

Plano de Ação

2024

**OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA**

*As informações constantes deste Plano de Ação foram coletadas do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal

Apresentação

A Ouvidoria é um canal de relacionamento direto entre o Governo do Distrito Federal e o cidadão, que pode a qualquer momento, registrar suas solicitações, sugestões reclamações, denúncias e elogios, bem como solicitar informações referentes aos diversos serviços disponíveis.

A Ouvidoria da Candangolândia tem autonomia para cadastrar, analisar, tramitar as manifestações recebidas e acompanhar o andamento até a resposta final que será enviada ao cidadão. Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, selecionar e encaminhar o registro para a Ouvidora-Geral. A Ouvidoria atua também como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

Modos de Atendimento

- 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.

A Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia tem suas atribuições definidas de acordo com o disposto no Decreto nº 38.094, de 28 de março de 2017 (alterado pelos Decretos nº 38.326, de 10/07/2017 e Decreto nº 39.467 de 21/11/2018):

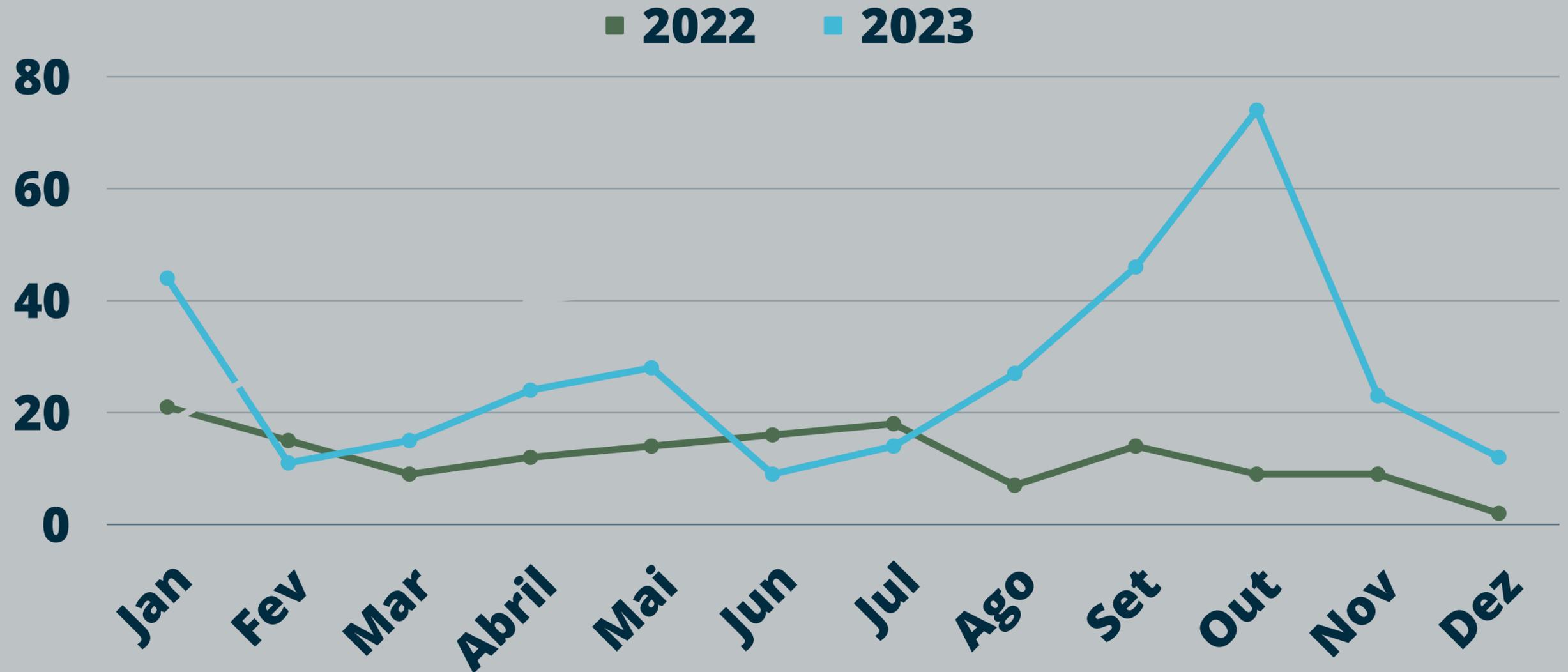
À Ouvidoria, unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, compete:

Art. 8º:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;**
- II – atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando qualquer discriminação ou prejulgamento;**
- III – registrar e responder as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior, após apreciação pela área competente do órgão; dentre outras.**

