



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.

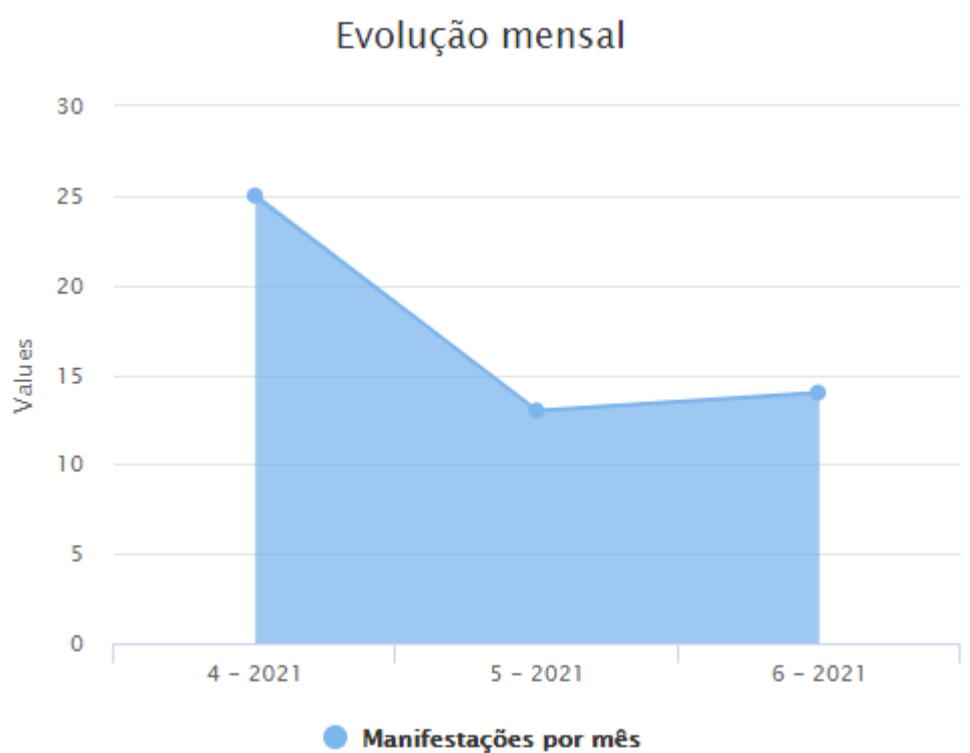
- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

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



Total de Manifestações: 52

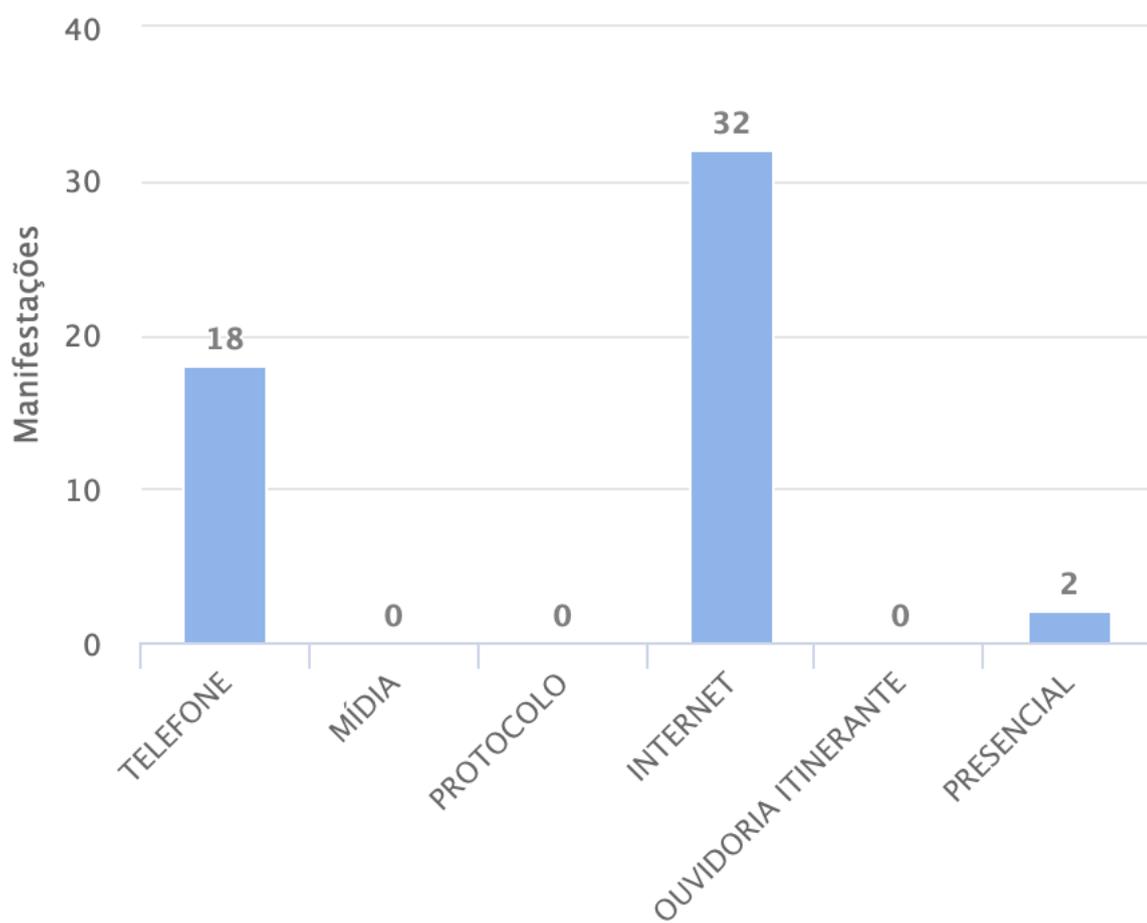
Abril-25

Mai-13

Junho14

DADOS ESTATÍSTICOS

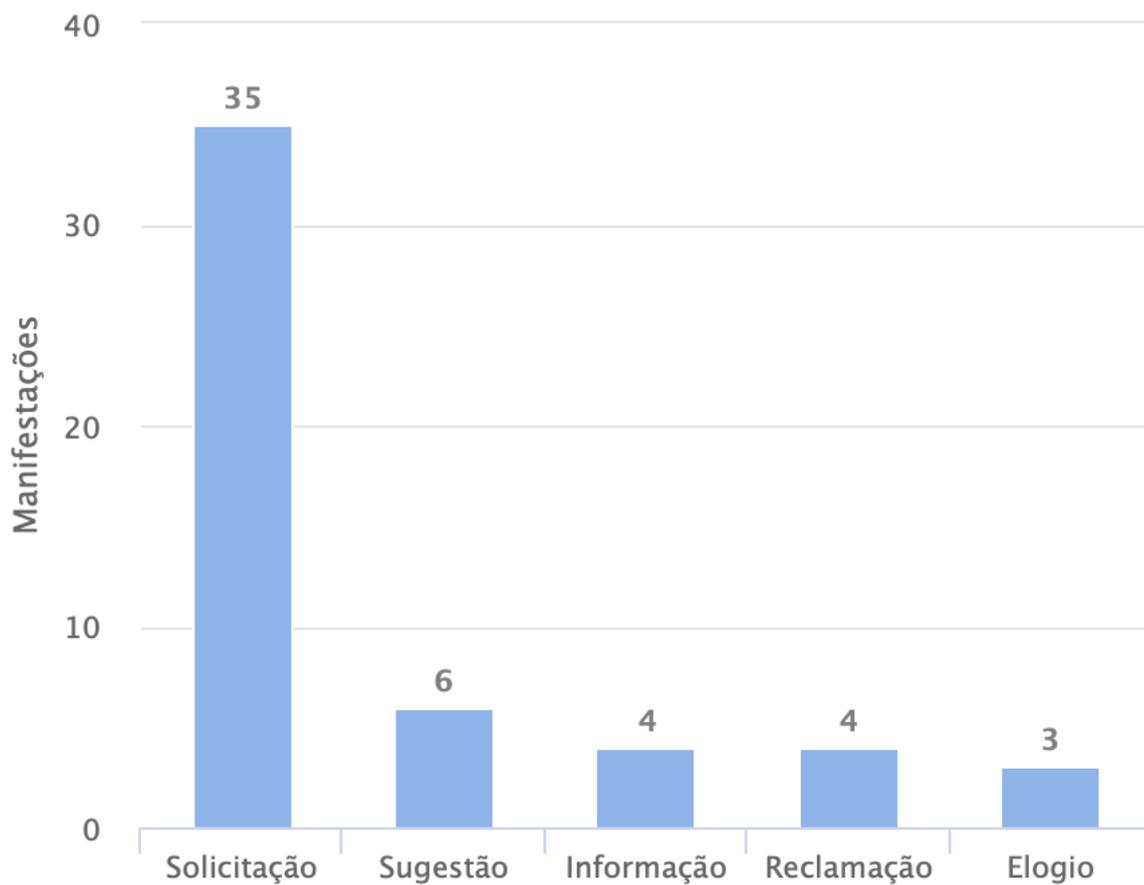
Formas de Entrada



DADOS ESTATÍSTICOS

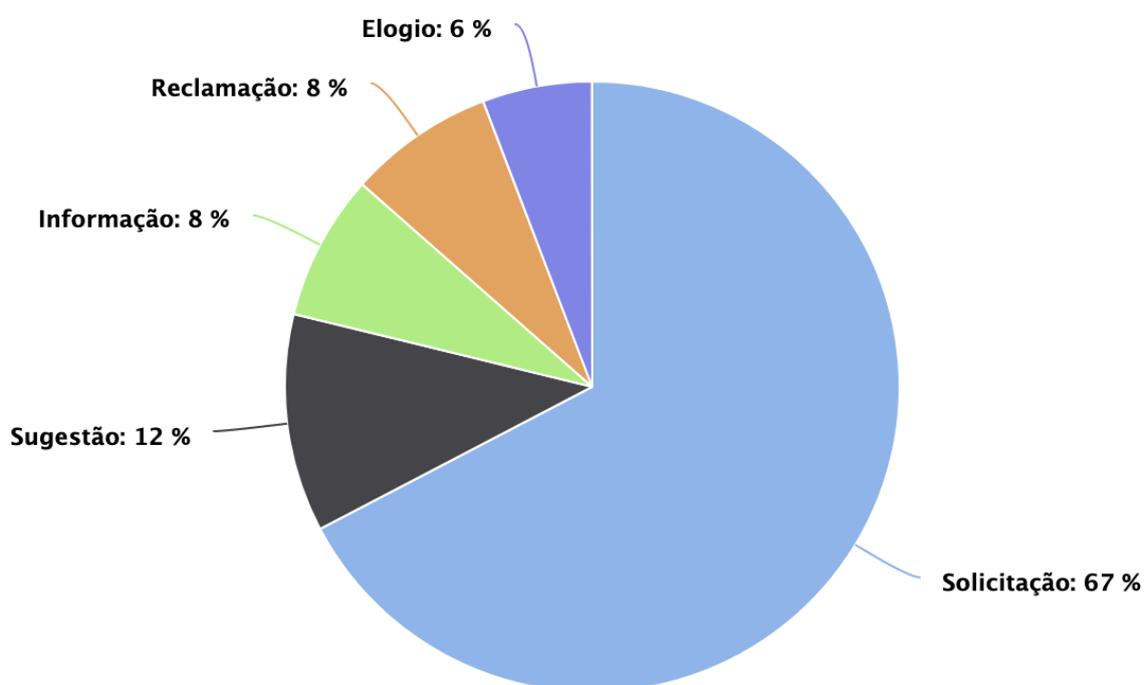
Por Classificação

52 manifestações



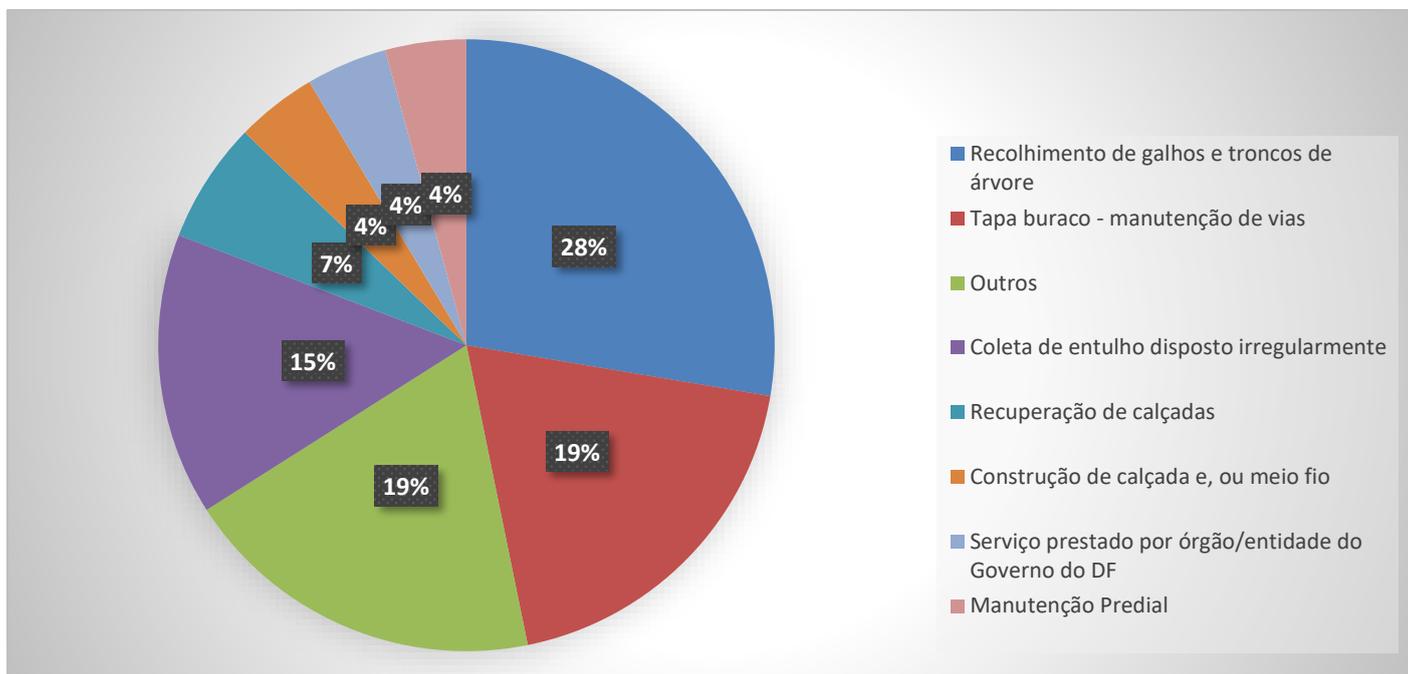
