



# Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

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

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

### **4º TRIMESTRE DE 2023**

Brasília, janeiro de 2024

## **Período de 01/10/2023 a 31/12/2023**

Governador: Ibaneis Rocha

Secretário de Estado Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional da Candangolândia: Pablo de Souza Valente Lima

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia

Zanata Gregório da Silva

Equipe

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

## **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 4º trimestre de 2023, 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, os índices de resolutividade da ouvidoria, 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

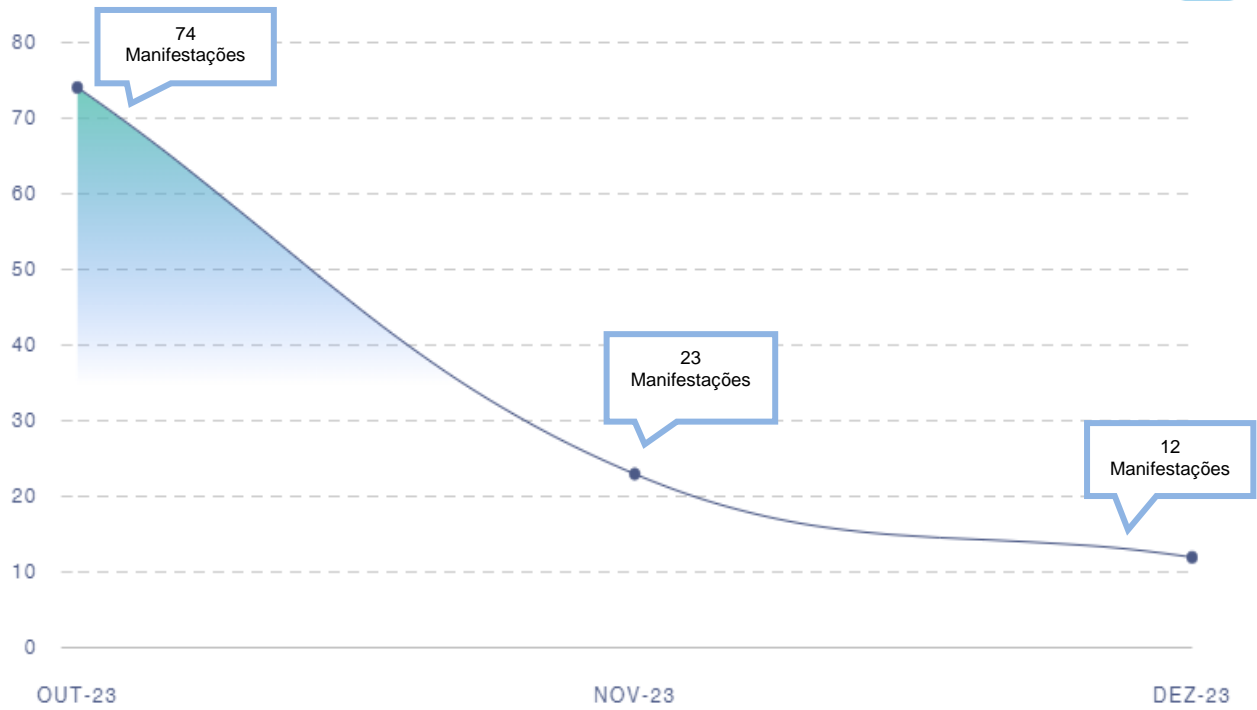
Prioridades de atendimento: Lei nº. 4.027 de 16/10/2007

