



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**1º TRIMESTRE 2019**

Candangolândia, 2019

## **ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA – RA XIX**

---

**Período de 01/01/2019 a 31/03/2019**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

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**

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 IN 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 1.º trimestre de 2019, no qual constam informações resumida sobre as manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF.

Inicialmente é apresentada **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, presencialmente)**, bem como o **total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão)**. Aborda-se, também, o **índice de cumprimento do 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.

## Plano de ação para atendimento das Demandas

A Ouvidoria da Administração Regional da Candangolândia 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.

### **Atendimento presencial**

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

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

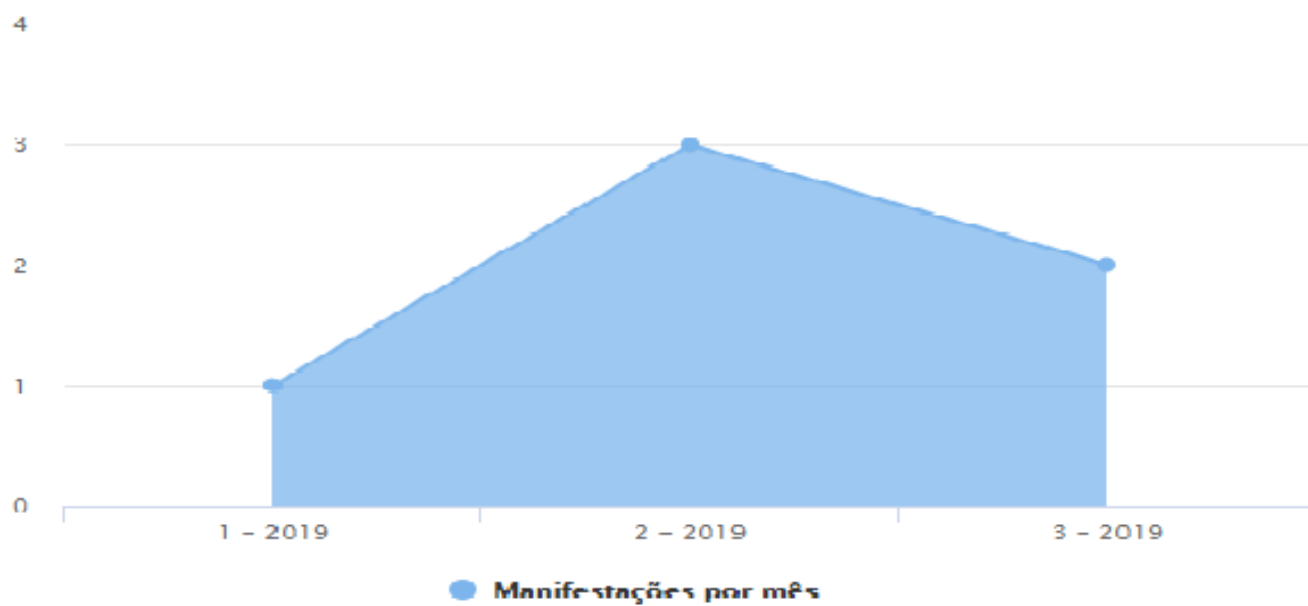
## DADOS ESTATÍSTICOS

---

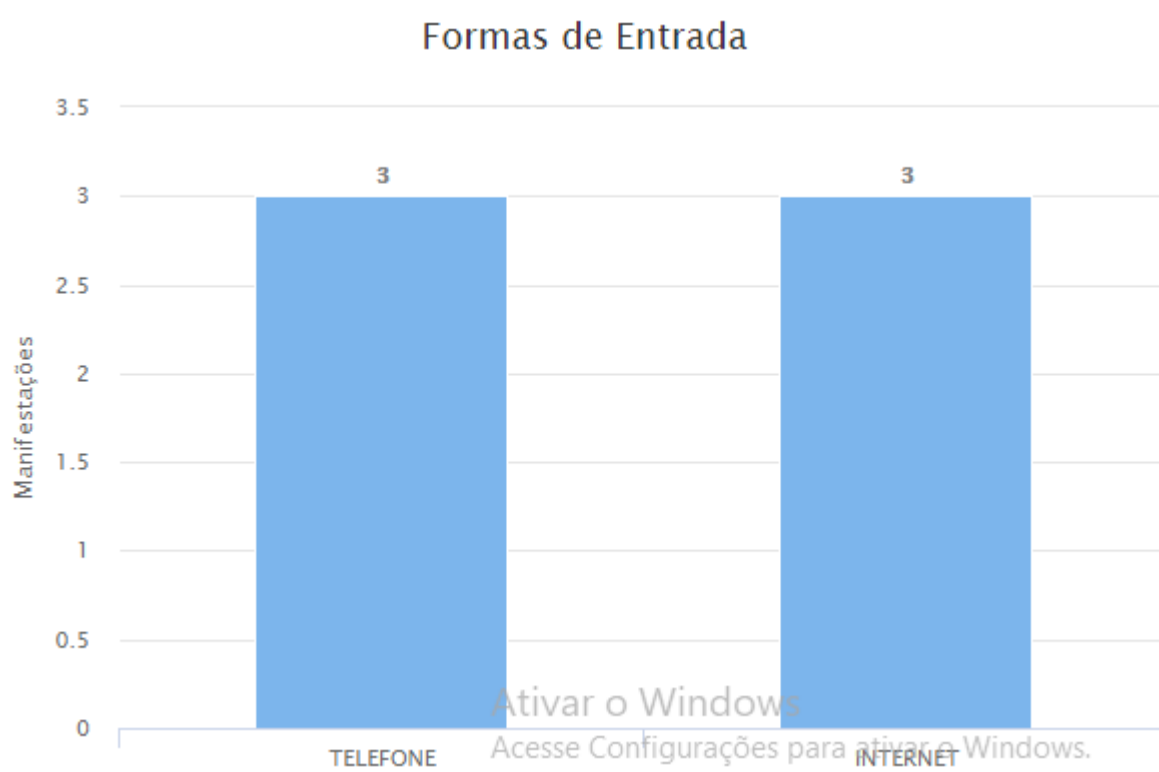
### MANIFESTAÇÕES POR MÊS

**Total de Manifestações: 06**

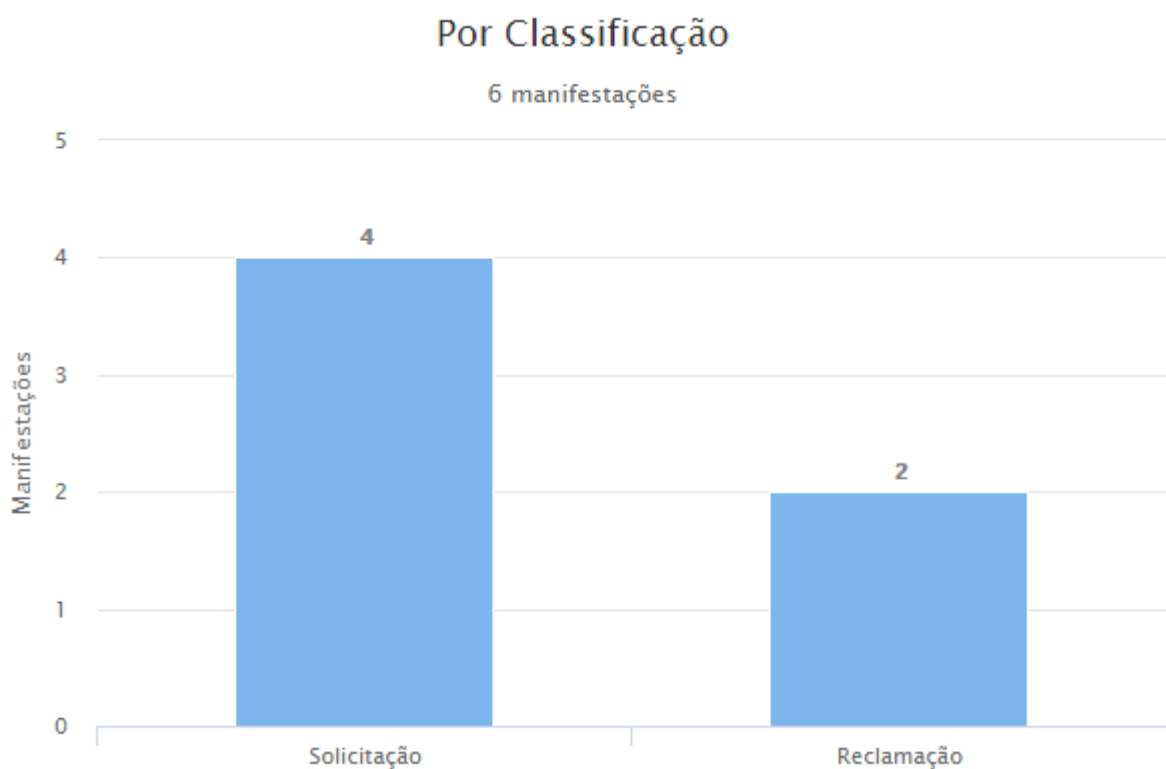
**janeiro: 00, fevereiro: 03 e março: 03**



