



RELATÓRIO DE GESTÃO
CONSOLIDADO DE 2022

Taguatinga, 2023

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE TAGUATINGA

Período de 01/01/2022 a 31/12/2022

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional: Renato Andrade dos Santos

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.

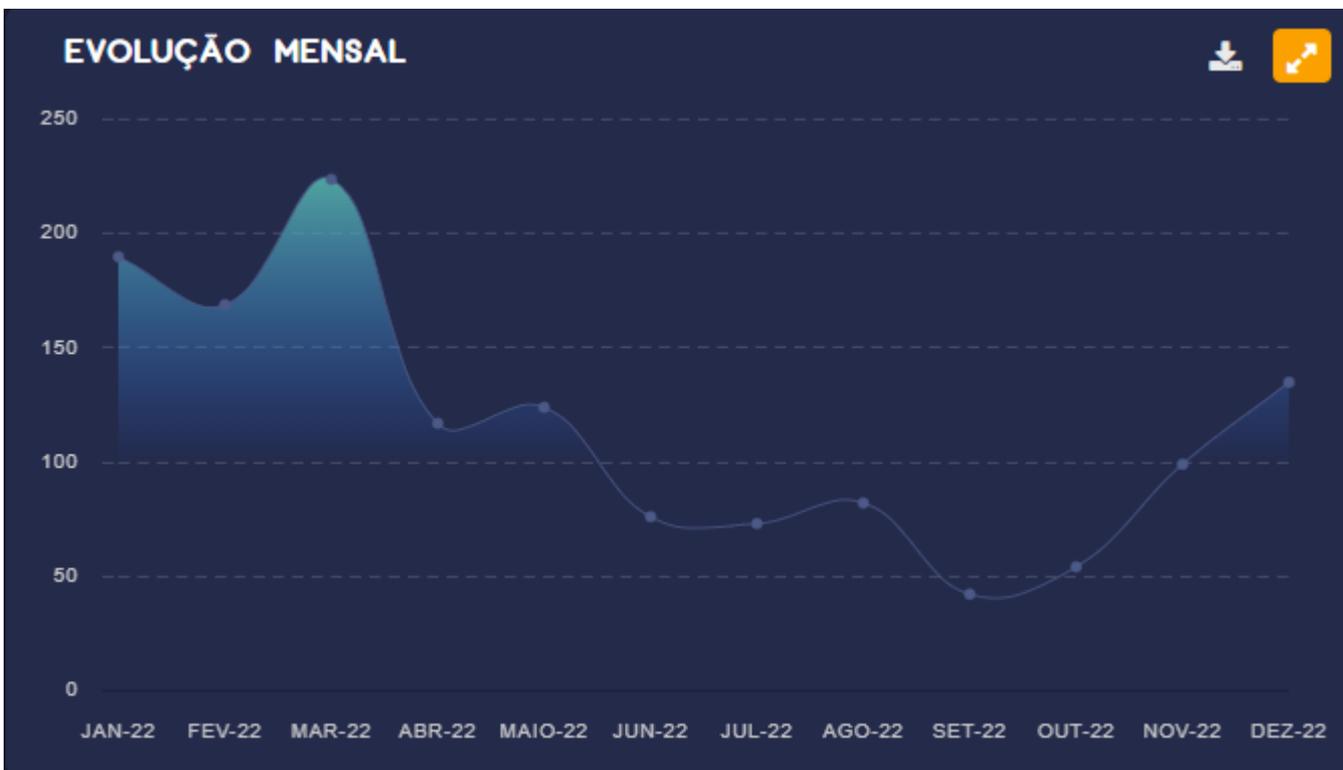
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

Atendimento presencial

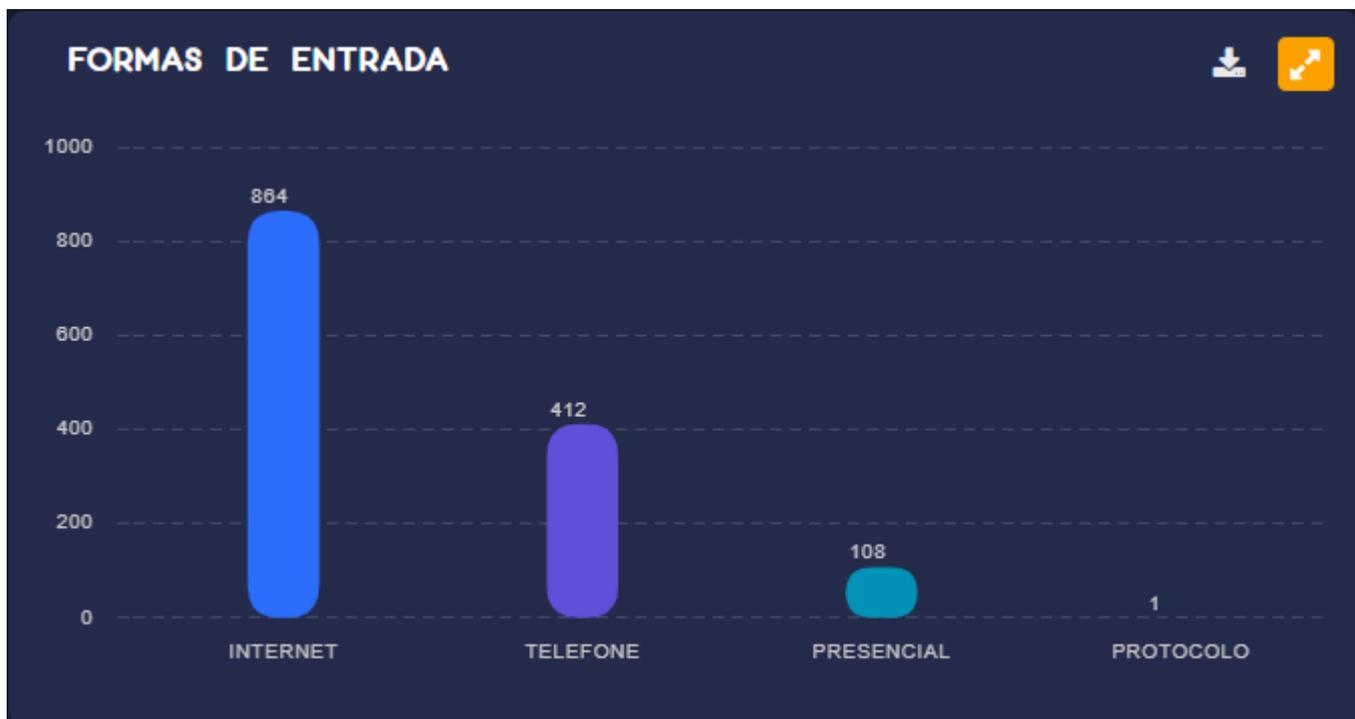
Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de Taguatinga para atendê-lo.

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

DADOS ESTATÍSTICOS – OUV DF



DADOS ESTATÍSTICOS – OUV DF



DADOS ESTATÍSTICOS – OUV DF

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



DADOS ESTATÍSTICOS – OUV DF



DADOS ESTATÍSTICOS – E-SIC



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de janeiro a dezembro de 2022 foram solicitados 16 (dezesesseis) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Téo Carlo N. Ribeiro
Chefe da Ouvidoria

Renato Andrade dos Santos
Administrador Regional de Taguatinga