Previsão de atendimento da manifestação

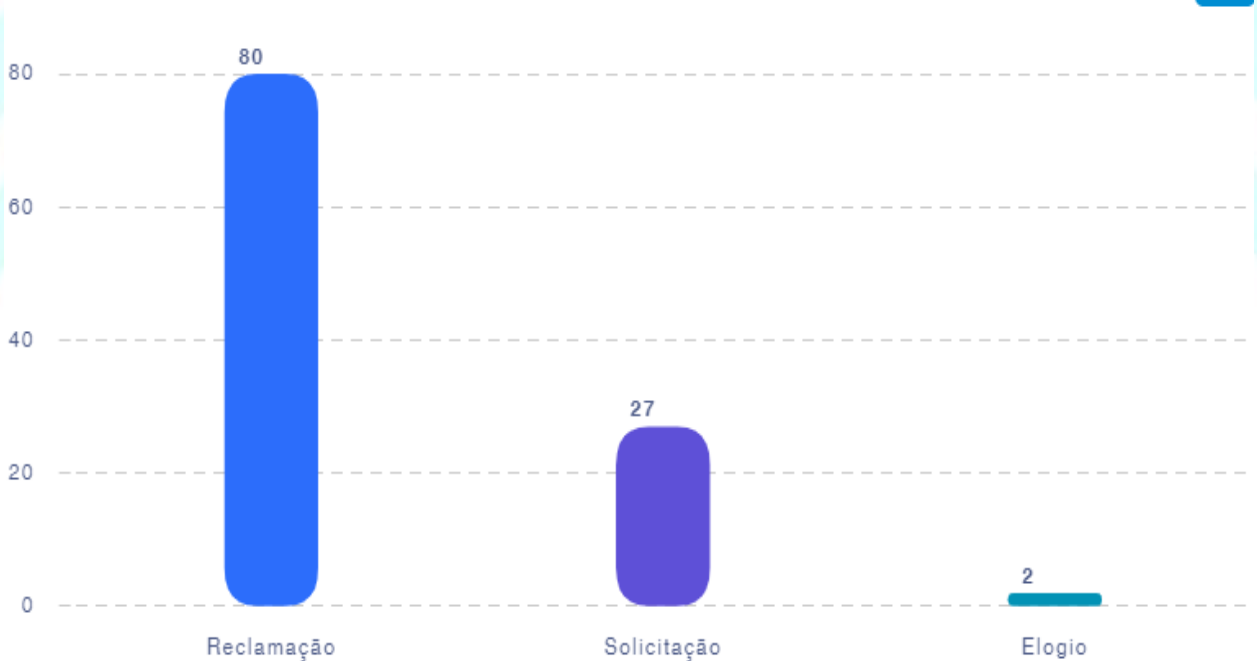
Até 10 (dez) dias para informar as primeiras providências adotadas;

