



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**2º TRIMESTRE 2019**

Candangolândia, 2019

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA

---

**Período de 01/04/2019 a 30/06/2019**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional da Candangolândia: José Luiz Gonzalez Rodriguez

---

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

Amphrisio Romeiro Filho

### **Equipe**

Rita Célia de Oliveira Macena

# 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.

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 2º trimestre de 2019, no qual constam informações resumida sobre as manifestações registradas no Sistema de Gestão – SIGO/DF.

Inicialmente é apresentada 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 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.

## INTRODUÇÃO

---

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

A Ouvidoria da Administração Regional de Candangolândia por meio da equipe de ouvidoria tem a tarefa de entrar em contato com cada cidadão(ã) para saber da satisfação do serviço prestado.

## **CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA**

---

### **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: Segunda à sexta – 07h às 21h.

- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

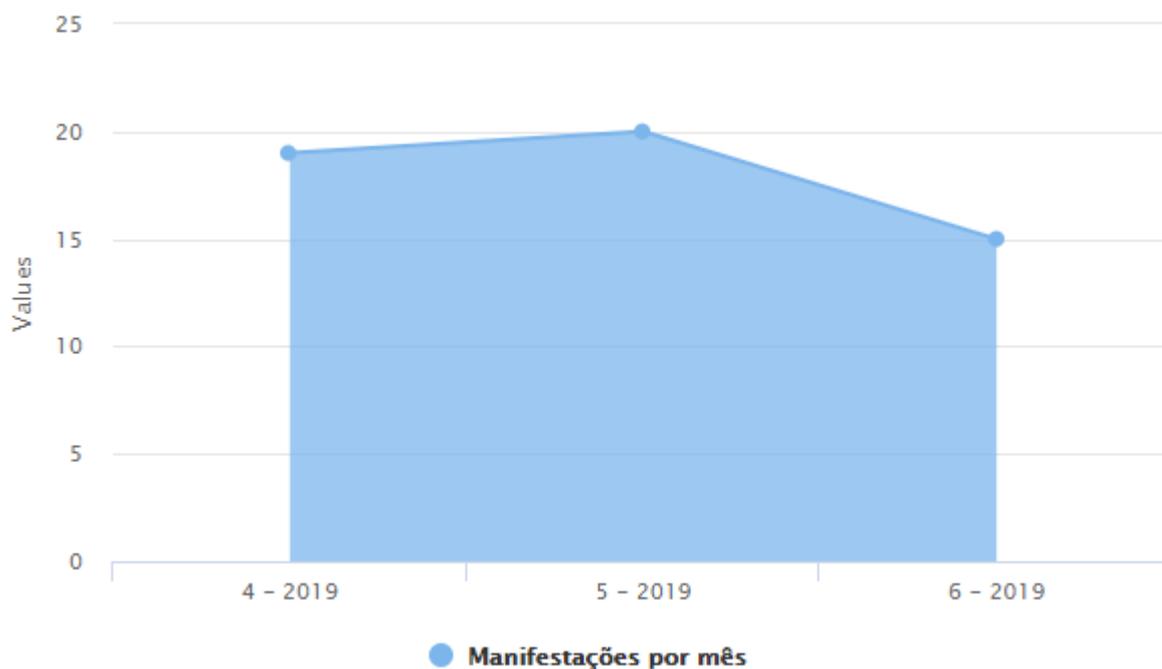
### **Atendimento presencial**

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

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

## DADOS ESTATÍSTICOS

### Evolução mensal



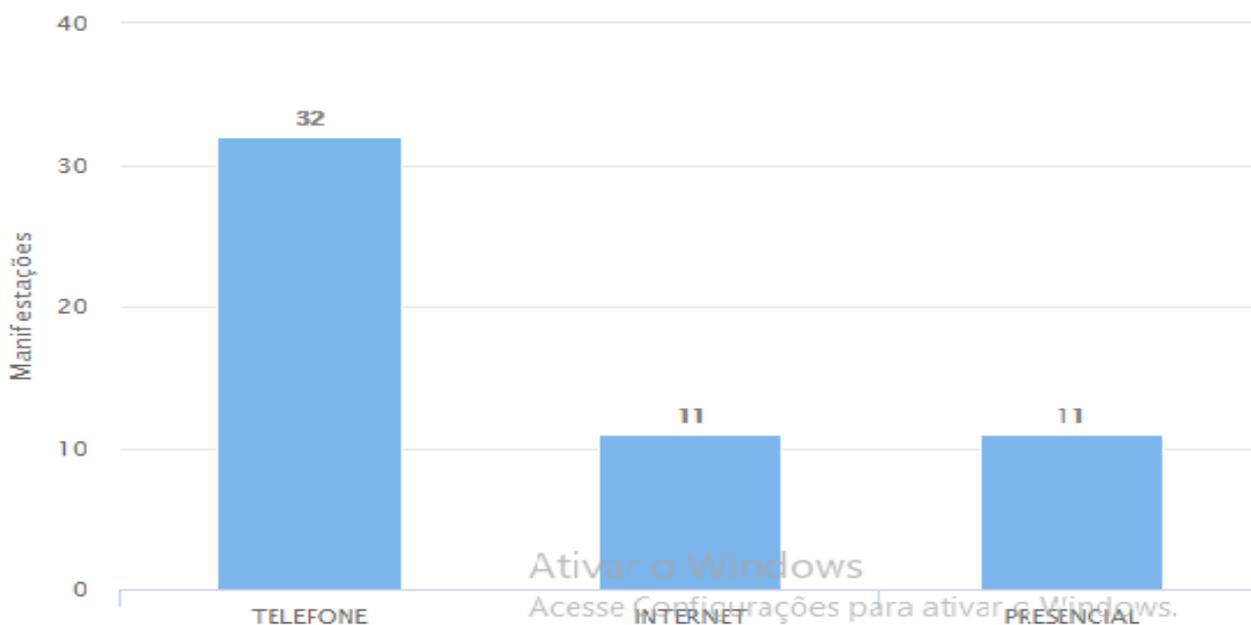
Total de Manifestações: 54

abril - 19

maio - 20

junho - 15

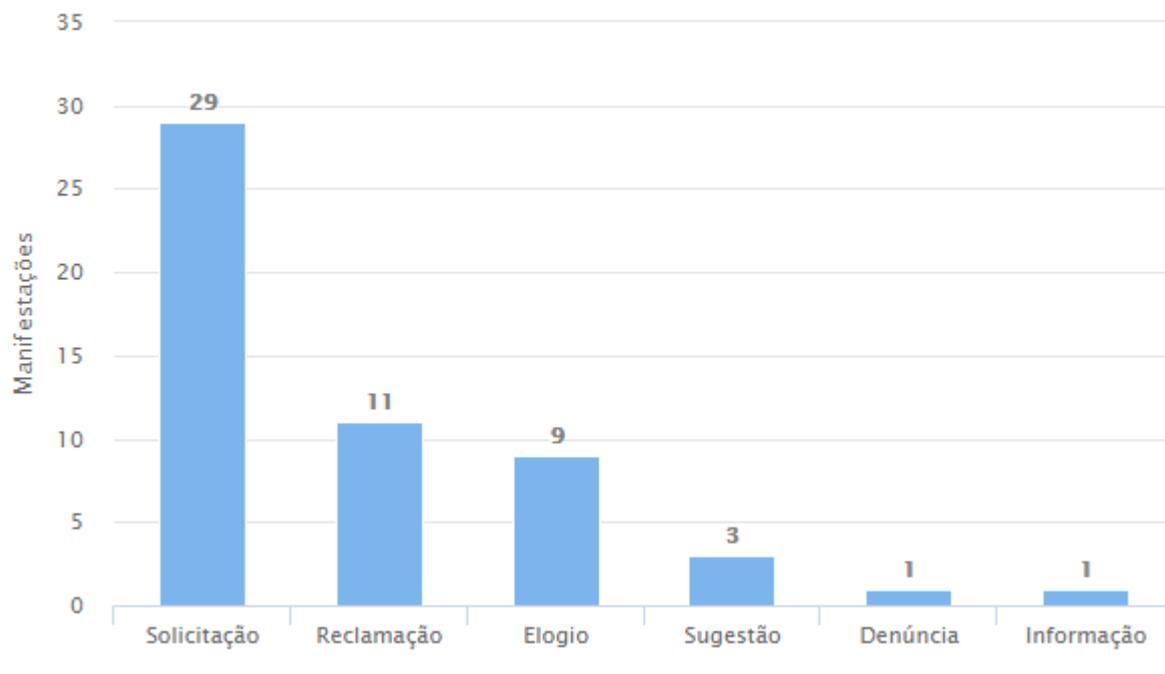
