



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**1º SEMESTRE 2019**

Vicente Pires - DF  
RA-XXX

**Período de 02/01/2019 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**

Raimundo Nonato Flores

### **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.

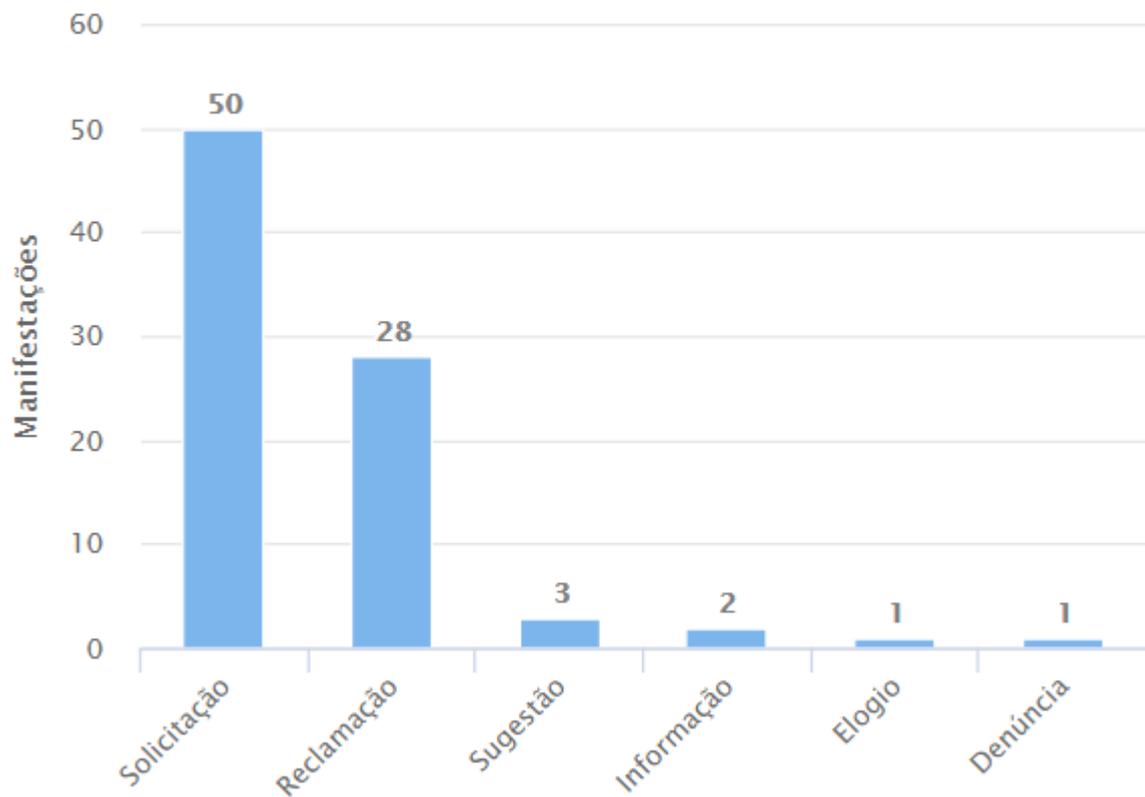
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

---

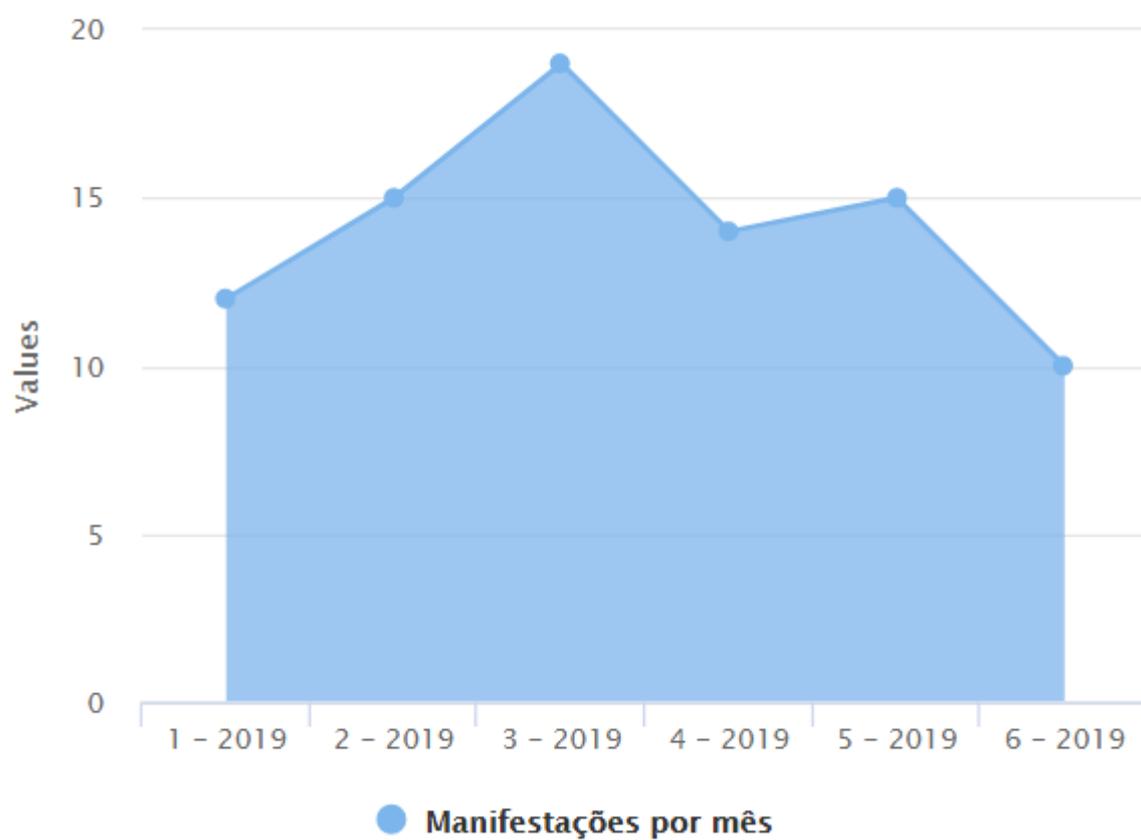
## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES :

