



RELATÓRIO DE GESTÃO
CONSOLIDADO DE 2020

Candangolândia, 2021

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA

Período de 01/01/2020 a 31/12/2020

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 do parque de serviços sejam otimizadas e os recursos utilizados na solução dos problemas melhor aproveitados. A equipe da ouvidoria cuida da boa prestação de serviço, fazendo contato com o (a) cidadão (a) após a finalização.

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

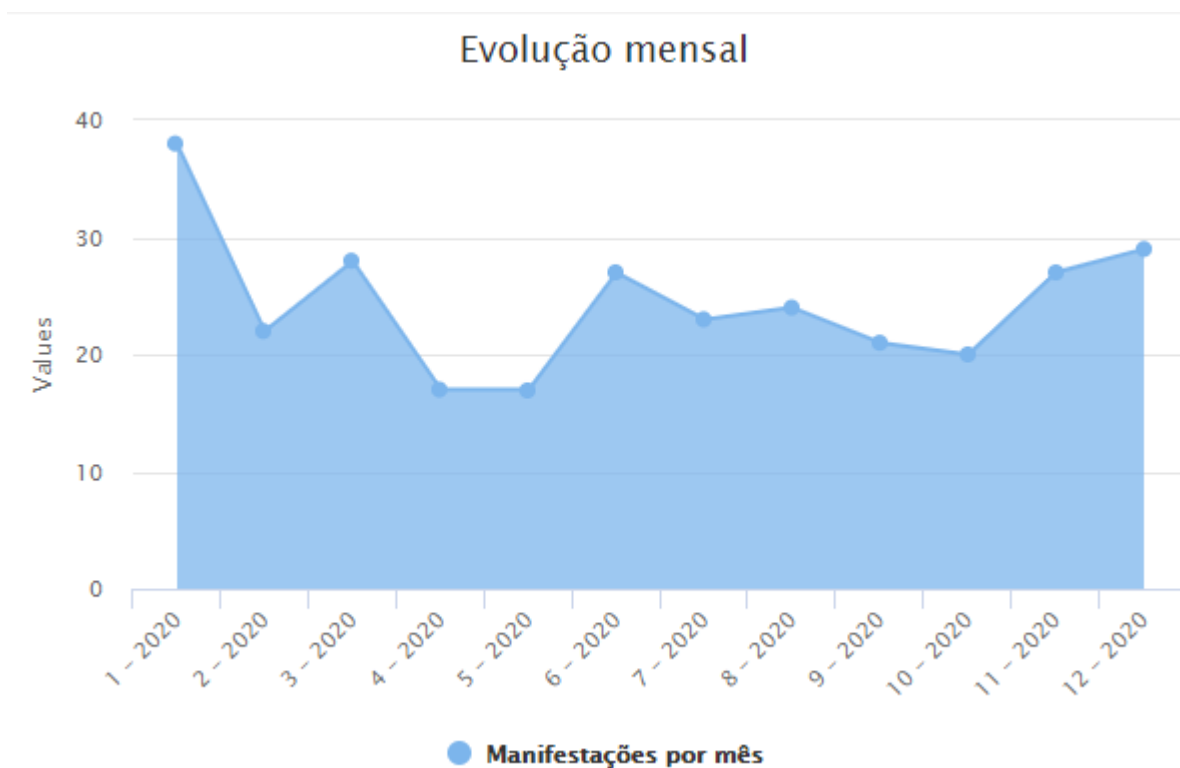
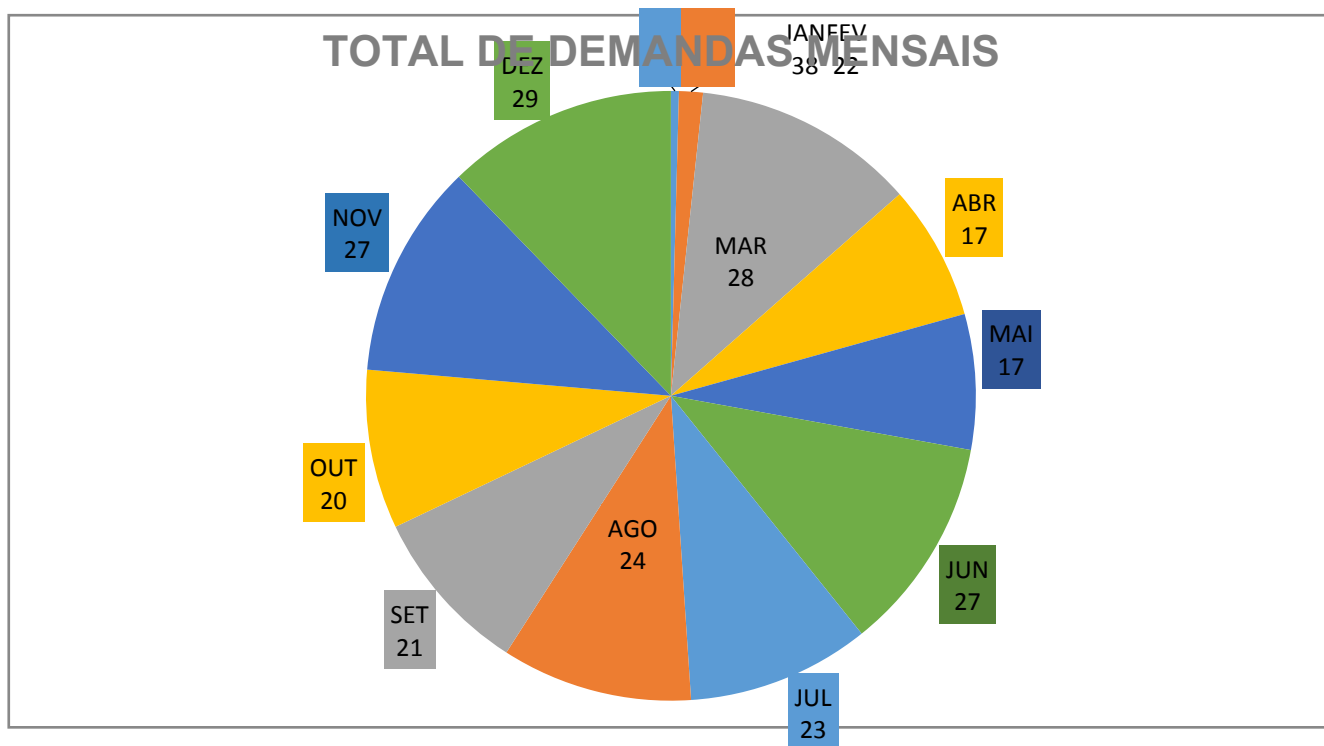
Ligação gratuita para telefone fixo e celular

