



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**1º TRIMESTRE 2019**

Vicente Pires - DF  
RA-XXX

## **Período de 01/01/2019 a 31/03/2019**

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

Ferreir

## **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.

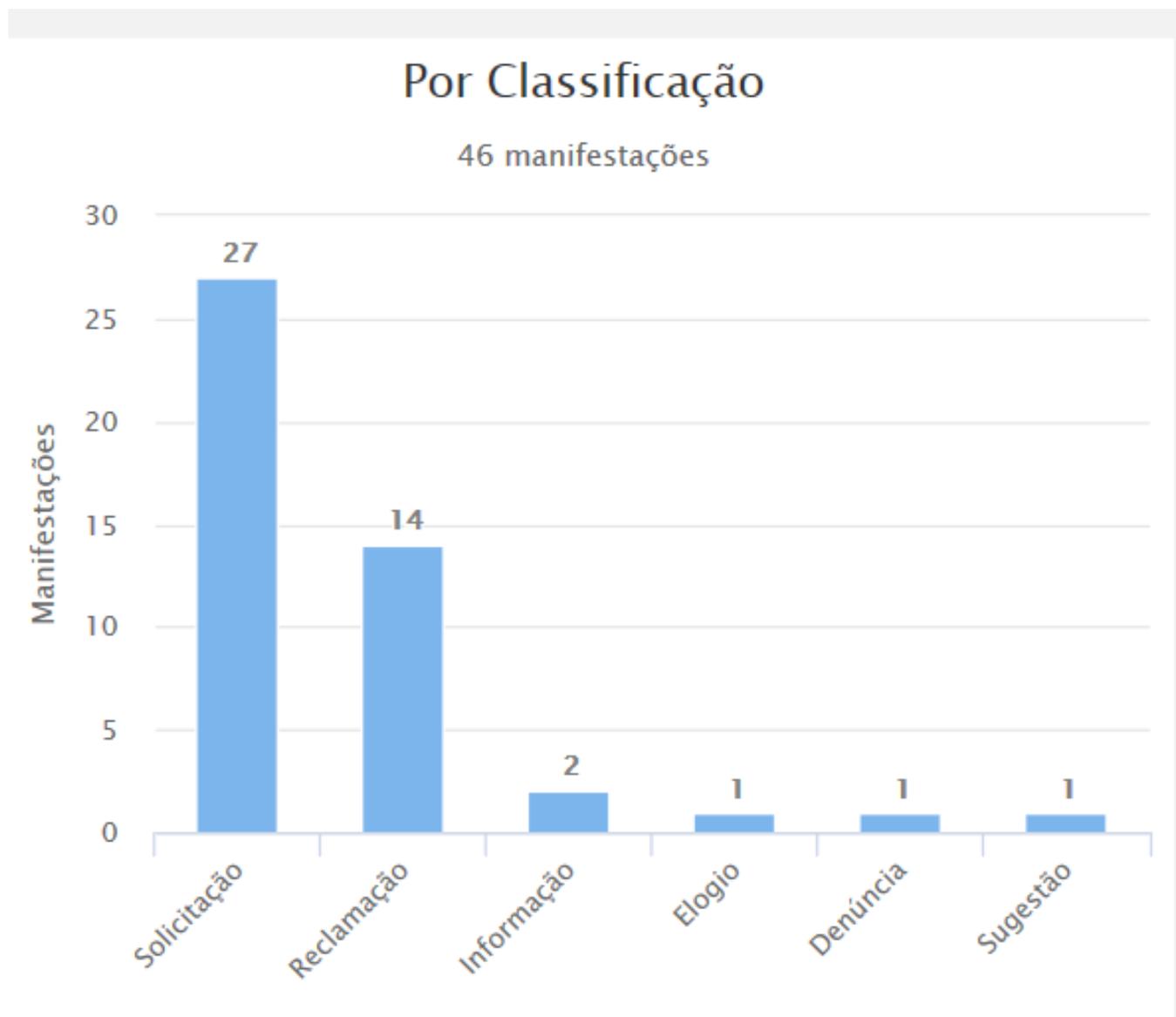
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

