



RELATÓRIO DE GESTÃO
CONSOLIDADO DE 2019

Candangolândia, 2020

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA

Período de 01/01/2019 a 31/12/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Secretário de Estado Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional: 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.

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, triar 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 Operacional sejam otimizadas e os recursos utilizados na solução dos problemas melhor aproveitados. Nossa equipe da ouvidoria cuida da boa prestação de serviço, fazendo contato com o (a) cidadão (a) após a finalização 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 (fixo e celular) 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.

Sábado, domingo e feriados – 8h às 18h.

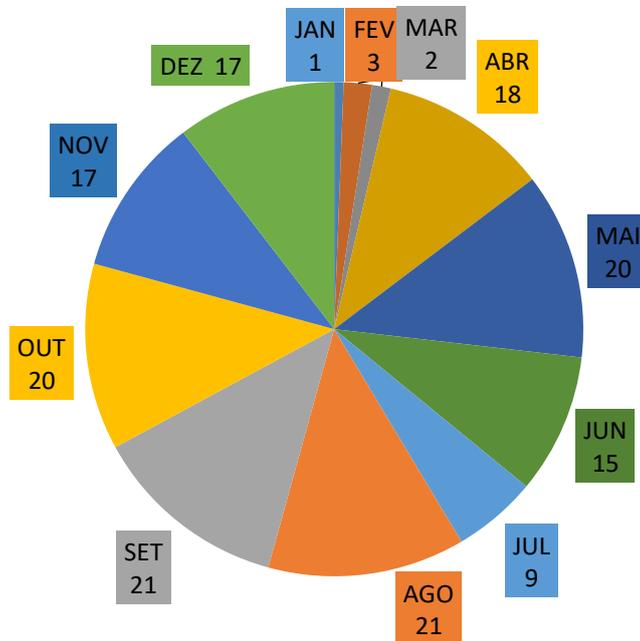
Atendimento presencial

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

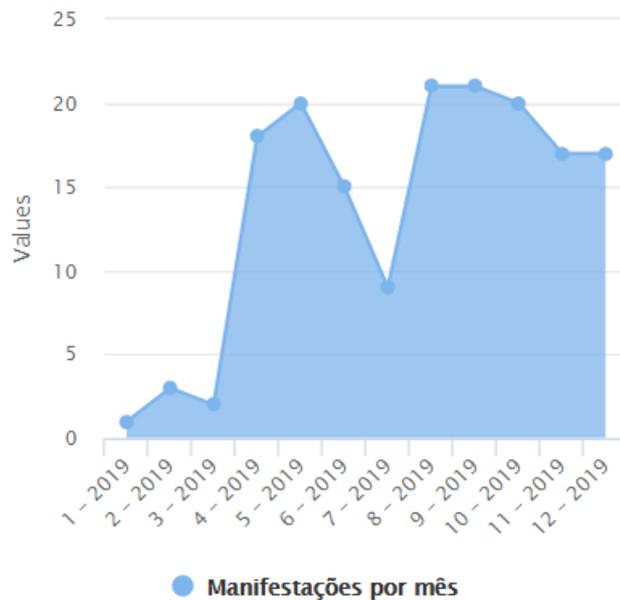
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h 30 às 12h 30 / 14h às 17h 30.

DADOS ESTATÍSTICOS

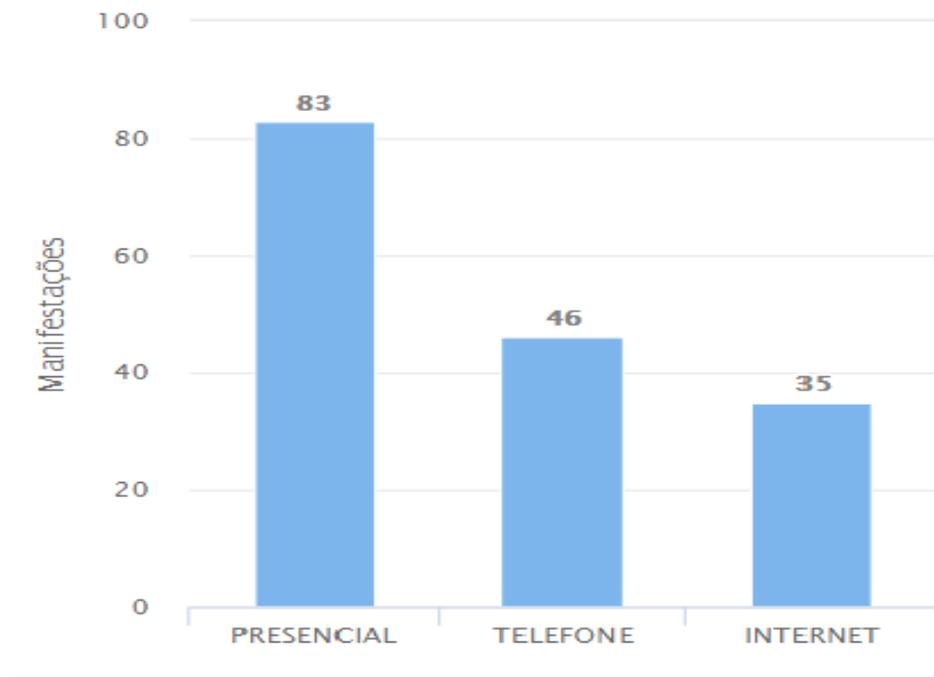
TOTAL DE DEMANDAS MENSAIS



Evolução mensal



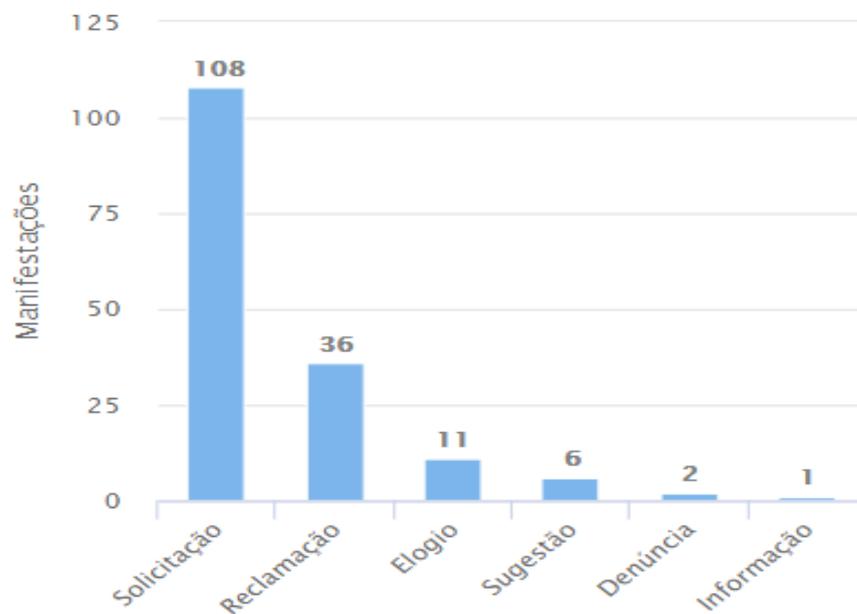
Formas de Entrada



DADOS ESTATÍSTICOS

Por Classificação

164 manifestações

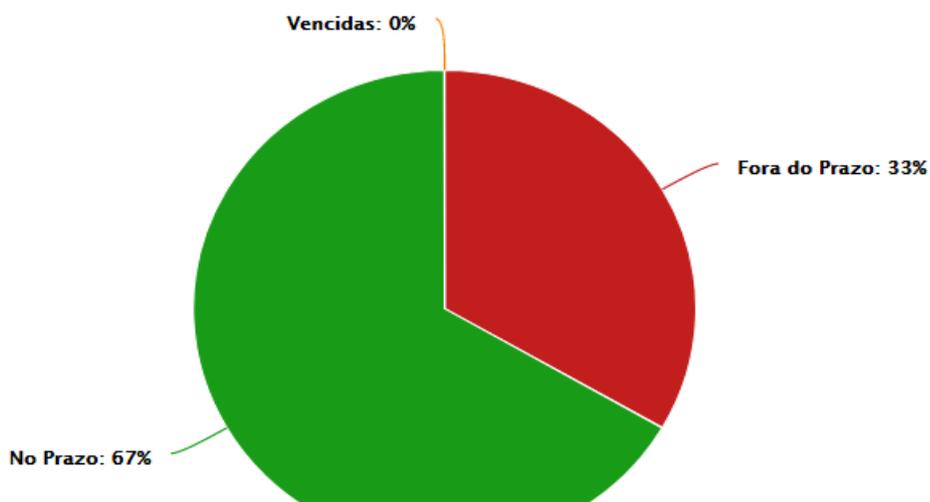




13

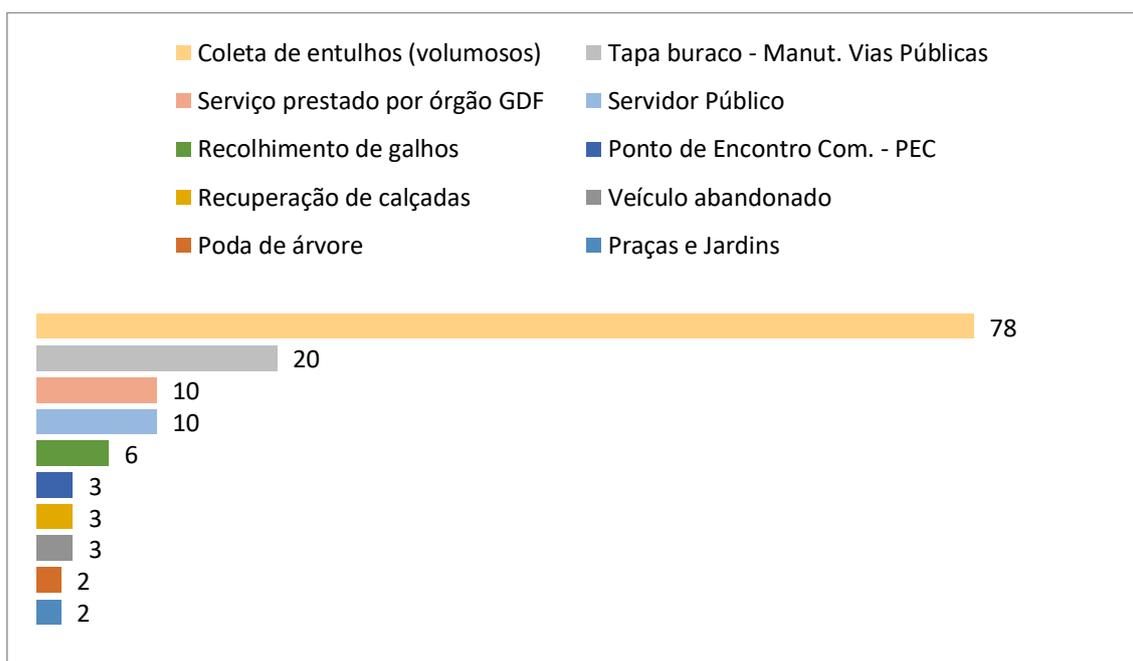
Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