Atendimento presencial

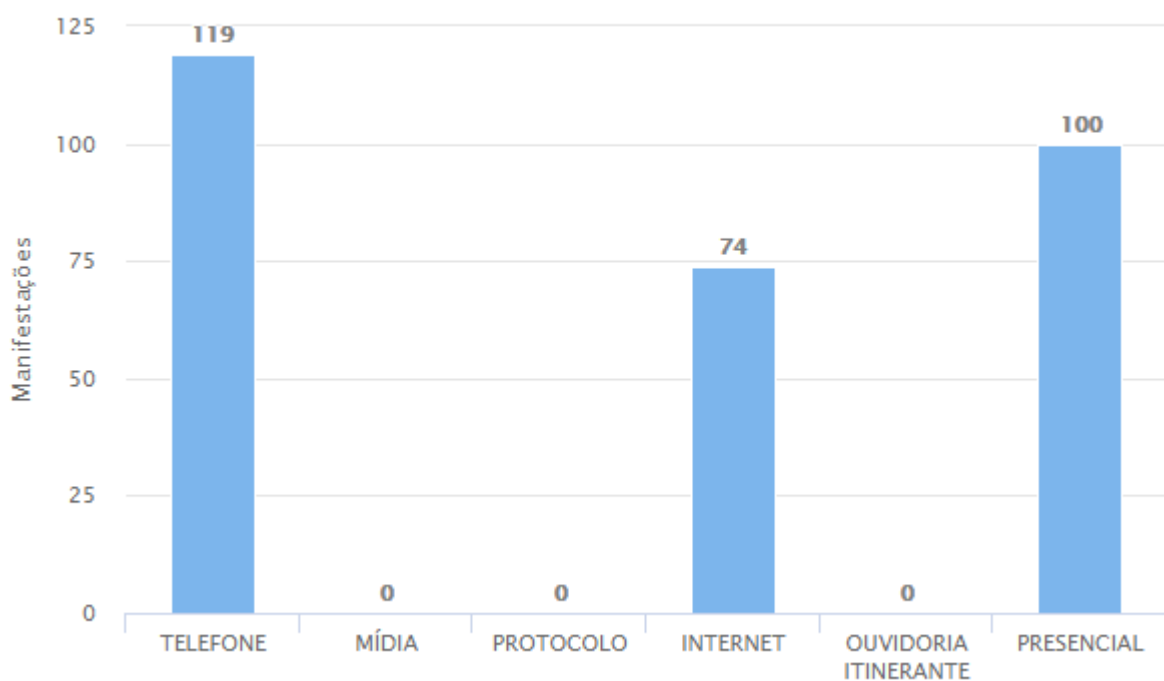
Contamos com uma sala exclusiva, na entrada da Administração Regional da Candangolândia para atendê-lo.

