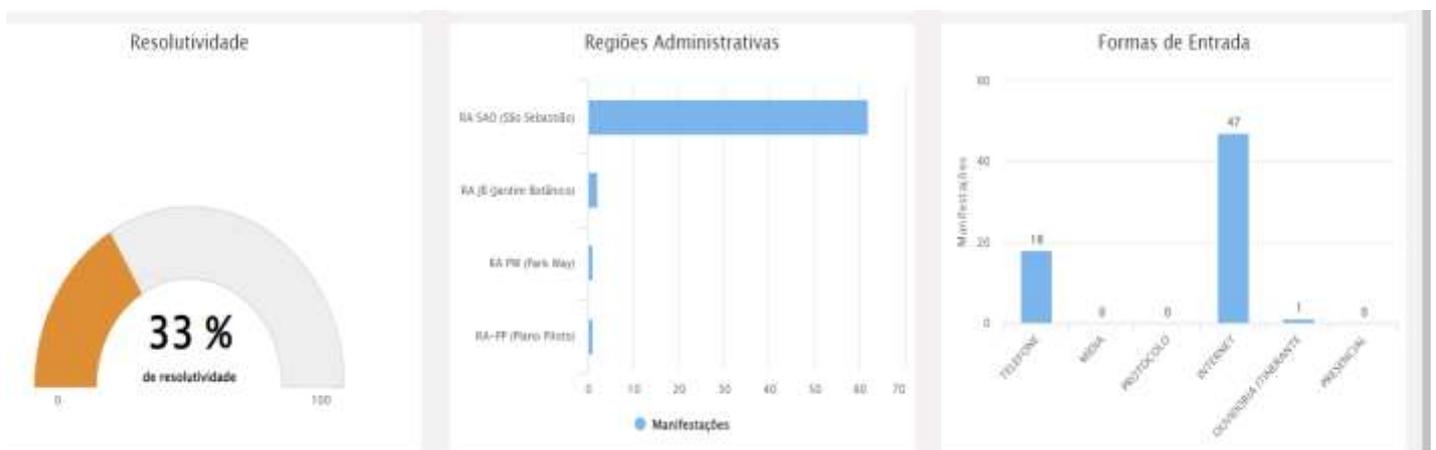
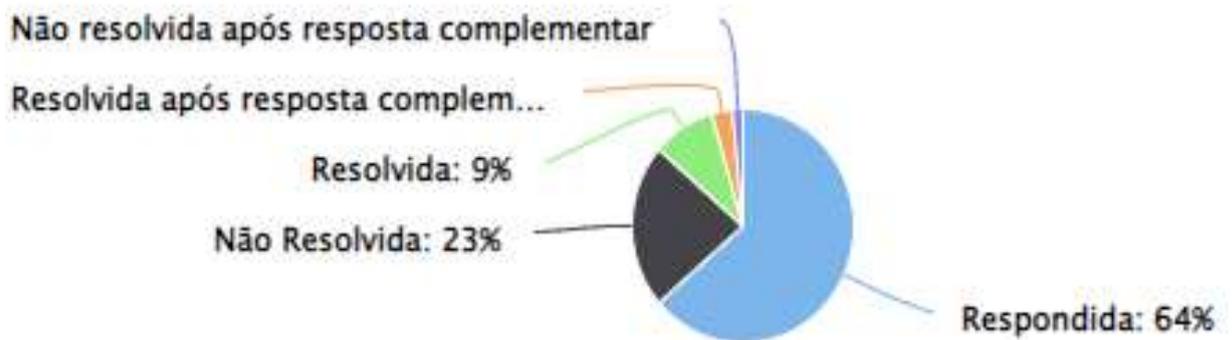
Atendimento presencial

Tendo em vista as restrições impostas pela pandemia de Covid-19, o atendimento presencial ficou suspenso 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 – 09h às 12h e 14h às 18h.

