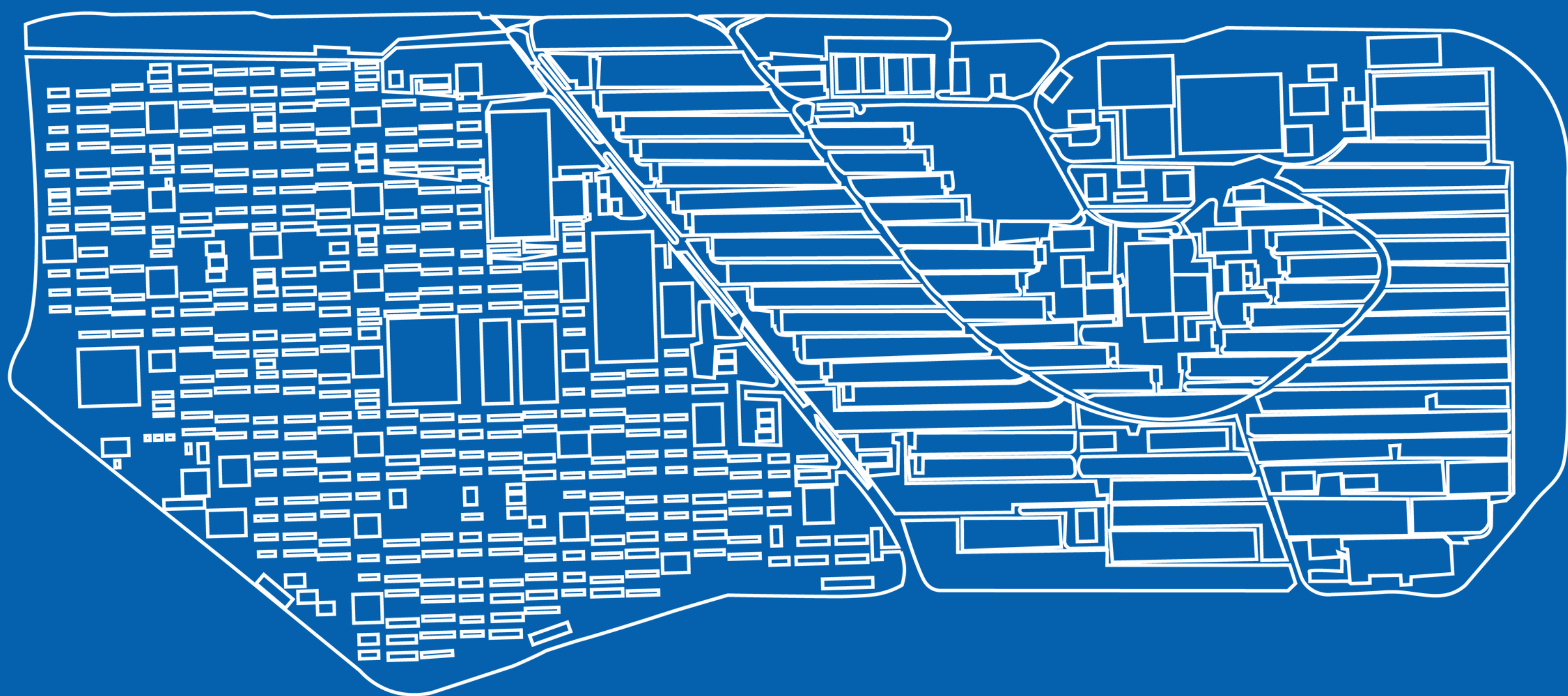




# RELATÓRIO DE GESTÃO PRIMEIRO TRIMESTRE



**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO**

É tempo de ação.



**GDF**

**Período de 01/01/2020 a 31/03/2020**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administrador: Cláudio Simões

---

## **Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro**

*Sayonara Pinheiro Sampaio*

Relatório elaborado pela Ouvidora Sayonara Pinheiro Sampaio referente ao período de 01/01/2020 a 31/03/2020, período este, ocupado pelo Ouvidor Paulo Augusto Gomes da Silva Filgueiras.

Os dados desse relatório foram retirados do site: [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)

### **Apresentação**

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal, e sua participação é de vital importância para o cidadão exercer sua cidadania e fomentar a melhoria dos serviços públicos.

