



RELATÓRIO DE GESTÃO
4º TRIMESTRE 2021

Candangolândia, 2022

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA

Período de 01/10/2021 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.

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 2021, 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.

INTRODUÇÃO

Plano de ação para atendimento das Demandas

A Ouvidoria da Administração Regional da 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.

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

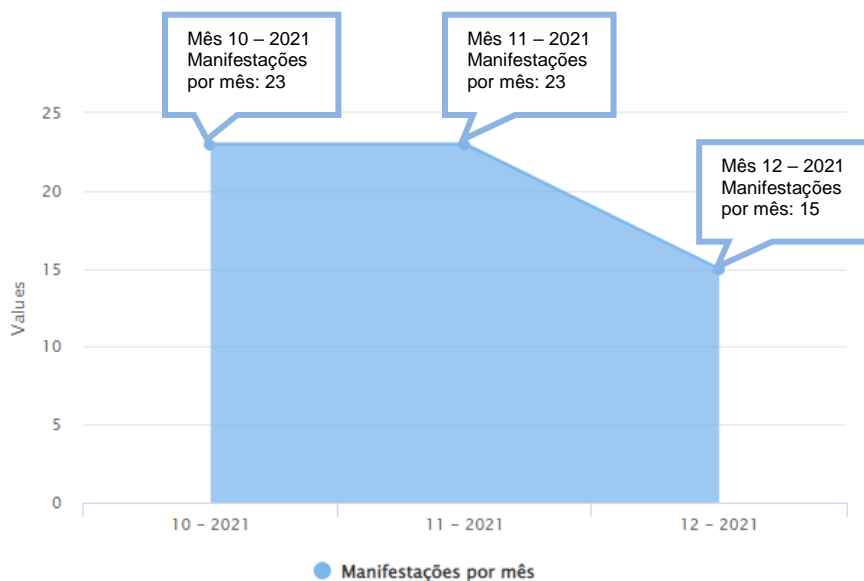
Previsão de atendimento da manifestação

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

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

DADOS ESTATÍSTICOS

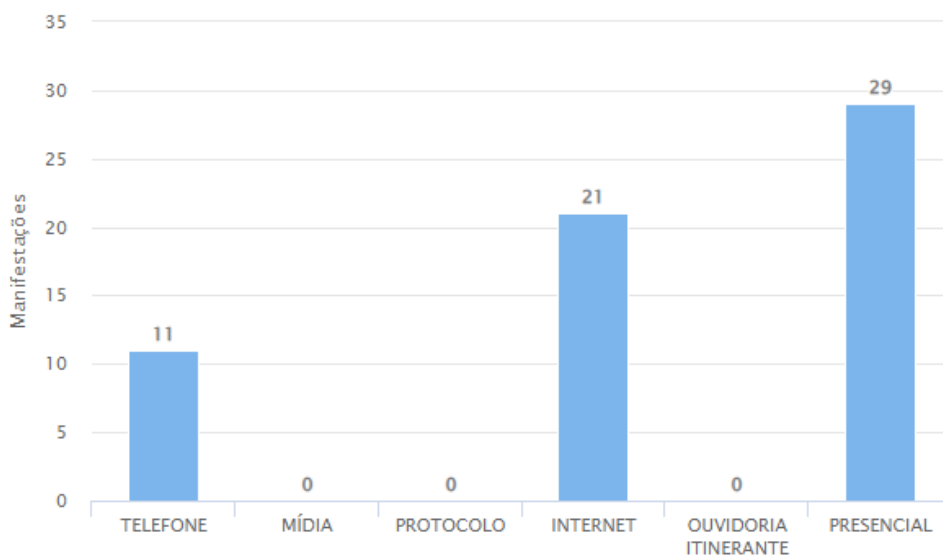
EVOLUÇÃO MENSAL



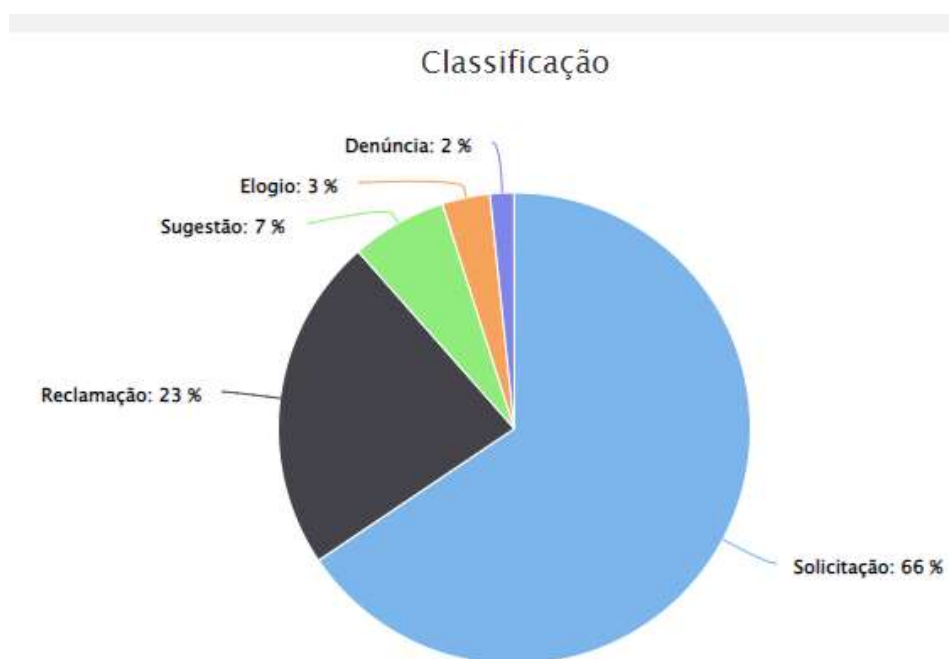
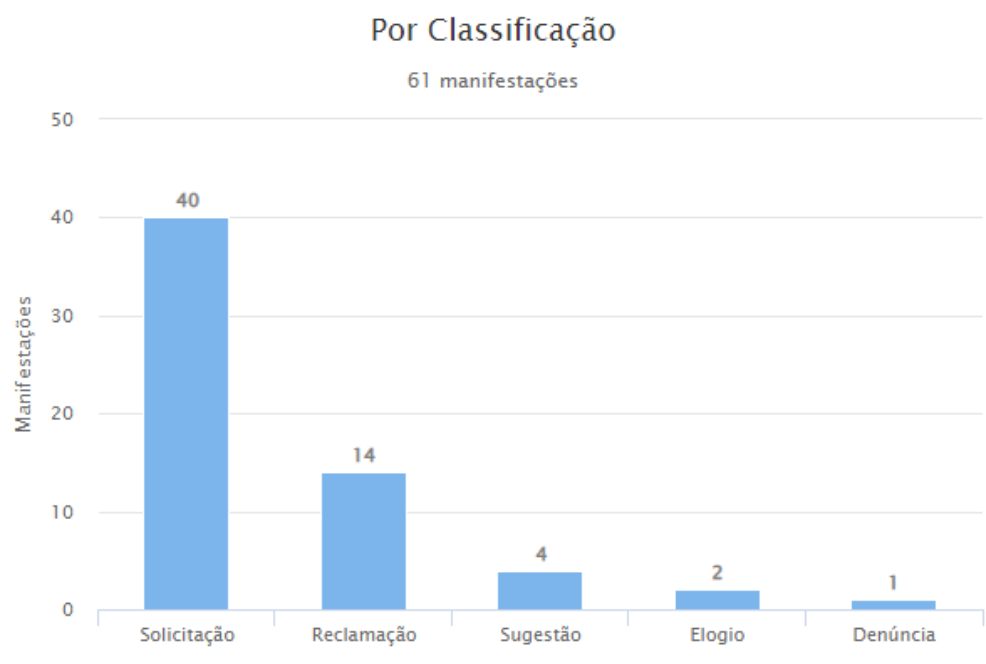
Manifestações

