



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO
4º TRIMESTRE 2020

Taguatinga, 2020

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE TAGUATINGA

Período de 01/10/2020 a 31/12/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional: Renato Andrade dos Santos

4
Q2

EQUIPE

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional de Taguatinga

Téo Carlo N. Ribeiro

Equipe

Igor Thomaz Rodrigues Pena

Maria das Graça Rocha dos Santos

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'R' followed by a horizontal line and a small flourish.

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.

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, triar 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 de Taguatinga desenvolveu um sistema interno para organizar todas as solicitações constantes no sistema OUV-DF, de forma que as ações realizadas pela equipe do Parque de Serviços sejam otimizadas e os recursos utilizados na solução dos problemas melhor aproveitados. Nossa equipe da ouvidoria zela pela boa prestação de serviço, tendo a tarefa de entrar em contato com cada cidadão(ã) antes de finalizar uma ordem de serviço.



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.

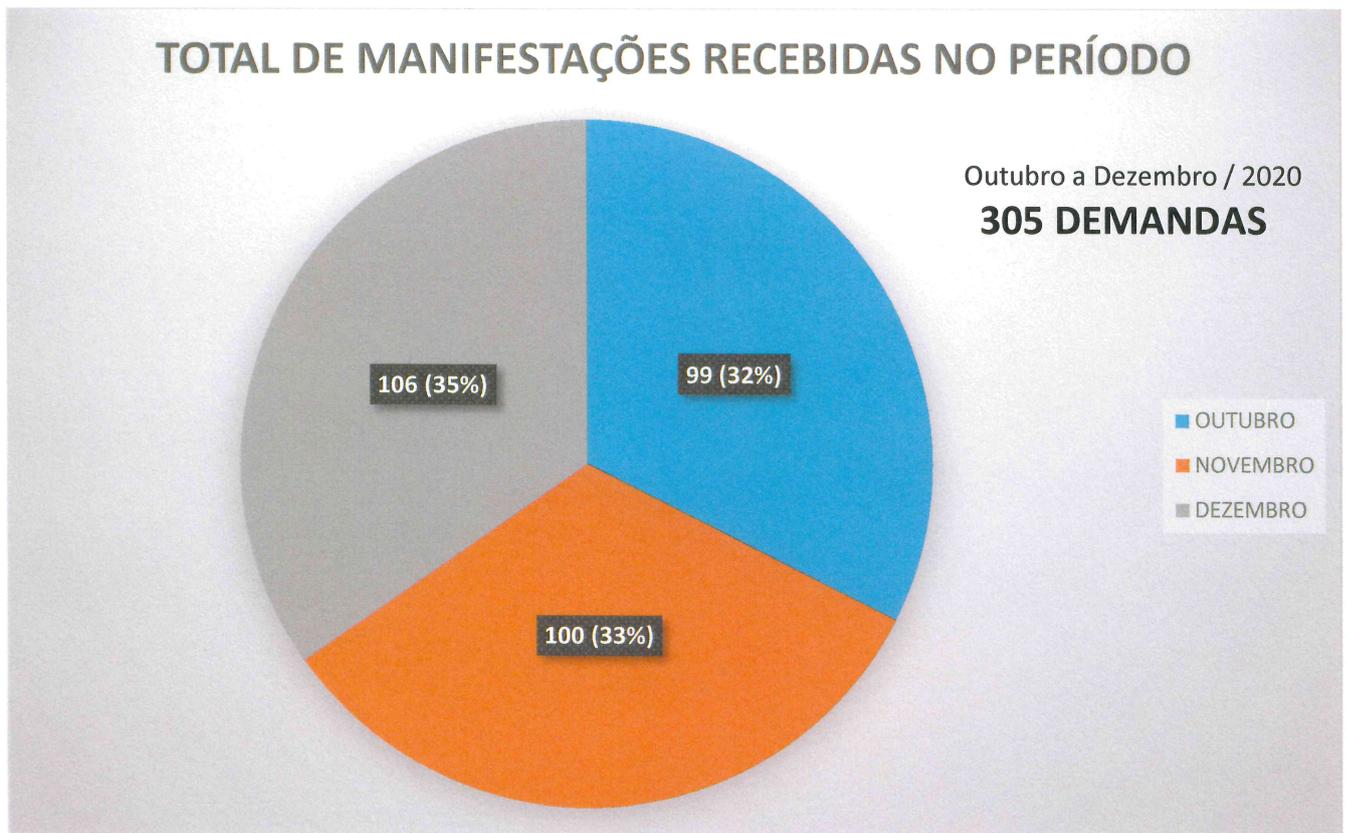
Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de Taguatinga para atendê-lo.

