



RELATÓRIO DE GESTÃO
4º TRIMESTRE 2019

Candangolândia, 2020

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA

Período de 01/10/2019 a 31/12/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

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 4º trimestre de 2019, 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 de 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: segunda à sexta – 07h às 21h.

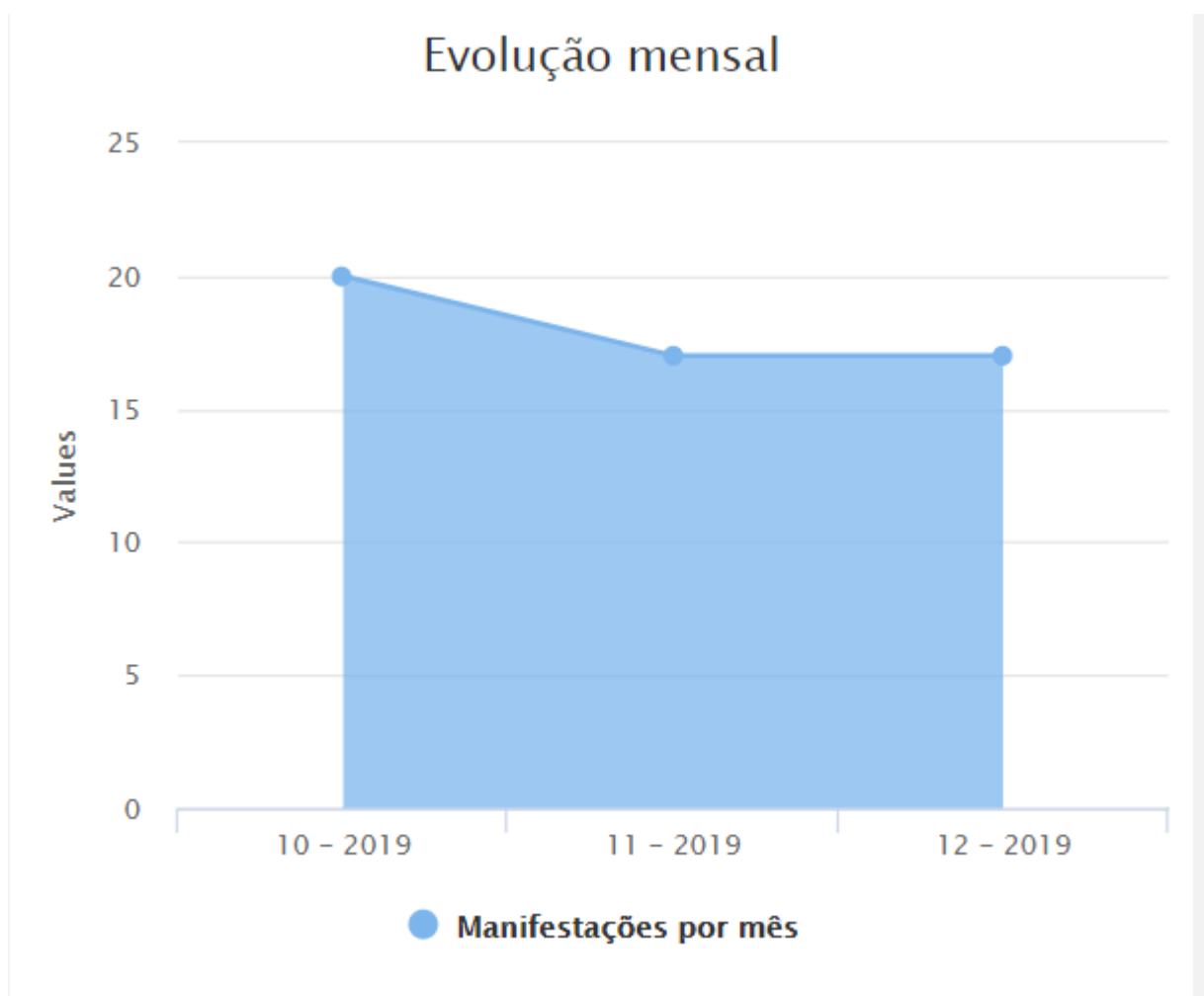
- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

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.