Mês	
outubro	23
novembro	23
dezembro	15
Total	61

Formas de Entrada



DADOS ESTATÍSTICOS



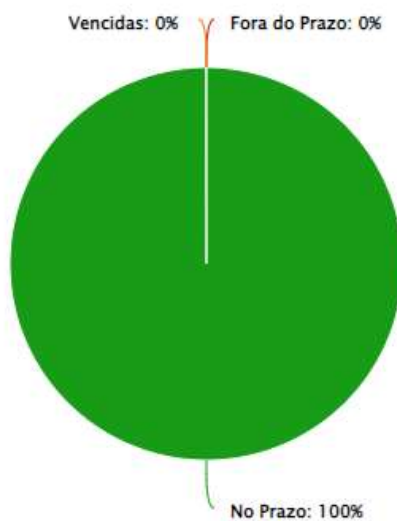
DADOS ESTATÍSTICOS



10

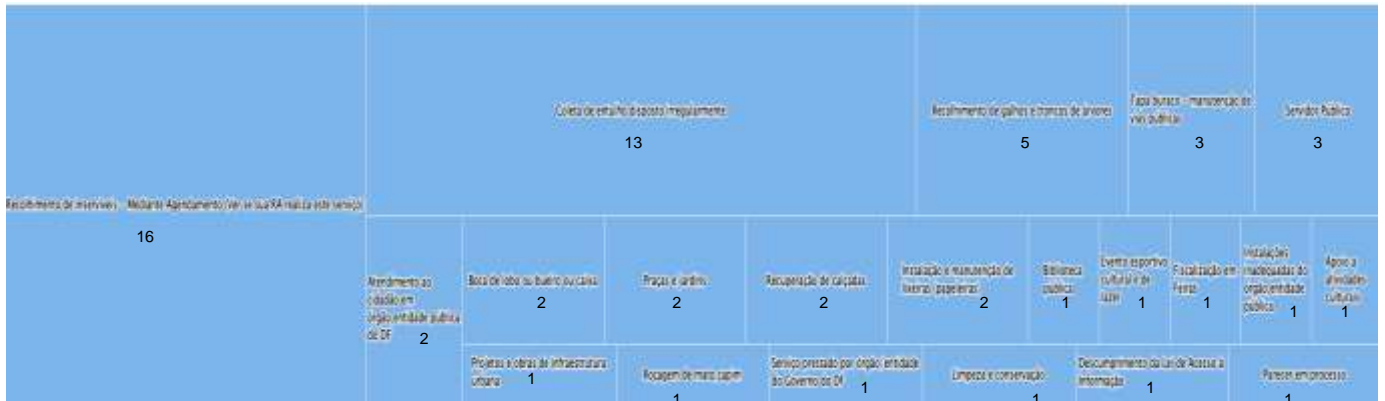
Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