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

DADOS ESTATÍSTICOS



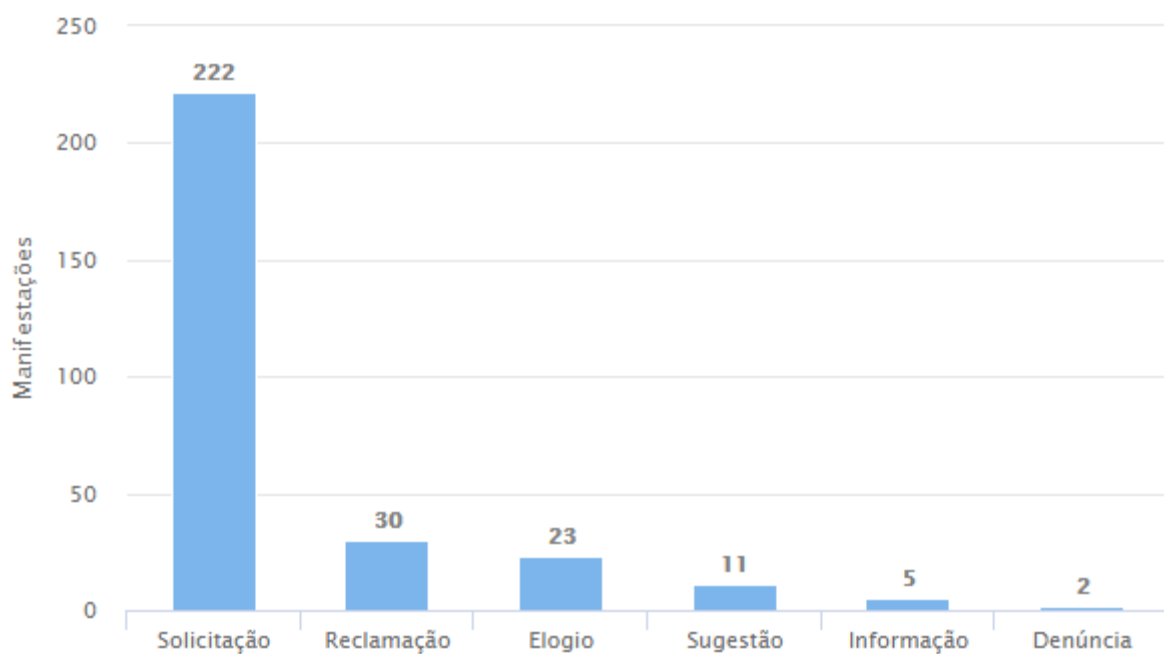
Formas de Entrada



DADOS ESTATÍSTICOS

Por Classificação

293 manifestações

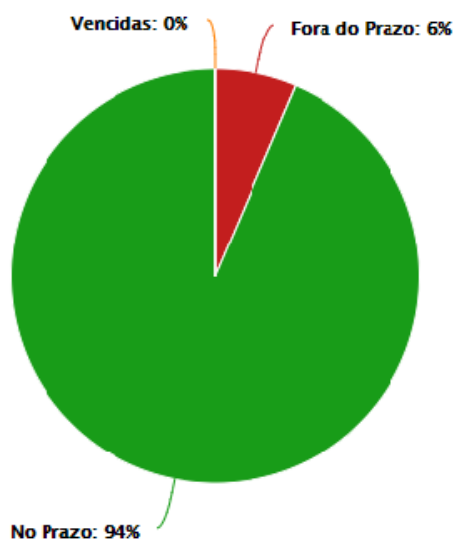




9

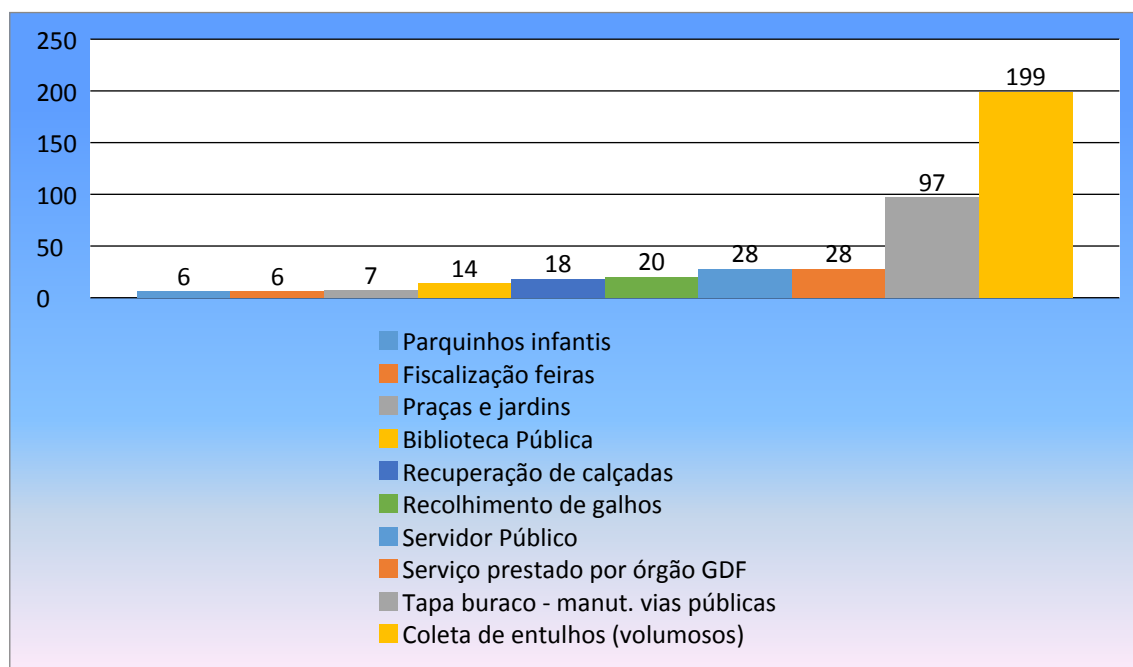
Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

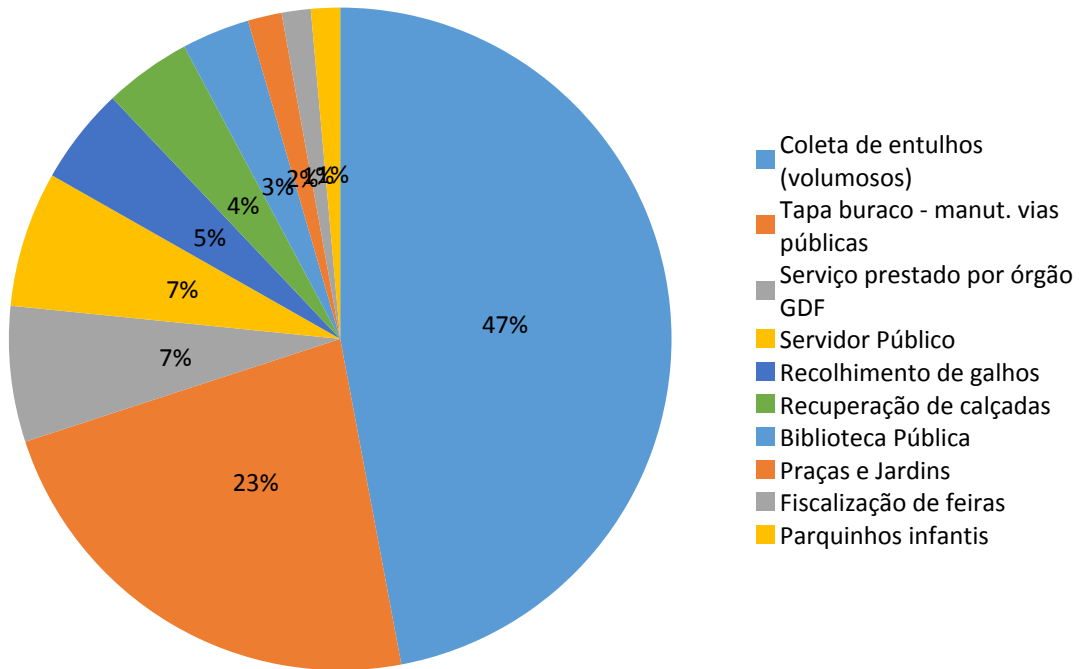


DADOS ESTATÍSTICOS

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 foram solicitados 05 (cinco) pedidos de informações ao Cidadão – e-Sic todos devidamente respondidos.

Fontes: Sistema de Ouvidoria – OUV – DF/ E-sic – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

	2019	2020
TOTAL DE DEMANDAS	164	293
*ATENDIMENTO PRESENCIAL	83	100
RESOLUTIVIDADE	100%	98%

Nota: *Conforme Decreto n.º 40.546/2020, 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) em caráter excepcional e provisório foi executado por meio de teletrabalho), retornando ao presencial em 15 de outubro de 2020 (Decreto n.º 41.348/2020).