



RELATÓRIO DE GESTÃO
2º TRIMESTRE 2019

Vicente Pires - DF
RA-XXX

Período de 01/04/2019 a 30/06/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor Geral : José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional: Daniel de Castro Sousa

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional de Vicente Pires

Nelma de Mendonça Santos

Equipe

Maria Lúcia Monteiro de

Paula

Ivan Felipe de Andrade

Ferreira

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 (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.

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.

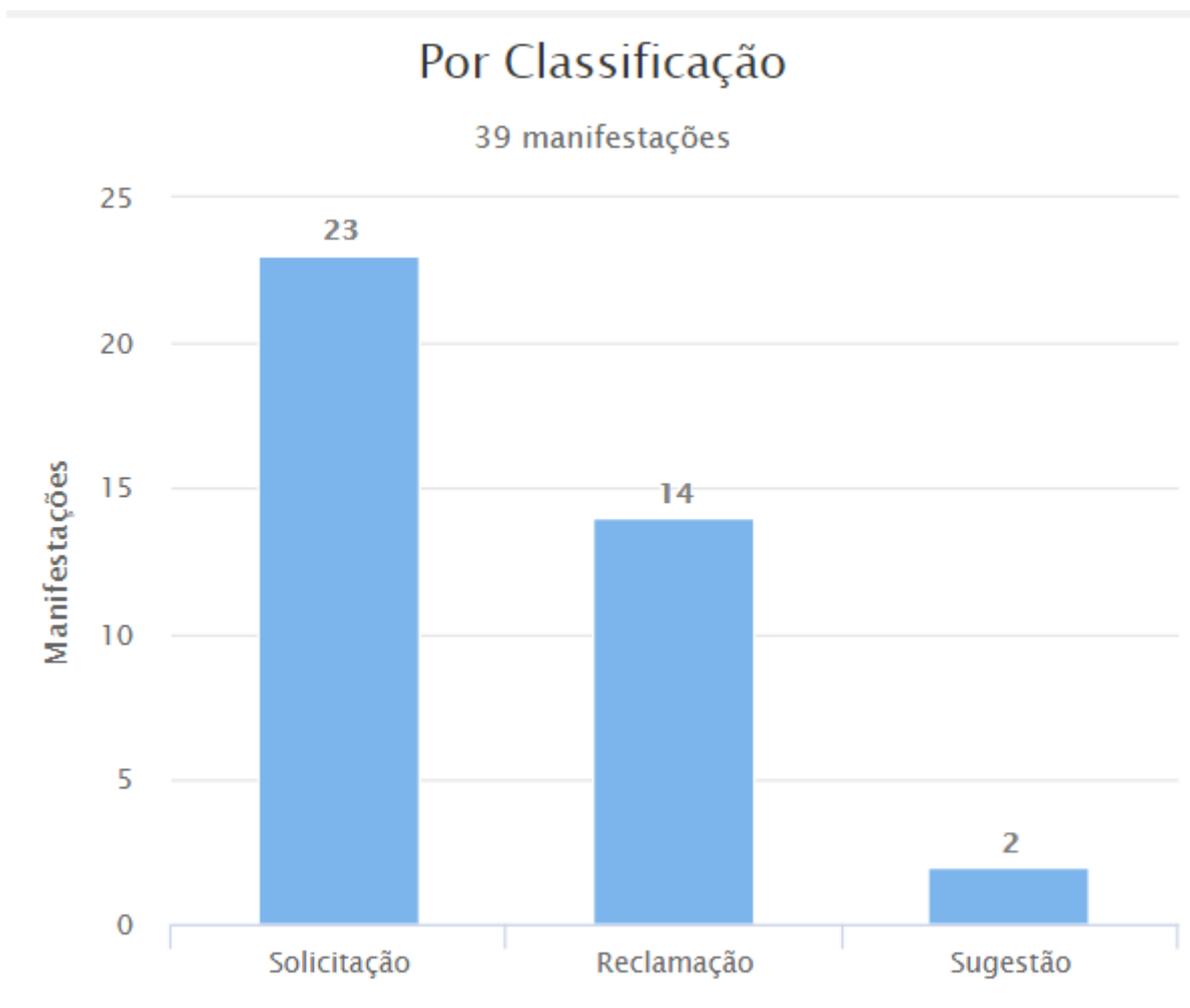
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