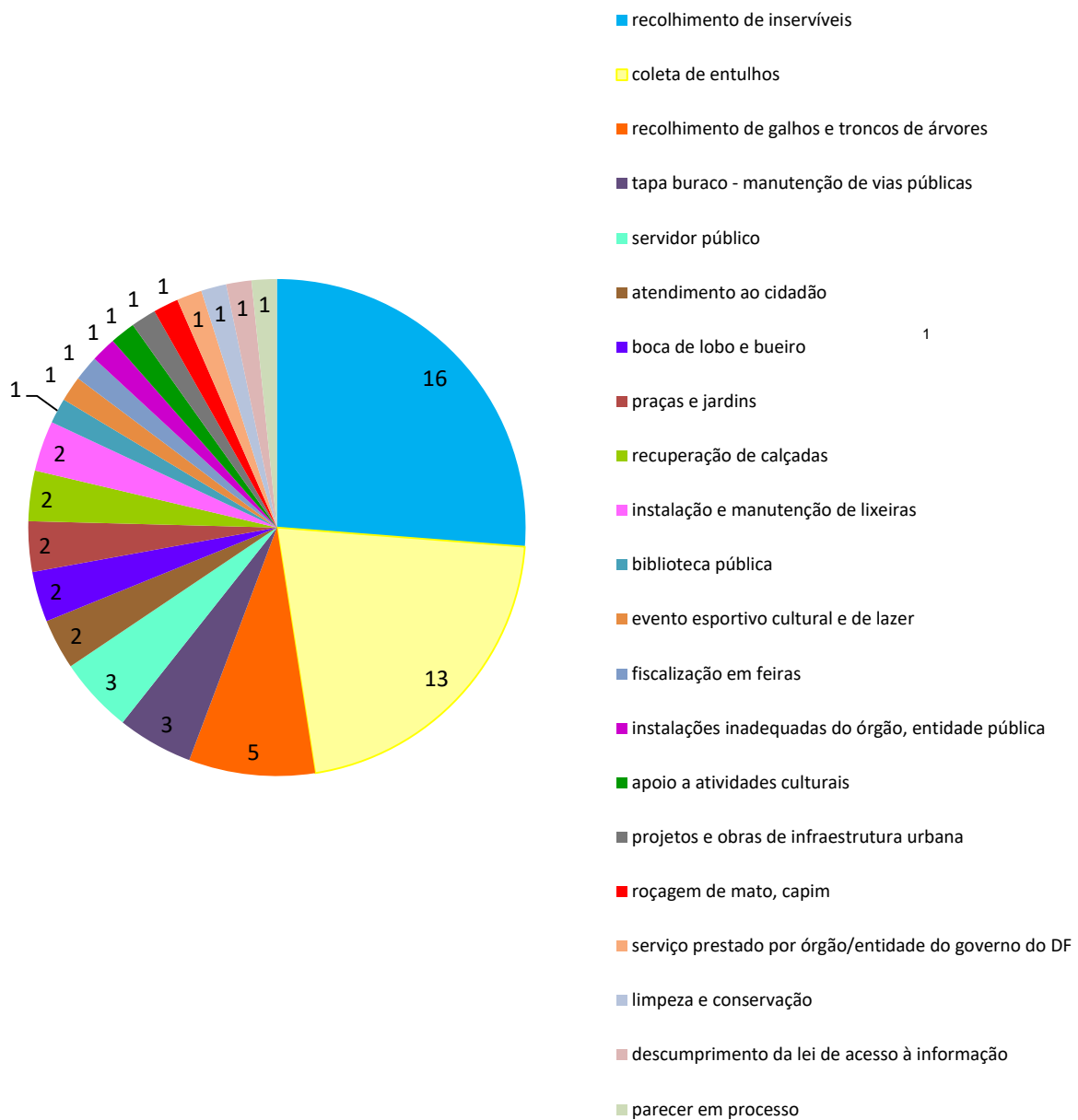


DADOS ESTATÍSTICOS

Assuntos mais solicitados



Assuntos mais solicitados

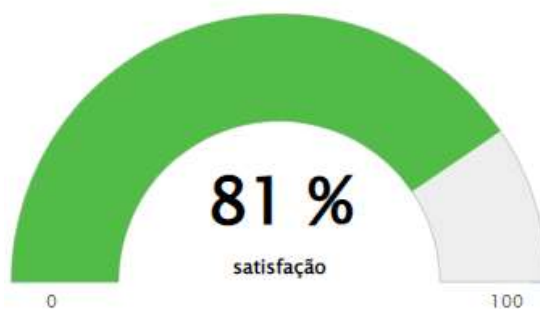


DADOS ESTATÍSTICOS

Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



DADOS ESTATÍSTICOS



Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão

No período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2021 foram solicitados 2 (dois) pedidos de informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic, devidamente respondidos.

Fonte: **Sistema de Ouvidoria – OUV-DF**