



Relatório de Gestão
4º Trimestre Período 01/10/2019 À
31/12/2019



Controladoria-Geral do
Distrito Federal



**ADMINISTRAÇÃO –RA-XXV-
SCIA/ESTRUTURAL**

INTRODUÇÃO

- ▶ APRESENTAÇÃO
- ▶ A OUVIDORIA É UM ESPAÇO PRA TODA A POPULAÇÃO SE COMUNICAR COM O GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL.
- ▶ FUNÇÕES DAS OUVIDORIAS
- ▶ OS ÓRGÃOS PÚBLICO DO GDF (ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS, SECRETARIAS, EMPRESAS PÚBLICAS, AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES) TEM UMA SECIONAL DE OUVIDORIA ESPECIALIZADA E COM AUTONOMIA DADA PELA OUVIDORIA GERAL-GDF, PARA ATENDER A POPULAÇÃO E FORMALIZAR TODAS AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS (SOLICITAÇÕES, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS, DENÚNCIAS E INFORMAÇÕES).

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

- ▶ INTERNET
- ▶ ENDEREÇO ELETRÔNICO: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/>
- ▶ CENTRAL DE ATENDIMENTO: (162) HORÁRIO DE ATENDIMENTO: SEGUNDA À SEXTA - 07H ÀS 21H.
- ▶ ATENDIMENTO PRESENCIAL: ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL
- ▶ HORÁRIO DE ATENDIMENTO: SEGUNDA À SEXTA- 09:00H ÀS 12:00/ 14 ÀS 17:00H

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SCIA/ESTRUTURAL

- ▶ Período de 01/10/2019 à 31/12/2019
- ▶ Governador: Ibaneis Rocha
- ▶ Controlador- Geral: Aldemario Araújo Castro
- ▶ Ouvidor Geral: José dos Reis de Oliveira
- ▶ Administrador Regional: Gustavo Cunha de Souza

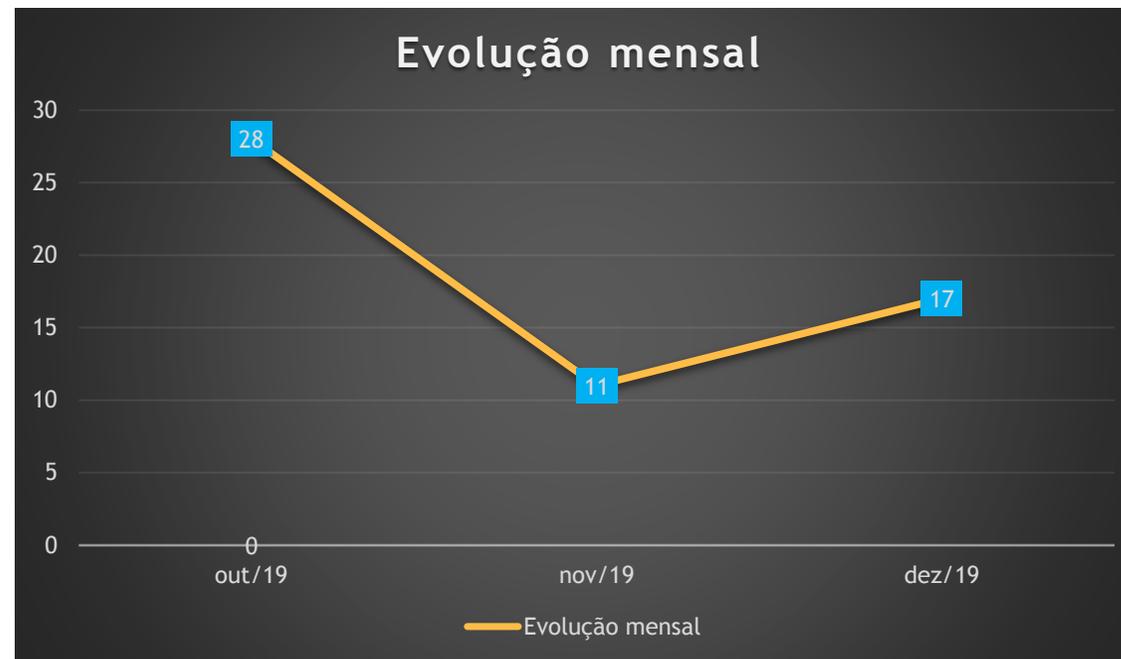
OUVIDOR E GRUPO DE TRABALHO DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SCIA/ESTRUTURAL