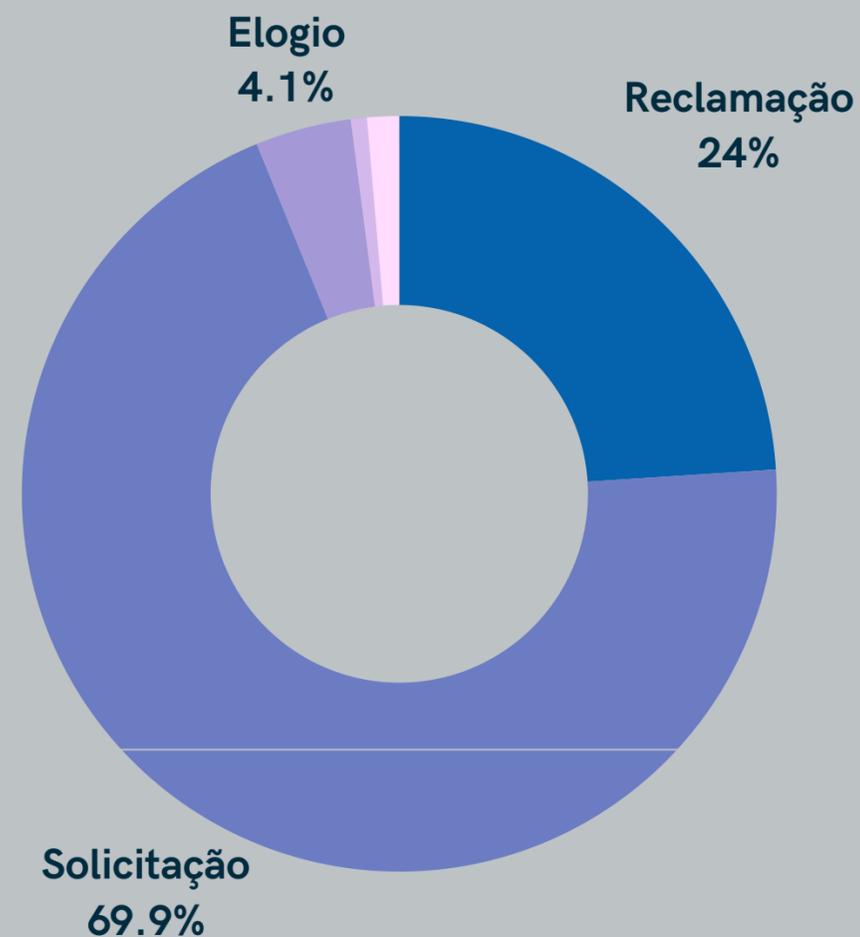
Total de Manifestações 2022: 146
Total de Manifestações 2023: 326