### Por Classificação

85 manifestações

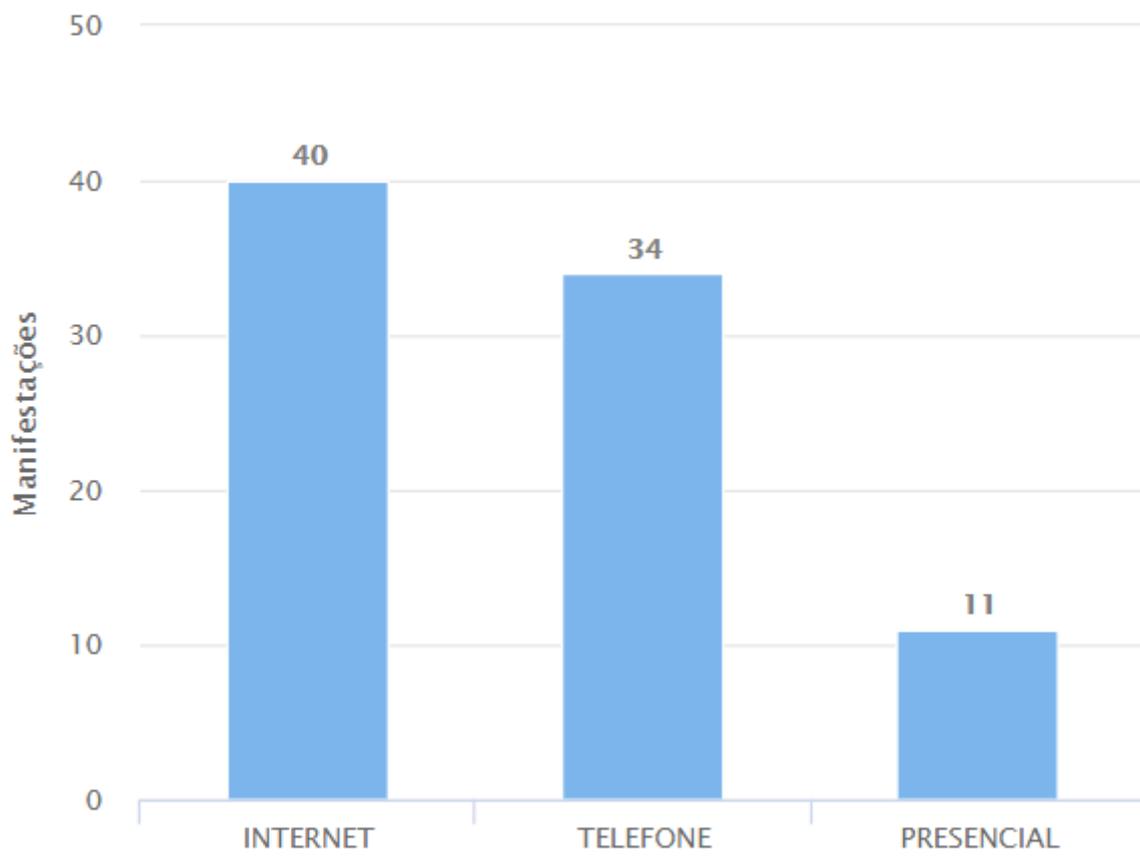


## Evolução mensal



- Janeiro - 12
- Fevereiro -15
- Março - 19
- Abri l- 14
- Maio - 15
- Junho - 10

