



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

1º TRIMESTRE 2019

Brazlândia, 2019

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE BRAZLÂNDIA RA-IV

Período de 01/01/2019 a 31/03/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis Oliveira

Administrador Regional: Jesiel Costa Rosa

Chefe de Gabinete: Marcelo Gonçalves da Cunha

Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia

Chefe

Miquéias de Oliveira Martins

Equipe

Miquéias de Oliveira Martins

Maristela Santos Pereira

INTRODUÇÃO

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

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 (Reclamação, Sugestão, Elogio, Solicitação, Denúncia e Informação) 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.

CANAIS DE RELACIONAMENTO 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 Brazlândia para atendê-lo.

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

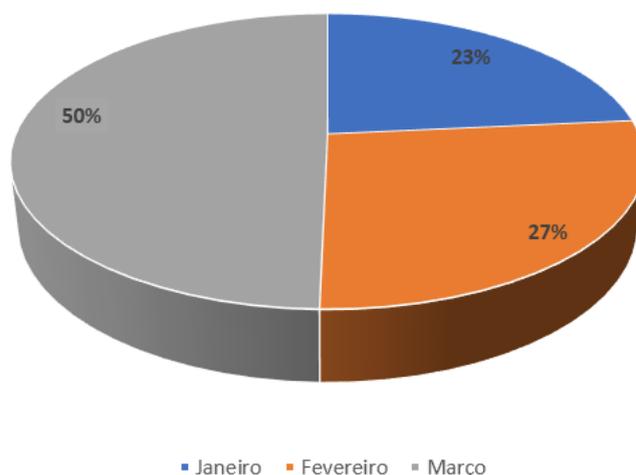
DADOS ESTATÍSTICOS

Período de 01/01/2019 à 31/03/2019 (Fonte: OUV/DF)

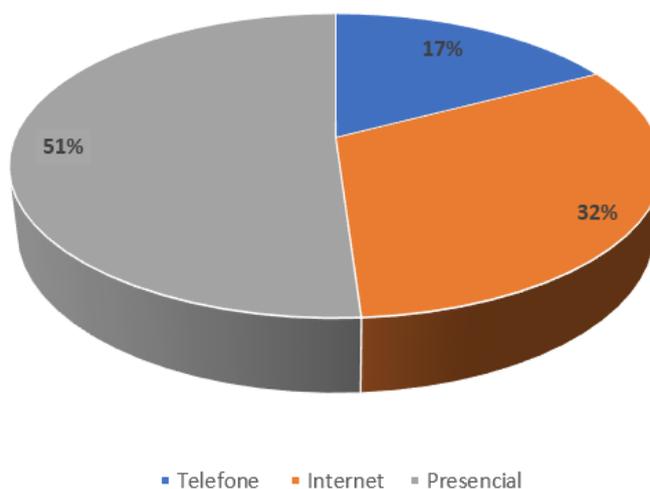
Total de manifestações recebidas pela unidade ouvidoria:

Total → 149 Manifestações

Quantitativo mensal desses registros 1º trimestre de 2019:

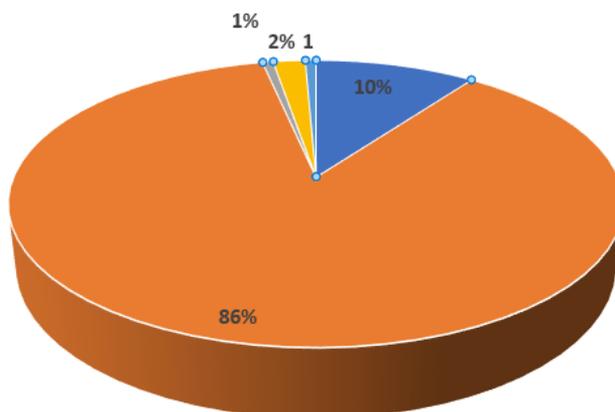


Total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema, presencialmente e outros):



