



RELATÓRIO DE GESTÃO
2º TRIMESTRE 2021

Taguatinga, 26 de Julho de 2021

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE TAGUATINGA

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: Renato Andrade dos Santos

BT
4

EQUIPE

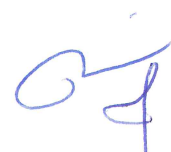
Chefe da Ouvidoria da Administração Regional de Taguatinga

Téo Carlo N. Ribeiro

Equipe

Igor Thomaz Rodrigues Pena

Maria das Graça Rocha dos Santos



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.

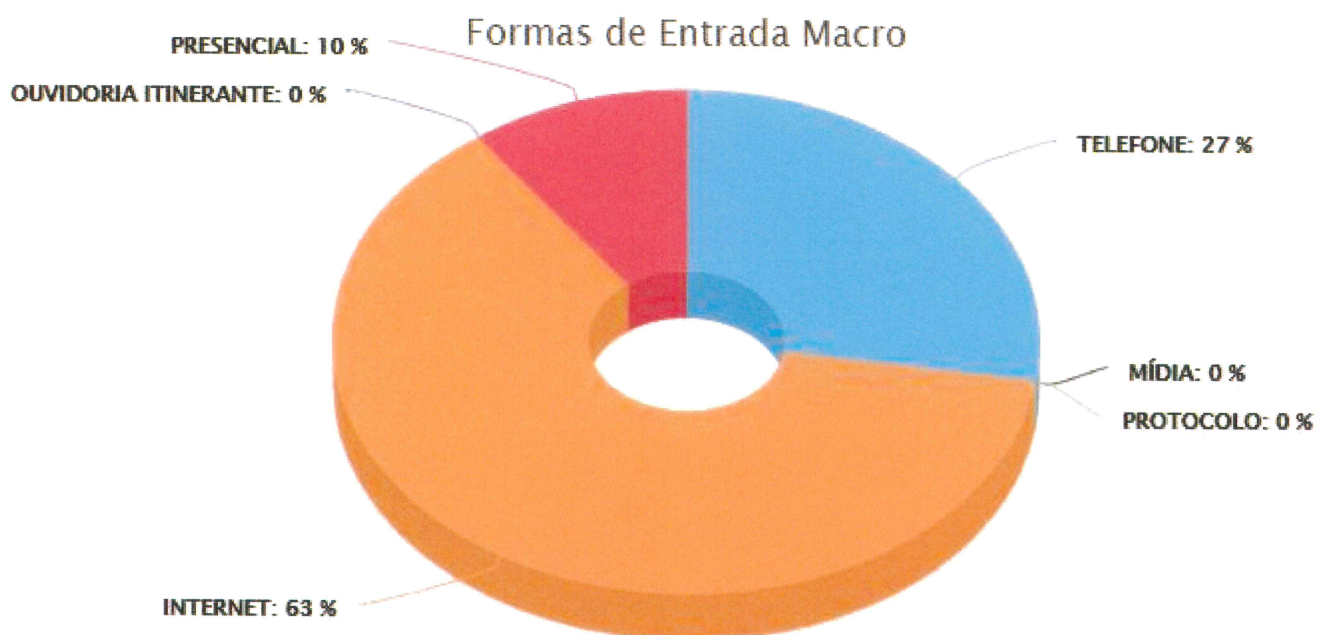
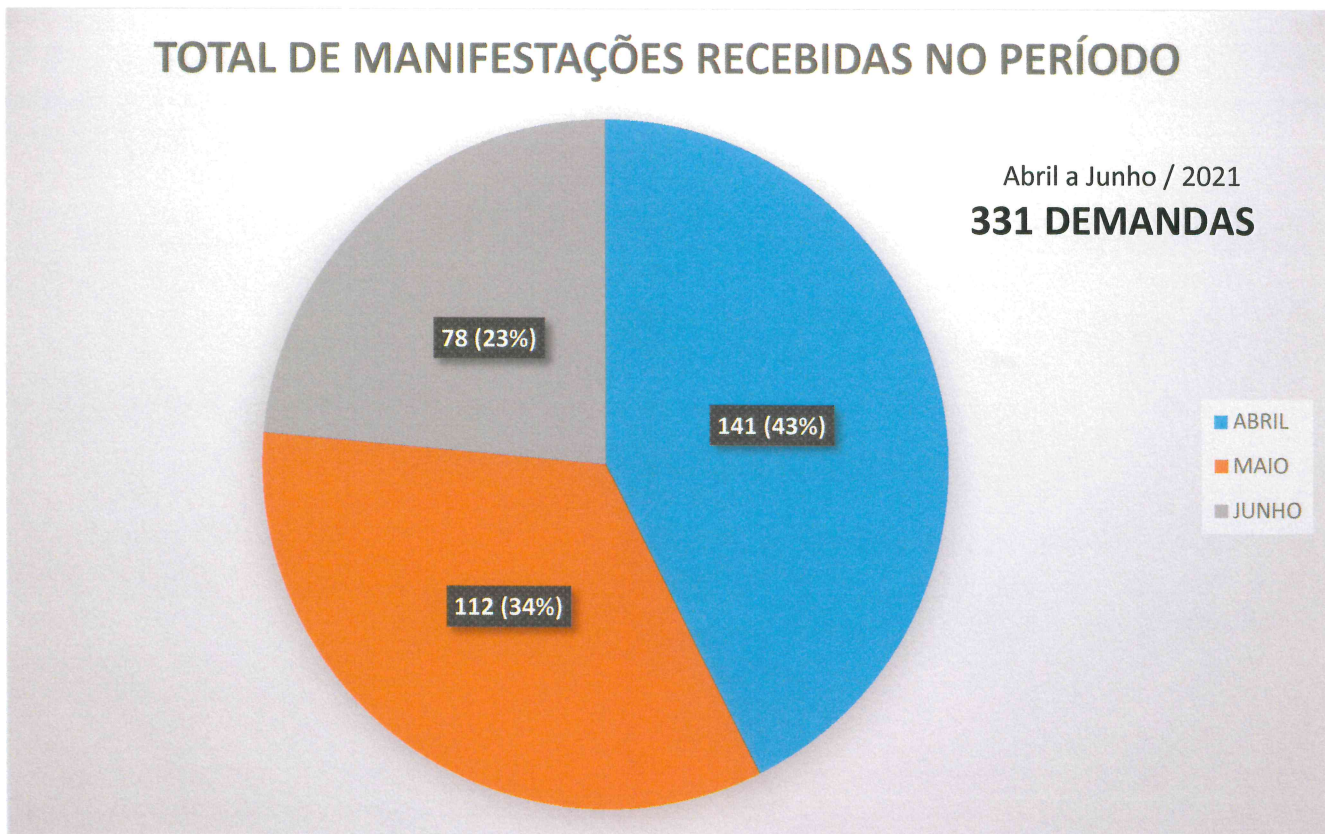
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