## Formas de Entrada

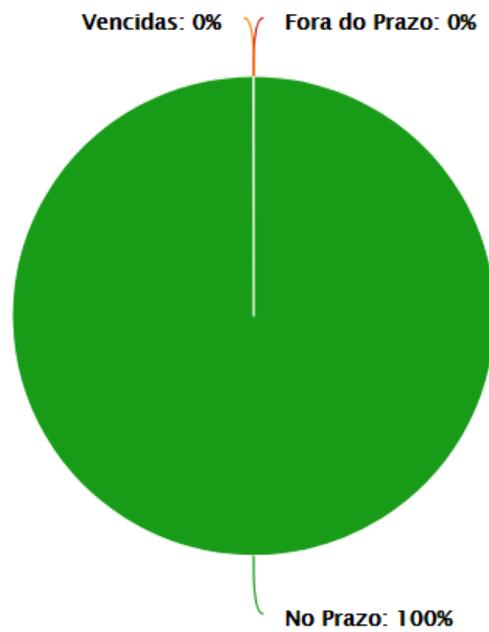




12

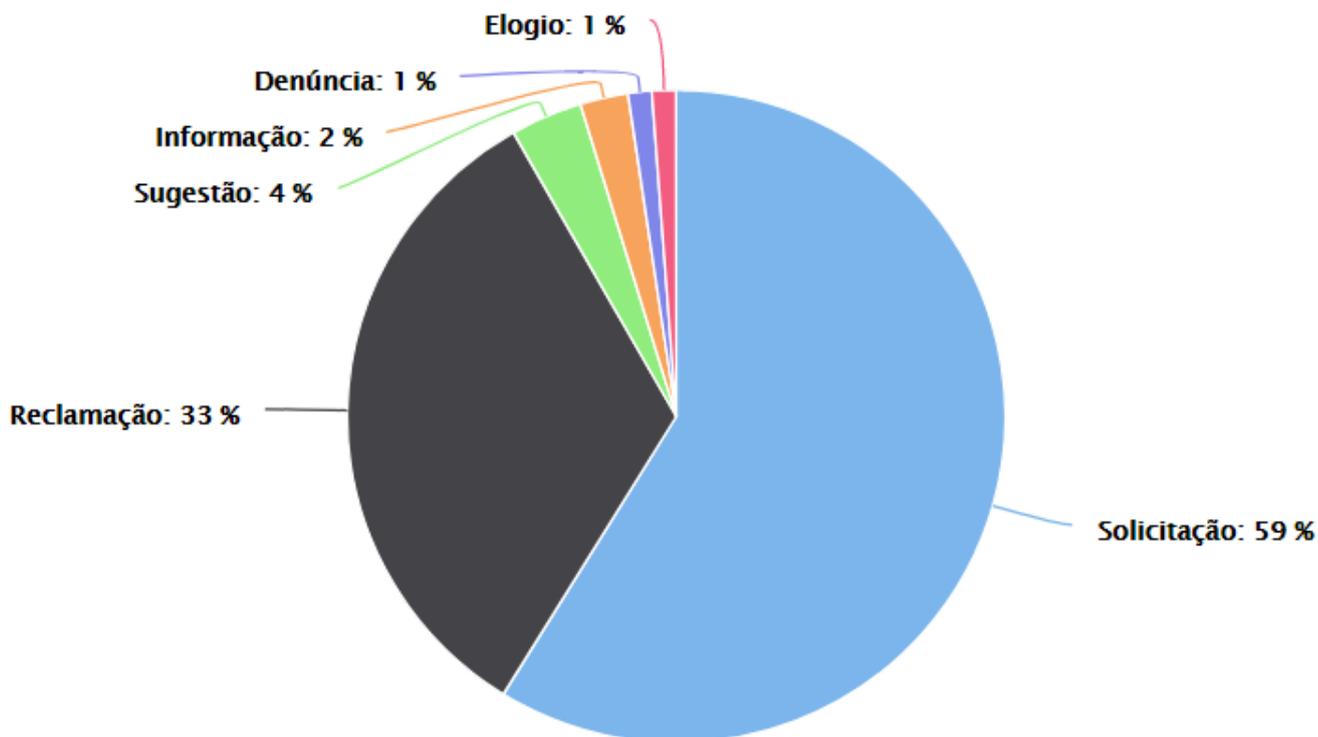
Prazo médio de resposta (em dias)

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

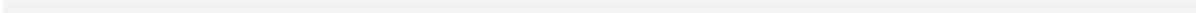


## Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados da RAXXX

Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Coleta de entulho disposto irregularmente	Construção de calçadas e, ou meio fio	Servidor Público	Alvará de funcionamento	
	Fiscalização em entulho, resíduo em área pública	Operação tapa buraco em estradas, rodovias	Projeto e obras de infraestrutura urbana	Recolhimento de galhos e troncos de árvores	Serviço prestado por órgão, 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](http://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 Janeiro à Junho de 2019 foram solicitados 06 (seis) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo

### **Outras Ações da Ouvidoria:**

A Ouvidoria esteve presente na ação social realizada pela Administração Regional de Vicente Pires no dia 16 de Março de 2019, na praça Recanto dos Pássaros - Vila São José em Vicente Pires. Na ocasião a ouvidora distribuiu os formulários para a comunidade e sanou dúvidas quanto aos canais de acesso à ouvidoria .

### **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](http://ouv.df.gov.br).

## DADOS ESTATÍSTICOS

---

Administração Regional de Vicente Pires entra em ação em união com a comunidade, atendendo as demandas solicitadas nas ruas.



# DADOS ESTATÍSTICOS