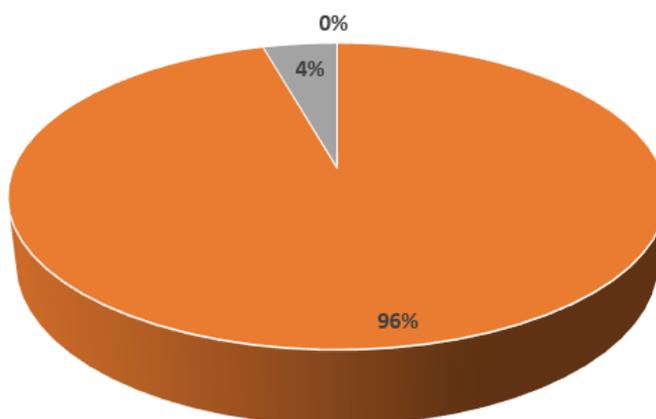
DADOS ESTATÍSTICOS

Total de manifestações por classificação:



■ Reclamação ■ Solicitação ■ Denúncia ■ Elogio ■ Sugestão

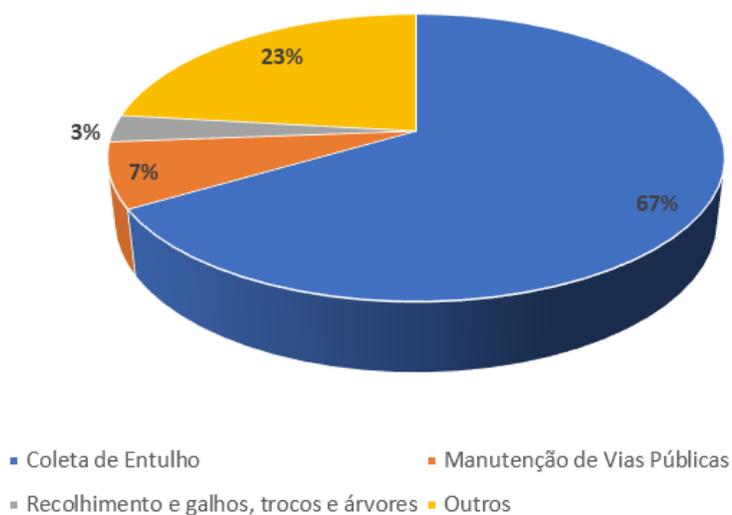
Índice de cumprimento do prazo:



■ Vencidas ■ No Prazo ■ Fora do Prazo

DADOS ESTATÍSTICOS

Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados do órgão:



Índice de resolutividade



DADOS ESTATÍSTICOS

Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria



Providências adotadas pela administração pública nas soluções das demandas de ouvidorias apresentadas:

Plano de ação para atendimento das Demandas A ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia desenvolveu um sistema interno para organizar 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 equipe da ouvidoria zela pela boa prestação de serviço, tendo a tarefa de entrar em contato com cada cidadão(ã) antes de finalizar uma ordem de serviço.

Dados Comparativos:

	1° Trimestre 2018	1° Trimestre 2019
TOTAL DE DEMANDAS	8 Manifestações	149 Manifestações
ATENDIMENTO PRESENCIAL	1 Manifestações	78 Manifestações
RESOLUTIVIDADE	100%	83%

DADOS ESTATÍSTICOS



O Governo do Distrito Federal oferece, ainda, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC: www.e-sic.df.gov.br. O e-SIC permite que qualquer cidadão formule seus pedidos de informação para os órgãos e entidades distritais de maneira fácil e rápida, por meio da internet. Além de fazer o pedido, é possível, pelo sistema: - acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado; - receber a resposta da solicitação por e-mail; - entrar com recursos; e - consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas. Trata-se de sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União e cedido à Controladoria-Geral do Distrito Federal, sem qualquer ônus.

Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão

No período de Janeiro à Abril de 2019 foi solicitado 04 (Quatro) pedido de informação, que foi devidamente RESPONDIDO dentro do prazo.

