



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**2º TRIMESTRE 2021**

Candangolândia, 2021

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA

---

**Período de 01/04/2021 a 30/06/2021**

Governador: Ibaneis Rocha

Secretário de Estado Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca (interina)

Administrador Regional da Candangolândia: José Luiz Gonzalez Rodriguez

---

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia

Zanata Gregório da Silva

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 2º trimestre de 2021, 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 da 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:

De segunda à sexta - 07h às 21h;

Sábado, domingo e feriados - 08h às 18h

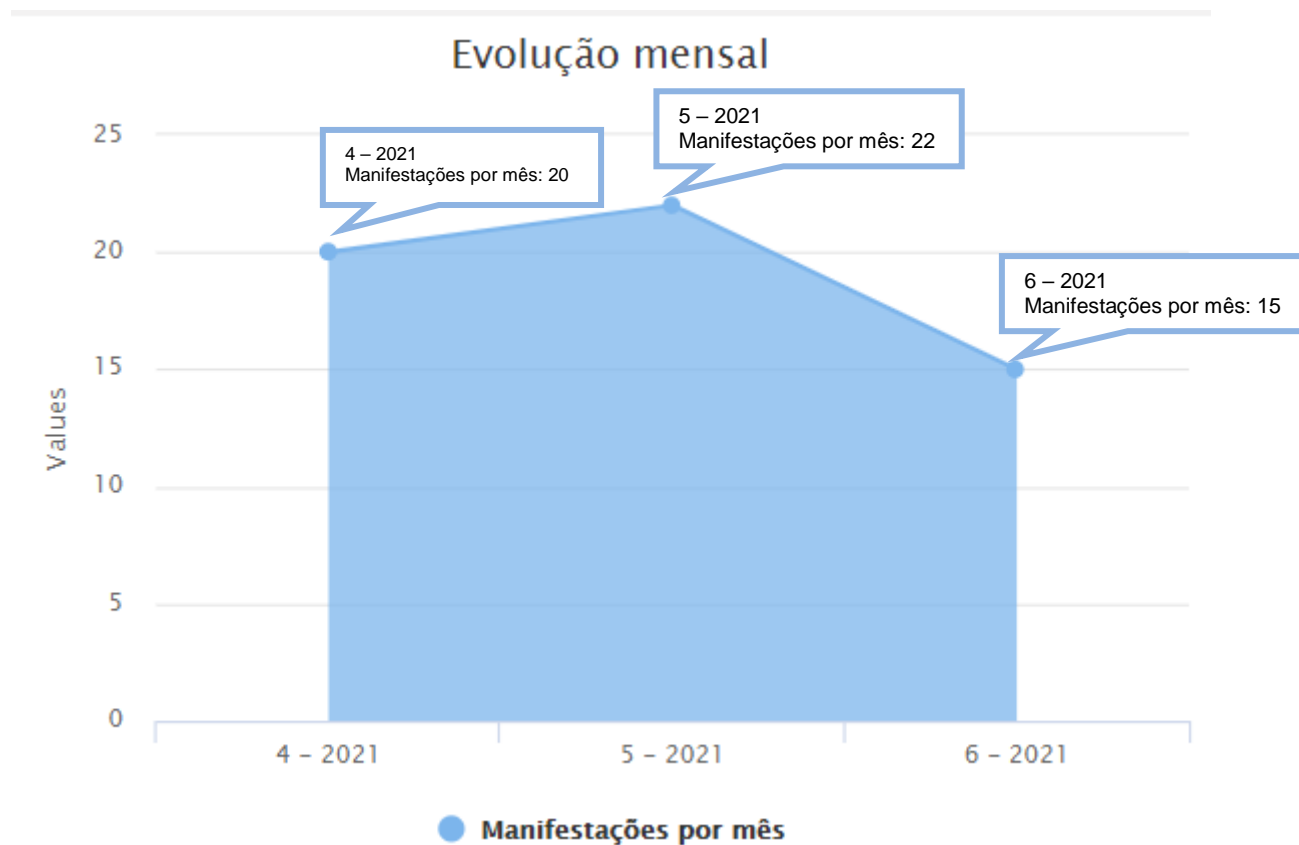
- Ligação gratuita para telefone fixo e celular

