



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.

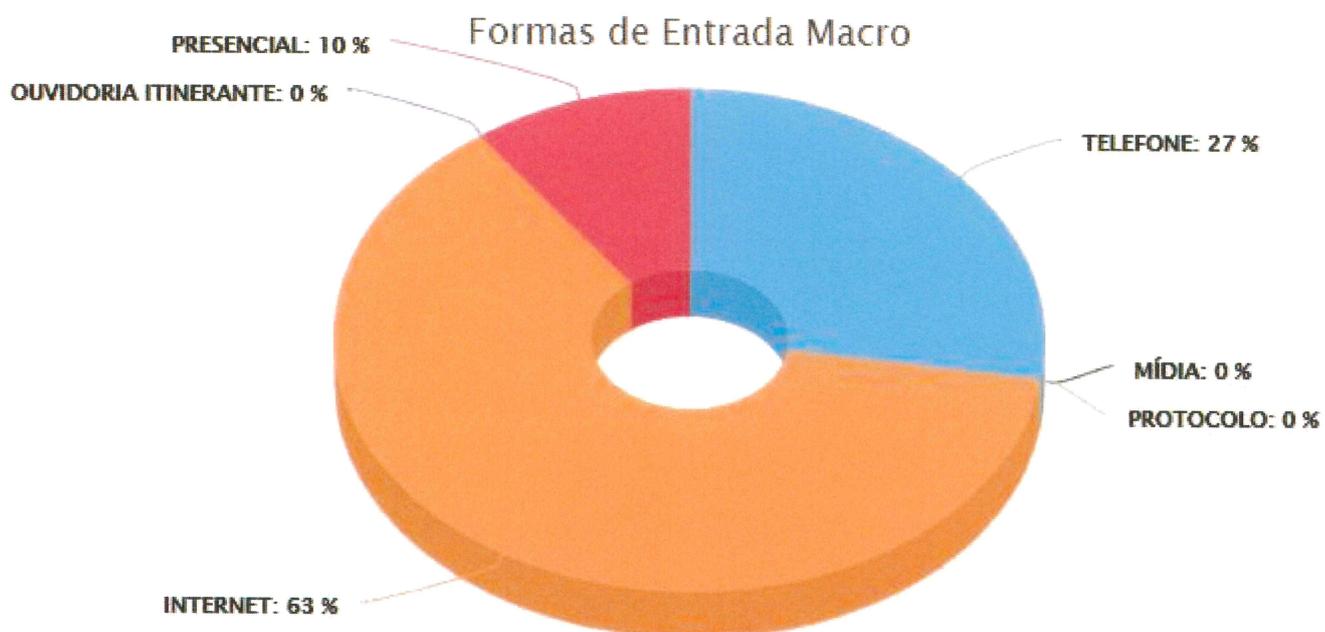
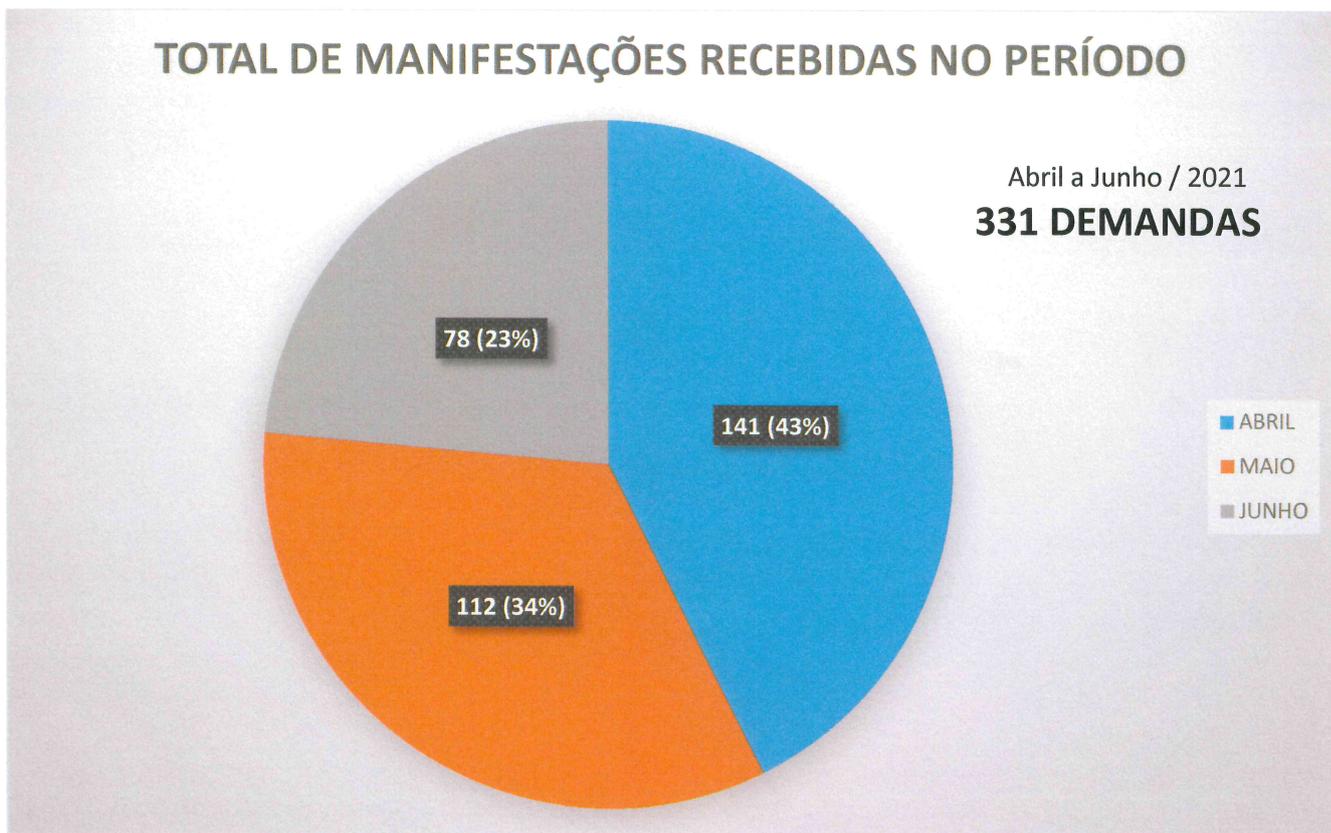
Atendimento presencial