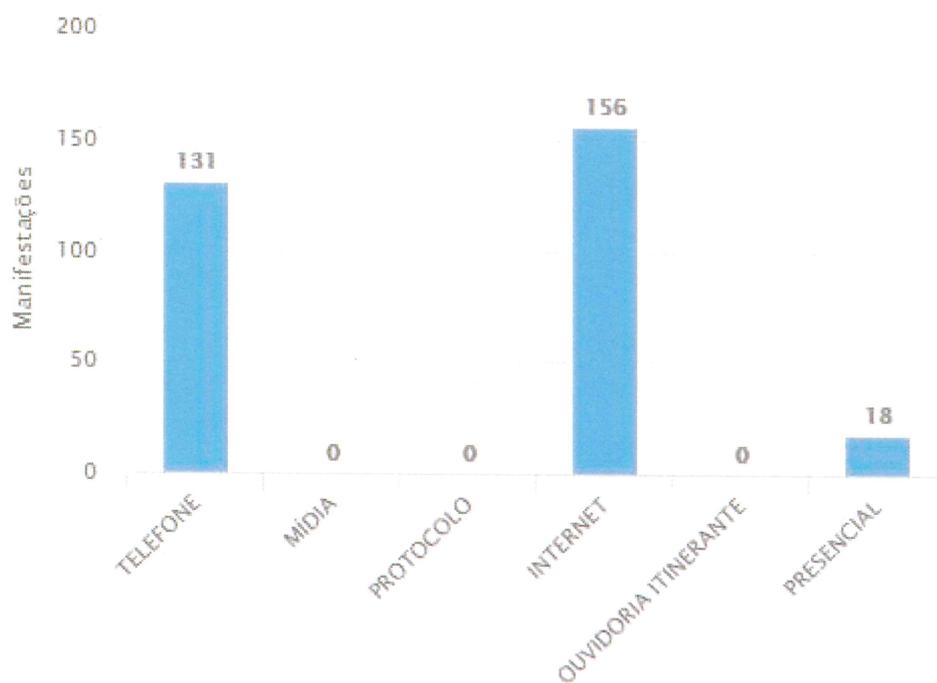
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.



DADOS ESTATÍSTICOS



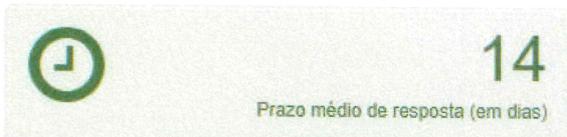
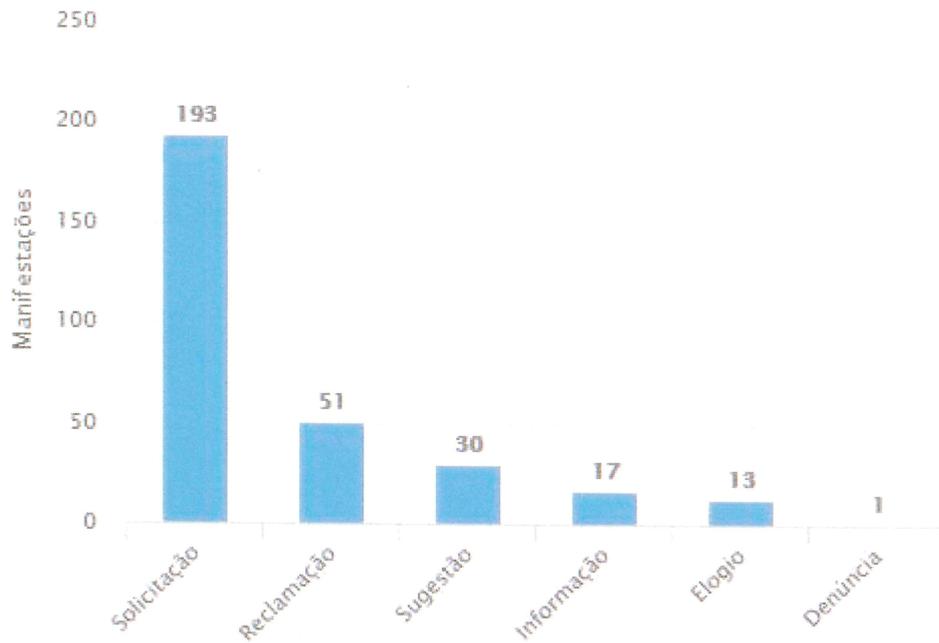
Formas de Entrada



