



# Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

[participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br)

## **RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA**

### **3º TRIMESTRE DE 2024**

Brasília, novembro de 2024

## **Período de 01/07/2024 a 30/09/2024**

Governador: Ibaneis Rocha

Secretário de Estado Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral: Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Administrador Regional da Candangolândia: Marcos Paulo Alves da Silva

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia

Zanata Gregório da Silva

Equipe

Rita Celia de Oliveira Macena

## **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 referente ao 3º trimestre de 2024, 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 – (Participa-DF). Em seguida o total de manifestações por canais de entrada (central 162, internet e presencialmente), bem como suas classificações (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 da RA XIX. Por fim, as ações/projetos e metas executados, além do cronograma das ações mensais e as ações extraprojetos.

### **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.participa.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

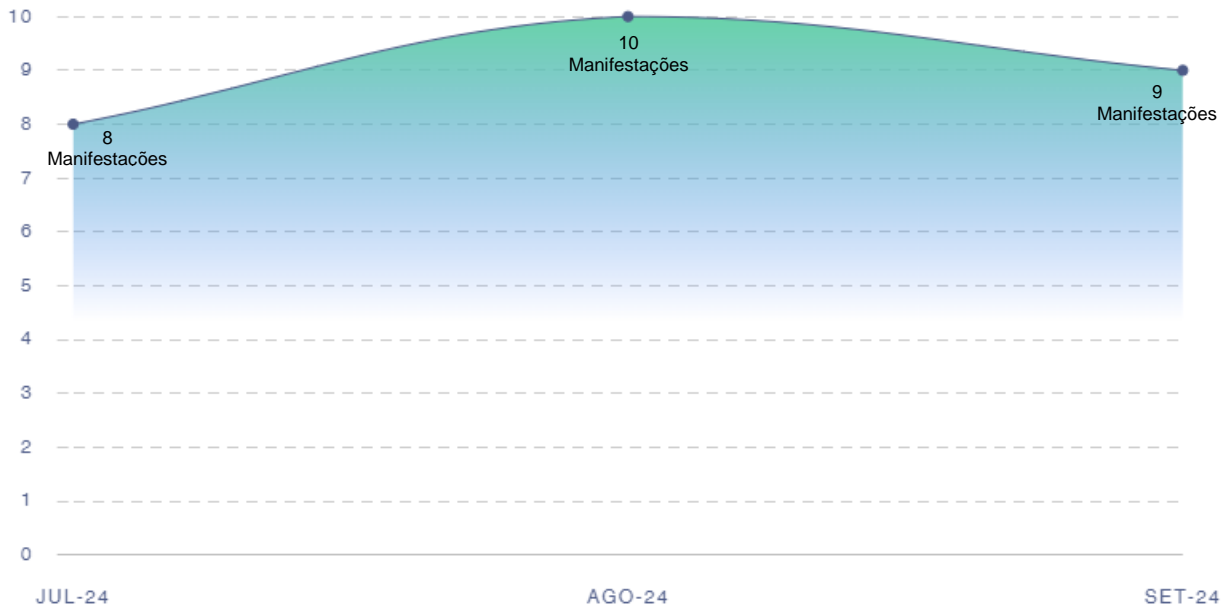
Prioridades de atendimento: Lei nº. 4.027 de 16/10/2007