### **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), além de acompanhar o andamento até a resposta final repassada ao cidadão. Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro à Ouvidora-geral, para que todas as providências cabíveis sejam tomadas. As Ouvidorias Especializadas atuam também como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, relacionadas às áreas em que atuam.

### **Plano de ação para atendimento das Demandas**

A ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro recebe as manifestações dos cidadãos por intermédio dos canais de atendimento disponíveis (presenciais e virtuais) e as classifica internamente de acordo com o tipo e importância. O processo prossegue com o atendimento observando os trâmites e prazos legais concomitantemente com relações administrativas construtivas com todos os órgãos, de forma a subsidiar respostas mais efetivas e resolutivas para o cidadão.

## CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

---

### **Internet**

Registre e acompanhe sua manifestação pela internet no site: [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br).

### **Ligue 162**

A Central de atendimento do GDF é gratuita e o atendimento é exclusivo para assuntos de ouvidoria como: reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública como: horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

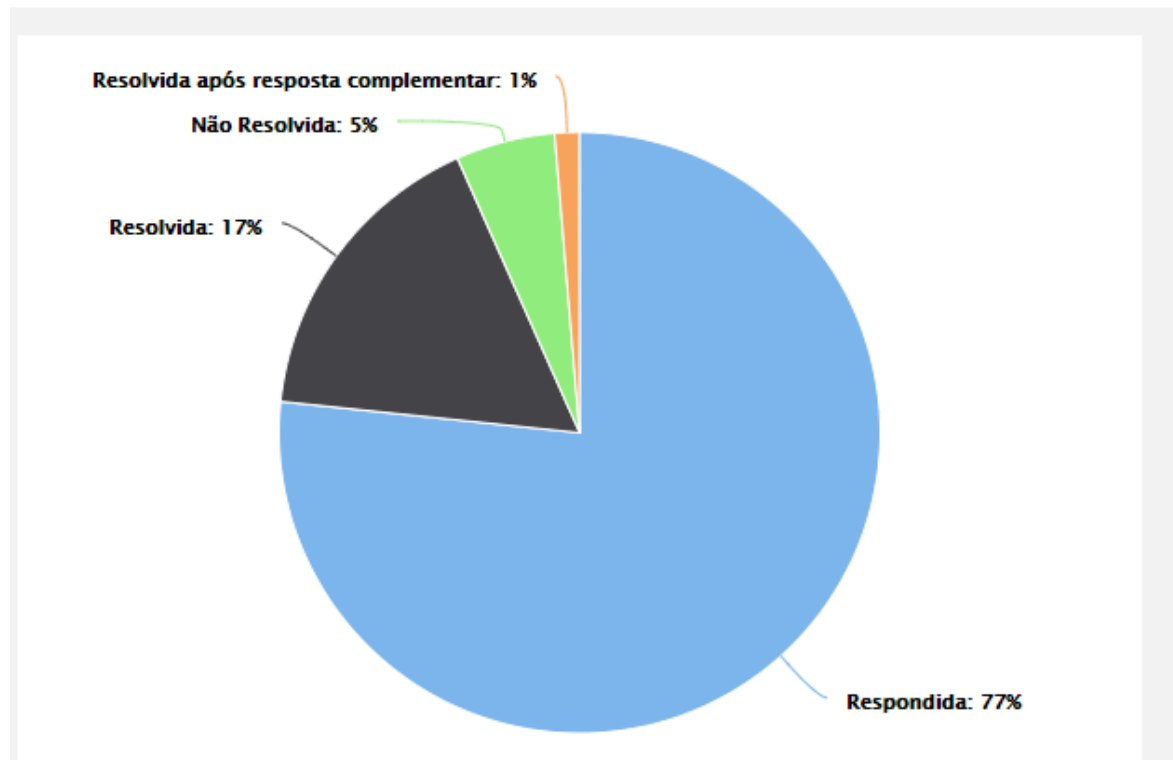
**Horário de atendimento:** Segunda à sexta – 07h às 21h.

### **Atendimento presencial**

Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional do Cruzeiro para prestar um atendimento personalizado.