- ▶ OUVIDORA - RAIMUNDA SOCORRO DOS SANTOS
- ▶ GRUPO DE TRABALHO DA OUVIDORIA:
 - ASSESSOR DE PLANEJAMENTO - JOEL SAMPAIO
 - ASSESSOR DE COMUNICAÇÃO - JOSÉ RAMALHO

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E REGISTRADAS DA COMUNIDADE DA ESTRUTURAL

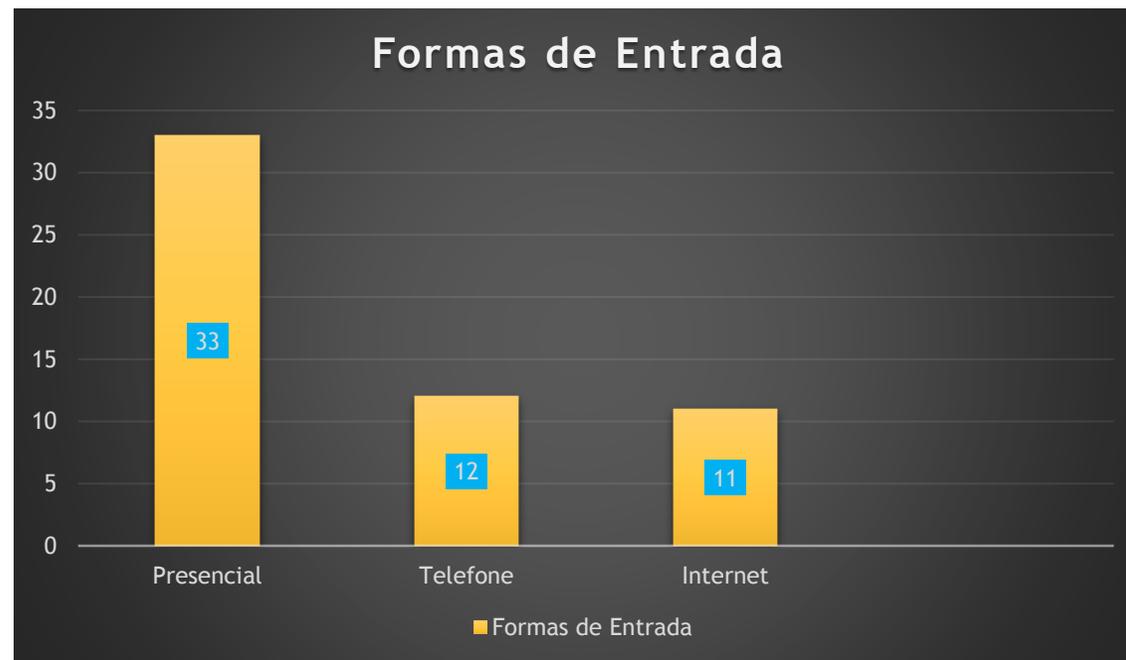
**PERÍODO 01/10/2019 À
31/12/2019**

- **TOTAL TRIMESTRAL: 56
MANIFESTAÇÕES**

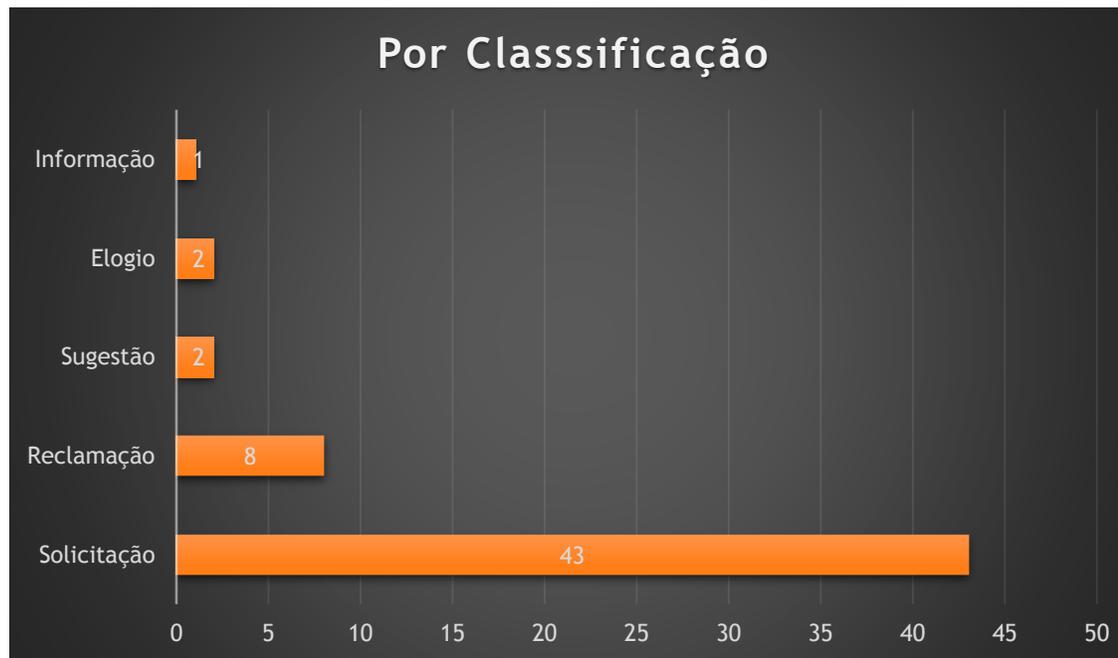


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - VIA CANAL DE OUVIDORIA

- ▶ PRESECIAL Nº 33
- ▶ TELEFONE Nº 12
- ▶ INTERNET Nº 11

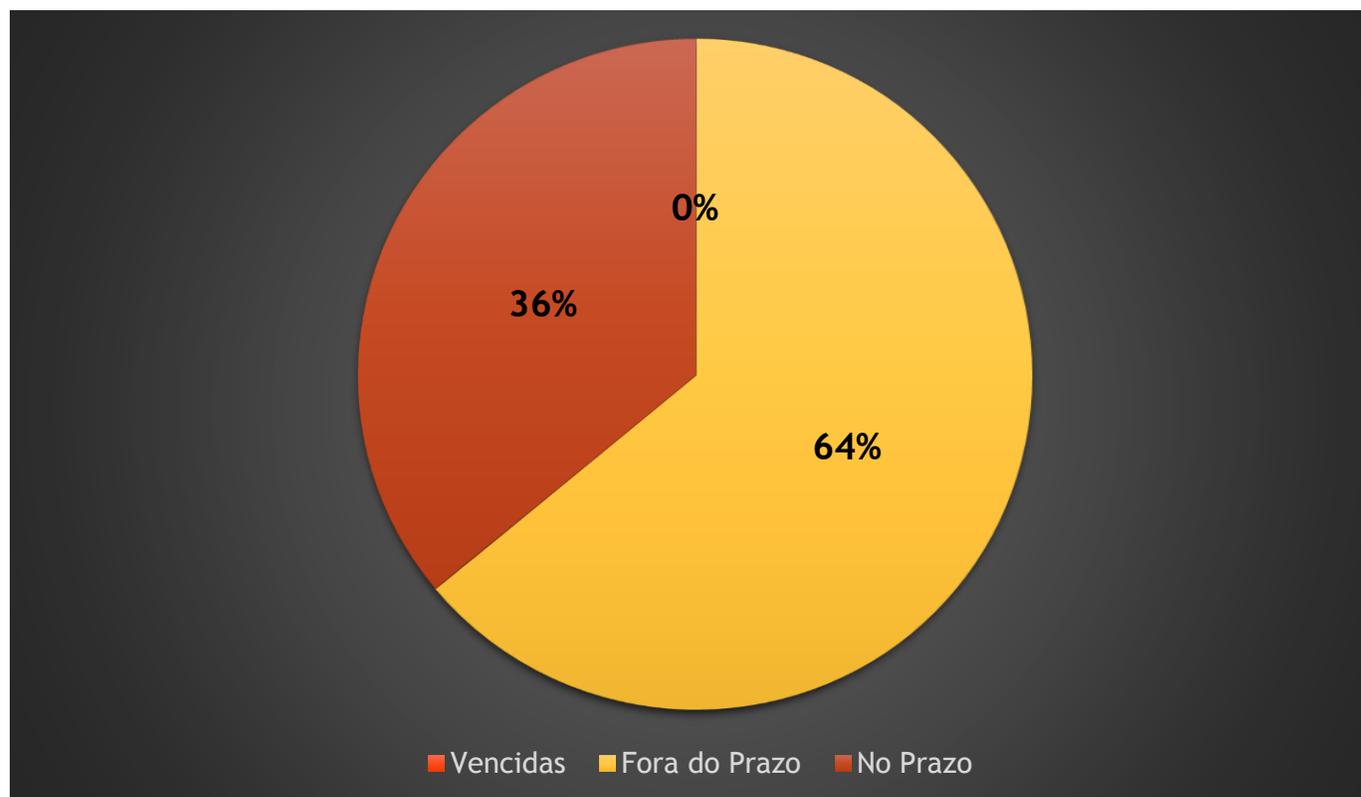


DADOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÕES



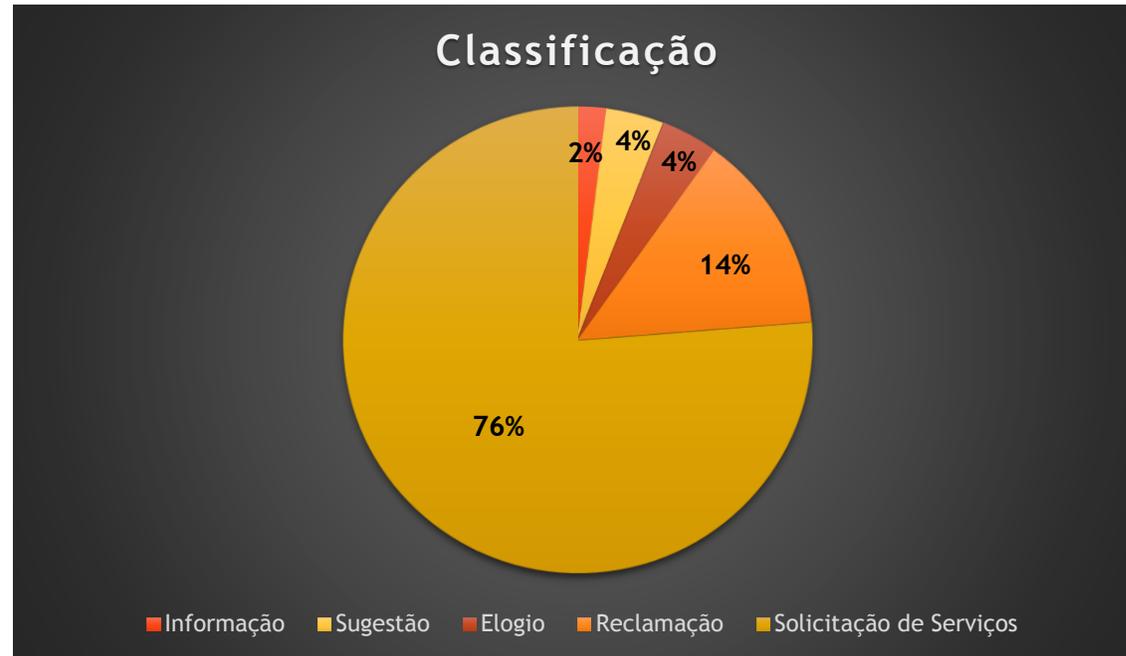
TEMPO DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