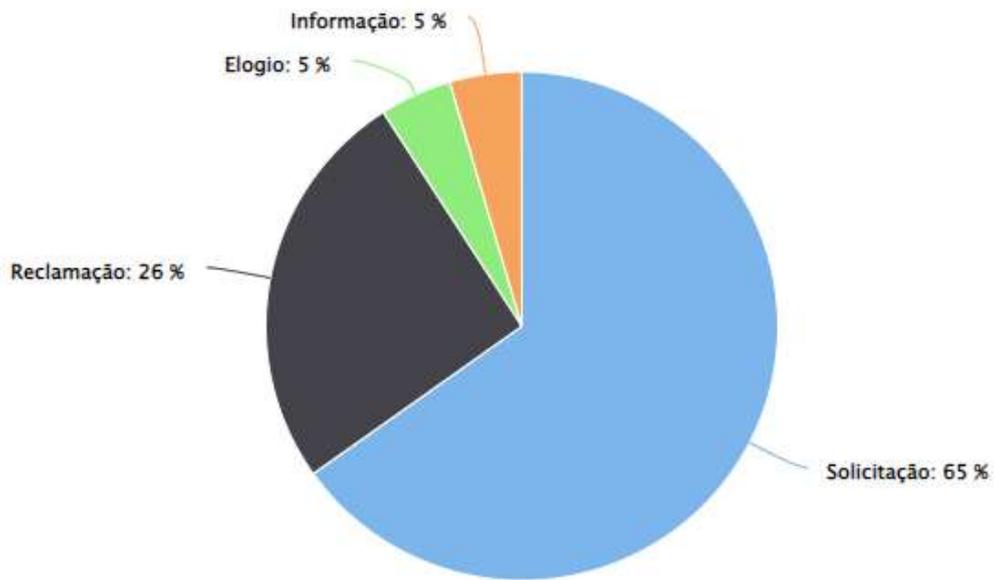
VISÃO GERAL

4º Trimestre de 2021 - de 01/10/2021 a 31/12/2021



CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

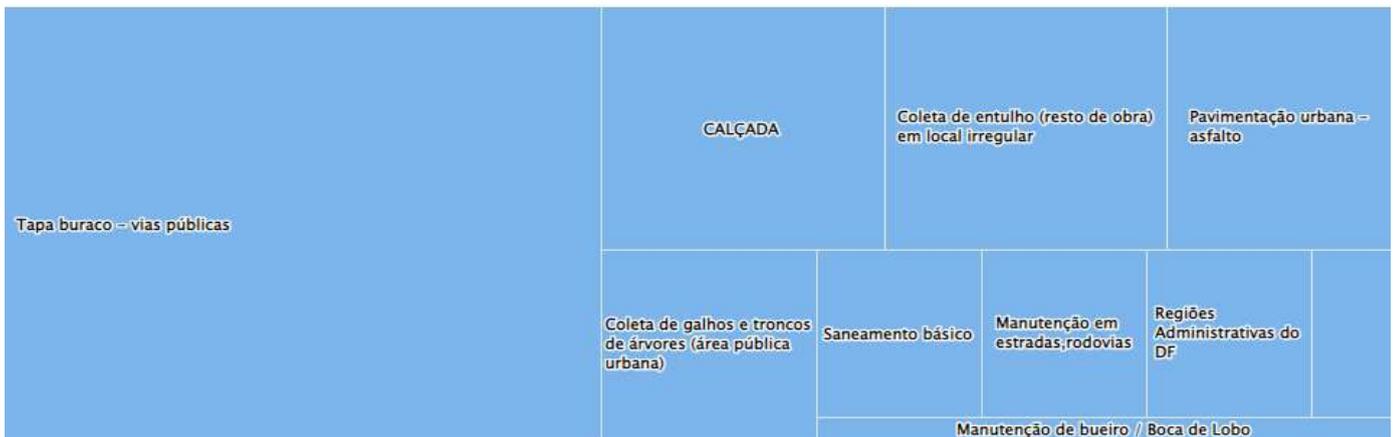
Classificação



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



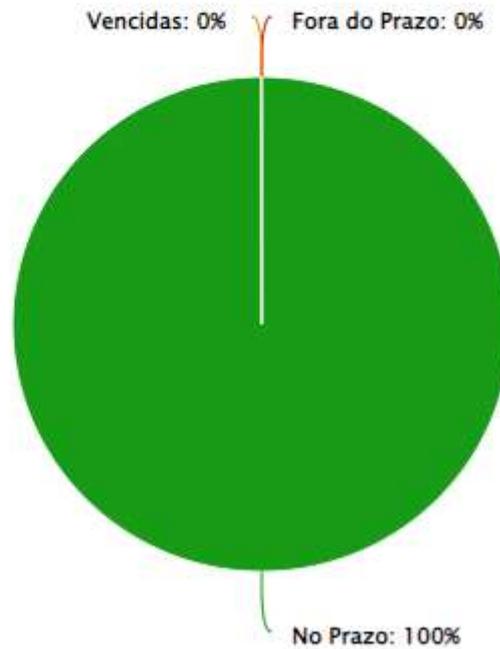
PRAZOS



10

Prazo médio de resposta (em dias)

