

# OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA RA XIX

*Relatório Consolidado  
2022*



Brasília, fevereiro de 2023

Governador: Ibaneis Rocha

Secretário de Estado Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral: Cecília Souza da Fonseca

Administrador Regional da Candangolândia: Pablo de Souza Valente Lima

### **Chefe da Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia**

Zanata Gregório da Silva

### **Equipe**

Rita Célia de Oliveira Macena (Gestora em Políticas Públicas e Gestão Governamental)

Dayana Pessoas Alves (Estagiária)

## **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.

A Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia – RA XIX em obediência ao Art. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências das Ouvidorias Seccionais, bem como o disposto no artigo 9º da Lei 4.896/2012: VII – publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria, apresenta o Relatório Consolidado referente ao ano de 2022, no qual constam informações resumidas sobre as manifestações registradas no Sistema de Gestão – SIGO/DF.

Inicialmente é apresentado o total de manifestações recebidas pela Unidade Administrativa no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF. Em seguida total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema de ouvidoria – OUV-DF e presencialmente), bem como o total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão). Aborda-se também o índice de cumprimento de prazo de resposta da ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia, bem como os assuntos mais recorrentes e demandados da RA XIX. Por fim, os índices de resolutividade e satisfação com a ouvidoria.

### **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, selecionar 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.

## **Modos de Prestação de Serviço**

### **- 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:

De segunda à sexta - 07h às 21h; Sábado, domingo e feriados - 08h às 18h

Ligação gratuita para telefone fixo e celular

### **- Atendimento presencial**

Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional da Candangolândia para atendê-lo.

Horário de atendimento: segunda à sexta - 08h 00 min às 12h 00 / 14h às 17h 30 min.

Tempo médio de espera: 30 (trinta) minutos

Prioridades de atendimento: Lei nº. 4.027 de 16/10/2007

Previsão de atendimento da manifestação

Até 10 (dez) dias para informar as primeiras providências adotadas;

Até 20 (vinte) dias para apurar e informar o resultado.