DADOS ESTATÍSTICOS

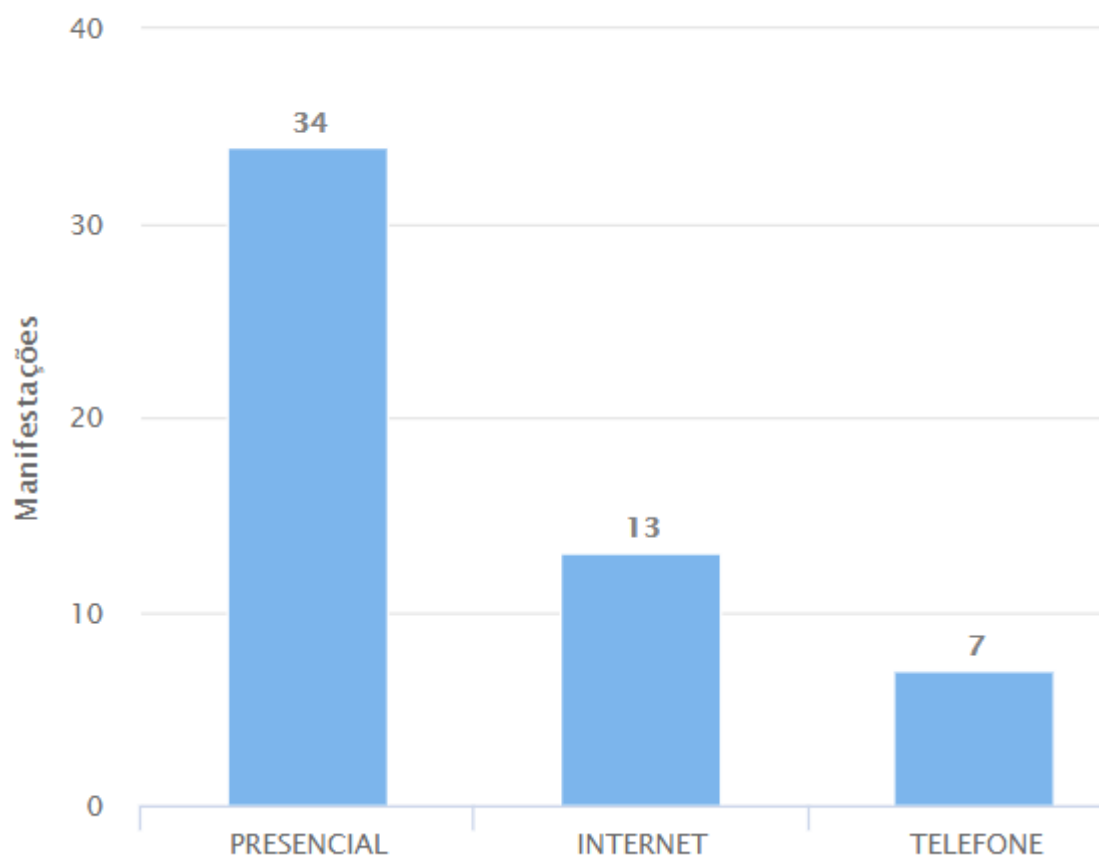


Total de Manifestações: 54

- outubro: 20
- novembro: 17
- dezembro: 17

DADOS ESTATÍSTICOS

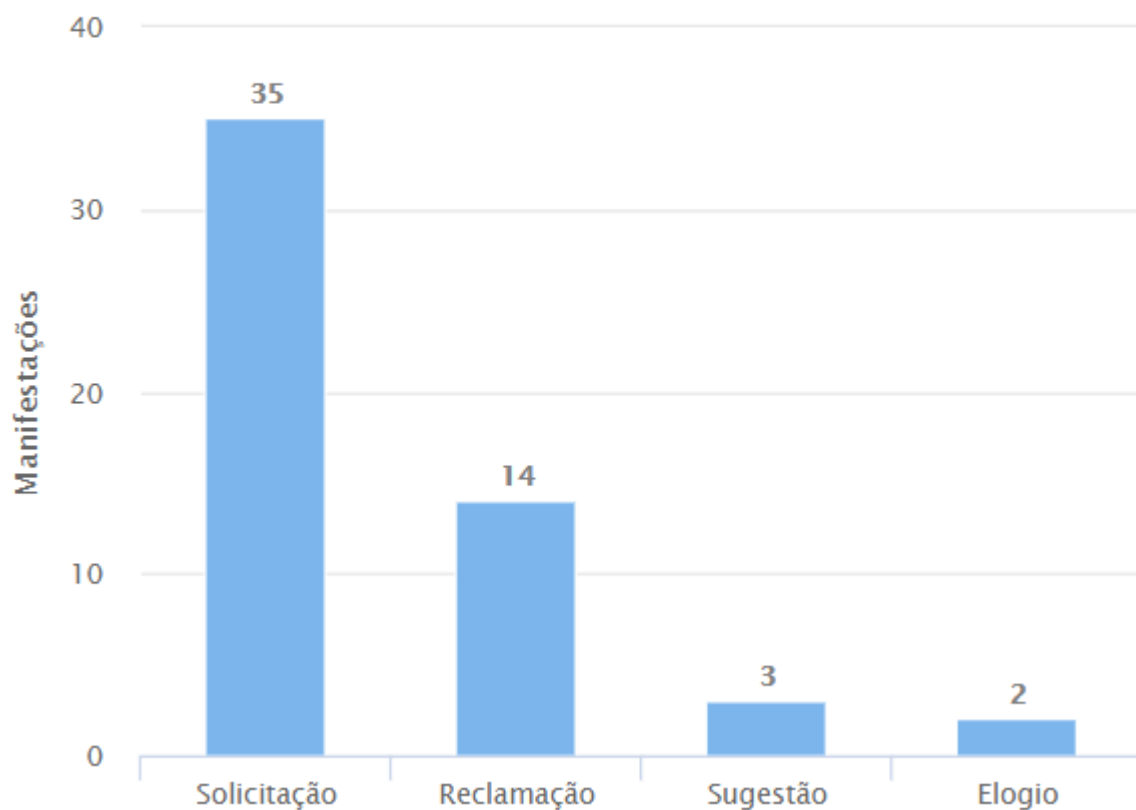
Formas de Entrada