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.

07
4

DADOS ESTATÍSTICOS

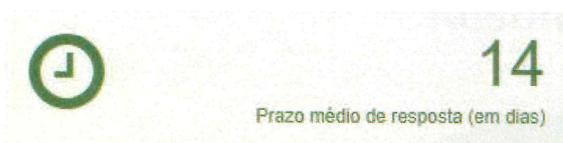


20

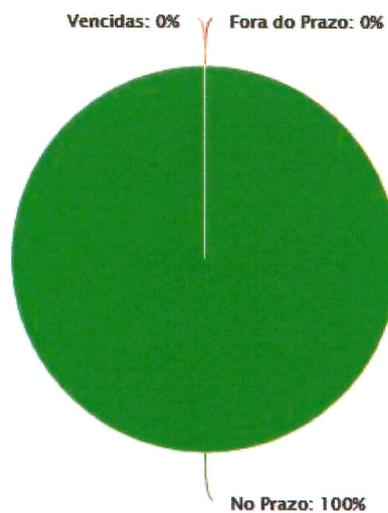
DADOS ESTATÍSTICOS

Por Classificação

331 manifestações



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Handwritten signature or initials in blue ink.

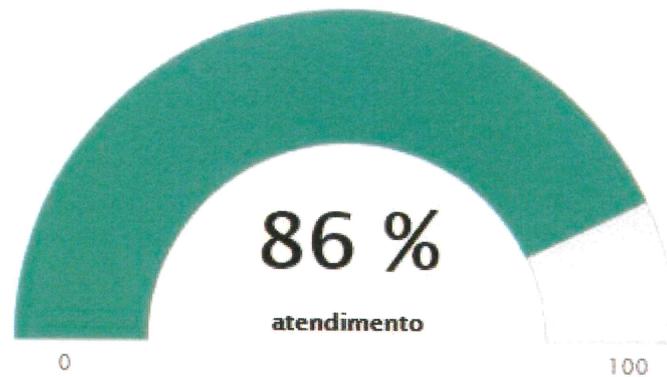
Índice de Recomendação



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Atendimento



Handwritten signature

DADOS ESTATÍSTICOS – E-SIC



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

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%

Téo Carlo Nonato Ribeiro
Chefe da Ouvidoria

Renato Andrade dos Santos
Administrador Regional