### **Atendimento presencial**

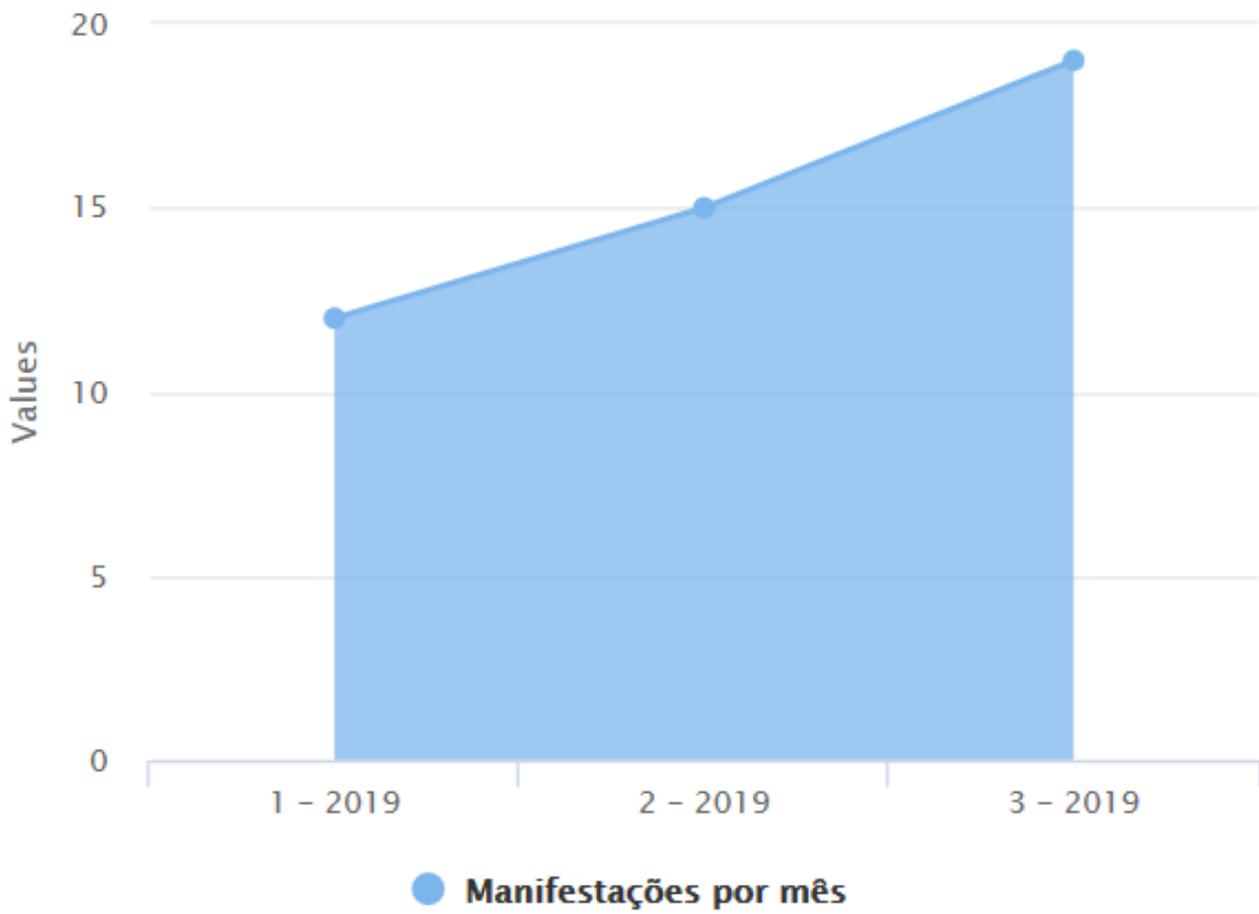
A Administração Regional de Vicente Pires possui espaço próprio de Ouvidoria para para atendê-lo.

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

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES:

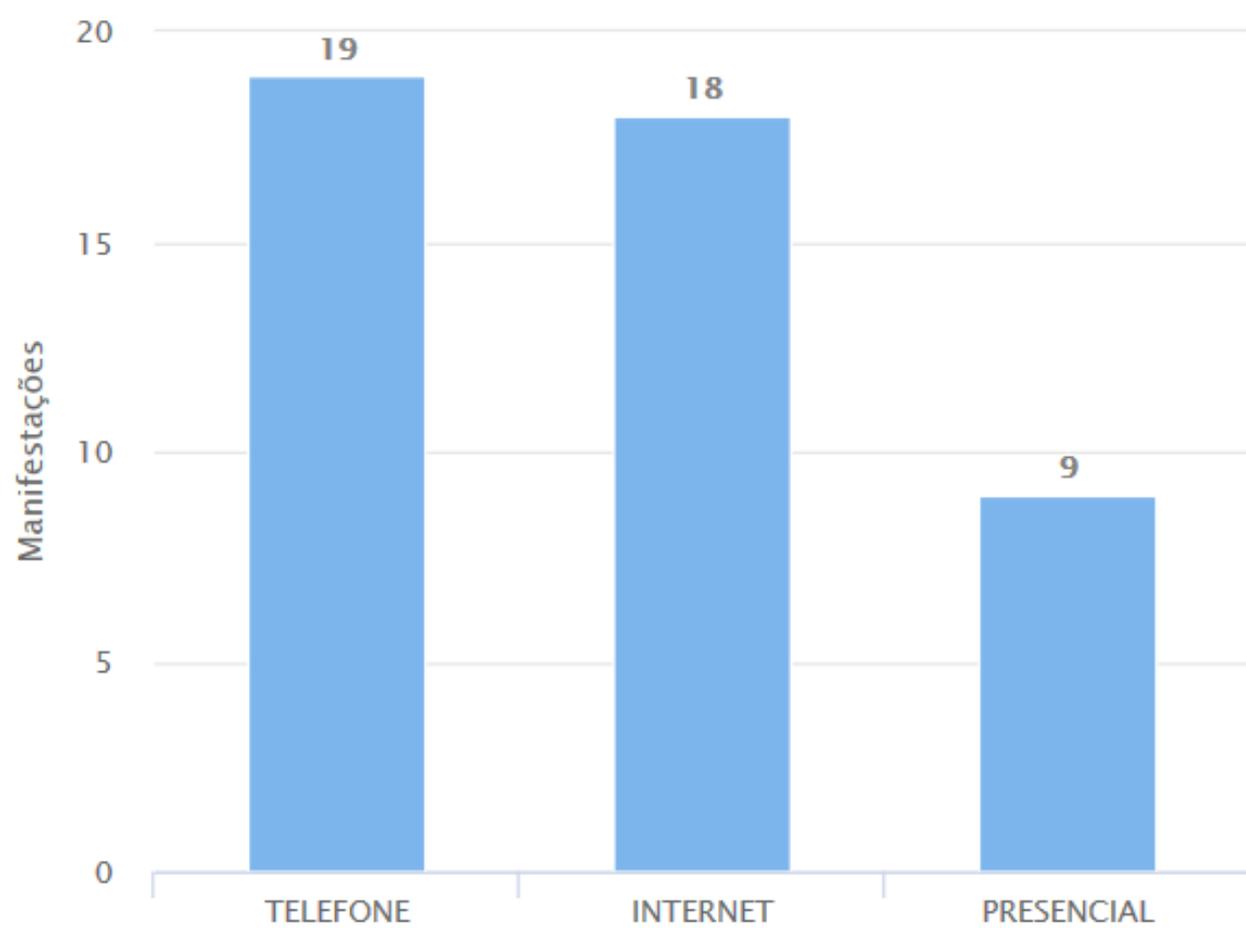


## Evolução mensal



- Janeiro - 12
- Fevereiro - 15
- Março - 19

## Formas de Entrada



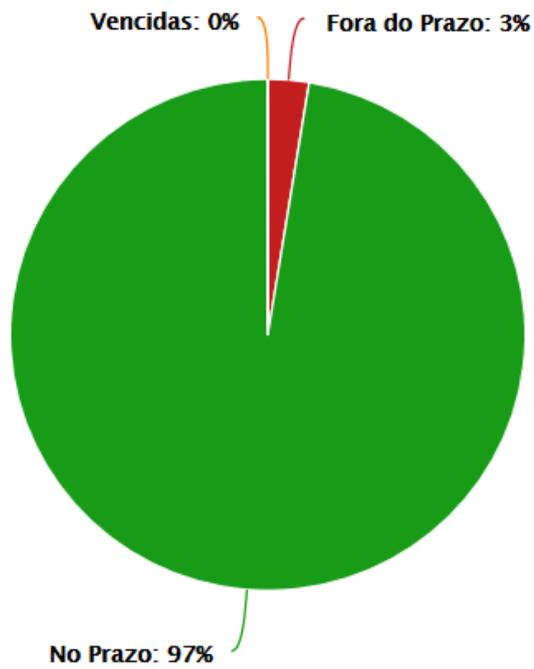
# Prazos



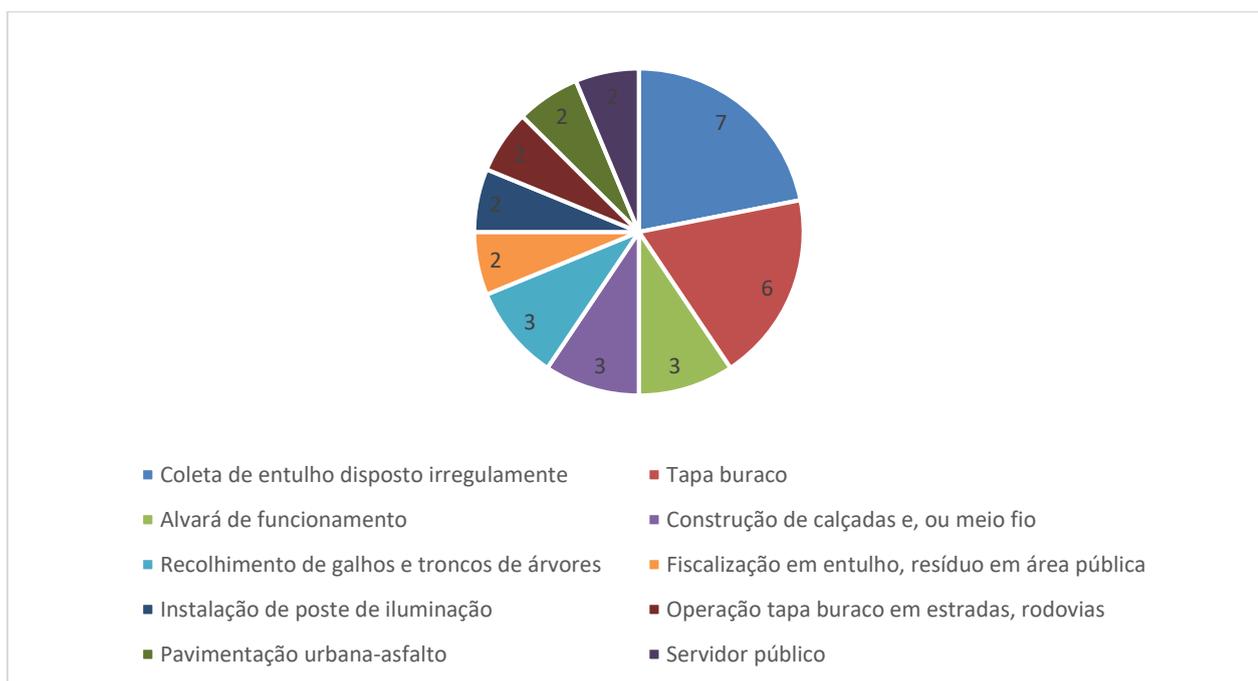
9

Prazo médio de resposta (em dias)

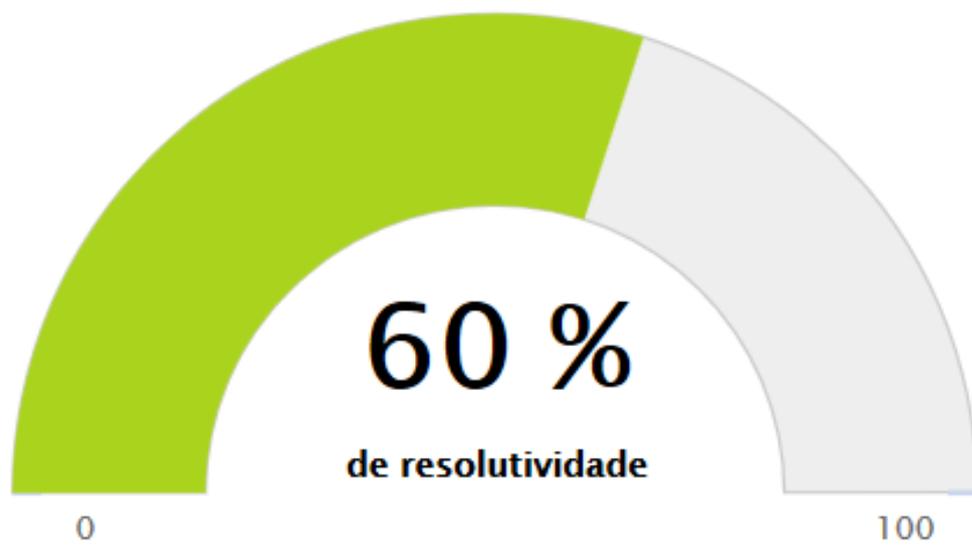
## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados da RAXXX



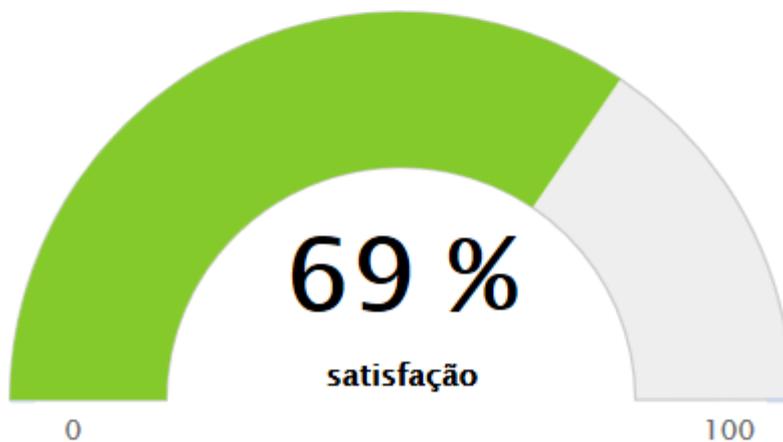
## Resolutividade



## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



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.

## **DADOS ESTATÍSTICOS**

---

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 Março de 2019 foram solicitados 03 (três) 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

---