## DADOS ESTATÍSTICOS



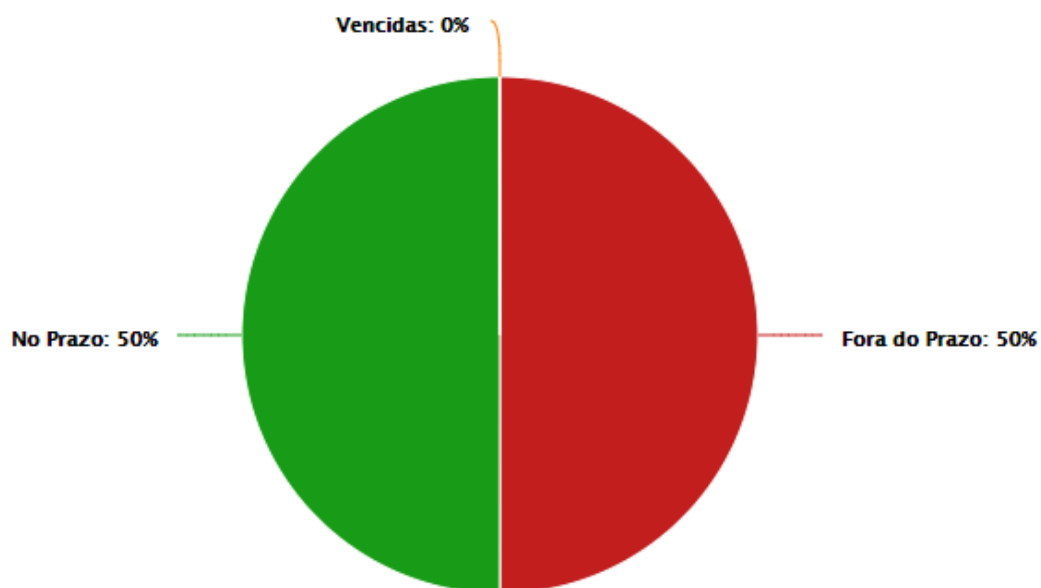
## DADOS ESTATÍSTICOS



17

Prazo médio de resposta (em dias)

