



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

Park Way, 2021

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA CANDANGOLÂNDIA

---

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

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional do Park Way: Maurício Tomaz da Silva

---

## **Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Park Way**

Amphrisio Romeiro Filho

### **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 2º 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 do Park Way, 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 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

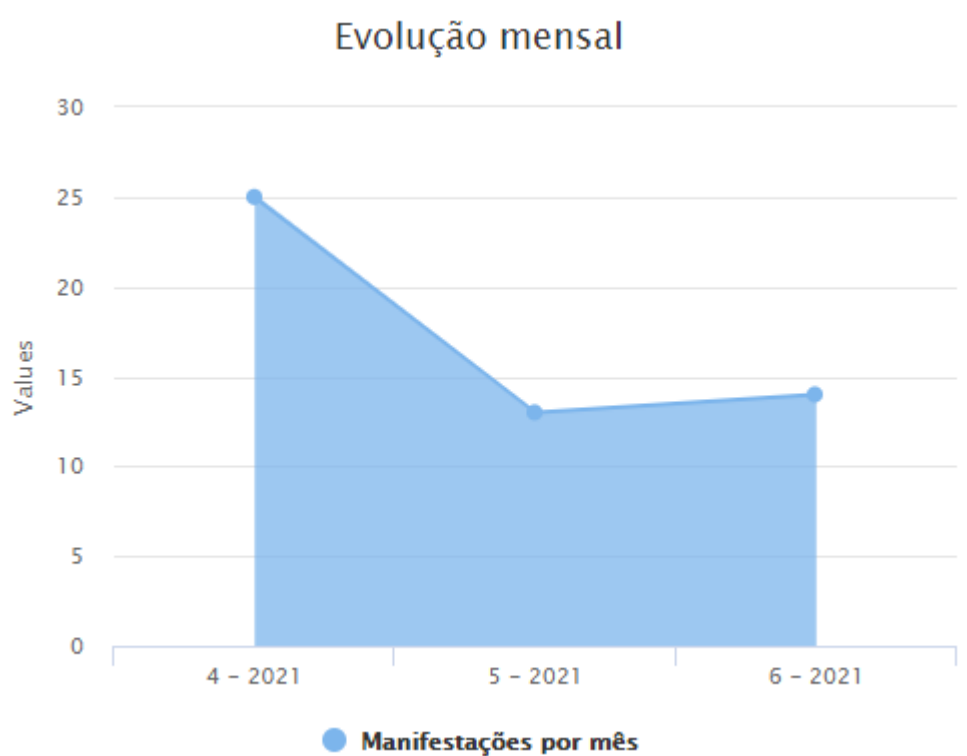
### **Atendimento presencial**

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

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 09h 00 min às 12h 00 min/ 14h às 17h 00 min.

