



RELATÓRIO DE GESTÃO
1º TRIMESTRE 2021

Park Way, 2021

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA

Período de 01/01/2021 a 31/03/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca (interina)

Administrador Regional do Park Way: Maurício Tomaz da Silva

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Park Way

Flávia Barroso de Aguiar Bezerra

Equipe

Guilherme Chaves de Azevedo

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 do Park Way – RA XXIV 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 1º trimestre de 2021, no qual constam informações resumida sobre as manifestações registradas no Sistema de Gestão – 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 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 XXIV. 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 do Park Way 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, a qualquer momento, 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, e nos feriados e fins de semana, das 8h às 18h. As ligações são gratuitas e podem ser feitas de telefone fixo e celular.

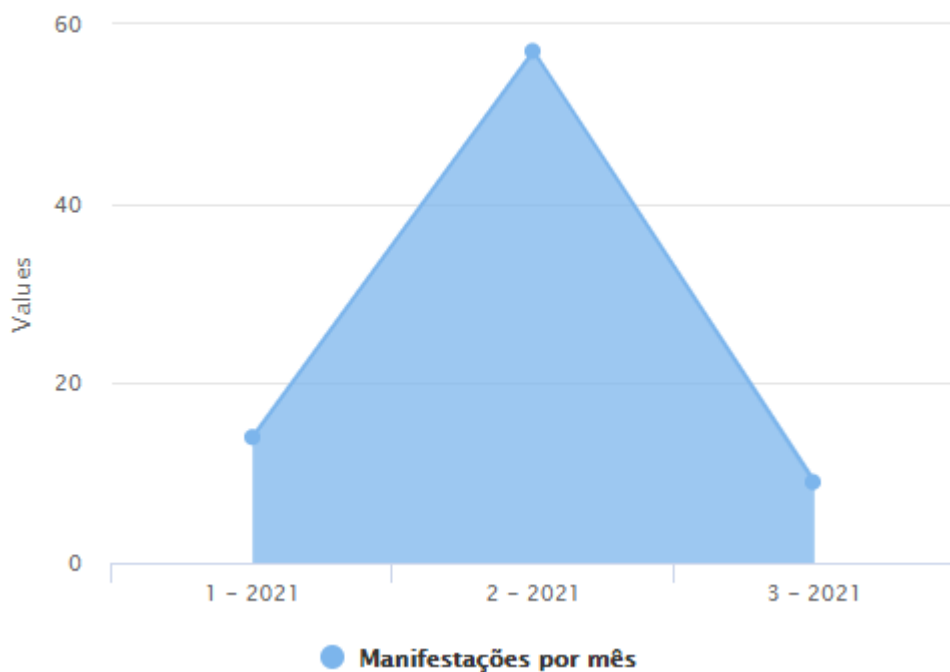
Atendimento presencial

Contamos com a sala n.º 11, exclusiva, na Administração Regional do Park Way para atendê-lo.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h 00 min às 12h 00 min/ 14h às 18h 00 min.