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

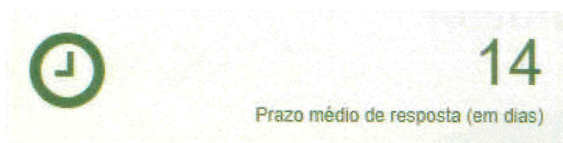
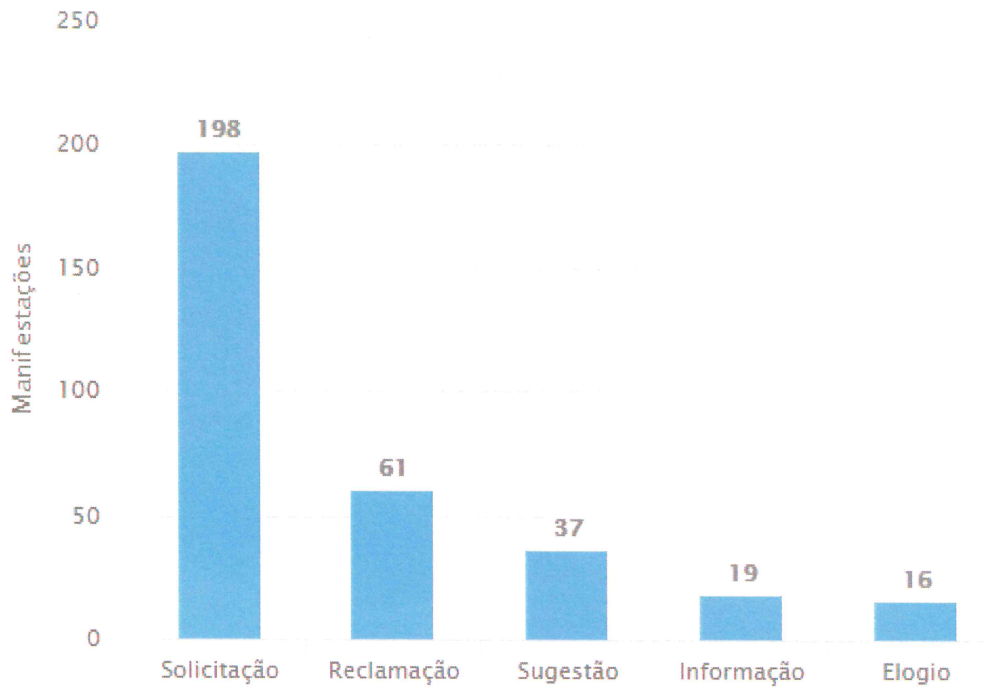