Previsão de atendimento da manifestação

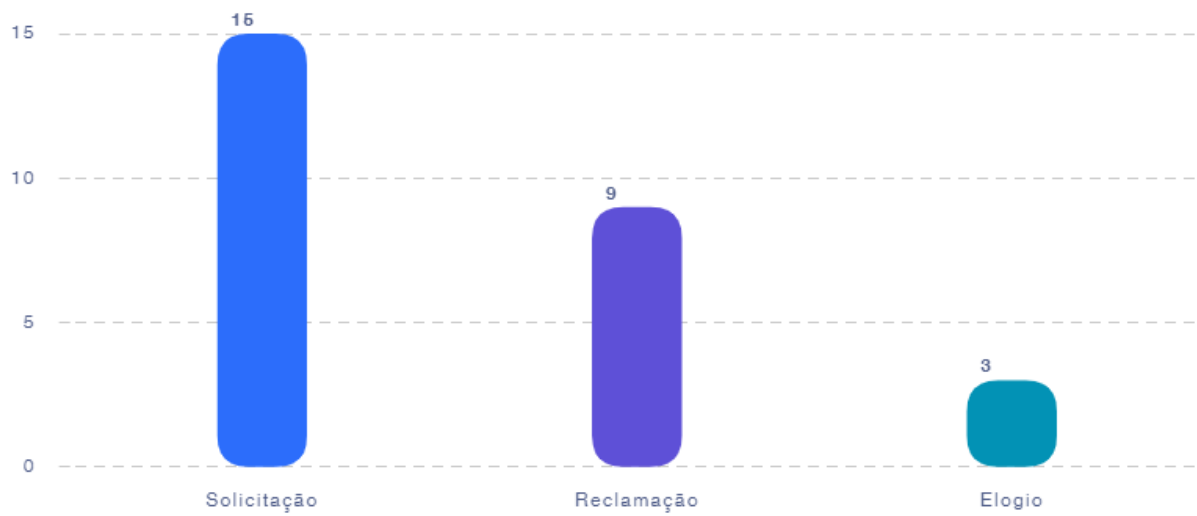
Até 10 (dez) dias para informar as primeiras providências adotadas;