DADOS ESTATÍSTICOS

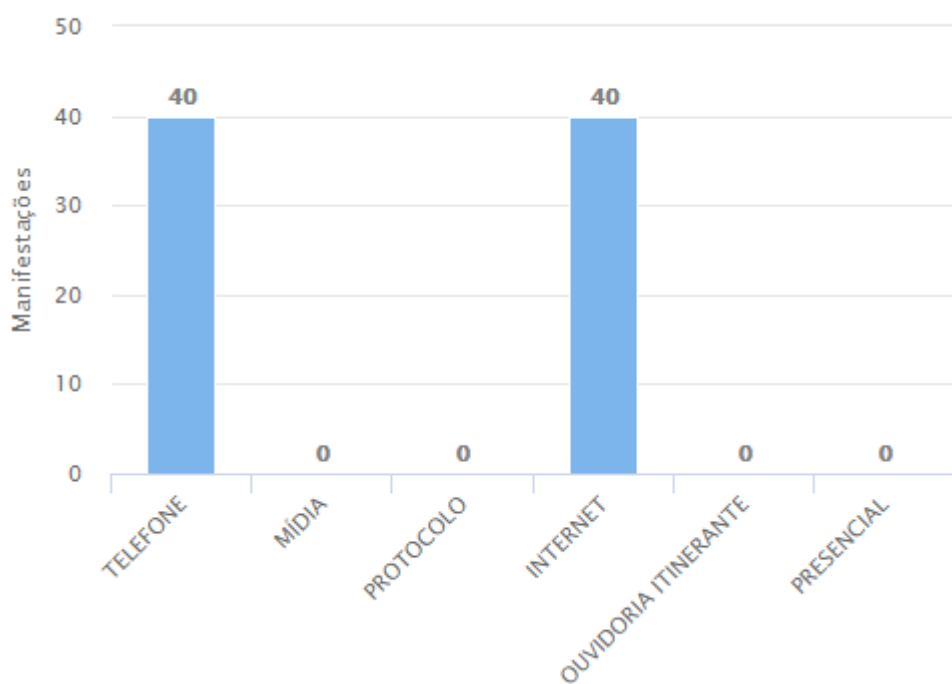
Evolução mensal



Total de Manifestações: 80

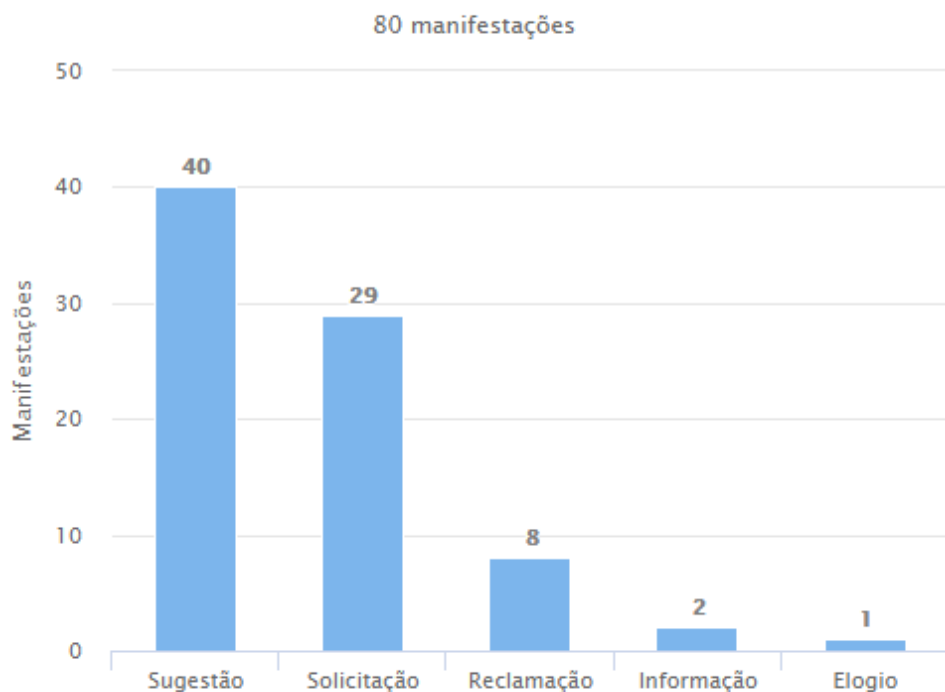
Janeiro	14
Fevereiro	57
Março	09