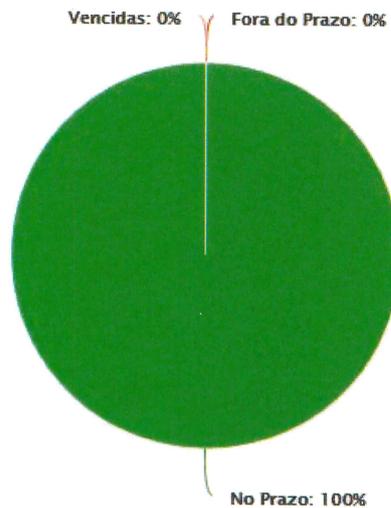
DADOS ESTATÍSTICOS

Por Classificação

305 manifestações

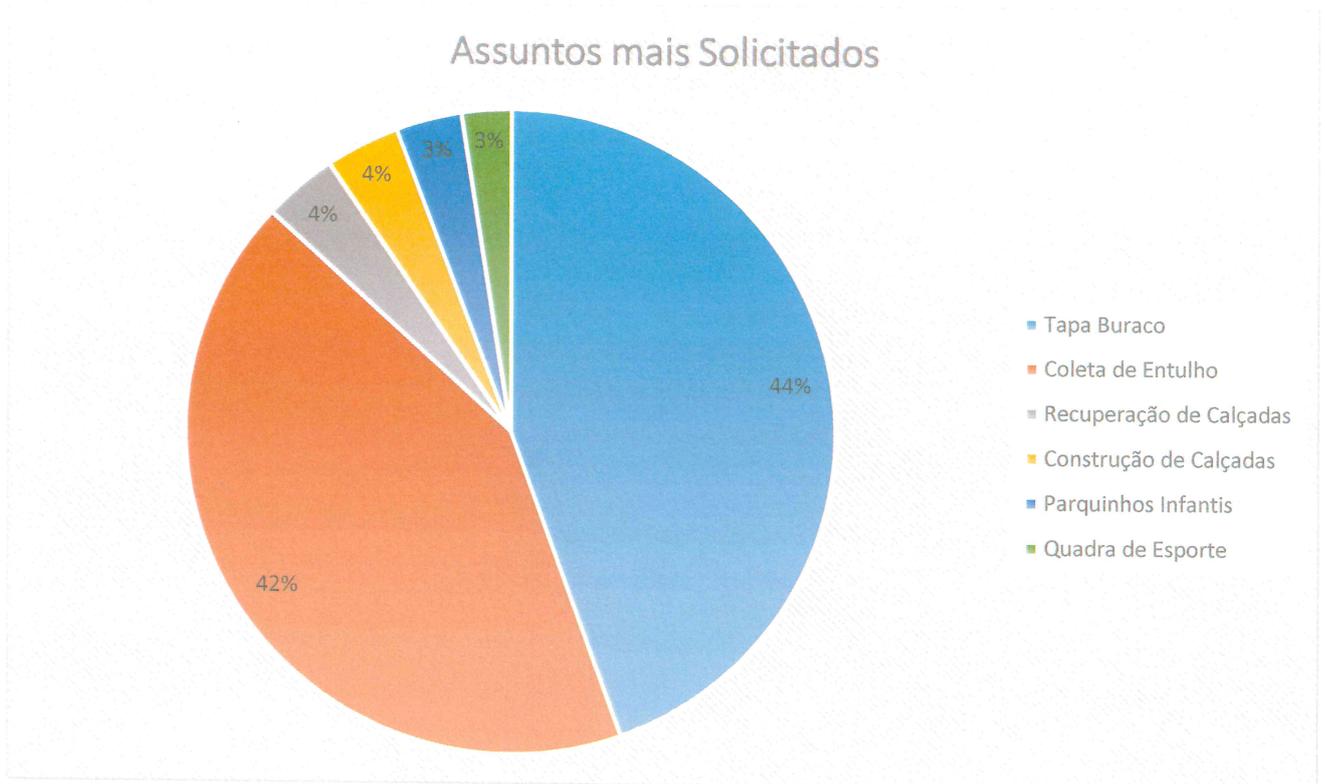


Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



d
Q.7

DADOS ESTATÍSTICOS



Resolutividade



(Handwritten signature)

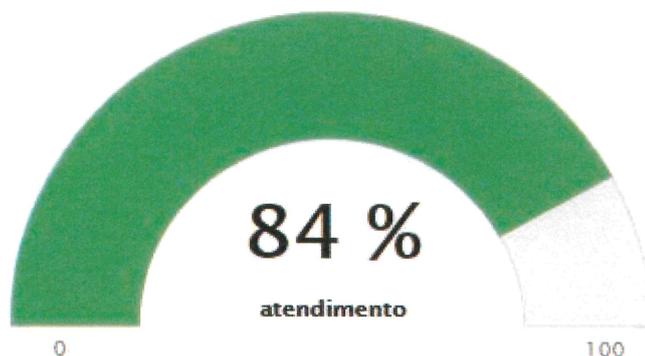
Índice de Recomendação



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Atendimento



4
02

DADOS ESTATÍSTICOS – E-SIC



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de outubro a dezembro de 2020 foram solicitados 06 (seis) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

DADOS COMPARATIVOS - OUV DF

	4º TRIMESTRE 2019	4º TRIMESTRE 2020
TOTAL DE DEMANDAS	409	305
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	88%	89%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	81%	78%
RESOLUTIVIDADE	73%	64%

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'T' followed by a cursive name, positioned above a horizontal line.

Téo Carlo Nonato Ribeiro
Chefe da Ouvidoria

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'R' followed by a cursive name, positioned above a horizontal line.

Renato Andrade dos Santos
Administrador Regional