20

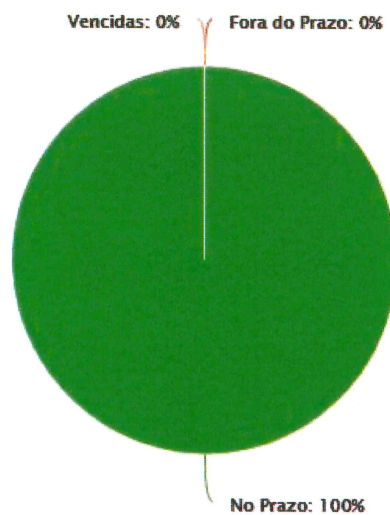
DADOS ESTATÍSTICOS

Por Classificação

331 manifestações

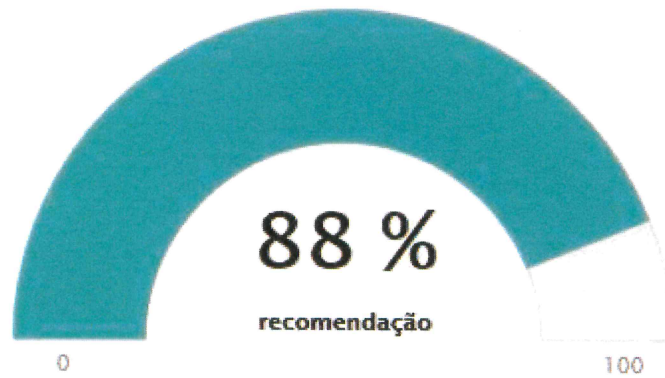


Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

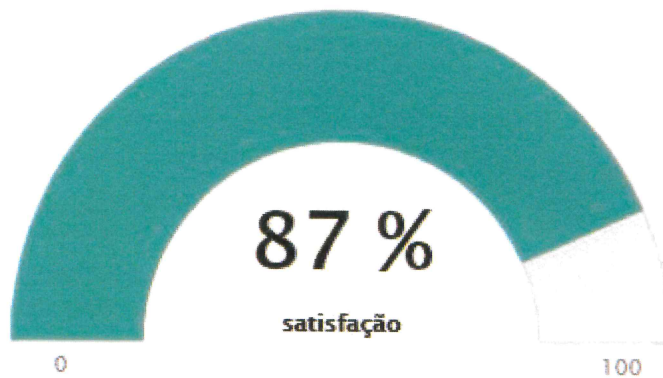


Handwritten signature or initials in blue ink.

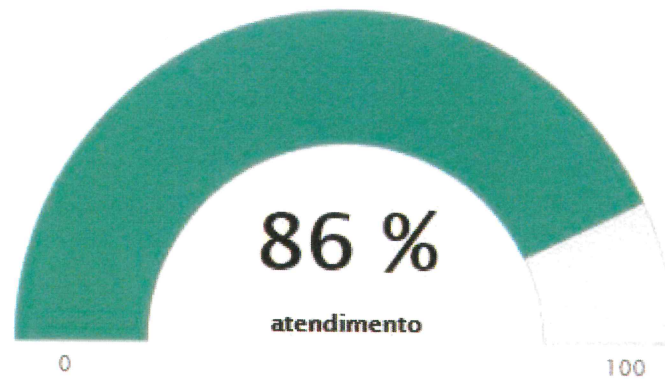
Índice de Recomendação



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

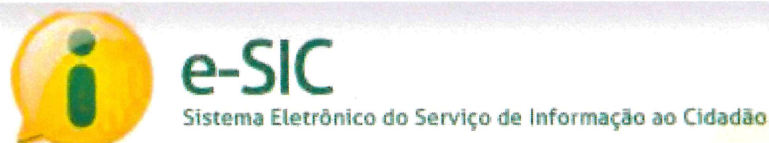


Satisfação com o Atendimento



Handwritten signature

DADOS ESTATÍSTICOS – E-SIC



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de abril a junho de 2021 foi solicitado 03 (três) pedido de informação e foi devidamente RESPONDIDO dentro do prazo.

DADOS COMPARATIVOS - OUV DF

	2º TRIMESTRE 2020	2º TRIMESTRE 2021
TOTAL DE DEMANDAS	501	331
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	96%	88%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	94%	87%
RESOLUTIVIDADE	98%	88%

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Téo Carlo Nonato Ribeiro', is written above a horizontal line.

Téo Carlo Nonato Ribeiro
Chefe da Ouvidoria

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Renato Andrade dos Santos', is written above a horizontal line.

Renato Andrade dos Santos
Administrador Regional