

RELATÓRIO DE GESTÃO
CONSOLIDADO DE 2021

SIA, 2021

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SIA

Período de 01/01/2021 a 31/12/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral: Cecília Souza de Fonseca

Administradora Regional: Marcela Mara de Oliveira Barbosa

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do SIA

Stephan Domenico Bragatto Natividade Cruz

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.

Plano de ação para atendimento das Demandas

A ouvidoria da Administração Regional do SIA desenvolveu um sistema interno para organizar todas as solicitações constantes no sistema OUV-DF, 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

1. Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet. Para acompanhamento, basta ter a senha de acesso ao sistema recebida no ato do registro da manifestação e número do protocolo em mãos.

2. 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 21 h

3. Atendimento presencial

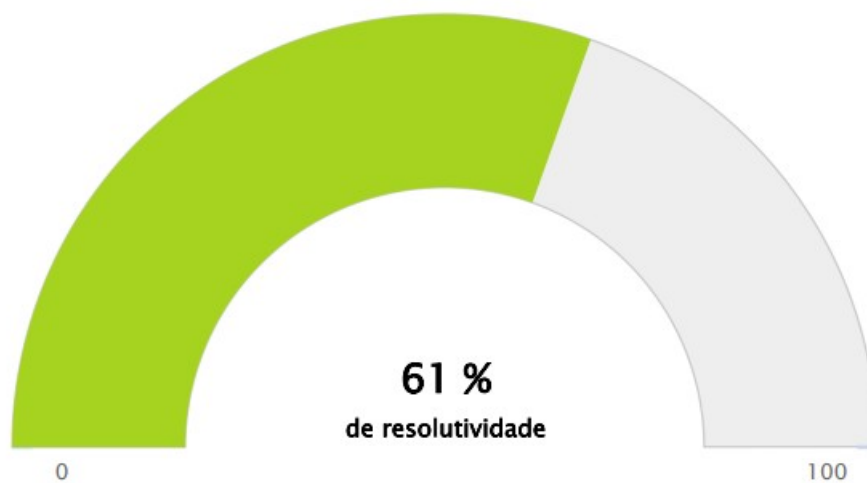
Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional do SIA para atendê-lo.

Horário de atendimento:

Segunda à sexta — 08h às 12h / 14h às 18h.

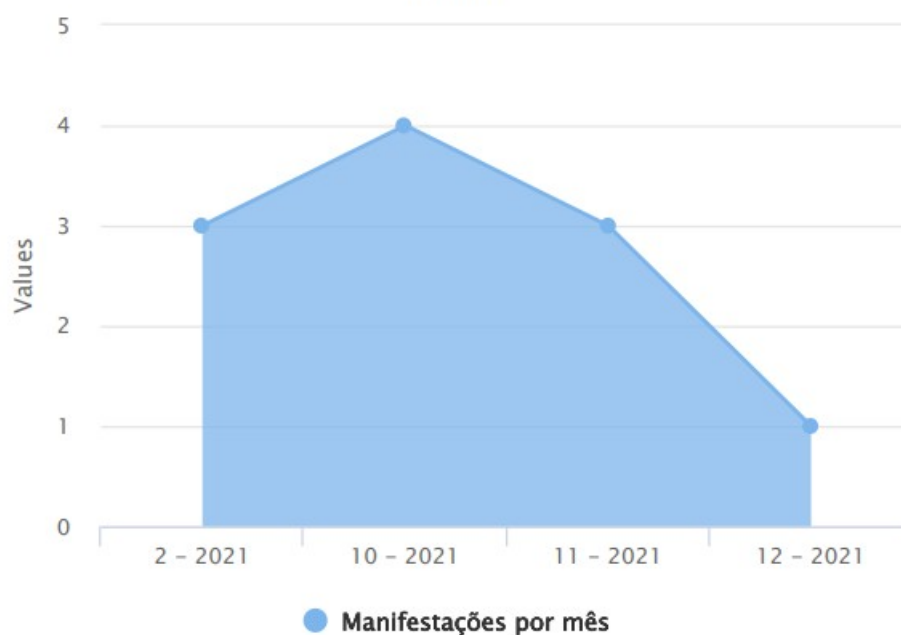
DADOS ESTATÍSTICOS

Resolutividade de Administração S.I.A – RA XXIX



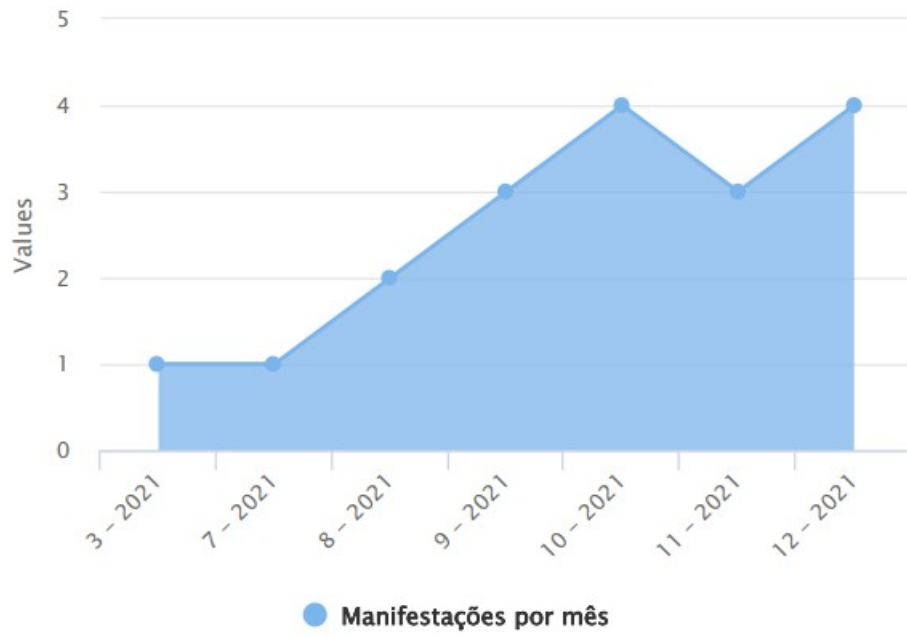
Manifestações Registradas

Total: 11



Manifestações Tramitadas

Total: 18



DADOS ESTATÍSTICOS

Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de Janeiro a Dezembro de 2021 foram solicitados 15 (quinze) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.