Atendimento presencial

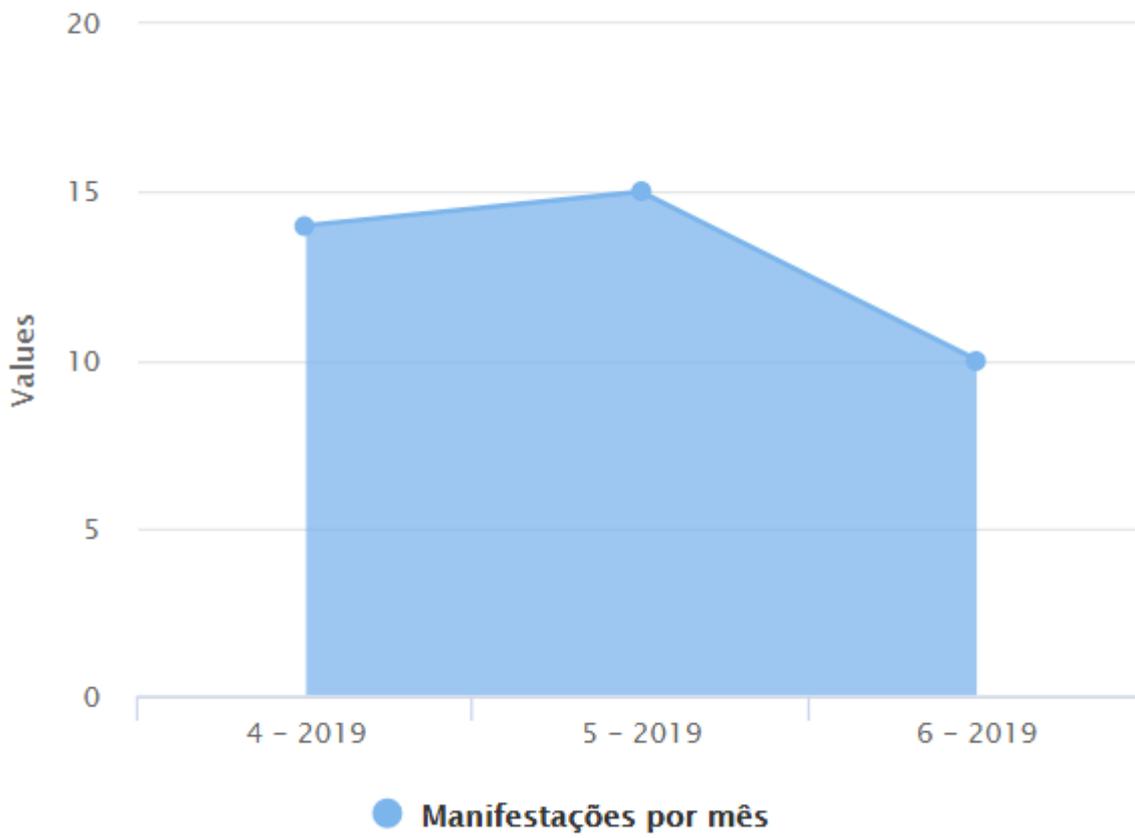
A Administração Regional de Vicente Pires possui espaço próprio de Ouvidoria para atendê-lo.

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

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES :

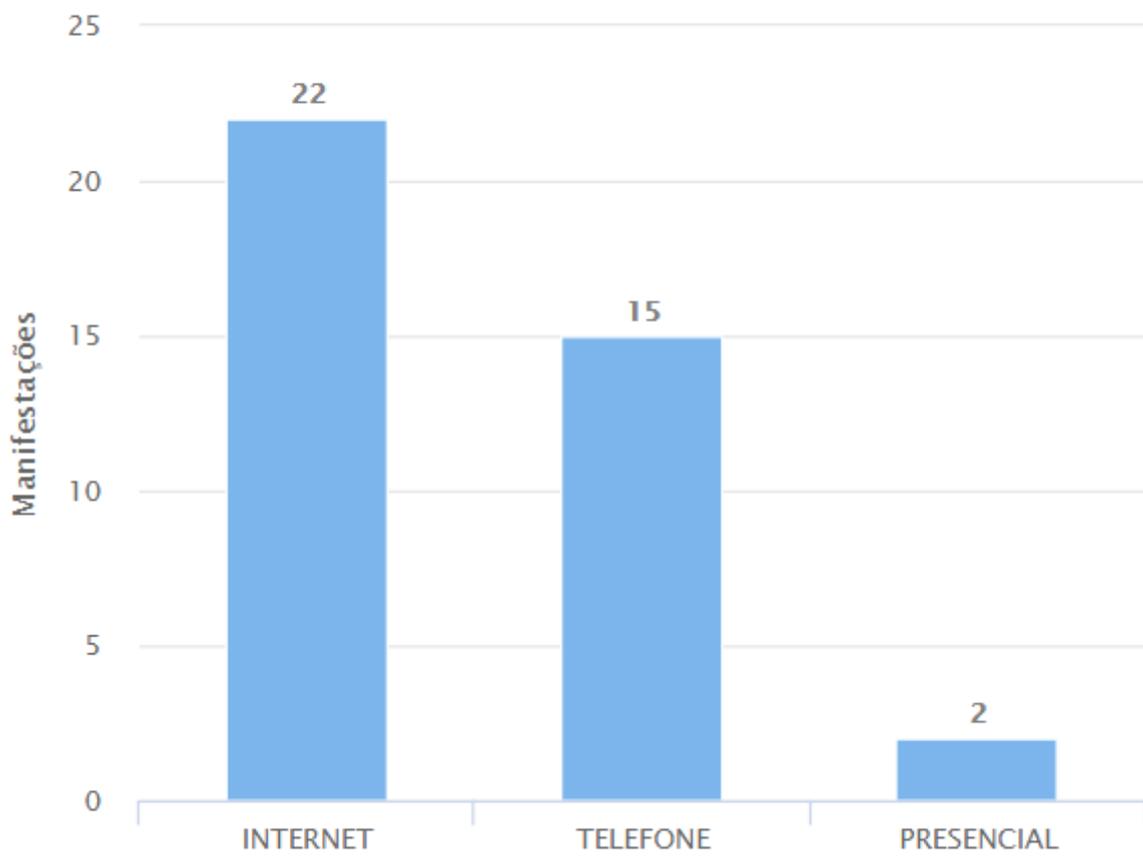


Evolução mensal



- Abril - 14
- Maio - 15
- Junho - 10

Formas de Entrada

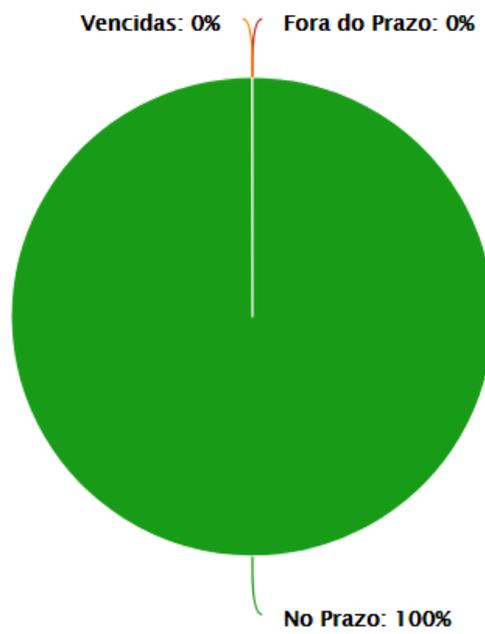




10

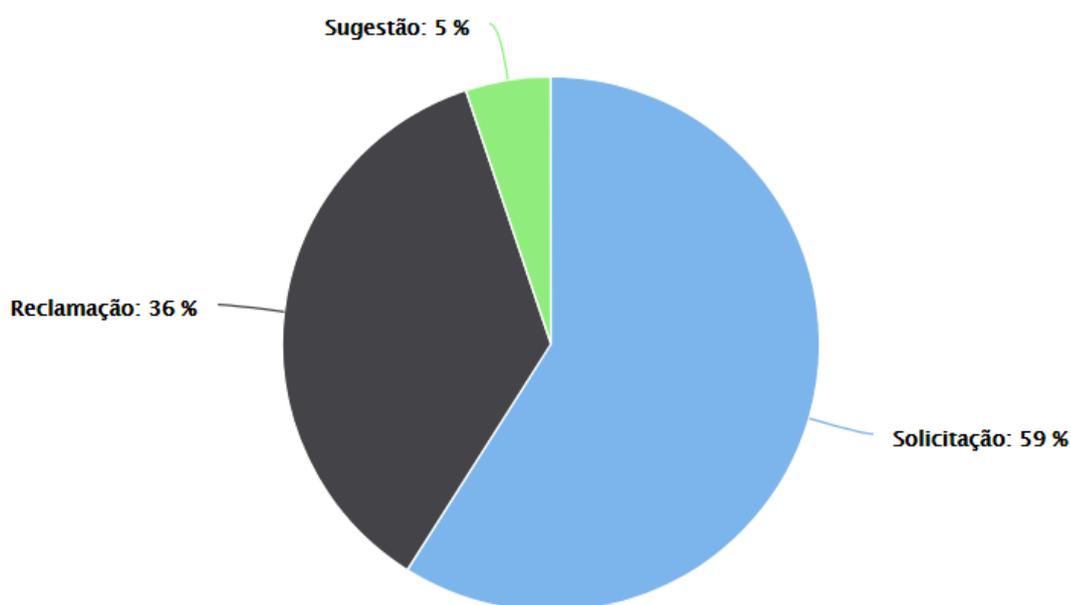
Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados da RAXXX

Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Coleta de entulho disposto irregularmente	Projeto de obras e Infraestrutura Urbana	Regularização de escritura habitacional	Funcionamento de poste de iluminação
	Biblioteca pública	Licença de funcionamento de comércio local estabelecido	Fiscalização em Entulho, resíduo em área pública	Serviço prestado por órgão, e entidade Pública



Resolutividade



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 pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de Abril à Junho de 2019 foram solicitados 03 (três) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Providencias Adotadas pela Administração Pública nas Soluções de Demandas de Ouvidorias Apresentadas:

A Administração Regional organizou um canal de comunicação com os moradores da cidade, via WhatsApp, e delegou a servidores a função de coordenadores destas localidades. A ouvidoria disponibilizou, nestes grupos, informações sobre os canais de acesso à ouvidoria bem como o link de acesso ao sistema ouv.df.gov.br.