Formas de Entrada

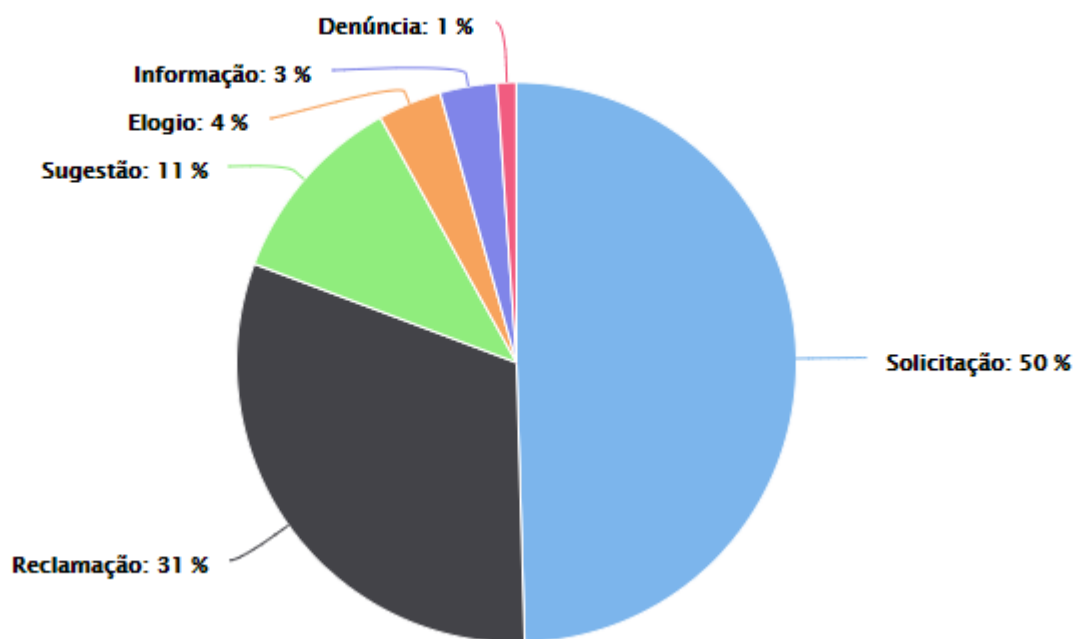


DADOS ESTATÍSTICOS

Por Classificação



Classificação

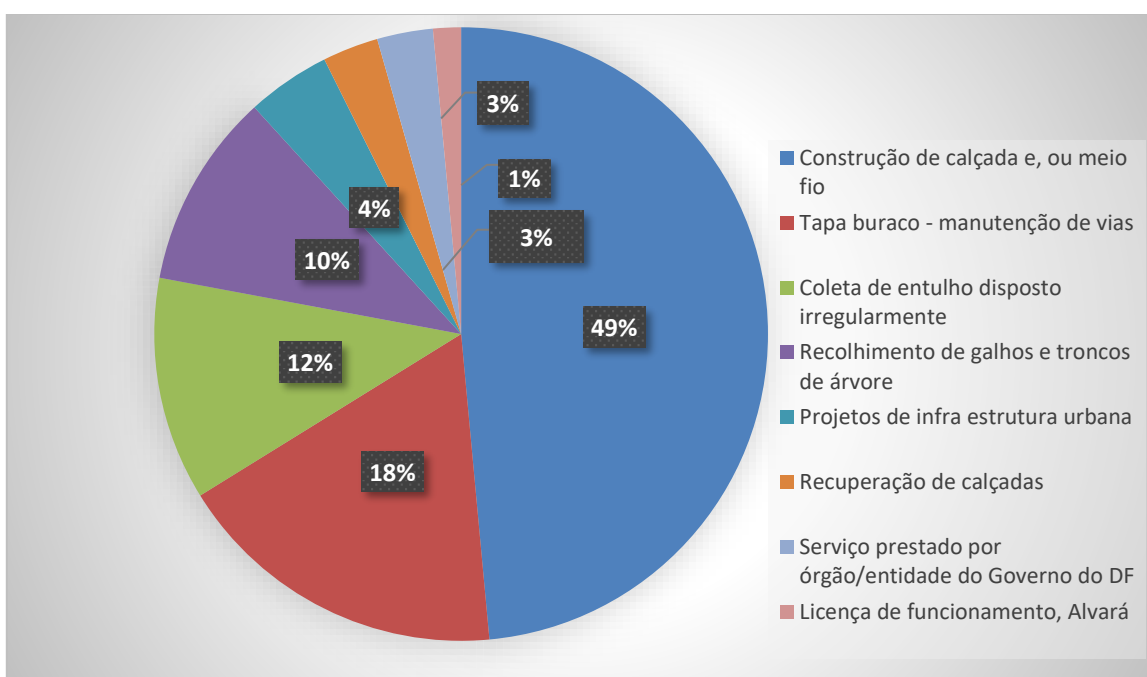
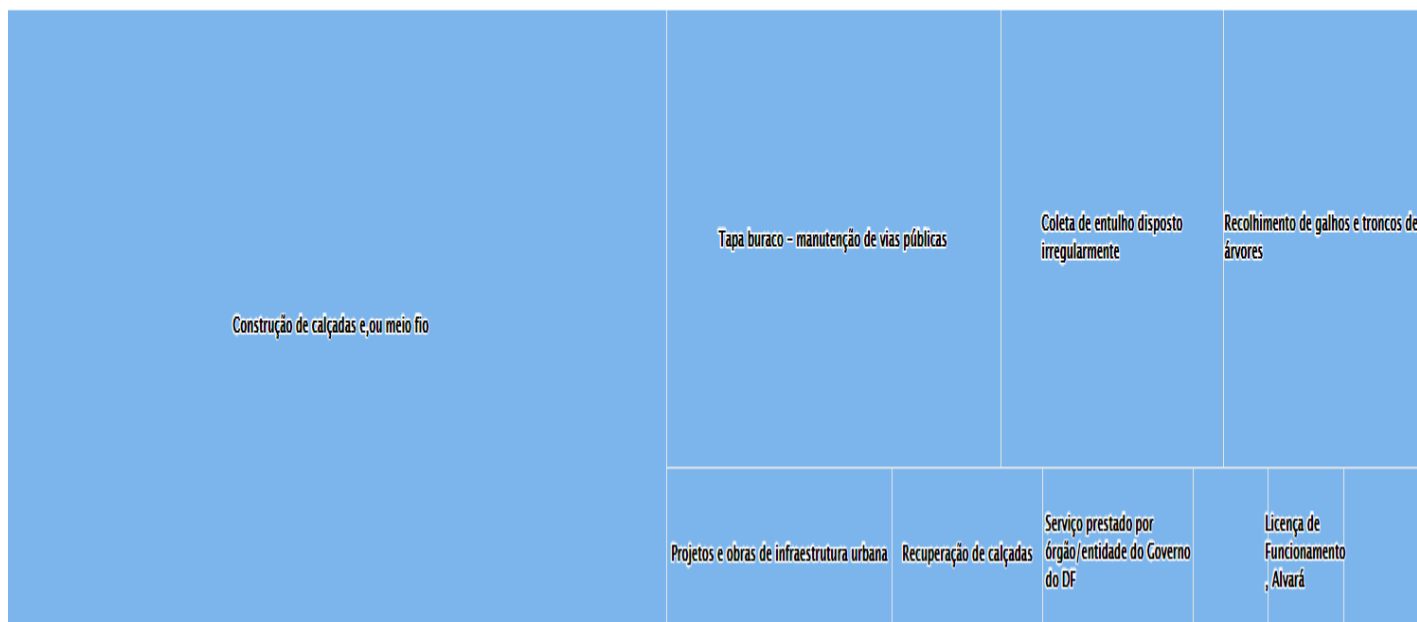


DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

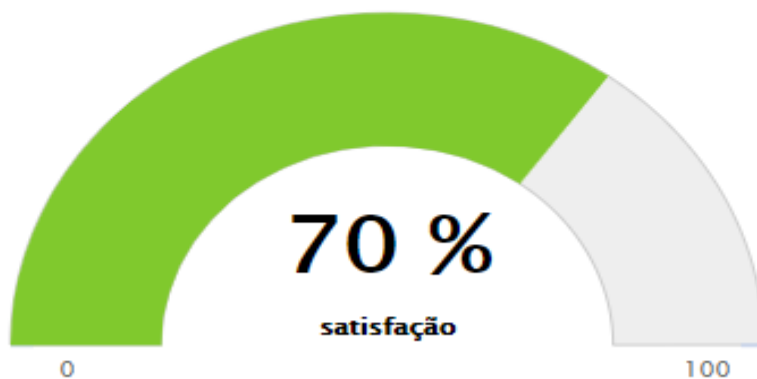


Índice de Resolutividade



DADOS ESTATÍSTICOS

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de 01 de janeiro a 31 de março de 2021 foram solicitados 05 (cinco) pedidos de informações pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic, todos foram devidamente respondidos.

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

	1º TRIMESTRE 2020	1º TRIMESTRE 2021
TOTAL DE DEMANDAS	22	80 ↑ 263,63%
ATENDIMENTO PRESENCIAL	6	*0 ↑ 0 %
RESOLUTIVIDADE	71%	50% ↓ -29,57%

* Decreto nº 40.546, de 20 de março de 2020, que dispõe sobre o teletrabalho, em caráter excepcional e provisório, para os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, **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) tendo retornado ao **presencial em 26/02/2021** (Decreto Nº 41.841, de 26/02/2021).

Fonte: **Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF**