



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**4º TRIMESTRE 2021**

Taguatinga, 07 de Fevereiro de 2021

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE TAGUATINGA

---

**Período de 01/10/2021 a 31/12/2021**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-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.

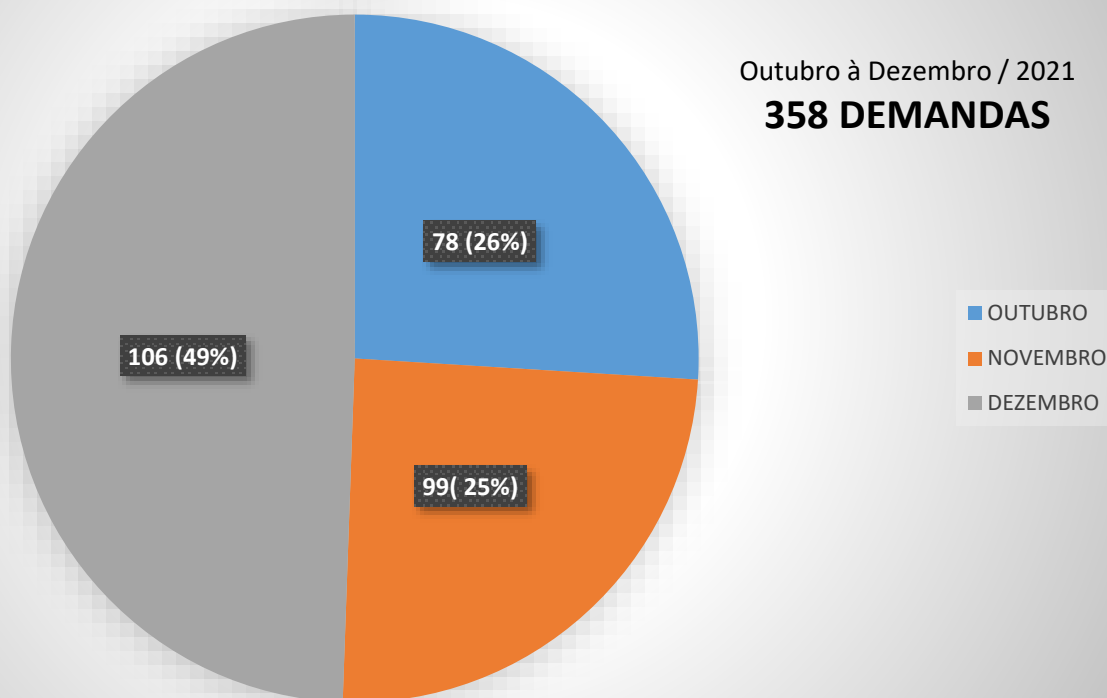
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

## DADOS ESTATÍSTICOS

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO

Outubro à Dezembro / 2021

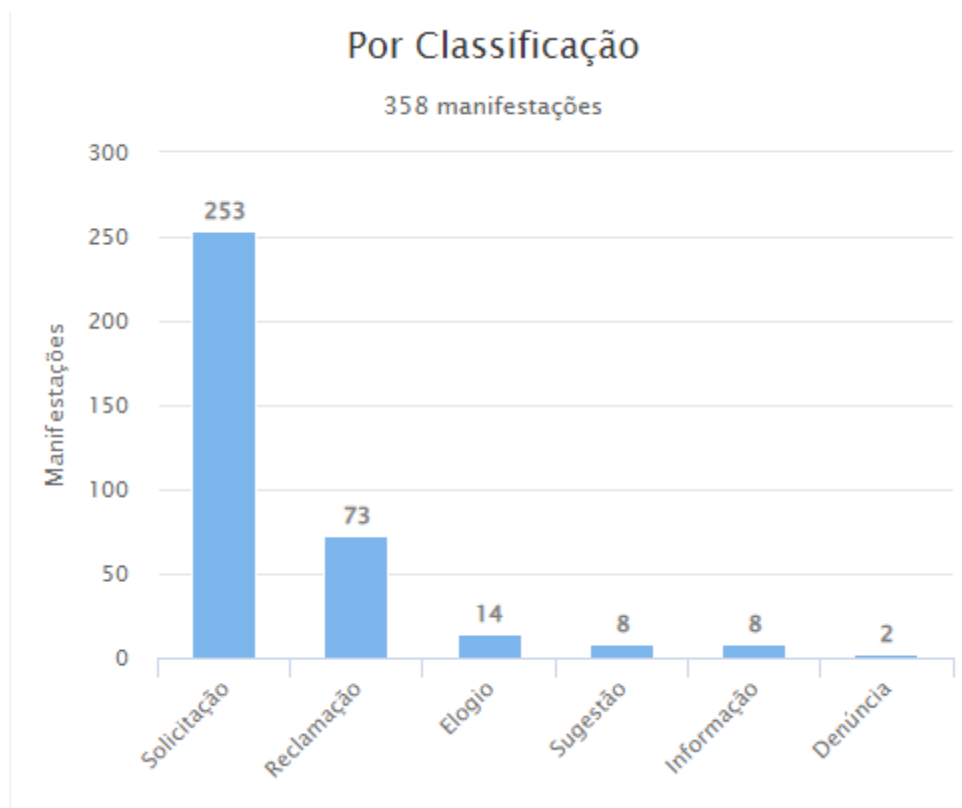
**358 DEMANDAS**



### Formas de Entrada Macro



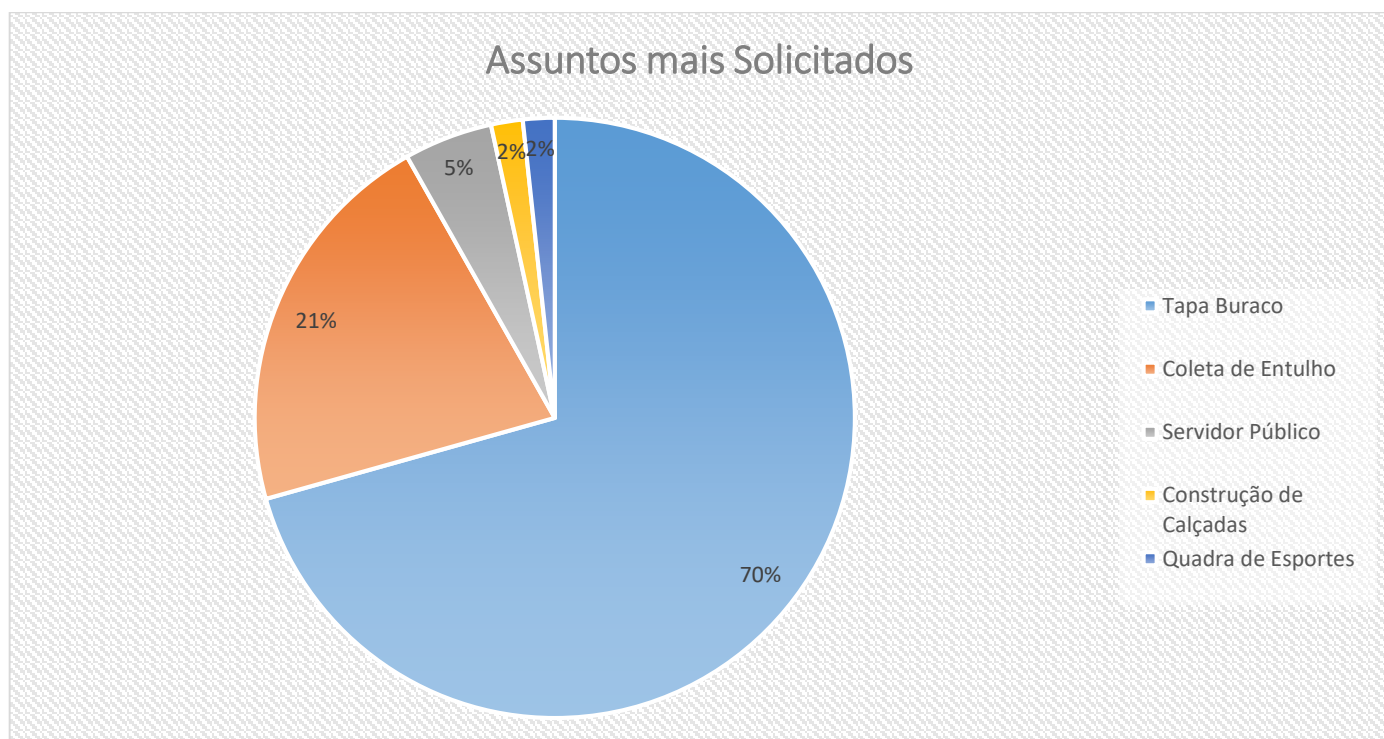
## DADOS ESTATÍSTICOS



### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## DADOS ESTATÍSTICOS



### Índice de Resolutividade





## DADOS ESTATÍSTICOS – OUV DF

---

### Índice de Recomendação



### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



### Satisfação com o Atendimento



## DADOS ESTATÍSTICOS – E-SIC

---



### Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

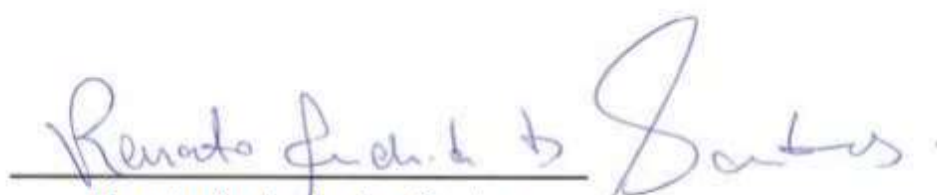
No período de outubro a dezembro de 2021 foi solicitado 02 (dois) pedidos de informação e foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

## DADOS COMPARATIVOS - OUV DF

---

	4º TRIMESTRE 2020	4º TRIMESTRE 2021
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>305</b>	<b>358</b>
<b>RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA</b>	<b>88%</b>	<b>92%</b>
<b>SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA</b>	<b>90%</b>	<b>82%</b>
<b>RESOLUTIVIDADE</b>	<b>80%</b>	<b>58%</b>

  
Téo Carlo N. Ribeiro  
Chefe da Ouvidoria

  
Renato Andrade dos Santos  
Administrador Regional de Taguatinga