



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**CONSOLIDADO DE 2021**

Candangolândia, janeiro de 2022

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA

---

**Período de 01/01/2021 a 31/12/2021**

Governador: Ibaneis Rocha

Secretário de Estado Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional da Candangolândia: João Dantas dos Santos

---

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia

Zanata Gregório da Silva

Equipe:

Gestora em Políticas Públicas e Gestão Governamental

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.

## 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, realizar a triagem 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 de Candangolândia desenvolveu um fluxo de forma a minimizar o tempo de resposta das 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. A equipe da ouvidoria cuida da boa prestação de serviço, fazendo contato com o (a) cidadão (a) após a finalização.

Os planos de Ação dos anos de 2021 e 2022 da Ouvidoria da Candangolândia podem ser consultados no site da Administração Regional.

## **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:

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

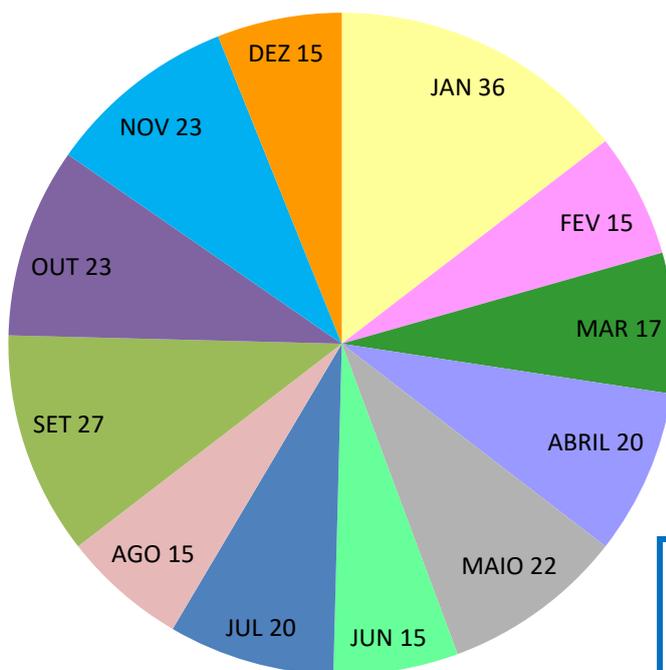
### **Previsão de atendimento da manifestação**