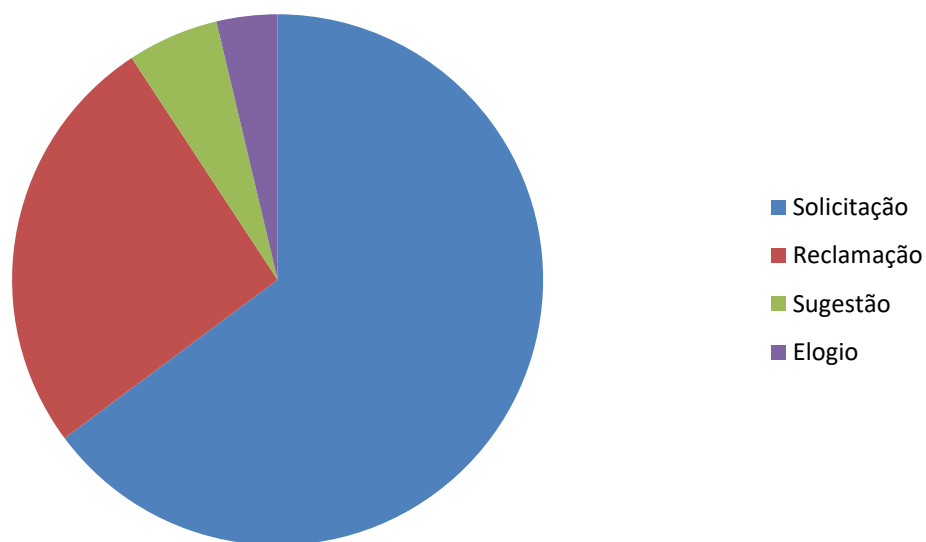
DADOS ESTATÍSTICOS

Por Classificação

54 manifestações



Classificação



DADOS ESTATÍSTICOS



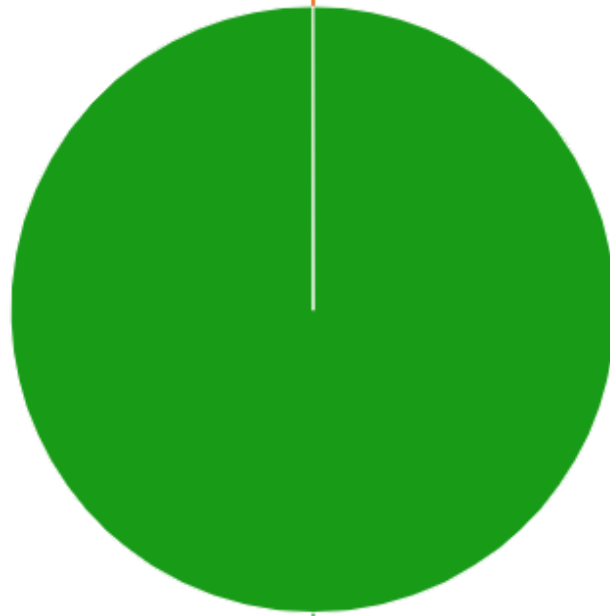
9

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

Vencidas: 0%