Período 01/10/2019 à 31/12/2019

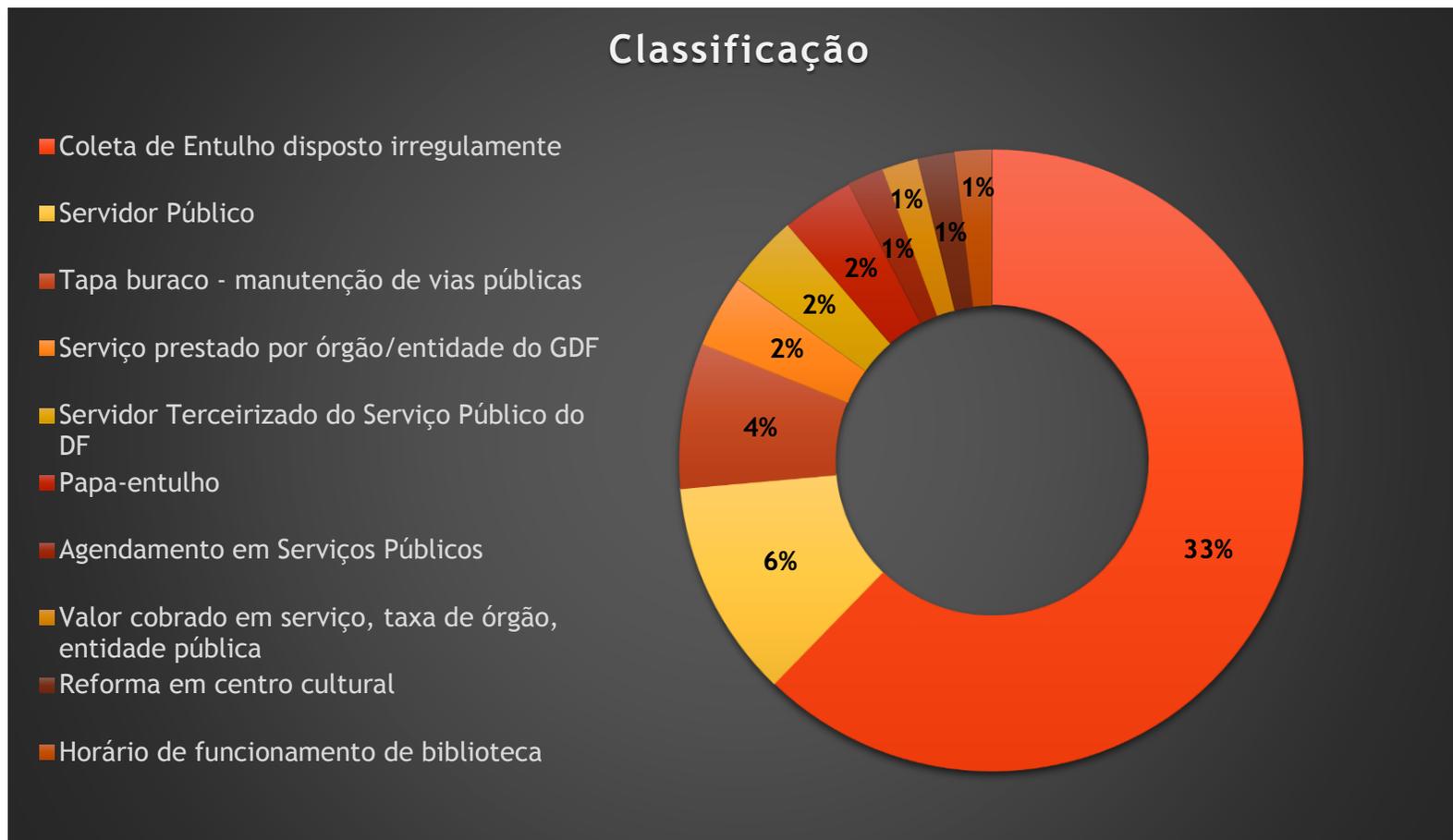


CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REFERENTES A INFORMAÇÃO, SUGESTÃO, ELOGIO, RECLAMAÇÃO E SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

- ▶ INFORMAÇÃO: 2%
- ▶ SUGESTÃO 4%
- ▶ ELOGIO: 4%
- ▶ RECLAMAÇÃO: 14%
- ▶ SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS: 77%