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

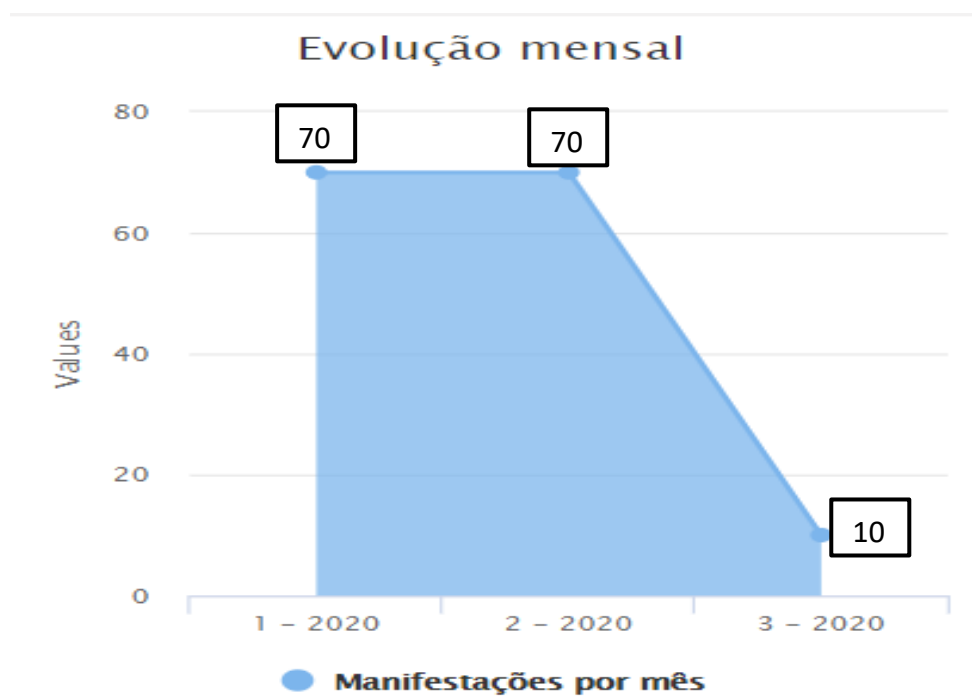
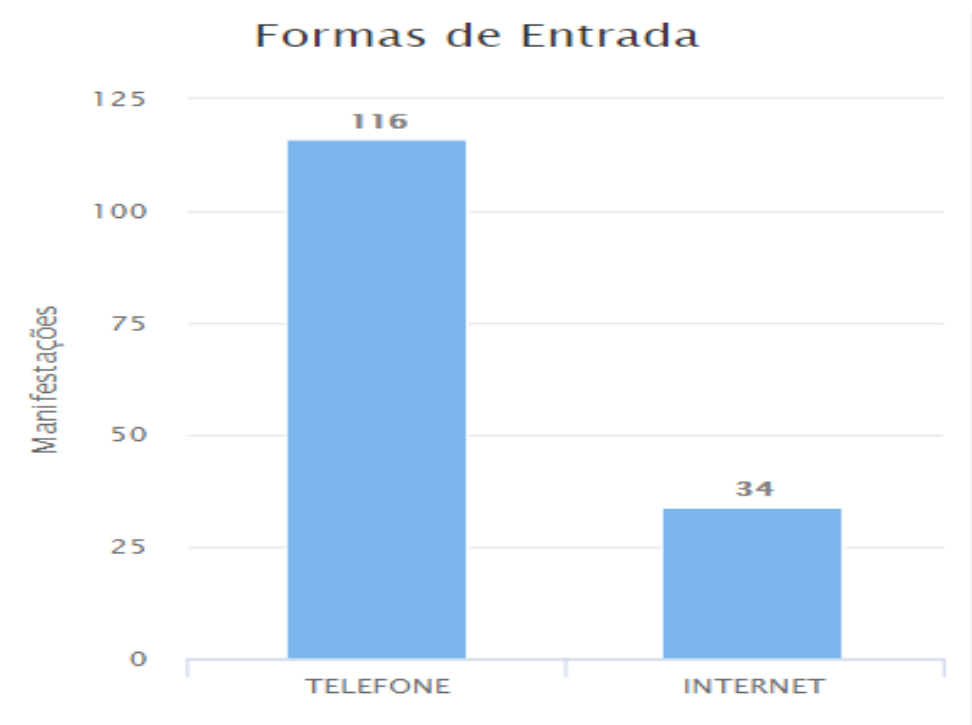
## DADOS ESTATÍSTICOS