Diagnóstico



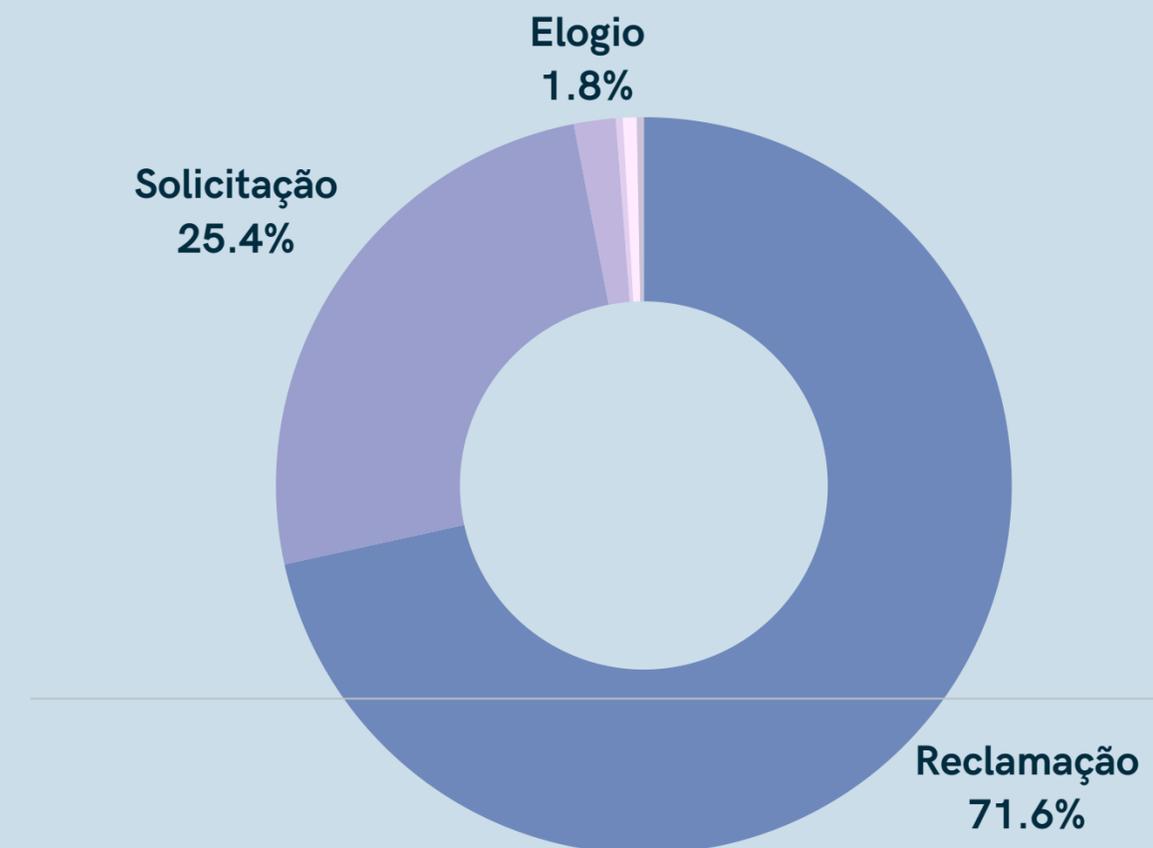
Tipologia

2022



A solicitação é a tipologia mais recorrente na Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia no ano de 2022.

2023



Como podemos observar no gráfico, a tipologia mais recorrente em 2023 foi a reclamação.

Diagnóstico

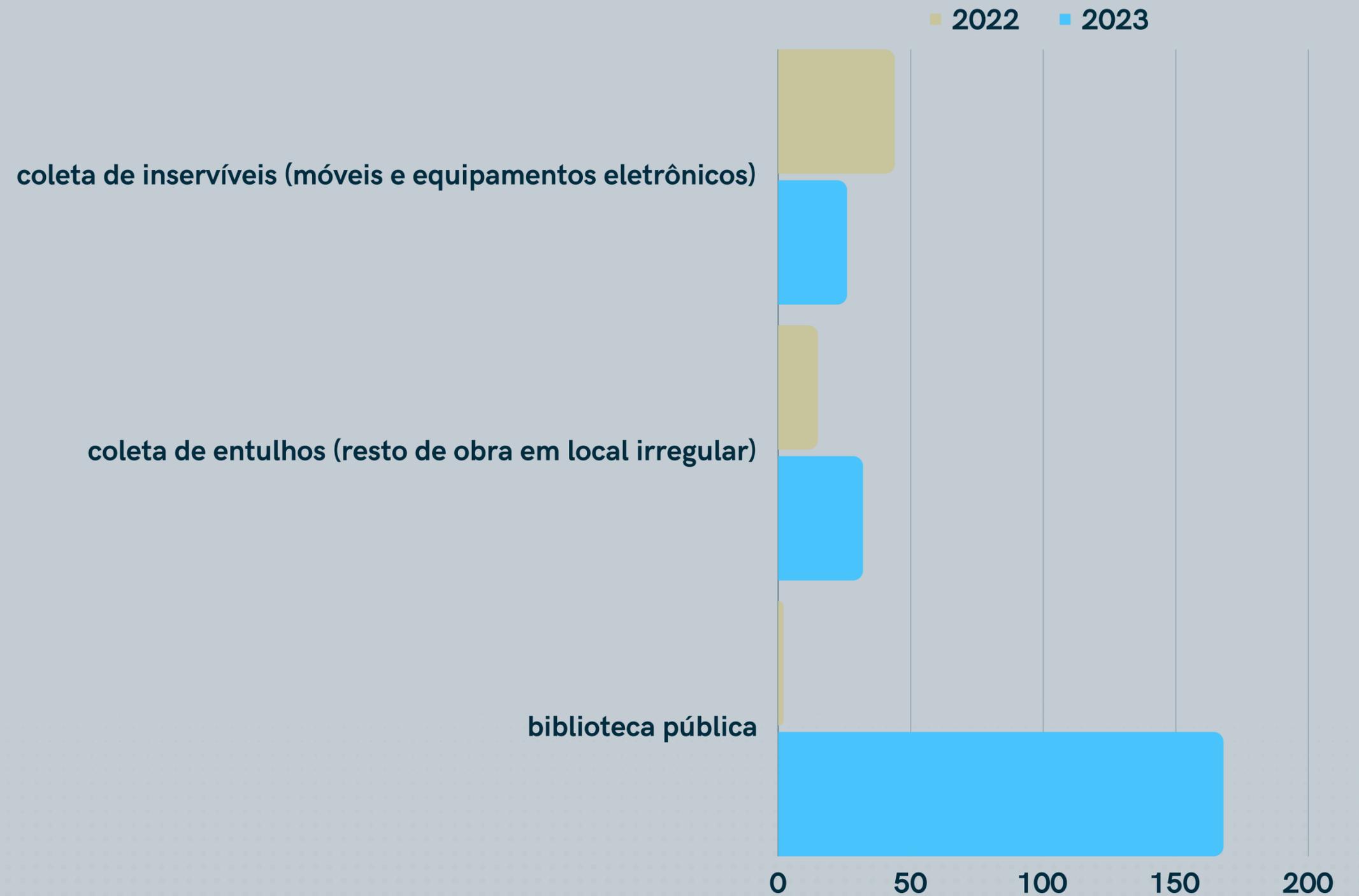
No ano de 2023 foram registradas 327 manifestações no Sistema de Ouvidoria da Candangolândia. Houve um aumento significativo, comparando-se com o ano de 2022 que registrou apenas 146 demandas.