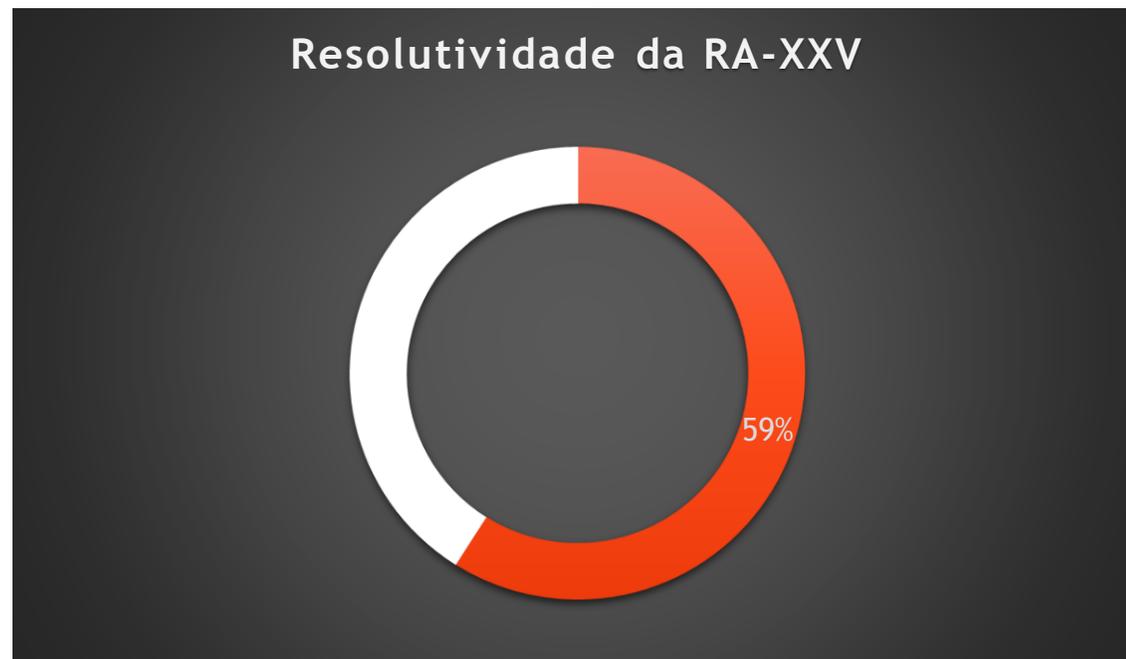


RANKING DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM NOSSA RA-XXV-SCIA/ESTRUTURAL

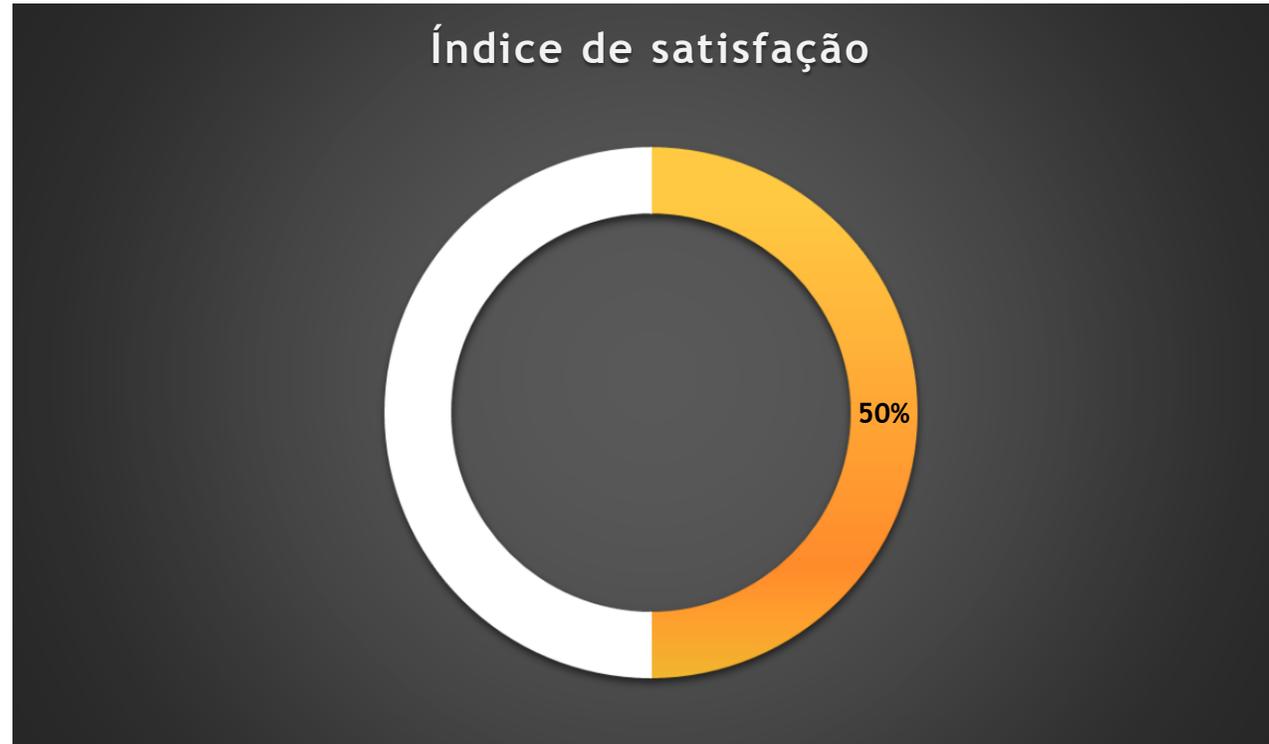


RESOLUTIVIDADE

- ▶ RESOLUTIVIDADE : DEMANDAS RESOLVIDAS.



ÍNDICE DE PESSOAS SATISFEITA COM O SERVIÇO DA OUVIDORIA 50%



ÍNDICE DE PESSOAS QUE RECOMENDA À OUVIDORIA - 71%