Total de manifestações no período e sua classificação



## DADOS ESTATÍSTICOS

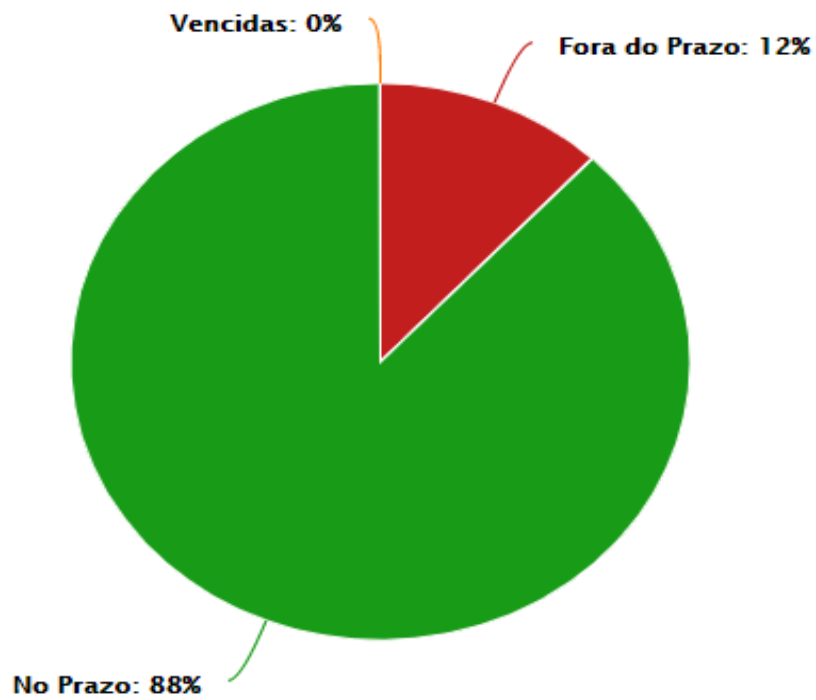




10

Prazo médio de resposta (em dias)

