



RELATÓRIO DE GESTÃO
3º TRIMESTRE 2020

Candangolândia, 2020

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA

Período de 01/07/2020 a 30/09/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Secretário de Estado Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

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

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 3º trimestre de 2020, 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.

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

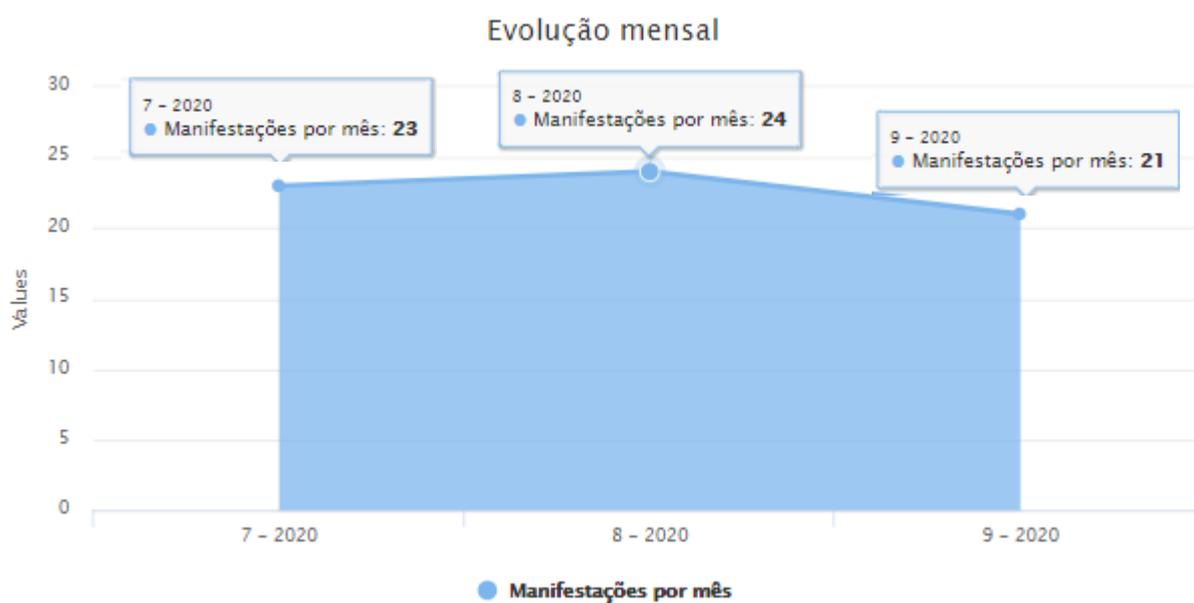
Atendimento presencial

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

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

Em virtude do Decreto nº 40.546, de 20/03/2020 que dispõe sobre o teletrabalho, em caráter excepcional e provisório, para os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, a partir de 23 de março de 2020, como medida necessária à continuidade do funcionamento da administração pública distrital, em virtude da atual situação de emergência em saúde pública e pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em decorrência do coronavírus (COVID-19), o atendimento presencial encontrava-se temporariamente suspenso.