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta





## DADOS ESTATÍSTICOS

---

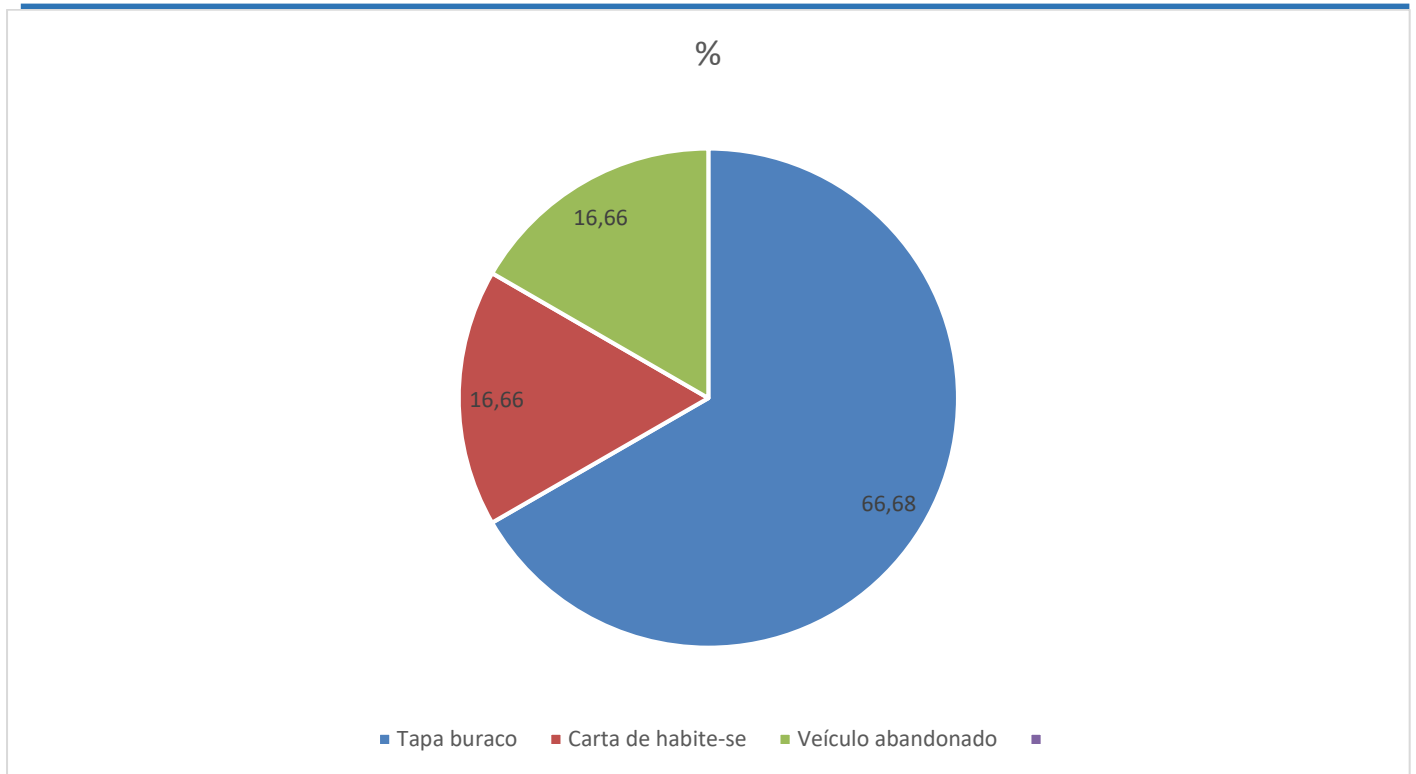
### ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

**Tapa buraco – manutenção de vias públicas**

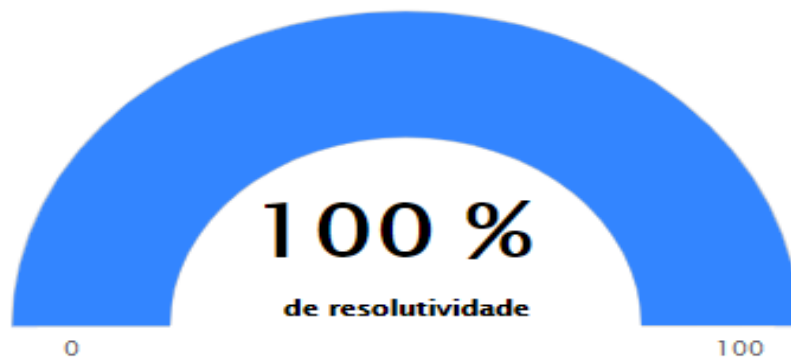
**Carta de Habite-se**

**Veículo abandonado**

## DADOS ESTATÍSTICOS



## Resolutividade



## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

Tendo em vista que a Ouvidoria por falta de titular somente entrou em pleno funcionamento em fevereiro de 2019, não foi possível medir o índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria.



### **Total de manifestações recebidas pelo Sistema do Serviço de Informação ao Cidadão e-Sic**

No período de janeiro a março de 2019, a Ouvidoria concluiu todas as demandas de exercícios anteriores em tramitação e sem respostas, não foram solicitados novos pedidos de informações.

## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### Dados Comparativos

|                               | 1º TRIMESTRE 2018 | 1º TRIMESTRE 2019    |
|-------------------------------|-------------------|----------------------|
| <b>TOTAL DE DEMANDAS</b>      | <b>03</b>         | <b>06</b> ↑ 50%      |
| <b>ATENDIMENTO PRESENCIAL</b> | <b>00</b>         | <b>00</b> ↑%         |
| <b>RESOLUTIVIDADE</b>         | <b>00%</b>        | <b>100%</b> ↑100,00% |