Em 2023 a Biblioteca Pública da Candangolândia foi o assunto mais demandado. Foram registradas 168 manifestações, o que corresponde a 61,3%. O serviço de internet da Biblioteca está passando por instabilidades, o que resultou nesse grande número de reclamações no sistema Participa-DF.

O segundo assunto mais solicitado foi a coleta de entulhos. Foram 32 demandas, 11,7%.

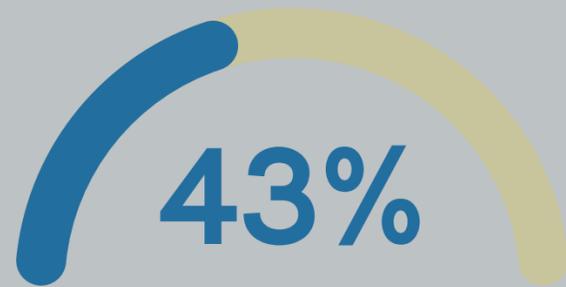
Em 2022 a coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos) foi o assunto mais solicitado. O percentual alcançou 42,3%..

Assuntos Recorrentes

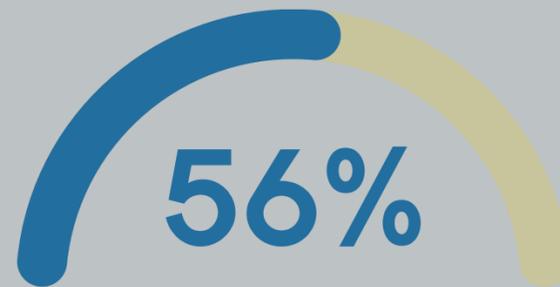


Indicadores

Qualidade da Resposta



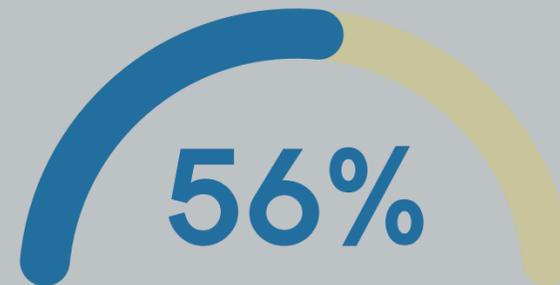
Resolutividade



Satisfação com o Serviço



Recomendação



Matriz de Análise

A Ouvidoria Geral do Distrito Federal definiu dois elementos estruturantes (VOLUME e QUALIDADE) para análise das Ouvidorias Seccionais do Distrito Federal, levando-se em conta a realidade de cada Ouvidoria Seccional.

Esta Matriz de Análise funciona em duas dimensões:

- na dimensão VOLUME nossos números encontram-se no “Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)
- na dimensão QUALIDADE estamos no “Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta do Sistema Geral de Ouvidoria - SIGO”.

Projetos

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ações	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Projeto / ações para recolhimento contínuo de entulhos / inservíveis	manter a cidade limpa	evitar que a população jogue entulhos em desuso em ruas, avenidas	1. fazer vistorias permanentes na cidade.	50%	Gerência de Obras	veículos e pessoal da Adm.	segunda a sexta-feira	Cidade vistoriada	site da Adm. e redes sociais
			2. recolher objetos em desuso	50%	Gerência de Obras	Equipamento e pessoal da Adm. e em alguns casos da NOVACAP	segunda a sexta-feira	Cidade limpa	site da Adm. e redes sociais
			3. promover a conscientização da população para não jogar utensílios em desuso em ruas, avenidas.	30%	Gerência de Obras e ASCOM	Pessoal da Adm.	segunda a sexta-feira	população conscientizada	site da Adm. e redes sociais

Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia RA-XIX

Chefe da Ouvidoria: Zanata Gregório da Silva

Equipe: Rita Célia de Oliveira Macena