# MANIFESTAÇÕES

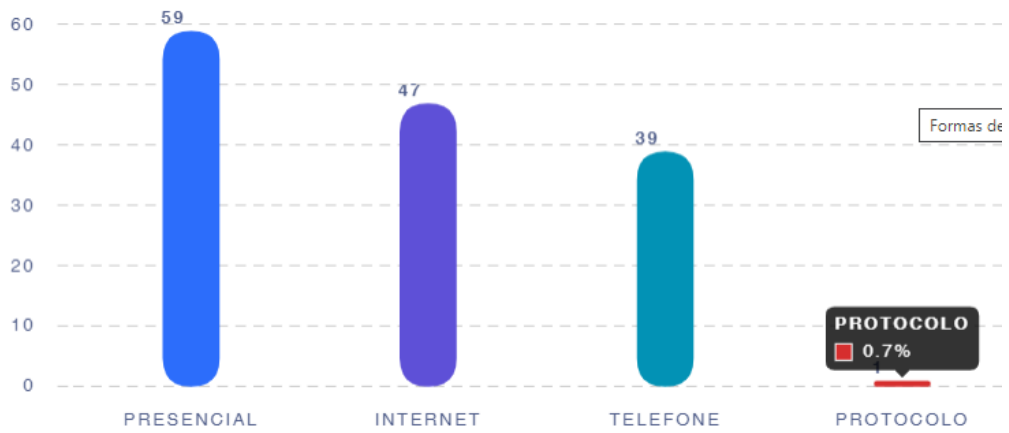
## EVOLUÇÃO MENSAL



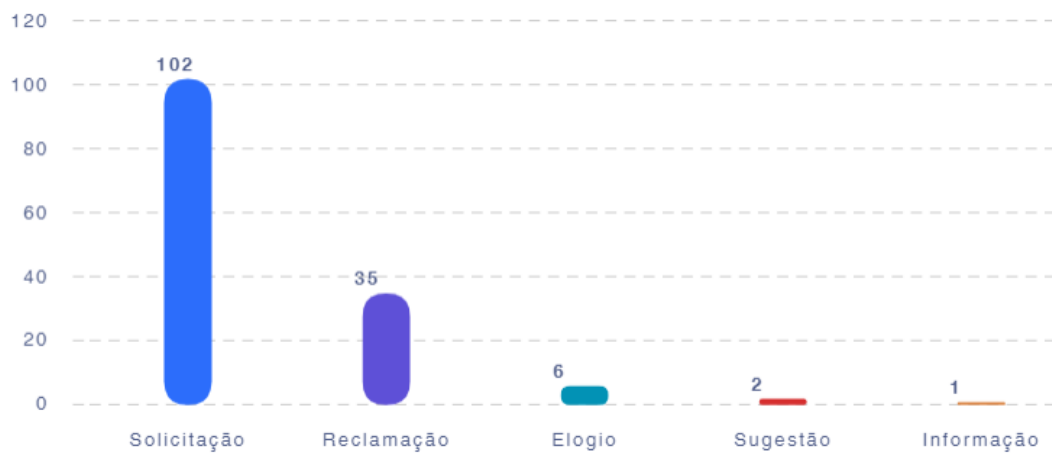
## Dados Comparativos



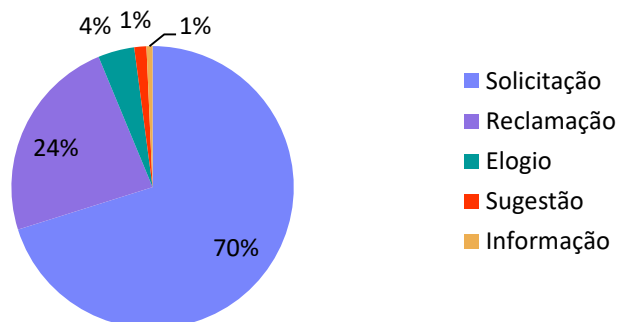
## FORMAS DE ENTRADA



## CLASSIFICAÇÃO



## Manifestações



## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



**13.5**

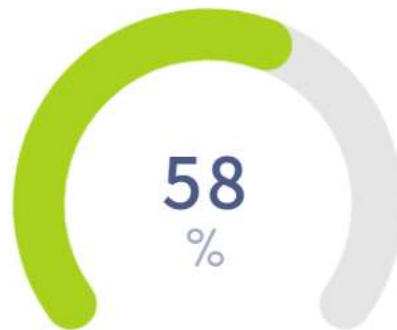
DIAS

## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



■ No prazo

## RESOLUTIVIDADE

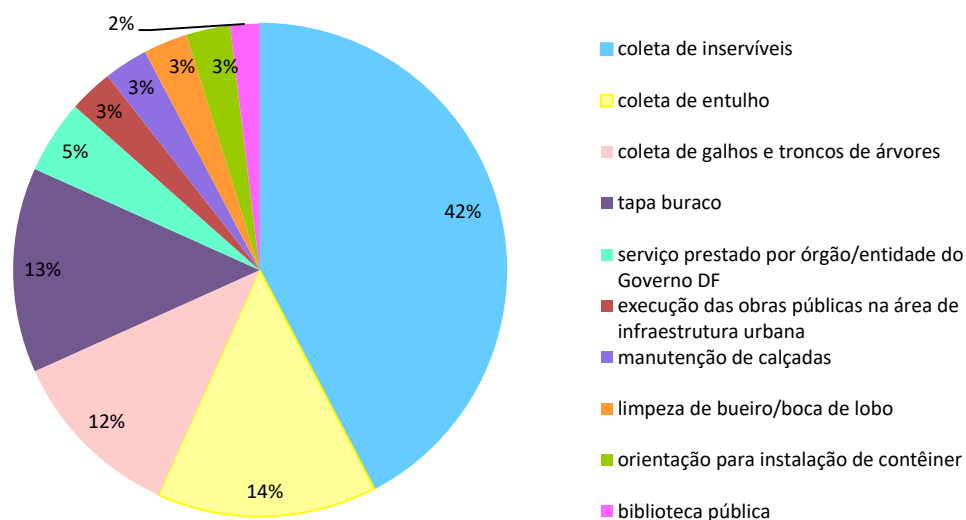


## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA





## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



### Análise:

No ano de 2022 foram registradas 144 manifestações no Sistema OUV. Houve uma queda comparando-se com o ano de 2021 que registrou 234 solicitações.

Essa queda no número de demandas justifica-se por ações realizadas na cidade pela Companhia Urbanizadora da Nova Capital – NOVACAP e outras ações de manutenção que foram efetivadas pela Administração Regional da Candangolândia por meio de servidores designados como fiscais de quadra.

A Coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos) foi o assunto mais solicitado no ano de 2022 e 2021. Em 2022 o percentual de demandas sobre esse assunto alcançou 42,3% enquanto em 2021 ficou em 32%.

Na Administração Regional da Candangolândia esses materiais são recolhidos e, quando possível, recuperados e doados. Justifica-se como assunto mais demandado, pois já criou-se uma ação contínua dos moradores de solicitar o recolhimento de móveis sem uso, eletrodomésticos, equipamentos eletrônicos, colchões, etc. Das 144 manifestações do ano de 2022, 44 foram solicitações sobre esse assunto.

## PROJETOS / AÇÕES PARA A MELHORIA DO ASSUNTO MAIS SOLICITADO

Projeto/ações para coleta contínua de entulhos/inservíveis			
Justificativa: evitar que a população jogue utensílios/entulhos em desuso em ruas, avenidas, o que só trazem prejuízos à cidade haja vista a ocorrência de proliferação de ratos e escorpiões além de focos de dengue com o descarte errado destes materiais.			
Ação	Meta 2022	Recurso	Responsável
1. fazer vistorias permanentes na cidade.	60% da cidade vistoriada	Equipamento e pessoal da Administração da Candangolândia	Gerência de Execução de Obras
2. recolher objetos em desuso, como colchões, móveis, eletrodomésticos, entre outros, evitando que os mesmos sejam depositados nas ruas, terrenos baldios, além da retirada de madeiras, pneus, objetos e móveis velhos, galhos resultantes de poda de árvores que estiverem nas calçadas. Os entulhos só deverão ser colocados nas calçadas quando as equipes estiverem percorrendo os bairros.	60% de objetos recolhidos	Equipamento e pessoal da Administração da Candangolândia, e em alguns casos da NOVACAP	Gerência de Execução de Obras
2. promover a conscientização da população de não se jogar utensílios em desuso em ruas, avenidas, e etc.	30% da população conscientizada	Pessoal da Administração Regional da Candangolândia	- Gerência de Execução de Obras - Assessoria de Comunicação Social da Administração Regional

Análise: A Administração Regional da Candangolândia realizou, de segunda a sexta-feira, ações de conscientização, vistoria e coleta de entulhos/inservíveis na cidade, alcançando no ano de 2022, um percentual de 60% da meta estabelecida.





### **Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão**

No ano de 2022 foram solicitados 4 (quatro) pedidos de informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic, todos devidamente respondidos.

## **ATIVIDADES EXTRAPROJETOS**

Buscando a melhoria da gestão das atividades da Ouvidoria e do órgão, o Ouvidor da Candangolândia participou dos seguintes eventos:

- Jornada SIGO - Sistema Geral de Ouvidoria, realizada no dia 29 de novembro de 2022.

- Lançamento do guia Fiscaliza Aí DF, realizada no dia 08 de dezembro de 2002.