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

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

# DADOS ESTATÍSTICOS

## Demandas Mensais

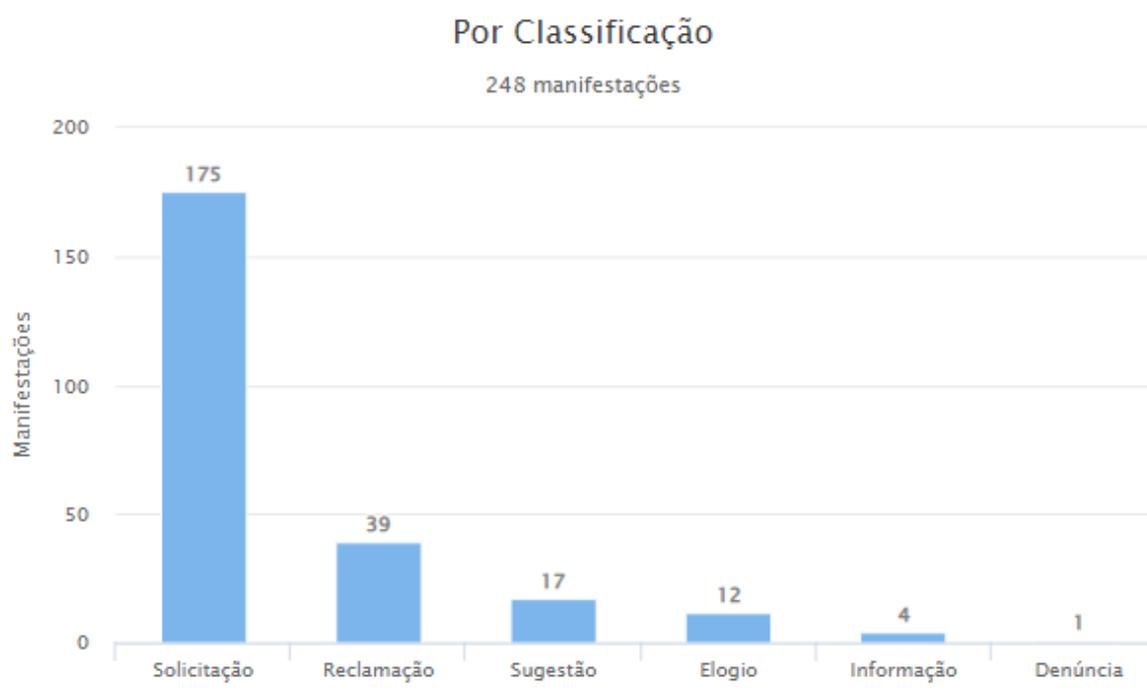
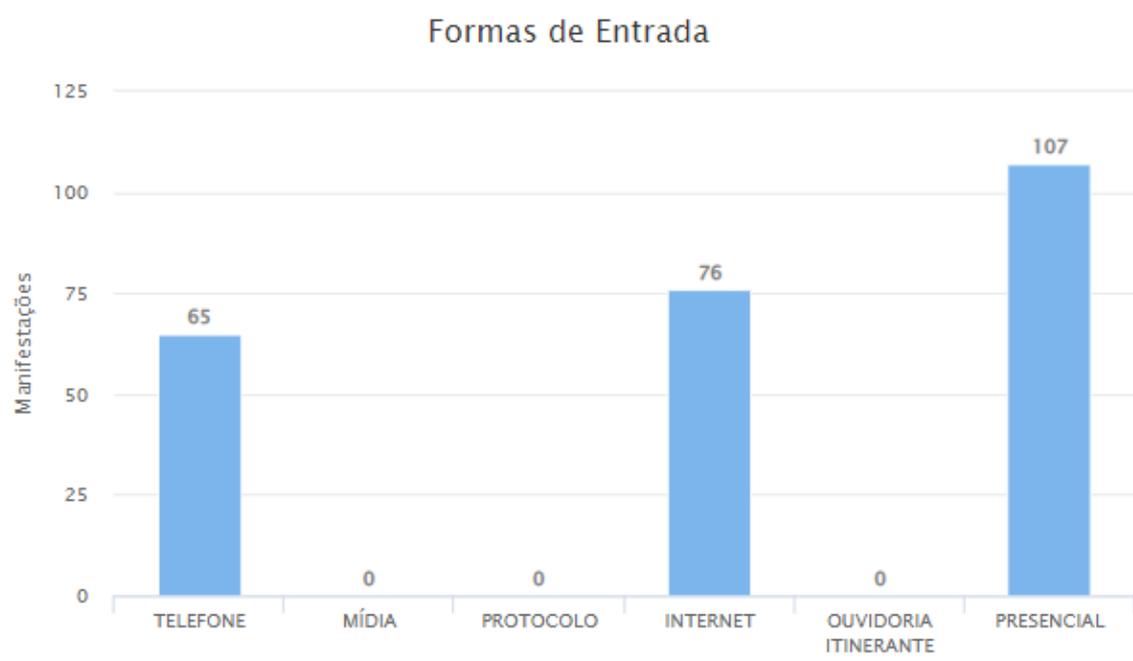


TOTAL DE  
MANIFESTAÇÕES  
NO ANO DE 2021:  
**248**

## Evolução mensal



## DADOS ESTATÍSTICOS



## DADOS ESTATÍSTICOS

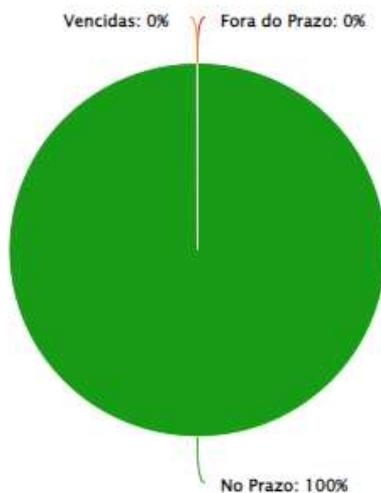


## DADOS ESTATÍSTICOS

### Resolutividade



### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



### Dados Comparativos

	2020	2021
TOTAL DE DEMANDAS	293	248
ATENDIMENTO PRESENCIAL	100	107
RESOLUTIVIDADE	98%	94%

## DADOS ESTATÍSTICOS

---



### **Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão e-Sic**

No período de janeiro a dezembro de 2021 foram solicitados 05 (cinco) pedidos de informações ao Cidadão – e-Sic todos devidamente respondidos.

Fontes: Sistema de Ouvidoria – OUV – DF/ E-sic – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.