### Formas de Entrada



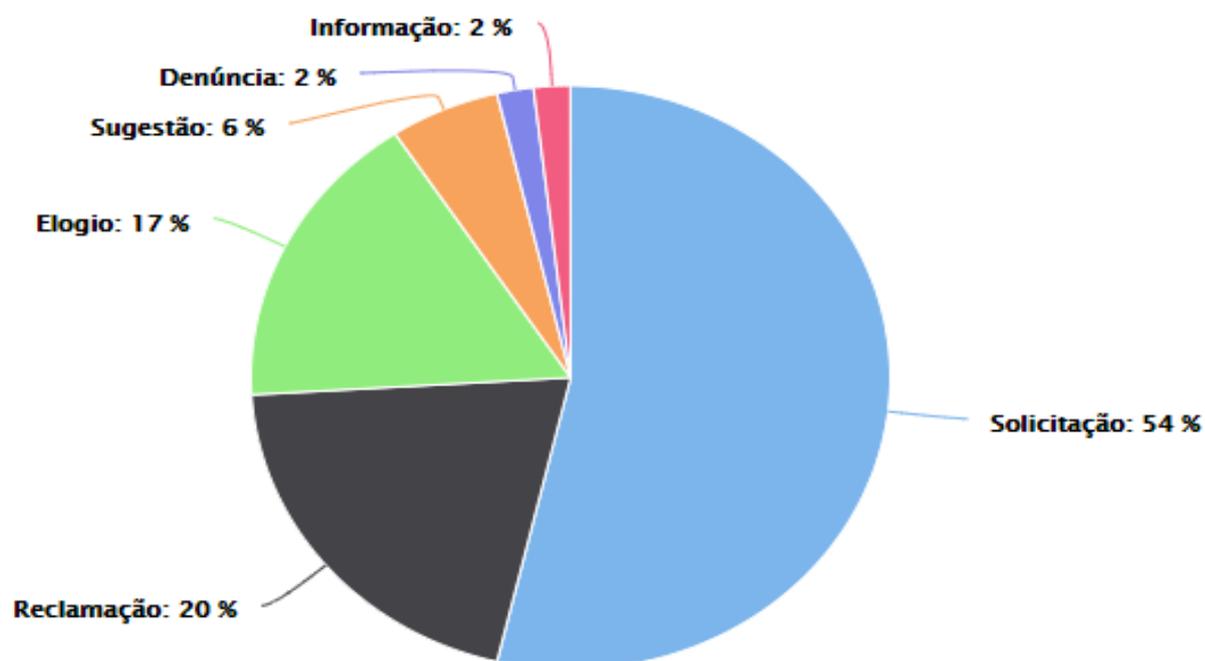
## DADOS ESTATÍSTICOS

### Por Classificação

54 manifestações



### Classificação



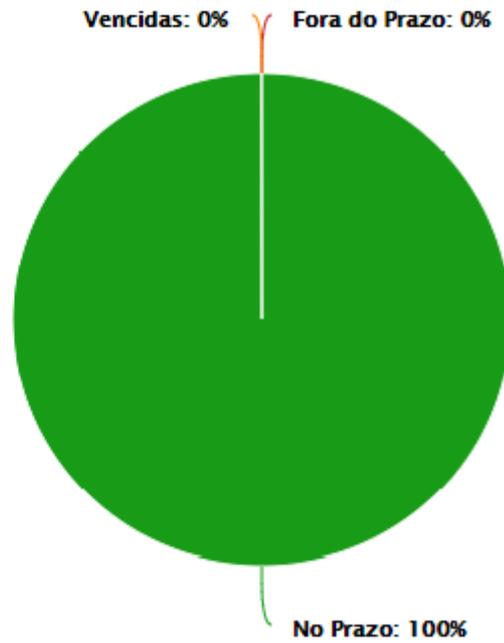
## DADOS ESTATÍSTICOS



7

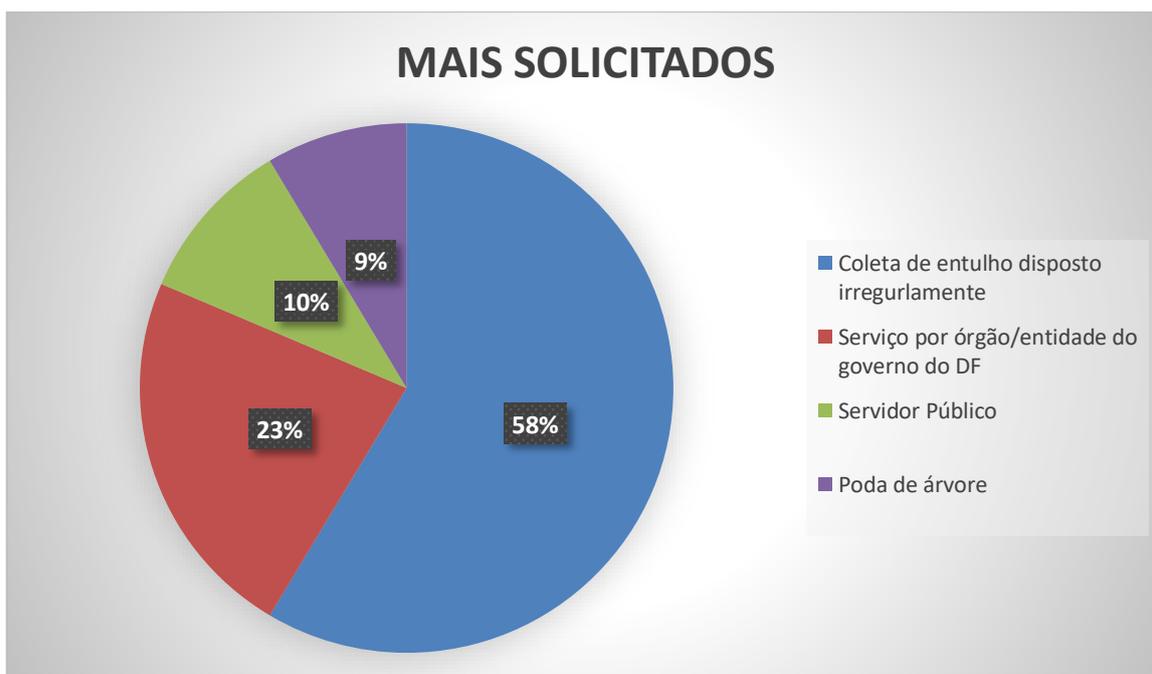
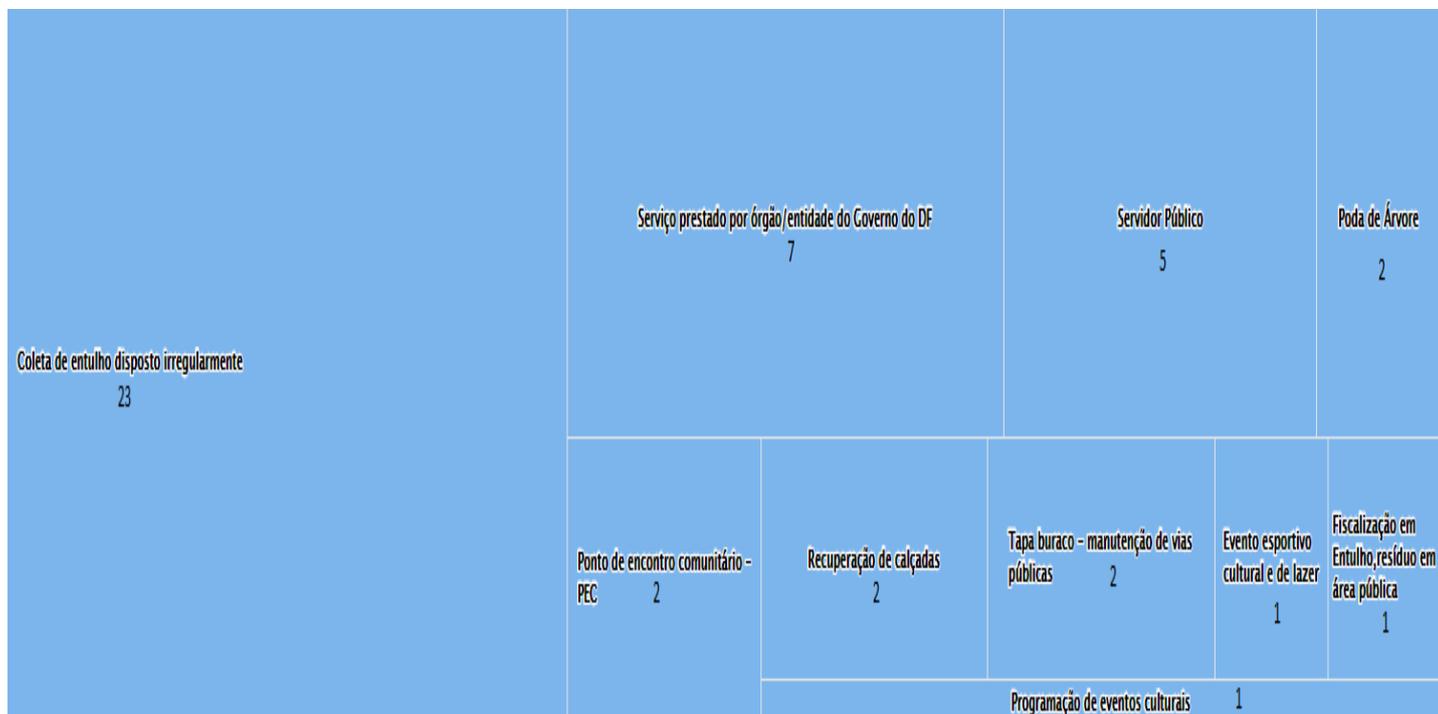
Prazo médio de resposta (em dias)

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



# DADOS ESTATÍSTICOS

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



## DADOS ESTATÍSTICOS

---

Resolutividade



## DADOS ESTATÍSTICOS

### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



### Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de 01 de abril a 30 de junho de 2019 não foram solicitados pedidos de informações pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic.

## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### Dados Comparativos

	2º TRIMESTRE 2018	2º TRIMESTRE 2019
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>8</b>	<b>54</b> ↑40,32%
<b>ATENDIMENTO PRESENCIAL</b>	<b>0</b>	<b>11</b> ↑ 100 %
<b>RESOLUTIVIDADE</b>	<b>0%</b>	<b>91%</b> ↑100,00%

Fonte: Sistema de Ouvidoria – OUV-DF