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

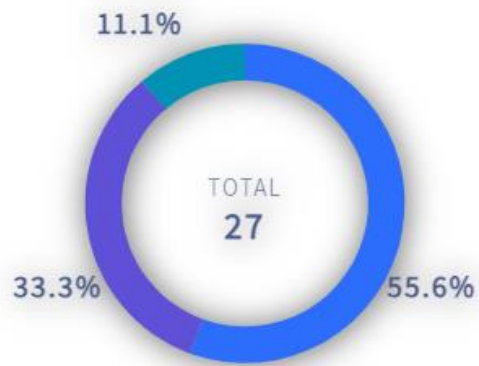
## EVOLUÇÃO MENSAL



## CLASSIFICAÇÃO

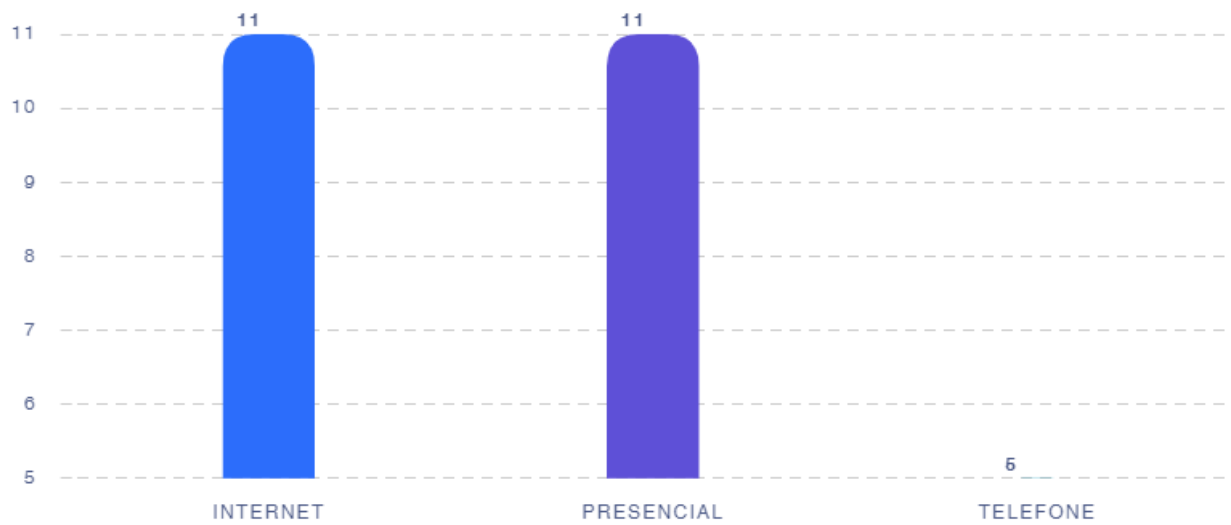


## CLASSIFICAÇÃO



■ Solicitação ■ Reclamação  
■ Elogio

## FORMAS DE ENTRADA



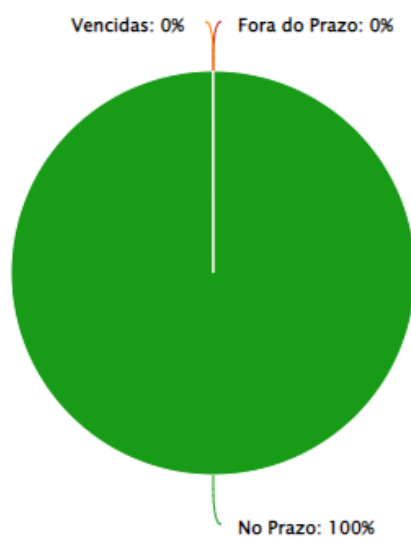
## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



7.1

DIAS

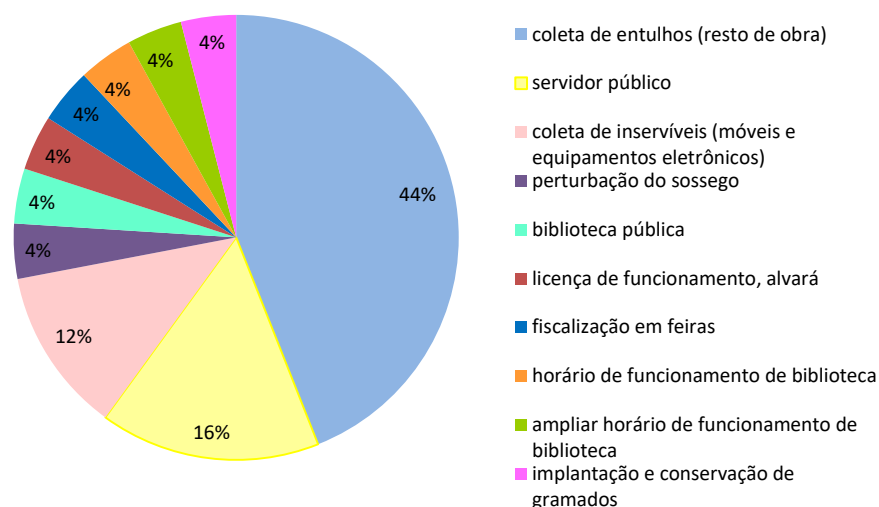
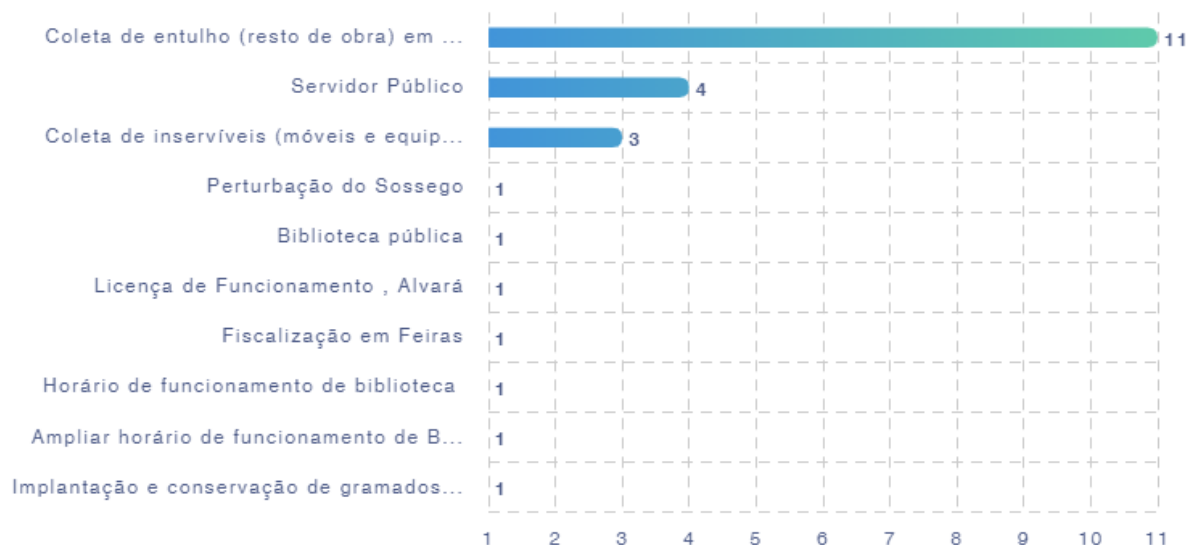
### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## SITUAÇÃO



## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



### Análise:

No 3º trimestre de 2024 foram registradas 27 manifestação no Sistema Participa-DF. Houve uma queda em comparação ao 2º trimestre do ano de 2024 que registrou 42 demandas.

Como podemos observar no gráfico acima, os assuntos mais solicitados do trimestre foram: coleta de entulhos (restos de obra) que totalizou 11 demandas, chegando a um percentual de 44% e servidor público, que registrou 4 demandas e percentual de 16%.



## PROJETOS / AÇÕES

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 2024	Recurso	Responsável
1. fazer vistorias permanentes na cidade.	60% da cidade vistoriada  1º trimestre: 15% 2º trimestre: 15% 3º trimestre: 15% 4º trimestre: 15%	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 sejam depositados nas ruas, terrenos baldios, além da retirada de madeiras, pneus, objetos e móveis velhos, galhos resultantes de poda de árvores. Os entulhos só deverão ser colocados nas calçadas quando as equipes estiverem percorrendo os bairros.	60% de objetos recolhidos  1º trimestre: 15% 2º trimestre: 15% 3º trimestre: 15% 4º trimestre: 15%	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.	20% da população conscientizada  1º trimestre: 5% 2º trimestre: 5% 3º trimestre: 5% 4º trimestre: 5%	Pessoal da Administração Regional da Candangolândia	- Gerência de Execução de Obras  - Assessoria de Comunicação Social da Administração

Análise: A Administração Regional da Candangolândia realizou, de segunda a sexta-feira, ações permanentes de vistoria e coleta de entulhos e inservíveis na cidade, alcançando no 3º trimestre de 2024 um percentual acumulado de 45% da meta estabelecida para o ano de 2024. Para a meta de conscientização da população o percentual ficou em 15% acumulado.

## CRONOGRAMA

	JAN	FEV	MAR	ABRIL	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
- fazer vistorias permanentes na cidade	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
- recolher objetos em desuso, como colchões, móveis, eletrodomésticos, entre outros, além da retirada de madeiras, pneus, objetos e móveis velhos, galhos resultantes de poda de árvores que estiverem nas calçadas.	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
- promover a conscientização da população de não se jogar utensílios em desuso em ruas, avenidas, e etc.	x	x	x	x	x	x	x	x	x			



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

No período de 01 de julho a 30 de setembro de 2024 foram realizados 17 (dezesete) pedidos de informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic, todos devidamente respondidos.

Fonte: Sistema de Ouvidoria – Participa-DF

## **ATIVIDADES EXTRAPROJETOS**

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

- Palestra do Comitê Interno de Gestão, realizada no dia 08 de agosto de 2024.
- Terceira Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria - SIGO, realizada no dia 09 de agosto de 2024.
- Terceiro Encontro de Autoridades de Monitoramento da Lei de Acesso a Informação – LAI, da Controladoria Geral do Distrito Federal, realizado no dia 24 de setembro de 2024.