### **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.

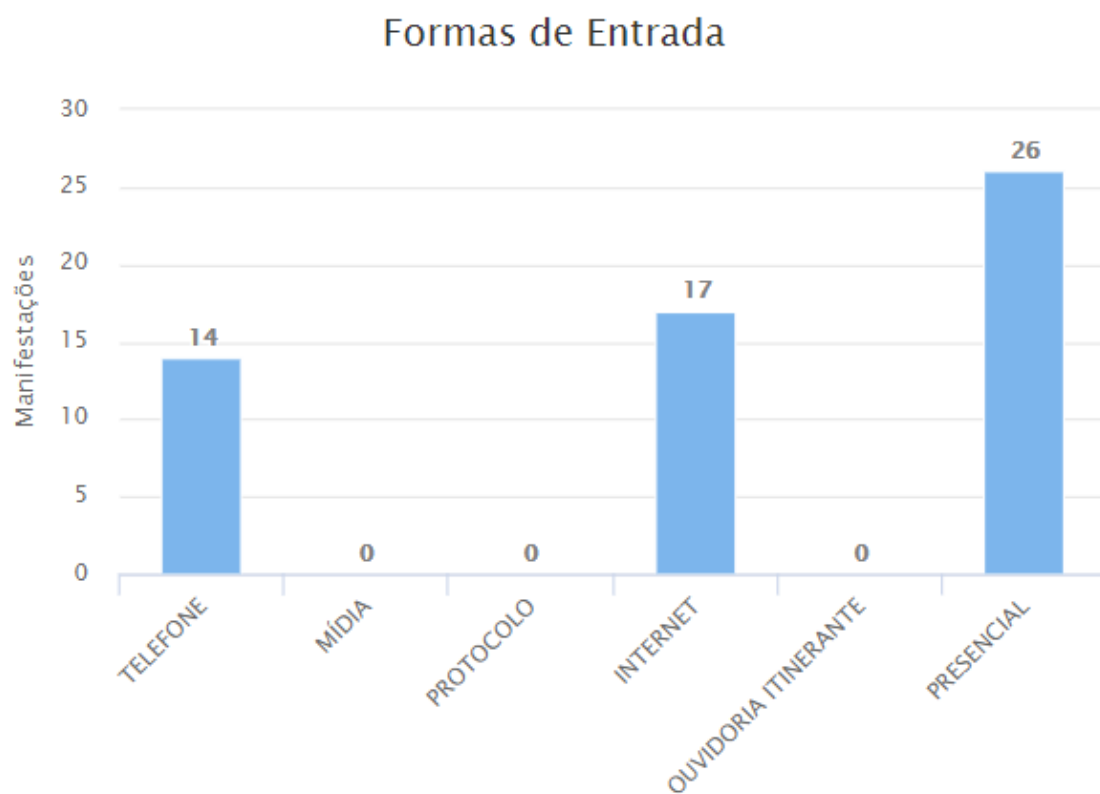
## DADOS ESTATÍSTICOS



### Manifestações

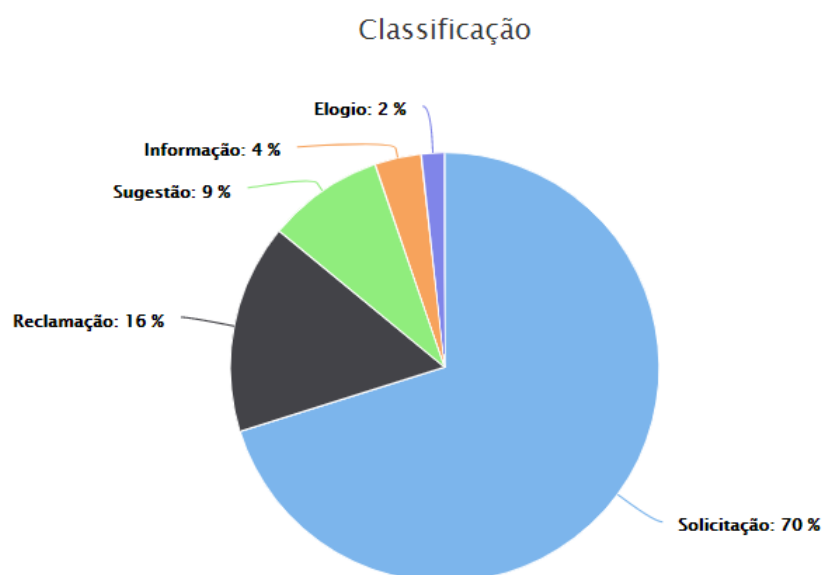
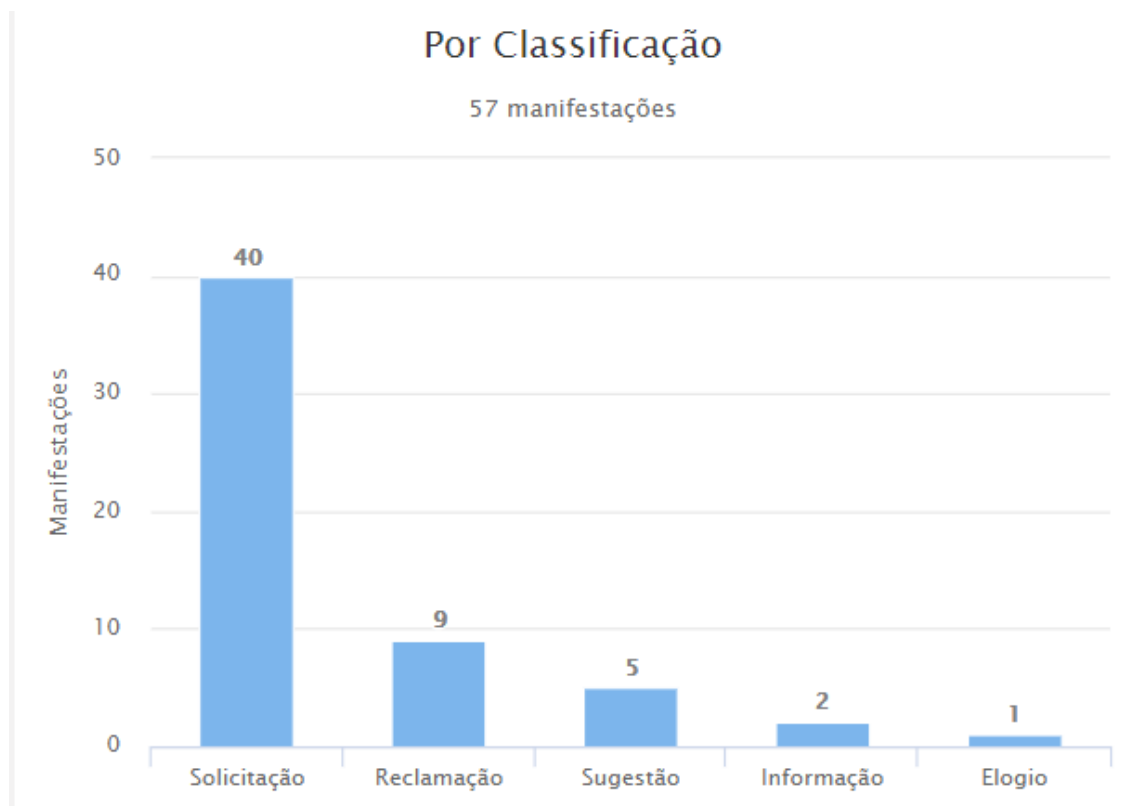
Mês	
Abril	20
Maio	22
Junho	15
Total	57