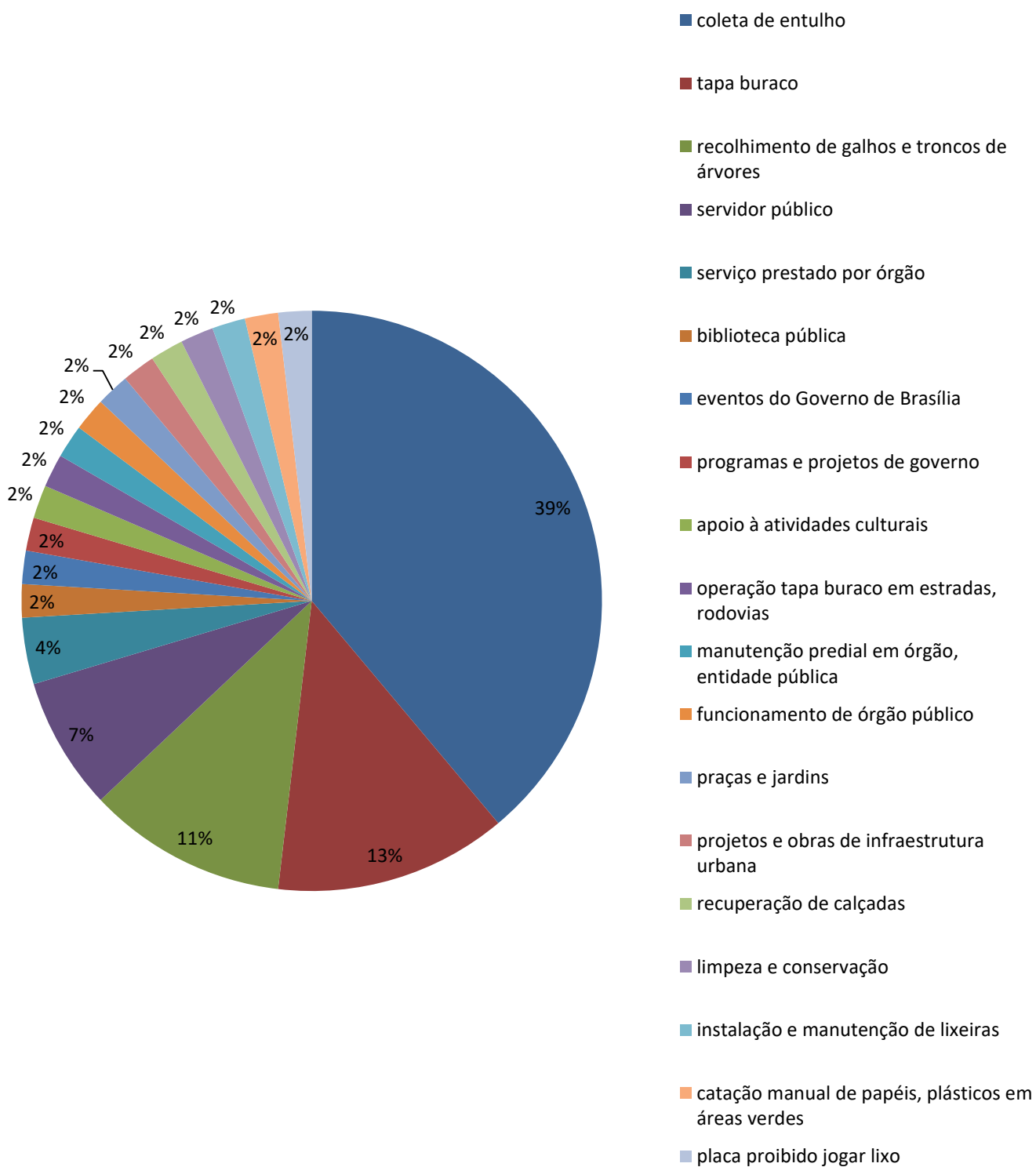
Fora do Prazo: 0%



No Prazo: 100%

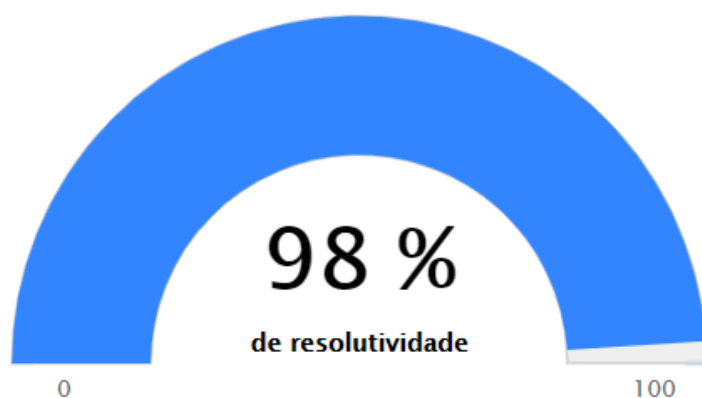
DADOS ESTATÍSTICOS

Assuntos mais Solicitados

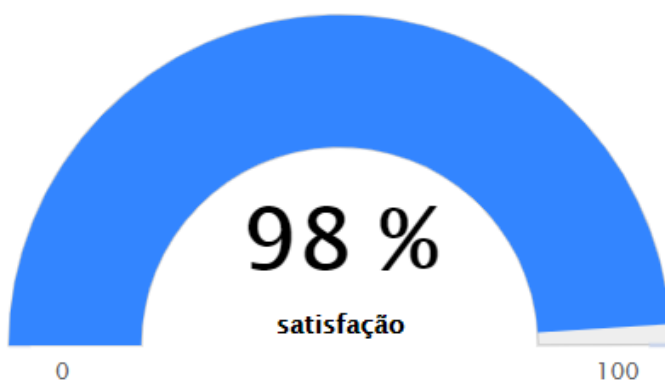


DADOS ESTATÍSTICOS

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 outubro a 31 de dezembro de 2019 não foram solicitados pedidos de informações pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic.

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