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

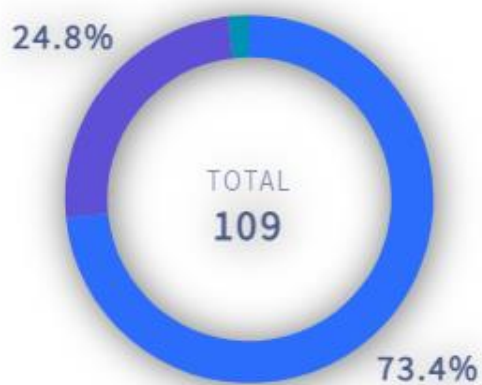
## EVOLUÇÃO MENSAL



## CLASSIFICAÇÃO

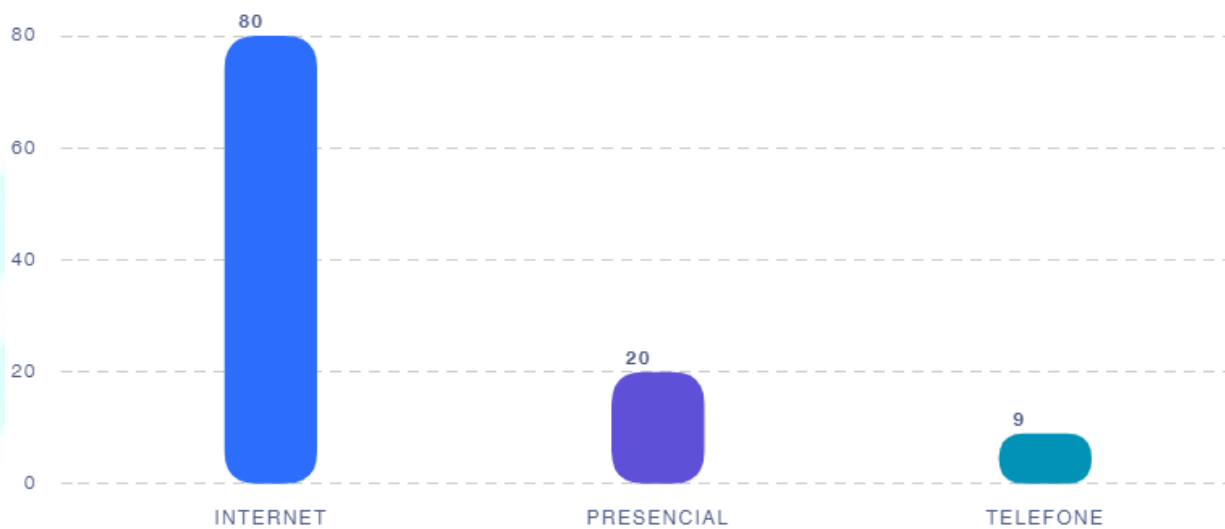


## CLASSIFICAÇÃO



- Reclamação
- Solicitação
- Elogio

## FORMAS DE ENTRADA



## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

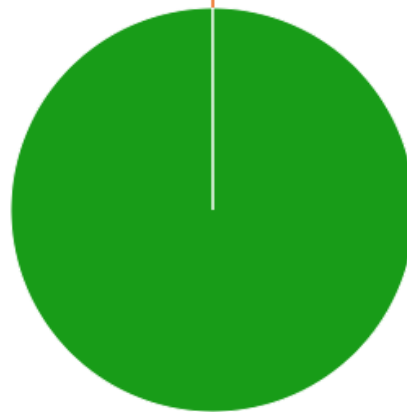


11,1

DIAS

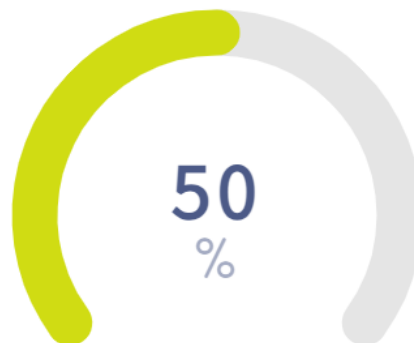
### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