## DADOS ESTATÍSTICOS





## DADOS ESTATÍSTICOS



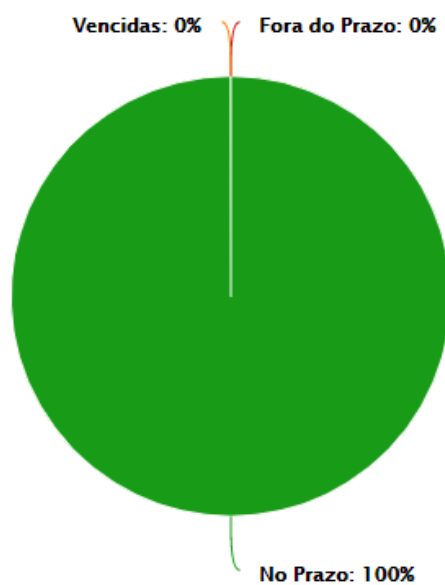
## DADOS ESTATÍSTICOS



9

Prazo médio de resposta (em dias)

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



# DADOS ESTATÍSTICOS

## Assuntos mais Solicitados

Recolhimento de inservíveis - Mediante Agendamento (Ver se sua RA realiza este serviço)	Tapa buraco - manutenção de vias públicas			Recolhimento de galhos e troncos de árvores			Coleta de entulho disposto irregularmente			Roçagem de mato, capim		
	8			7			6			3		
	13											
	Operação tapa buraco em estradas, rodovias	Recuperação de calçadas	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Placa de identificação	Fiscalização em Feiras	Segurança da informação e comunicação do Governo de Brasília	Quebra-molas	Preservação, conservação dos espaços do jardim botânico	Preservação de parques	Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins		
	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1		
		Parquinhos infantis	Ponto de encontro comunitário - PEC	Uso de bens públicos para fins privados	Comunicação de órgão/entidade pública com o cidadão		Instalação e manutenção de lixeiras			Estacionamento Público		
		1	1	1	1	1	1			1		

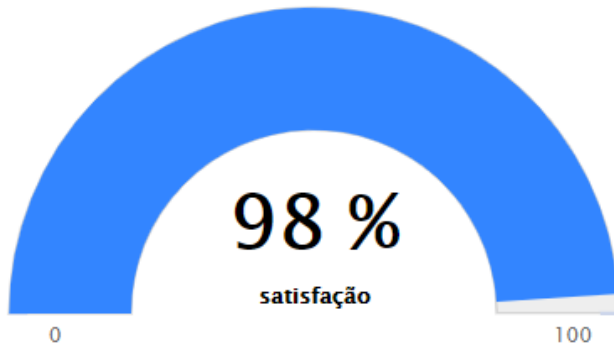


## DADOS ESTATÍSTICOS

Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



## DADOS ESTATÍSTICOS

---



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

No período de 01 de abril a 30 de junho de 2021 foi solicitado 1 (um) pedido de informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic, devidamente respondido.

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