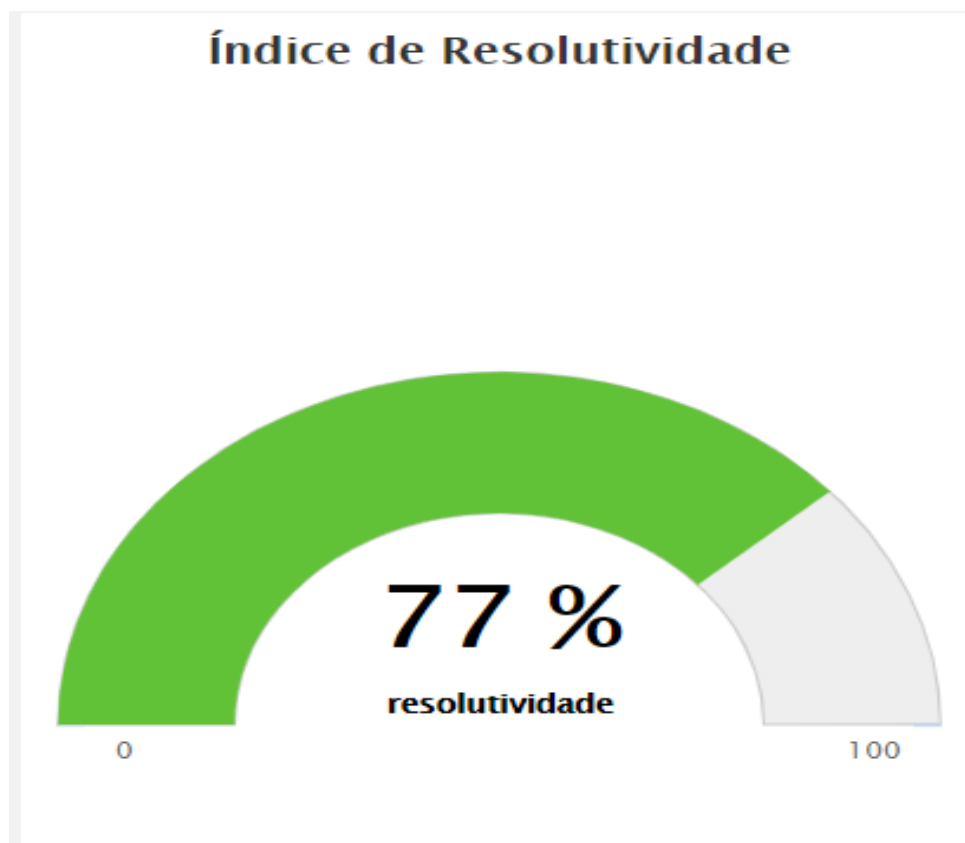
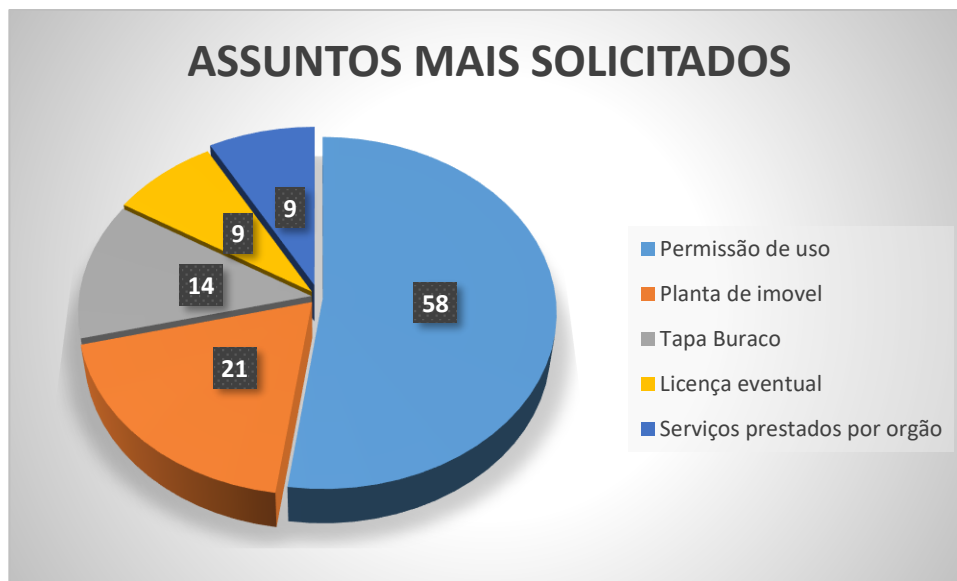
### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta





## DADOS ESTATÍSTICOS

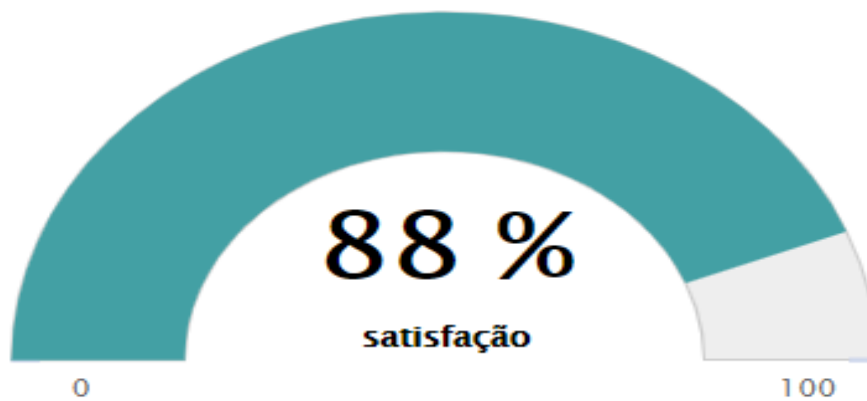
---



## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



---

Total de manifestações recebidas pelo serviço de informação ao cidadão – E-sic.

---

No período de 1 de janeiro a 31 de março de 2020 foram solicitados 4 pedidos de informação e todos se encontram com o status de respondido.