

# OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA RA XIX

*Relatório 1º trimestre  
2023*



Brasília, maio de 2023

## **Período de 01/01/2023 a 31/03/2023**

Governador: Ibaneis Rocha

Secretário de Estado Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional da Candangolândia: Pablo de Souza Valente Lima

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia

Zanata Gregório da Silva

Equipe

Rita Celia de Oliveira Macena (Gestora em Políticas Públicas e Gestão Governamental)

Dayana Pessoas Alves (Estagiária)

## **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 1º trimestre de 2023, 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 – (Participa-DF). Em seguida o total de manifestações por canais de entrada (central 162, internet e presencialmente), bem como suas classificações (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 da RA XIX. Por fim, os índices de resolutividade e satisfação com a ouvidoria, as ações/projetos e metas executados, além do cronograma das ações mensais e as ações extraprojetos.

### **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.

## **Modos de Prestação de Serviço**

### **- Registre sua manifestação pela internet**

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.participa.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

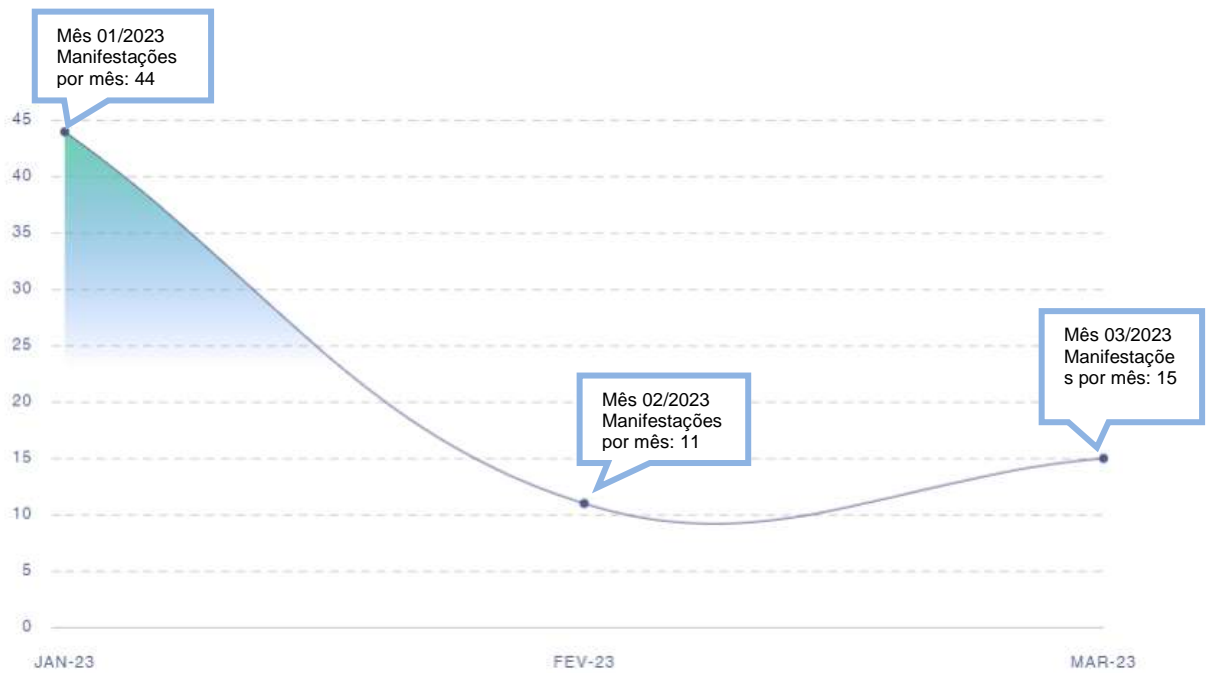
Prioridades de atendimento: Lei nº. 4.027 de 16/10/2007

Previsão de atendimento da manifestação

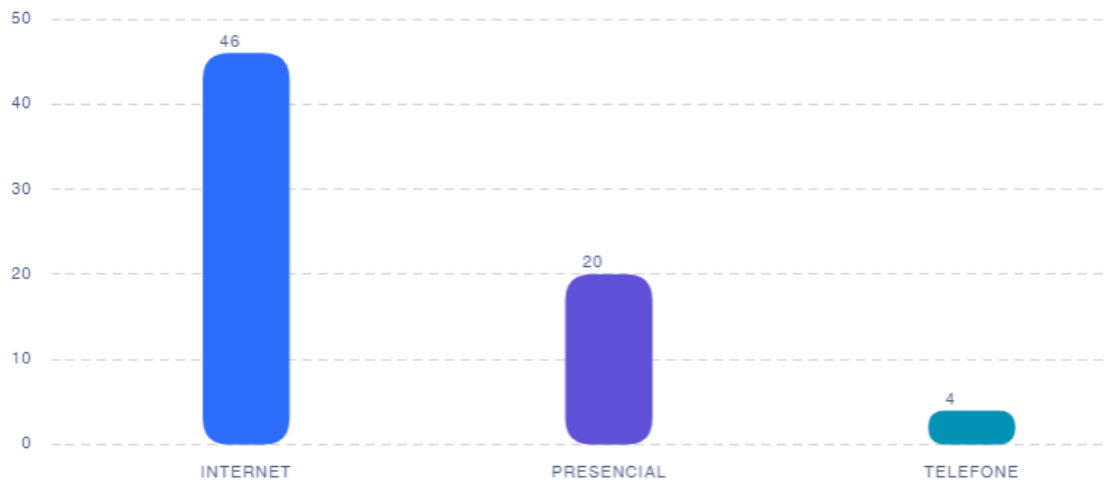
Até 10 (dez) dias para informar as primeiras providências adotadas;