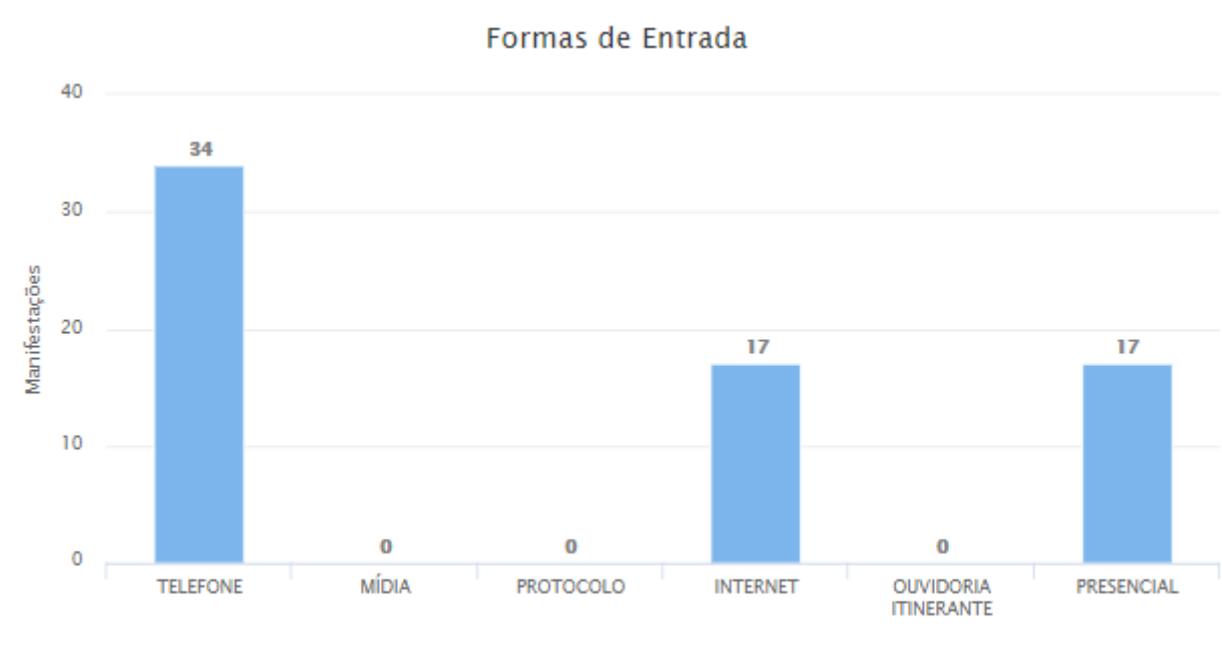
DADOS ESTATÍSTICOS



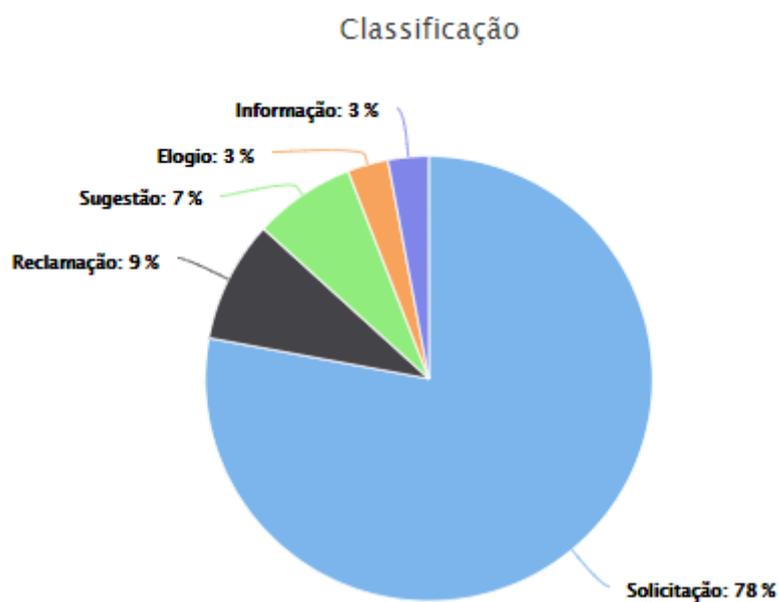
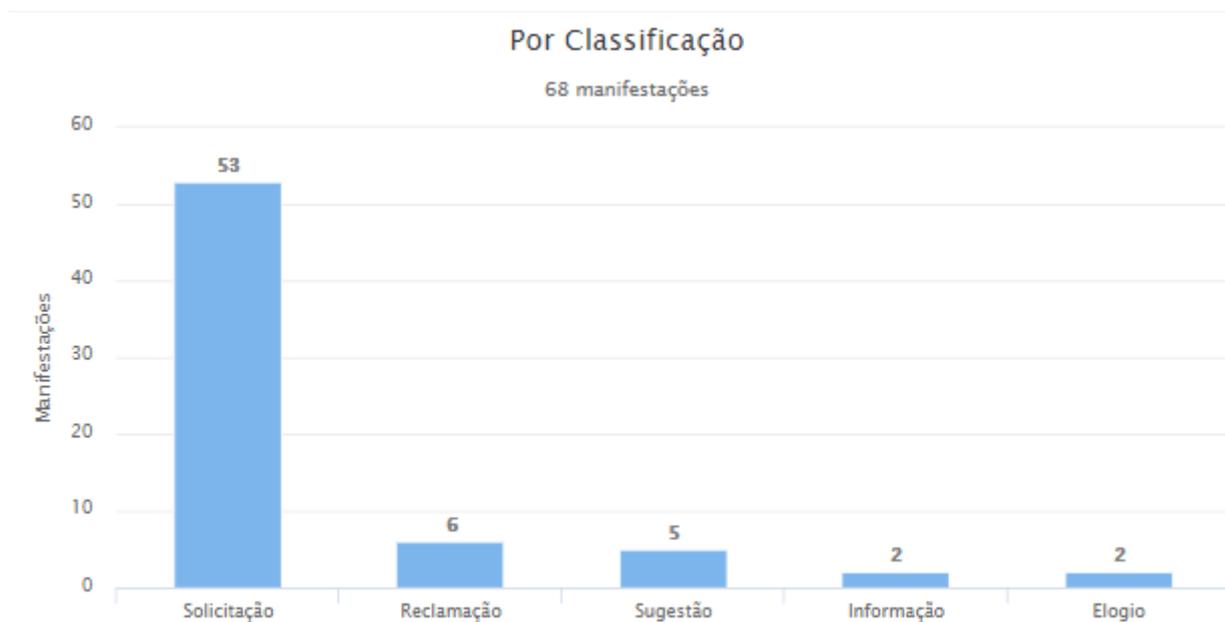
Manifestações