DADOS ESTATÍSTICOS

Classificação



DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

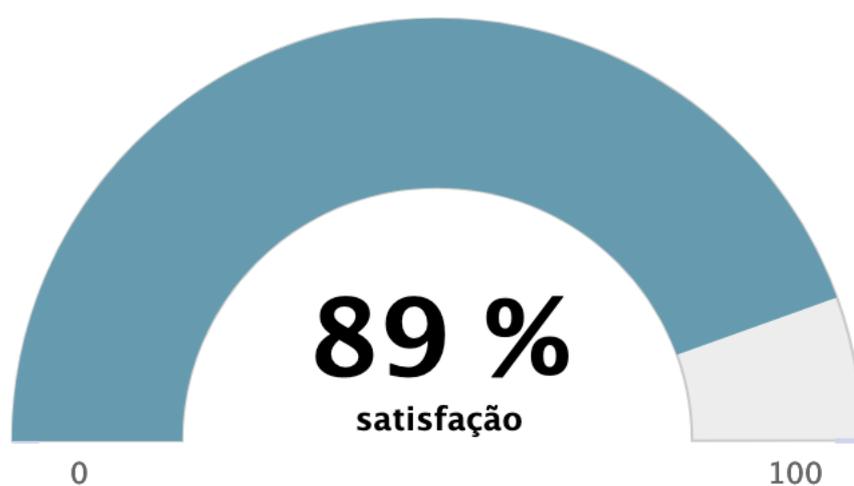
Recolhimento de galhos e troncos de árvores	Tapa buraco - manutenção de vias públicas		Coleta de entulho disposto irregularmente			Ponto de encontro comunitário - PEC
	Recuperação de calçadas	Servidor Público	Manutenção predial em Órgão, Entidade