Vencidas: 0%    Fora do Prazo: 0%

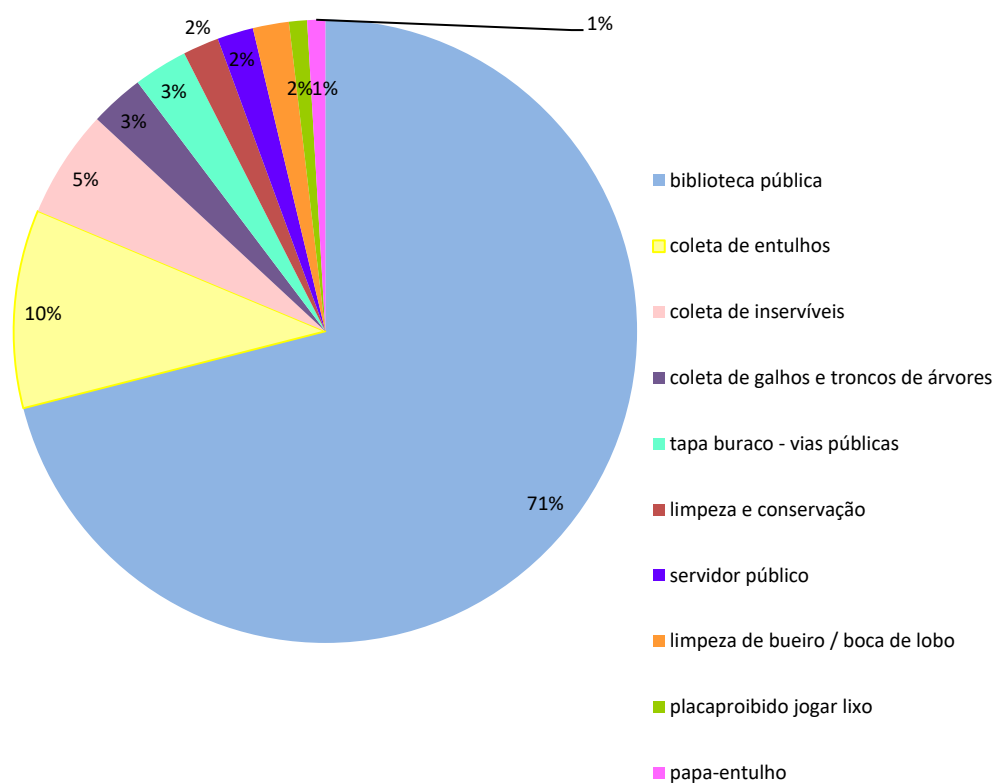
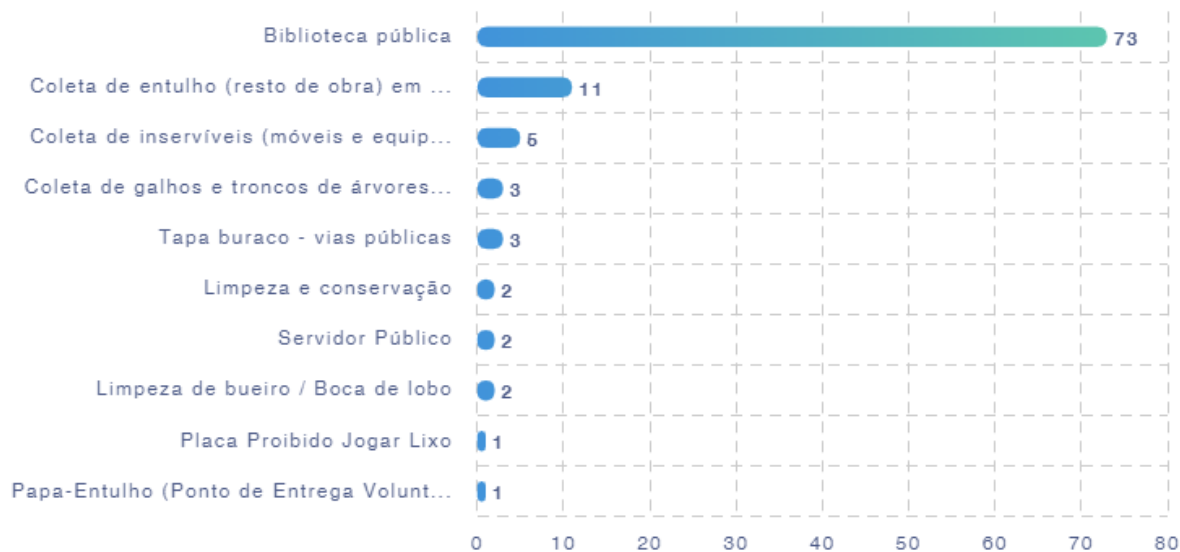


No Prazo: 100%

## RESOLUTIVIDADE



## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



### Análise:

No 4º trimestre de 2023 foram registradas 109 manifestação no Sistema Participa-DF. Houve um aumento no número de demandas em comparação ao 3º trimestre do ano de 2023 que registrou 87.





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	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 outubro a 31 de dezembro de 2023 foram solicitados 10 (dez) pedidos de informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic, todos devidamente respondidos.

Fonte: Sistema de Ouvidoria – OUV-DF

## **ATIVIDADES EXTRAPROJETOS**

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

- Quarta Reunião Geral do Sistema Geral de Ouvidoria - SIGO, realizada no dia 23 de outubro de 2023.

- Jornada do Sistema Geral de Ouvidoria - SIGO, realizada no dia 17 de novembro de 2023.