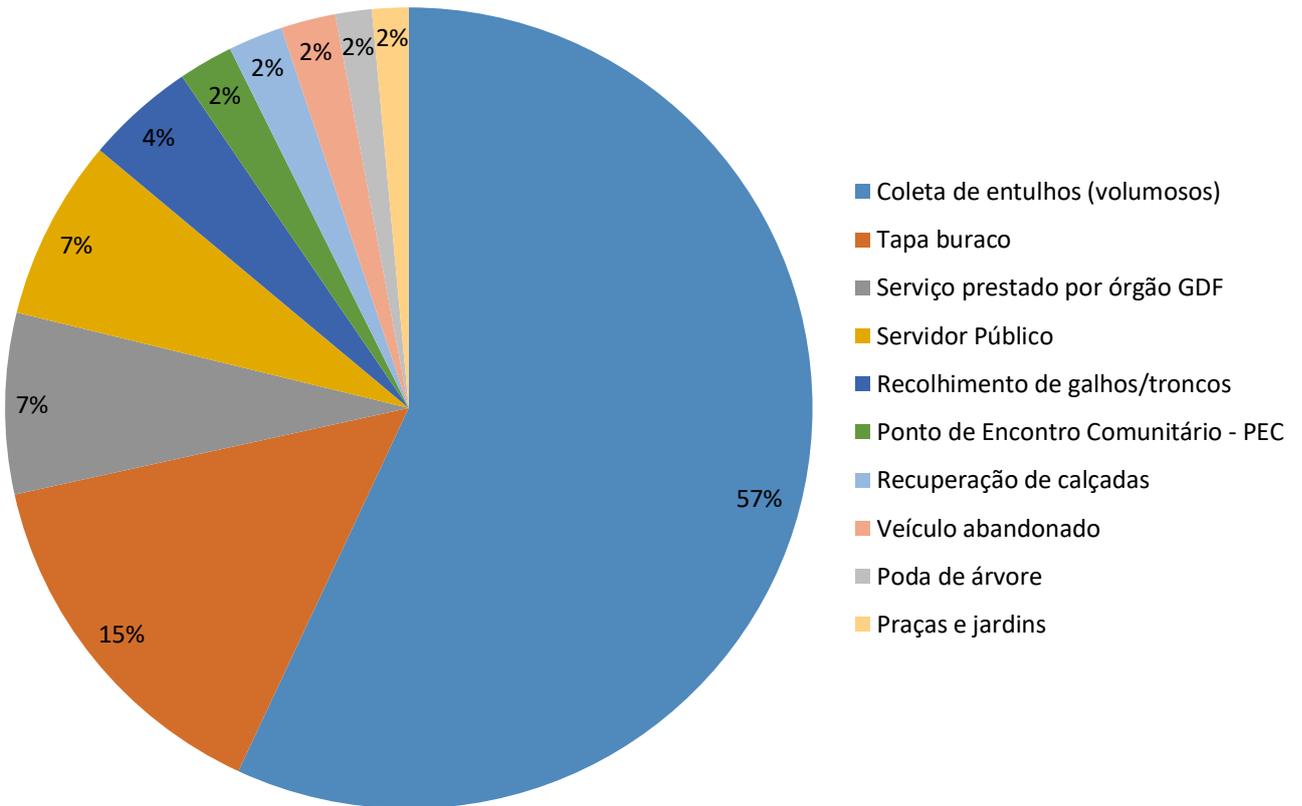


DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Assuntos mais solicitados



GERAL



DADOS ESTATÍSTICOS



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

No período de janeiro a dezembro de 2019 não foram solicitados pedidos de informações ao Cidadão – e-Sic.

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

	ANO 2018	ANO 2019
TOTAL DE DEMANDAS	30	164
ATENDIMENTO PRESENCIAL	-	83
RESOLUTIVIDADE	100%	100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV DF