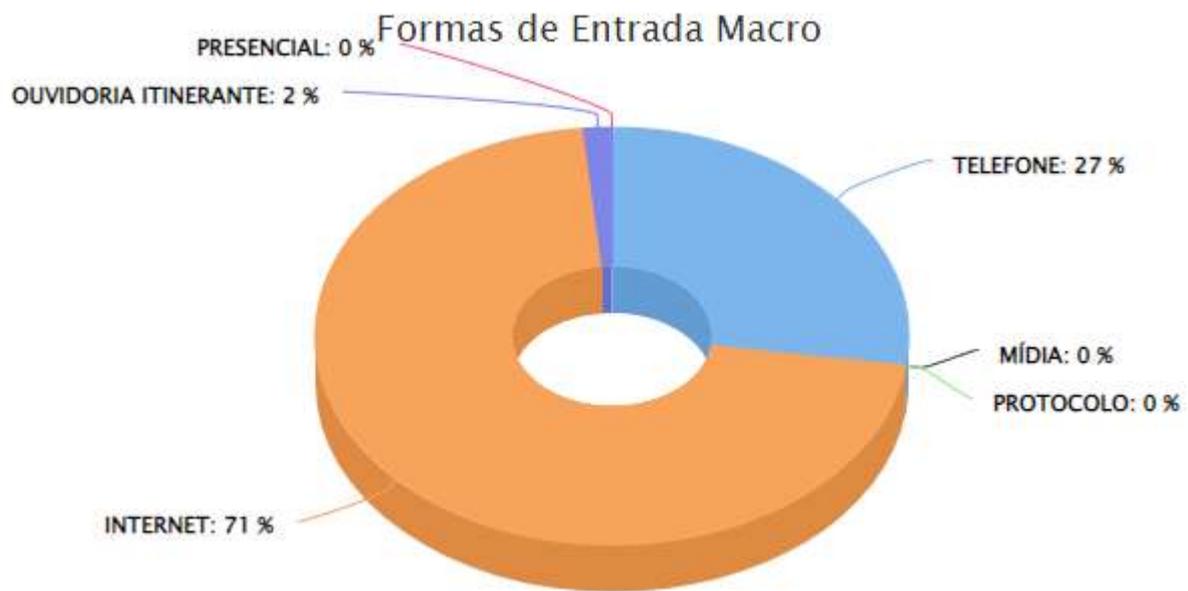
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