## DADOS ESTATÍSTICOS

---



<b>Total de Manifestações: 52</b>
-----------------------------------

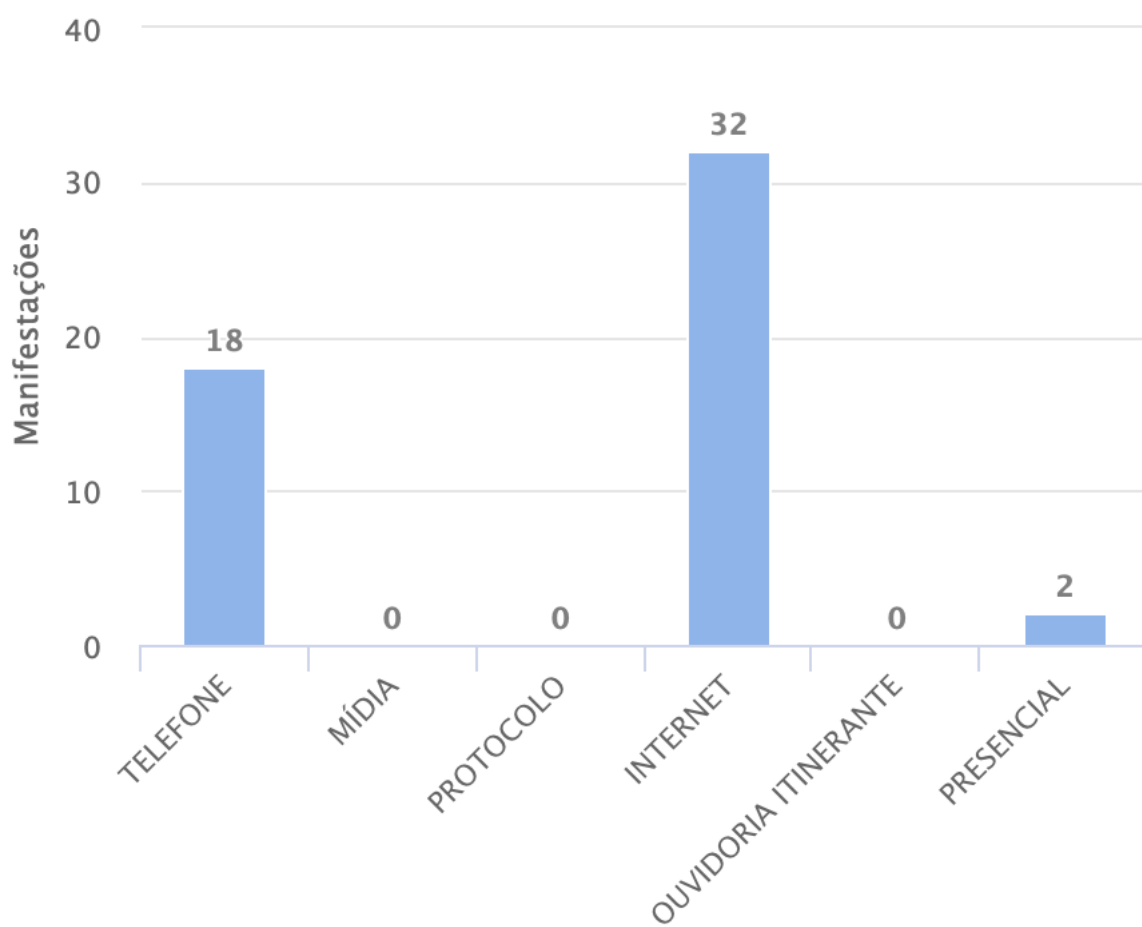
<b>Abril-25</b>
-----------------

<b>Mai-13</b>
---------------

<b>Junho14</b>
----------------

## DADOS ESTATÍSTICOS

### Formas de Entrada



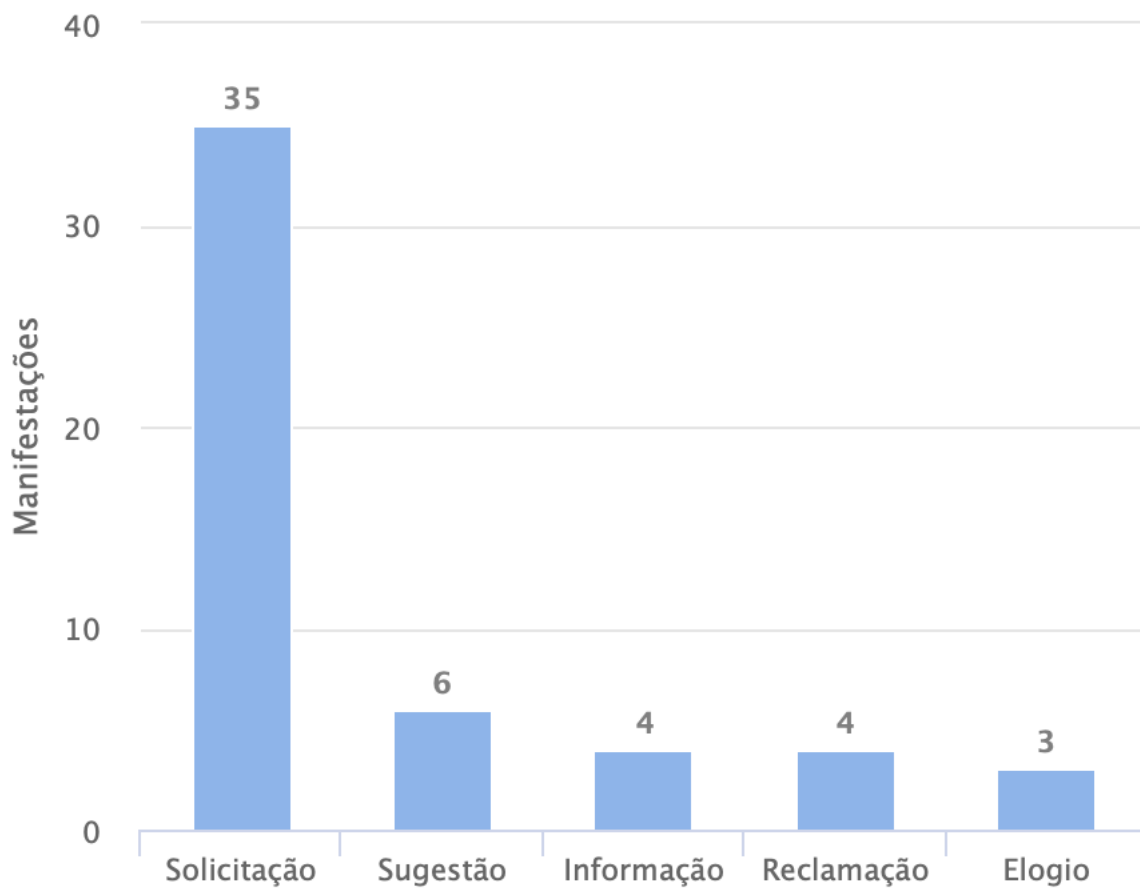


## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### Por Classificação

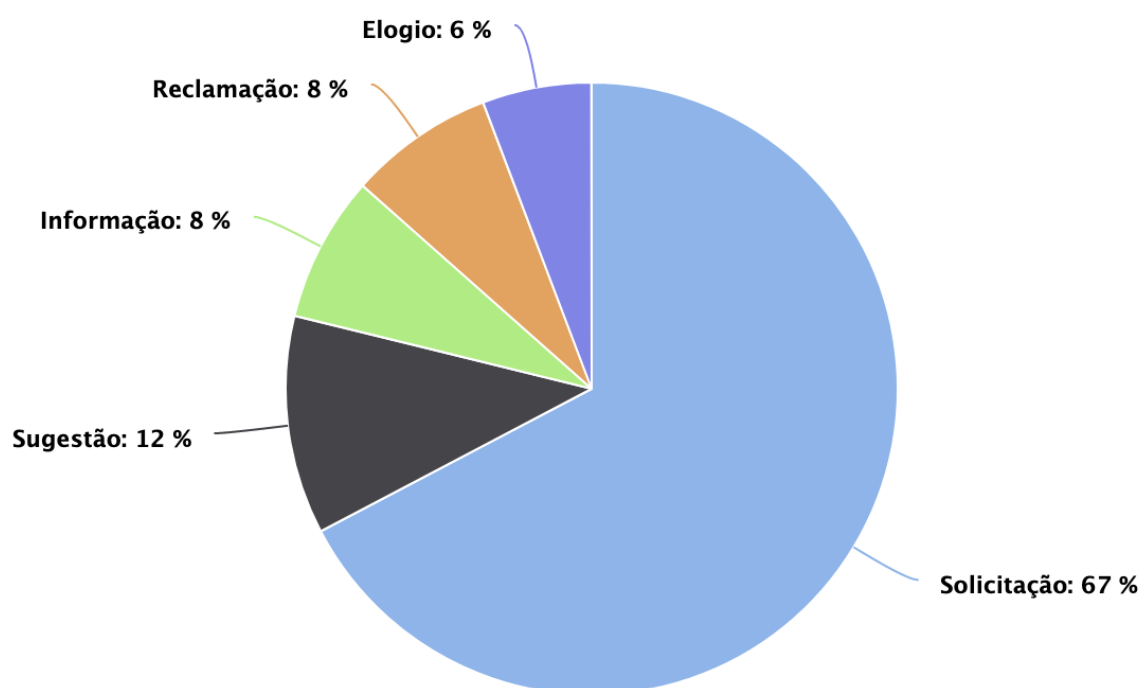
52 manifestações



## DADOS ESTATÍSTICOS

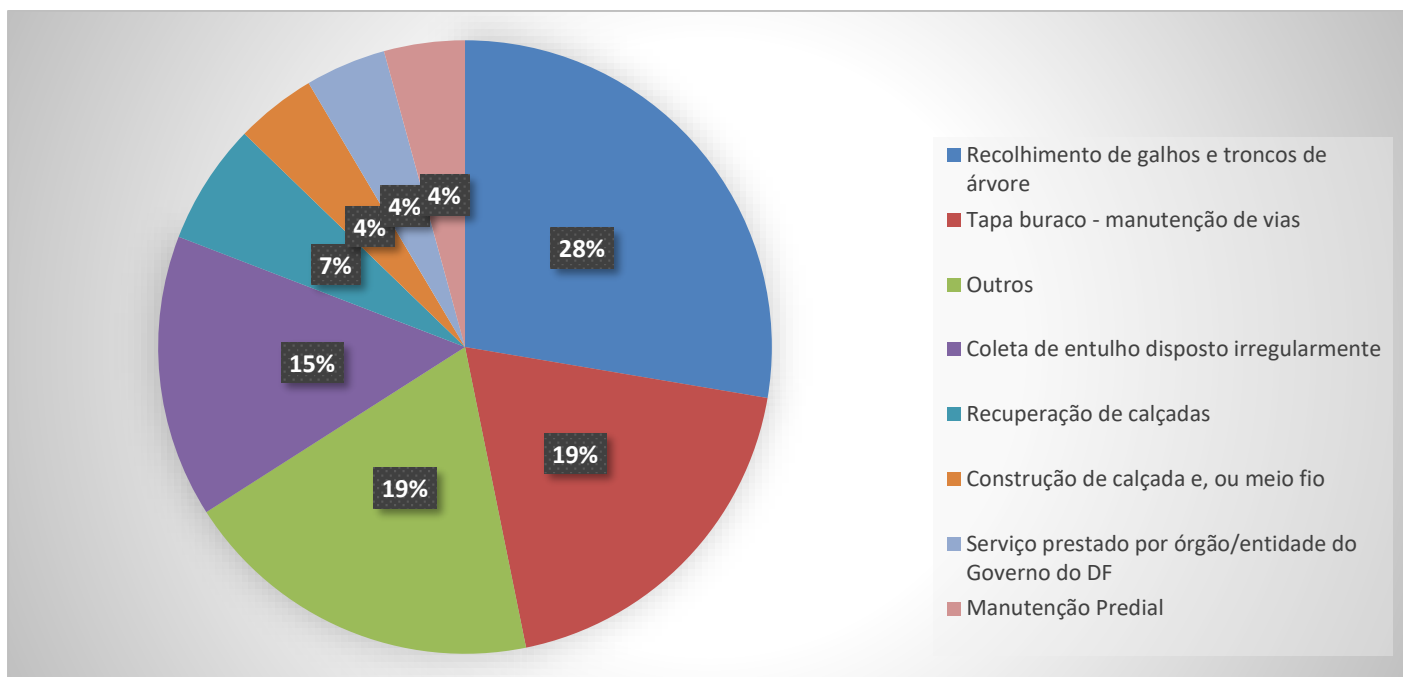
---

### Classificação



# DADOS ESTATÍSTICOS

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



### Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

Recolhimento de galhos e troncos de árvores	Tapa buraco - manutenção de vias públicas		Coleta de entulho disposto irregularmente		Ponto de encontro comunitário - PEC
	Recuperação de calçadas	Servidor Público	Manutenção predial em Órgão, Entidade Pública	Construção de calçadas e, ou meio fio	Roçagem de mato, capim
					Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF

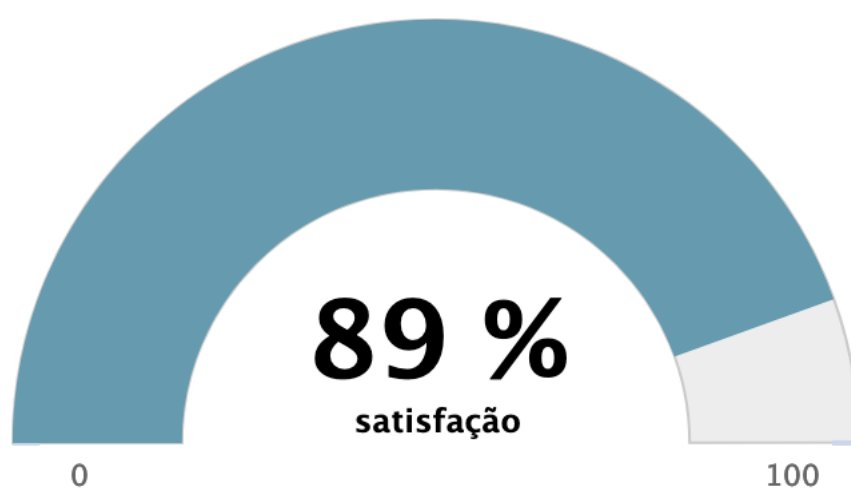
### Resolutividade



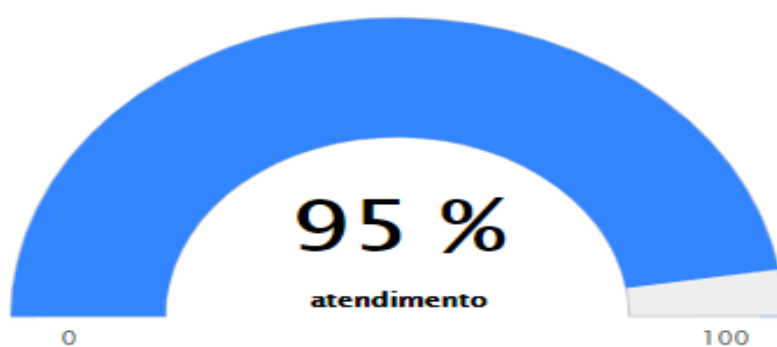
## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



### Satisfação com o Atendimento



## DADOS ESTATÍSTICOS

---



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

No período de 01 de abril a 30 de junho de 2021 foram solicitados 03 (três) pedidos de informações pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic, todos respondidos.

## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### Dados Comparativos

	2º TRIMESTRE 2020	2º TRIMESTRE 2021
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>19</b>	<b>52</b> ↑ 174%
<b>ATENDIMENTO PRESENCIAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b> ↑
<b>RESOLUTIVIDADE</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b> ↑ 203,03%

Fonte: Sistema de Ouvidoria – OUV-DF