



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE BRAZLÂNDIA



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

CONSOLIDADO DE 2019

Brazlândia, 2020



Acesso à
Informação

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE BRAZLÂNDIA RA-IV

Período de 01/01/2019 a 31/12/2019

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 Brasília

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.

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

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.

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

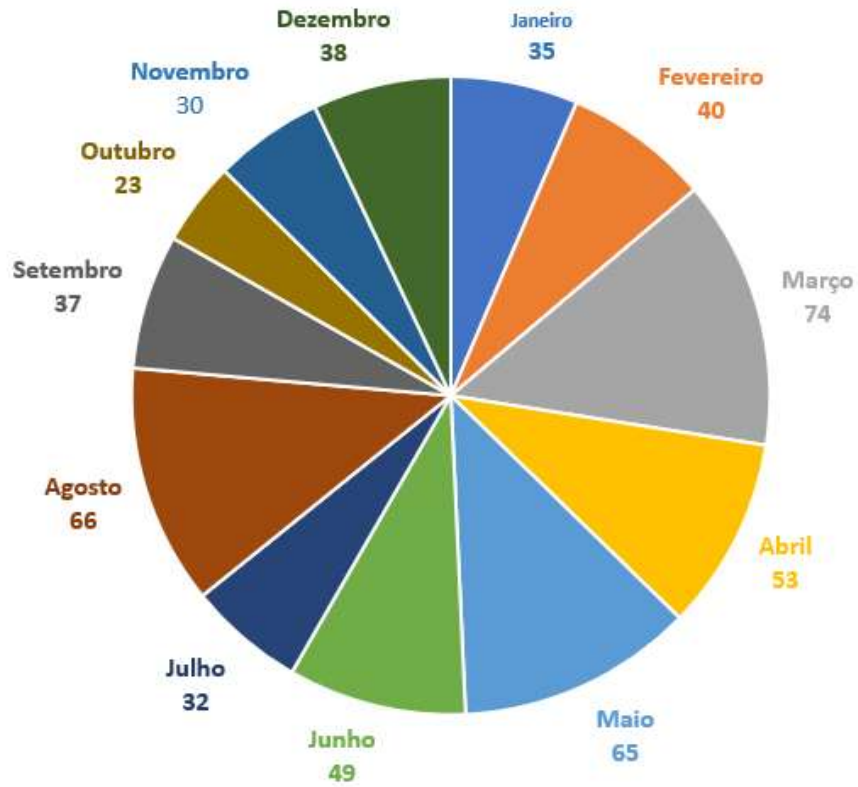
Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras. Horário de atendimento: Segunda à sexta - 07h às 21h.

Atendimento presencial

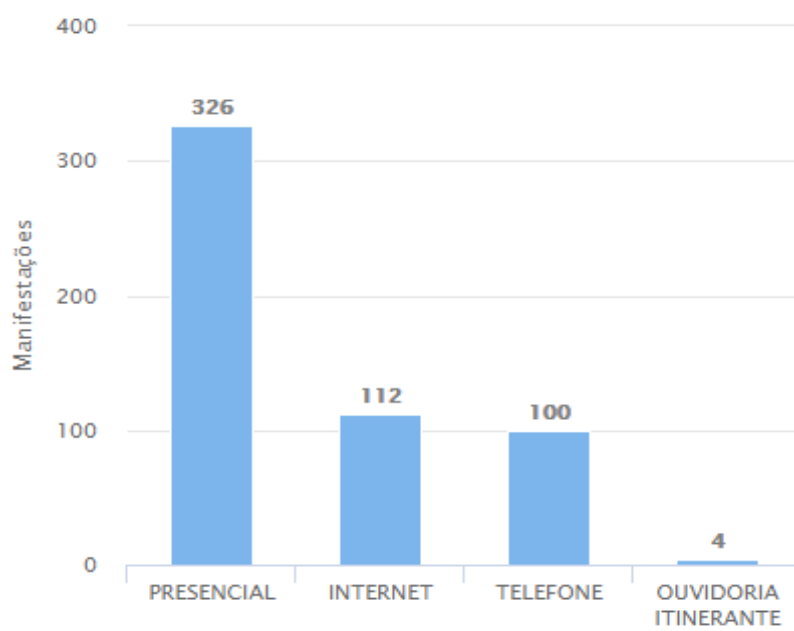
Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de Brazlândia para atendê-lo.

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

TOTAL DE DEMANDAS MENSAIS

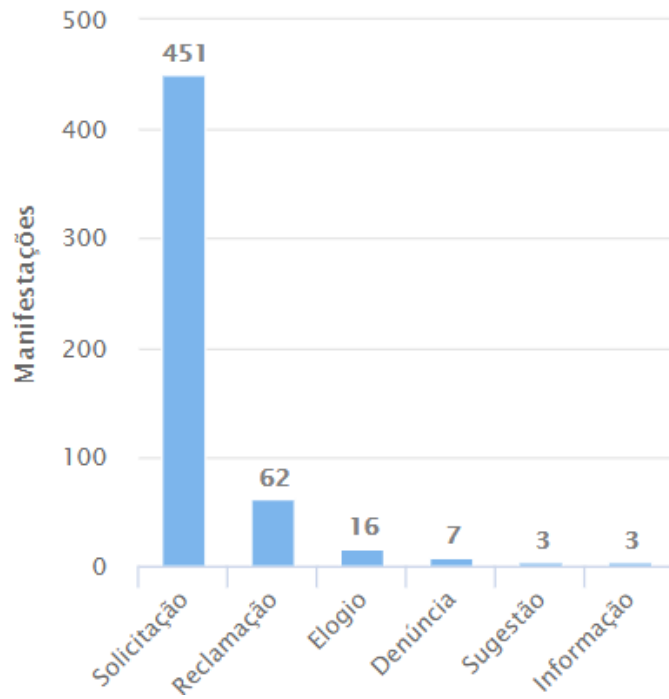


Formas de Entrada



Por Classificação

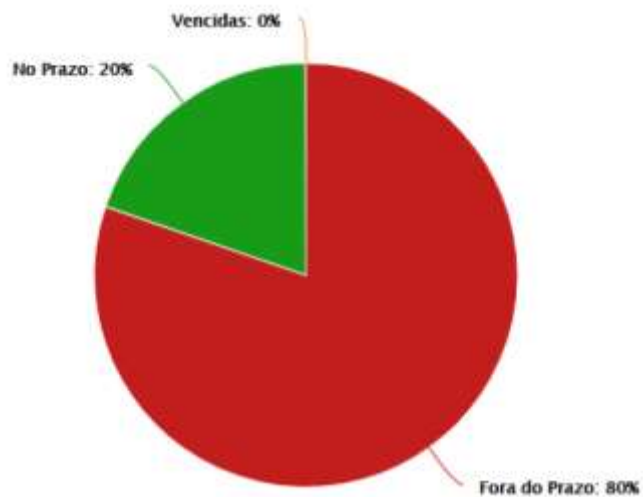
542 manifestações



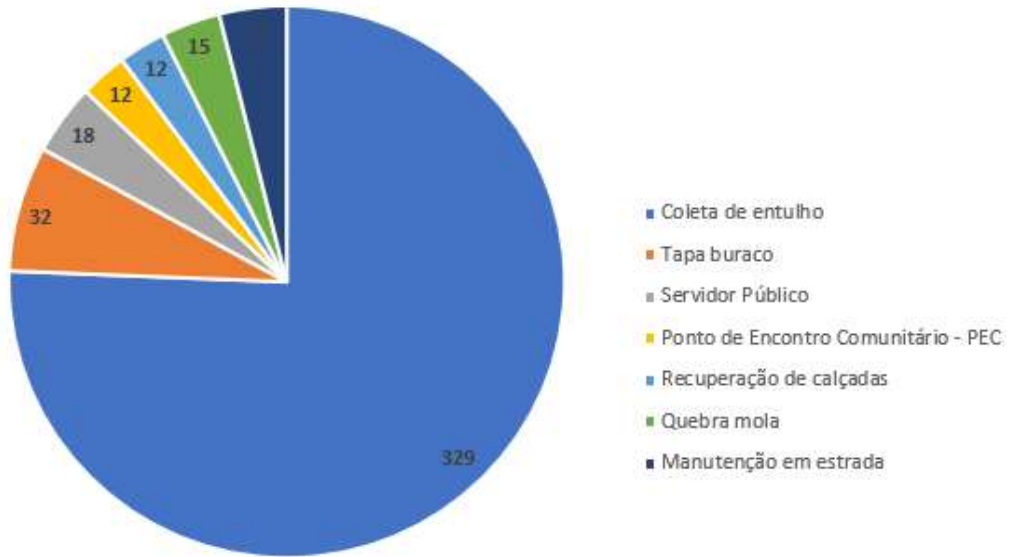
29

Prazo médio de resposta
(em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Assuntos mais Solicitados



Resolutividade





Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão

No período de Janeiro à Dezembro de 2019 foi solicitado 10 (Dez) pedido de informação, que foi devidamente RESPONDIDO dentro do prazo.

Dados Comparativos:

	ANO 2018	ANO 2019
TOTAL DE DEMANDAS	69 Manifestações	542 Manifestações
ATENDIMENTO PRESENCIAL	26 Manifestações	326 Manifestações
RESOLUTIVIDADE	93%	90%