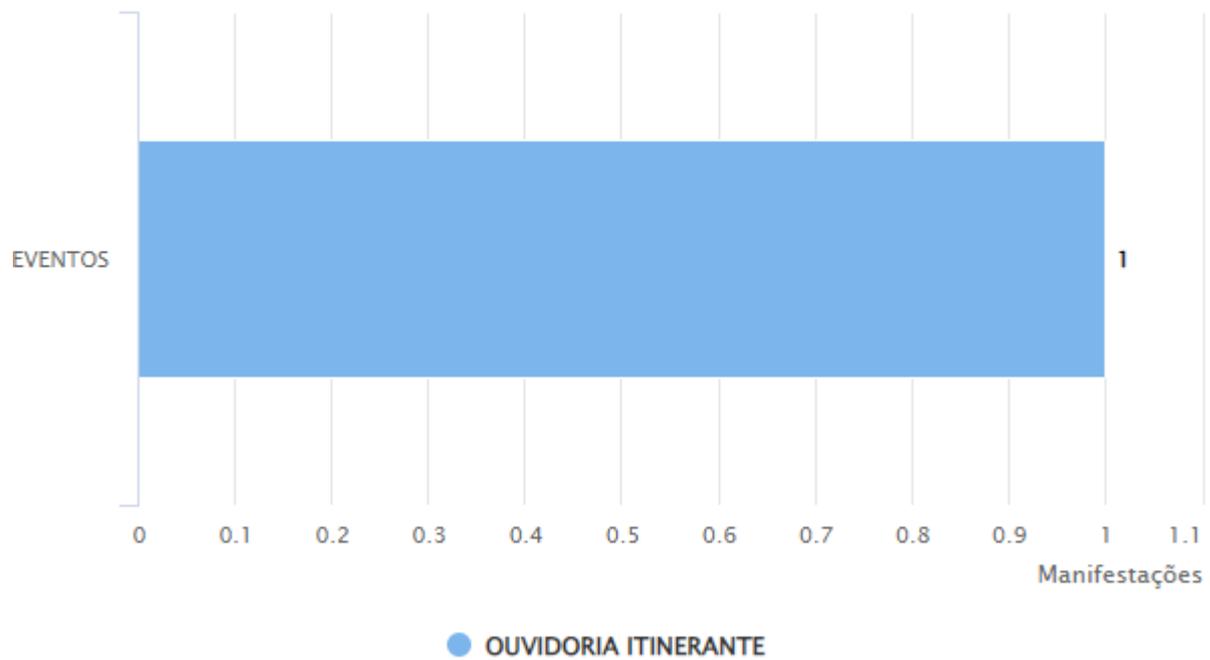
CARTA DE SERVIÇOS



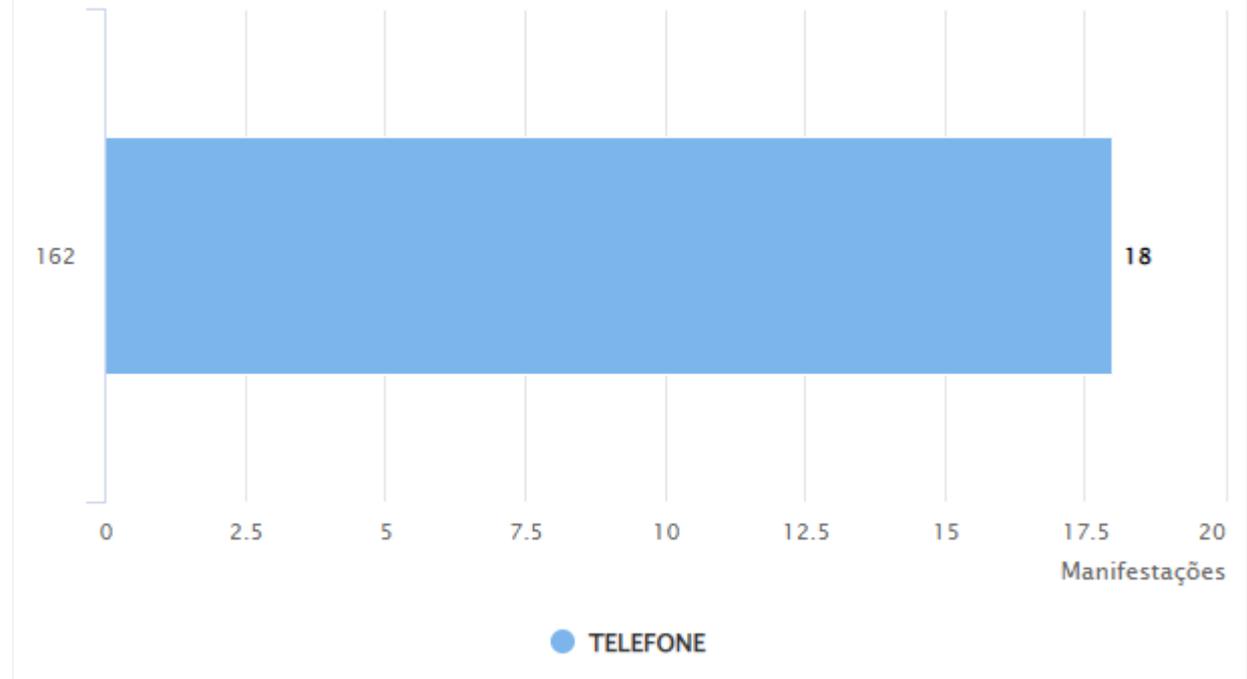
FORMAS DE ENTRADA



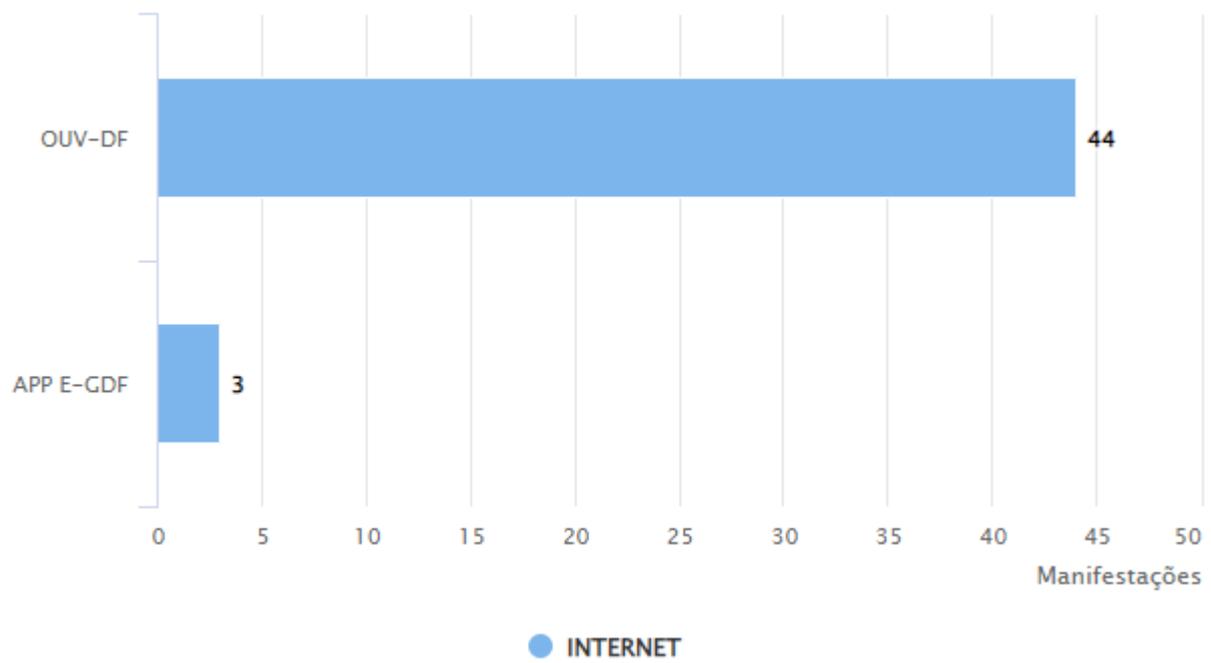
Formas de Entrada - OUIDORIA ITINERANTE



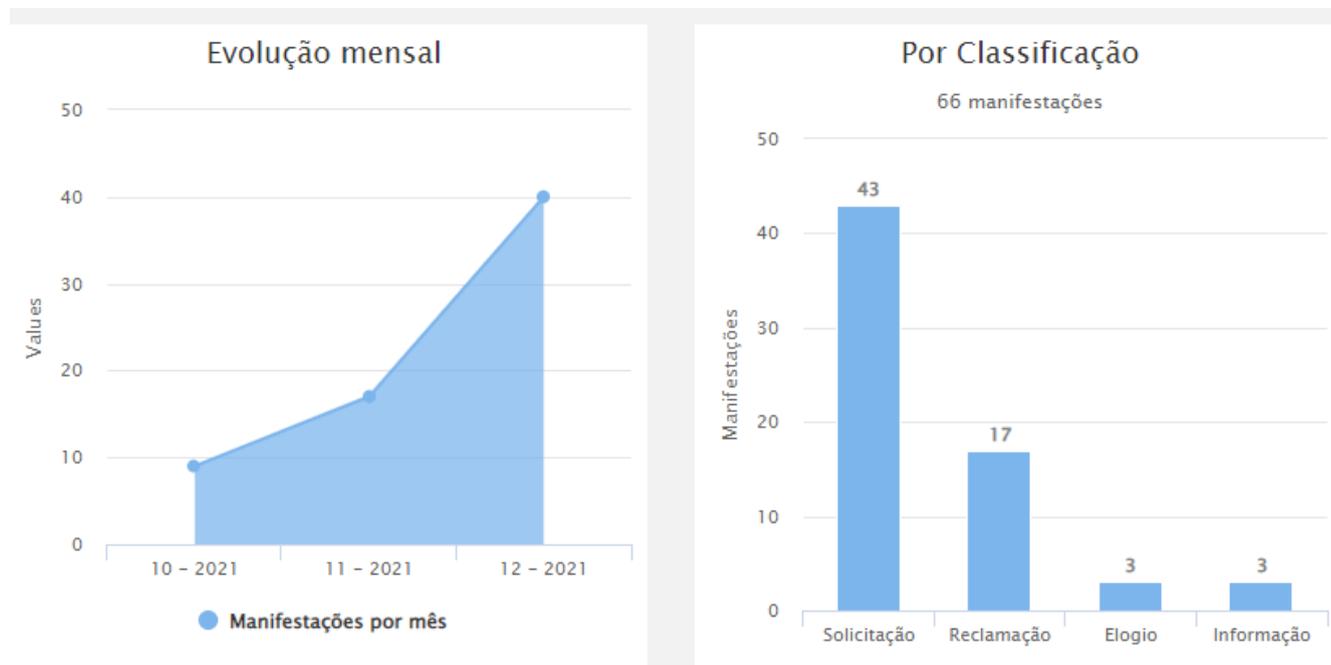
Formas de Entrada – TELEFONE



Formas de Entrada – INTERNET



POR EVOLUÇÃO MENSAL/CLASSIFICAÇÃO



Por fim, no período de **01 de outubro a 31 de dezembro 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 servir aos cidadãos.