Mês	
Julho	23
Agosto	24
Setembro	21
Total	68

DADOS ESTATÍSTICOS



DADOS ESTATÍSTICOS



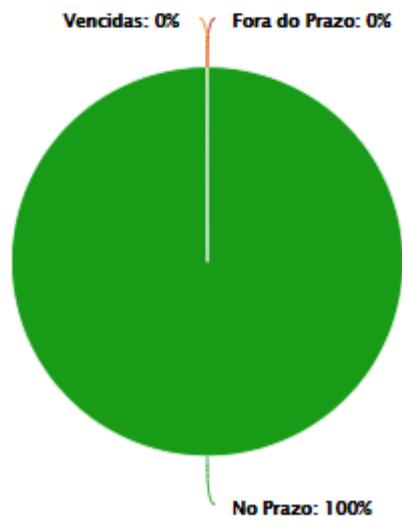
DADOS ESTATÍSTICOS



8

Prazo médio de resposta (em dias)

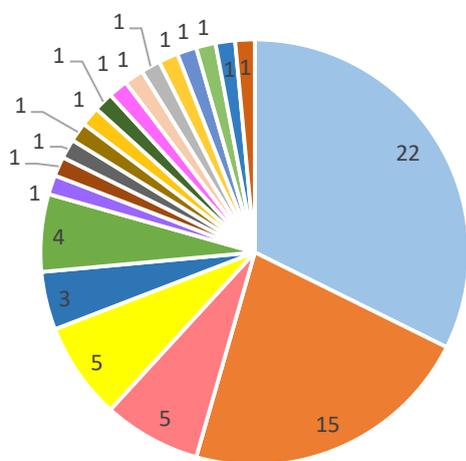
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



DADOS ESTATÍSTICOS

Assuntos mais Solicitados

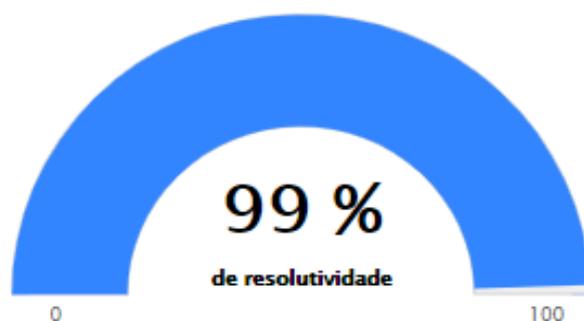
Coleta de entulho disposto irregularmente 22	Tapa buraco – manutenção de vias públicas 15					Recolhimento de galhos e troncos de árvores 5				Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF 5			Boca de lobo e bueiro 4	
	Biblioteca pública 3	Cobrança de serviços 1	Colocação de tampa na boca de lobo 1	Regularização de lotes em becos 1	Funcionamento de órgão público 1	Galeria de águas pluviais 1	Nivelamento do asfalto 1	Parquinhos infantis 1	Praças e jardins 1	Quadras de esporte 1	Recuperação de calçadas 1	Coleta convencional de resíduo 1	Cercamento de área pública 1	Servidor Público 1
Uso de máscara em locais públicos 1														



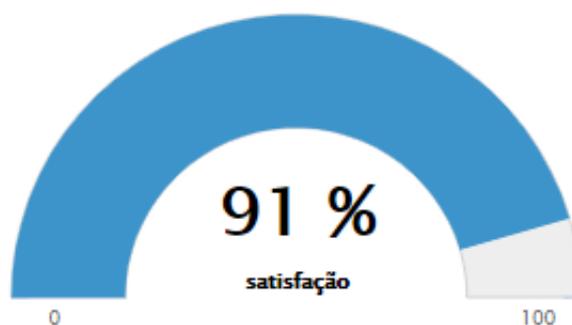
- coleta de entulhos
- tapa buracos
- recolhimento de galhos e troncos de árvores
- serviços prestados por órgão do governo
- biblioteca pública
- boca de lobo e bueiro
- cobrança de serviços
- colocação de tampa de boca de lobo
- regularização de lotes em becos
- funcionamento de órgão público
- nivelamento de asfalto
- parquinhos infantis
- praças e jardins
- quadras de esportes
- recuperação de calçadas
- coleta convencional de resíduos
- cercamento de área pública
- servidor público
- uso de máscaras em locais públicos
- galeria de águas pluviais

DADOS ESTATÍSTICOS

Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



DADOS ESTATÍSTICOS



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de 01 de julho a 30 de setembro de 2020 foram solicitados 4 (quatro) pedidos de informações pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic, todos respondidos.

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