Pública	Construção de calçadas e, ou meio fio	Roçagem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

Resolutividade

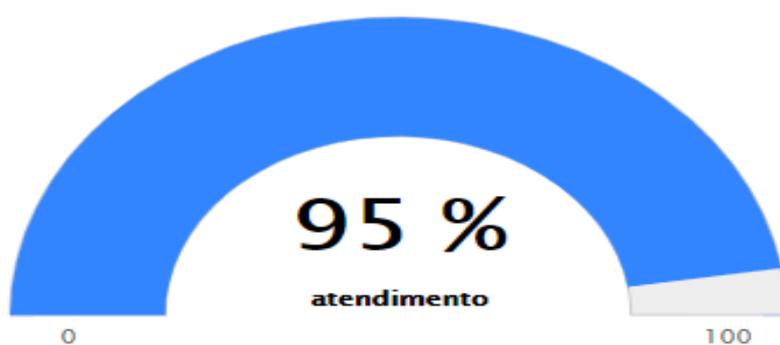


DADOS ESTATÍSTICOS

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
TOTAL DE DEMANDAS	19	52 ↑ 174%
ATENDIMENTO PRESENCIAL	0	2 ↑
RESOLUTIVIDADE	33%	100% ↑ 203,03%

Fonte: Sistema de Ouvidoria – OUV-DF