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

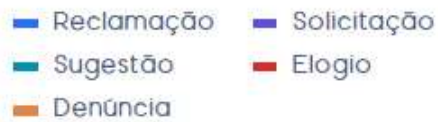
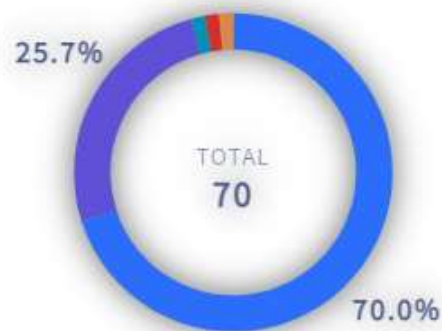
## EVOLUÇÃO MENSAL



## FORMAS DE ENTRADA



# CLASSIFICAÇÃO



## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

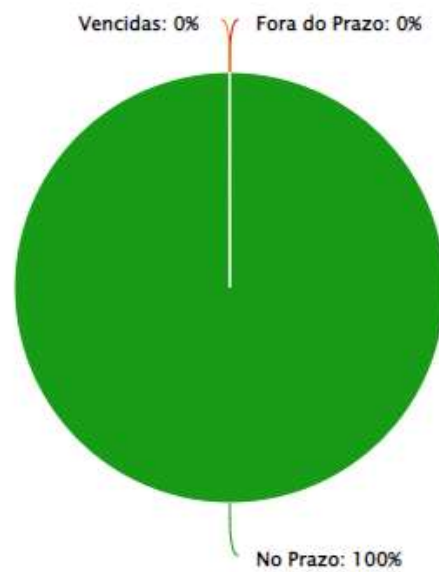


14

DIAS

---

## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## RESOLUTIVIDADE

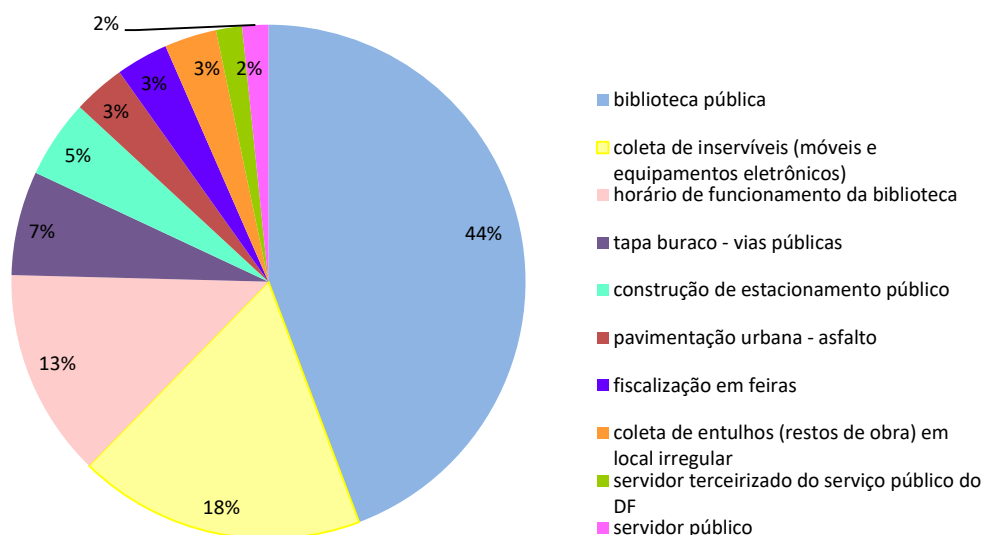
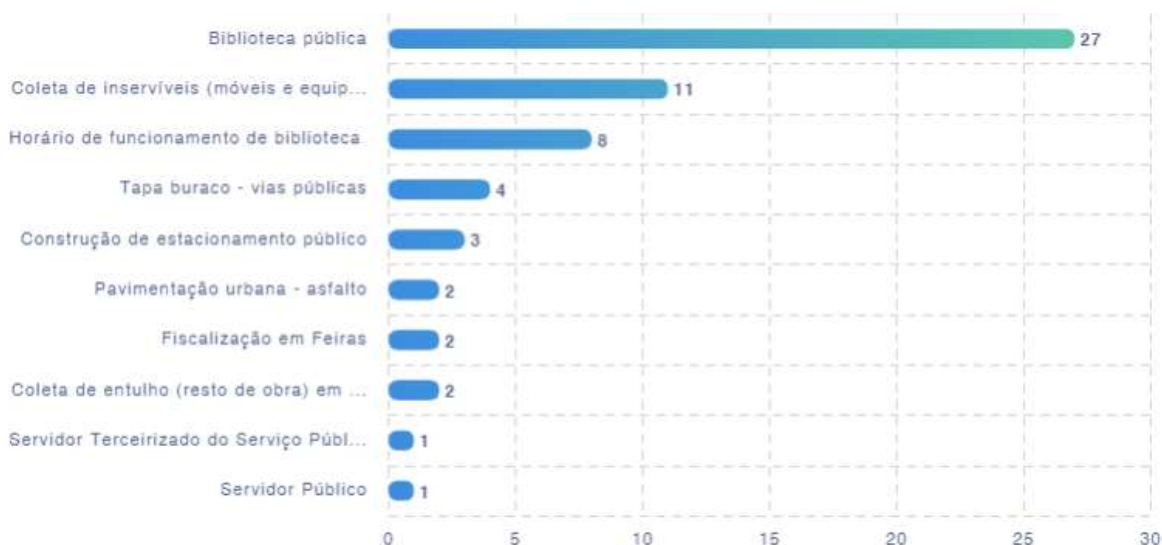


## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA





## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



### Análise:

No 1º trimestre de 2023 foram registradas 70 manifestação no Sistema Participa-DF. Houve um aumento significativo no número de demandas em comparação ao último trimestre do ano de 2022 que registrou 45.

O assunto mais solicitado foi a Biblioteca Pública da Candangolândia que totalizou 27 demandas, chegando a um percentual de 44%.

No final do ano, a Biblioteca ficou sem Internet; foi fechada no recesso de Natal e

Ano Novo e teve seu horário de funcionamento alterado em janeiro devido ao número elevado de servidores de férias nesse período. Todos esses problemas resultaram num aumento de demandas em relação à Biblioteca Pública da Candangolândia.

O segundo assunto mais solicitado no primeiro trimestre de 2023 foi a coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos). Foram registradas 11 demandas, chegando à 18%. No último trimestre de 2022 foram registradas 15 demandas atingindo o percentual de 34%.

Na Administração Regional da Candangolândia esses materiais são recolhidos e, quando possível, recuperados e doados. Já criou-se uma ação contínua dos moradores de solicitar o recolhimento de móveis sem uso, eletrodomésticos, equipamentos eletrônicos, colchões, etc.

### PROJETOS / AÇÕES PARA A MELHORIA DO ASSUNTO MAIS SOLICITADO

Projeto/ações para coleta contínua de entulhos/inservíveis			
Justificativa: evitar que a população jogue utensílios/entulhos em desuso em ruas, avenidas, o que só trazem prejuízos à cidade haja vista a ocorrência de proliferação de ratos e escorpiões além de focos de dengue com o descarte errado destes materiais.			
Ação	Meta 2023	Recurso	Responsável
1. fazer vistorias permanentes na cidade.	60% da cidade vistoriada	Equipamento e pessoal da Administração da Candangolândia	Gerência de Execução de Obras
2. recolher objetos em desuso, como colchões, móveis, eletrodomésticos, entre outros, evitando que os mesmos sejam depositados nas ruas, terrenos baldios, além da retirada de madeiras, pneus, objetos e móveis velhos, galhos resultantes de poda de árvores que estiverem nas calçadas. Os entulhos só deverão ser colocados nas calçadas quando as equipes estiverem percorrendo os bairros.	60% de objetos recolhidos	Equipamento e pessoal da Administração da Candangolândia, e em alguns casos da NOVACAP	Gerência de Execução de Obras
2. promover a conscientização da população de não se jogar utensílios em desuso em ruas, avenidas, e etc.	30% da população conscientizada	Pessoal da Administração Regional da Candangolândia	- Gerência de Execução de Obras - Assessoria de Comunicação Social da Administração Regional

Análise: A Administração Regional da Candangolândia realizou, de segunda a sexta-feira, ações permanentes de conscientização, vistoria e coleta de entulhos/inservíveis na cidade, alcançando no 1º trimestre de 2023, um percentual de 15% da meta estabelecida para o ano de 2023.





### **Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão**

No período de 01 de janeiro a 31 de março de 2023 foram solicitados 21 (vinte e um) pedidos de informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic, todos devidamente respondidos.

## **ATIVIDADES EXTRAPROJETOS**

Buscando a melhoria da gestão das atividades da Ouvidoria e do órgão, o Ouvidor da Candangolândia participou dos seguintes eventos:

- Oficina de Projeto para elaboração do Plano de Ação 2023, realizada nos dias 07 e 08 de fevereiro de 2023.

- Comemoração antecipada “Dia do Ouvidor”, realizada no dia 09 de março de 2023.