



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO
1º TRIMESTRE 2020

Taguatinga, 2020

P. P.

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE TAGUATINGA

Período de 01/01/2020 a 31/03/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administradora Regional: Geraldo Cesar de Araújo

Q. P. Q.

EQUIPE DA OUVIDORIA SECCIONAL DE TAGUATINGA

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional de Taguatinga

Téo Carlo N. Ribeiro

Assessores

Igor Thomaz Rodrigues Pena

Rebeca Oliveira Cavalcante



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

1. Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet. Para acompanhamento, basta ter a senha de acesso ao sistema recebida no ato do registro da manifestação e número do protocolo em mãos.

2. 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

3. Atendimento presencial

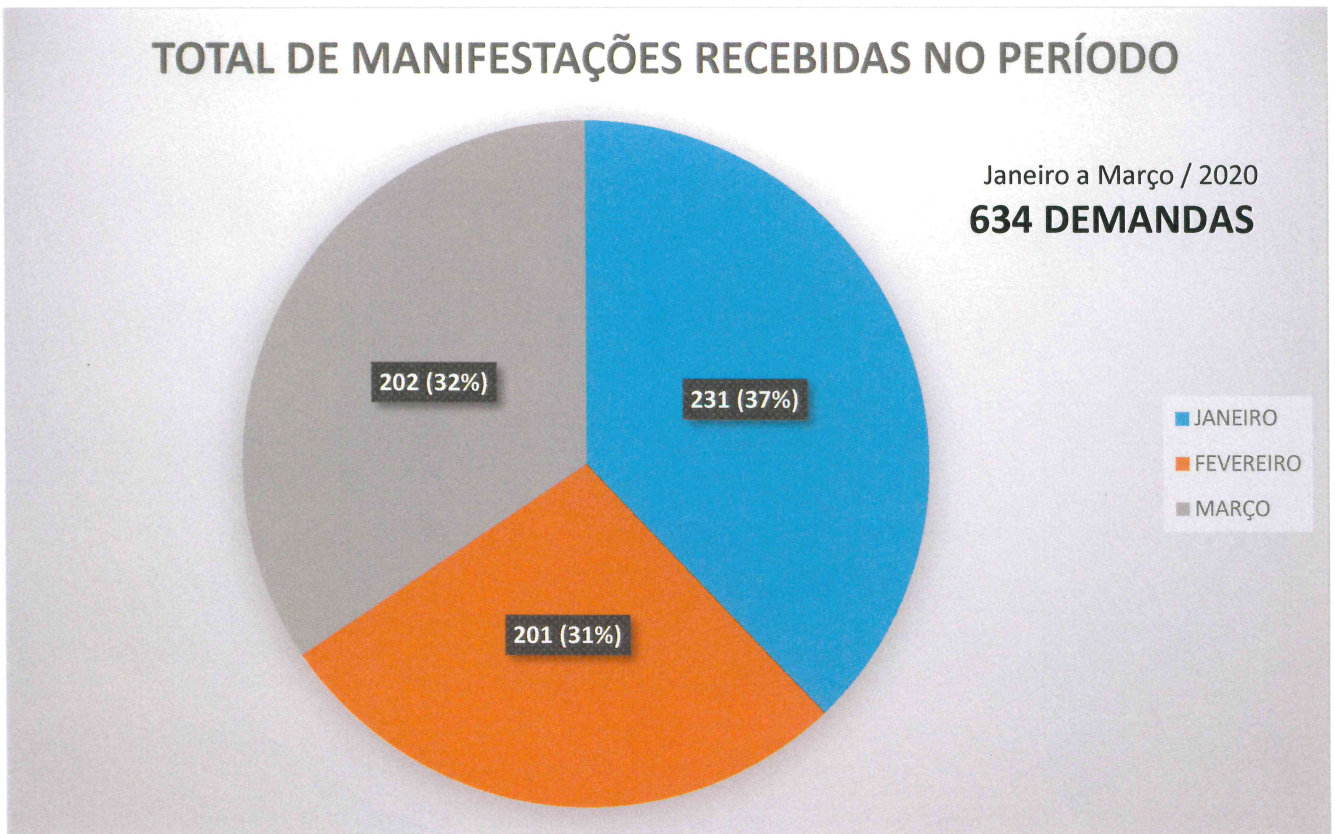
Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de Taguatinga para atendê-lo.

Horário de atendimento:

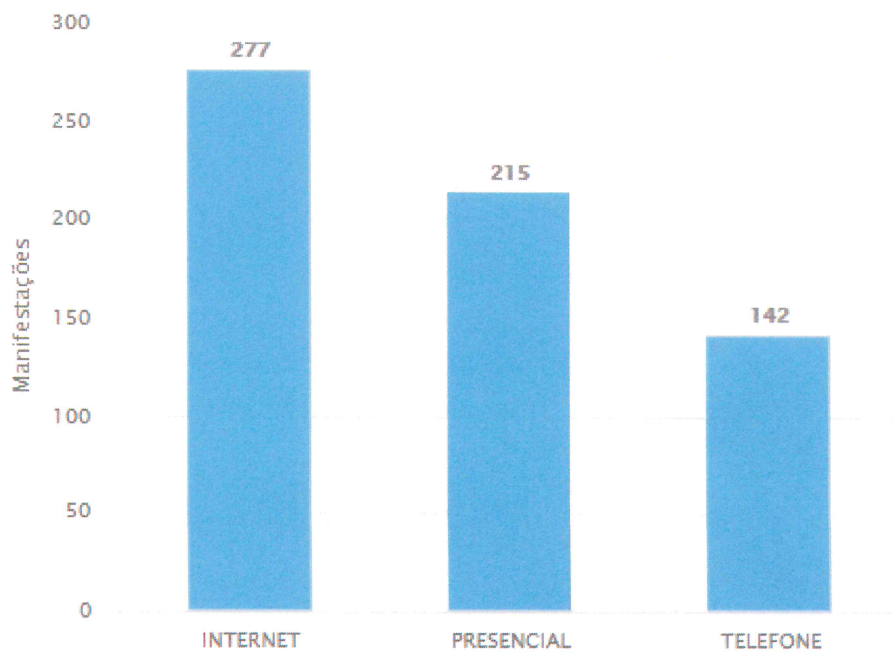
Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

010

DADOS ESTATÍSTICOS



Formas de Entrada

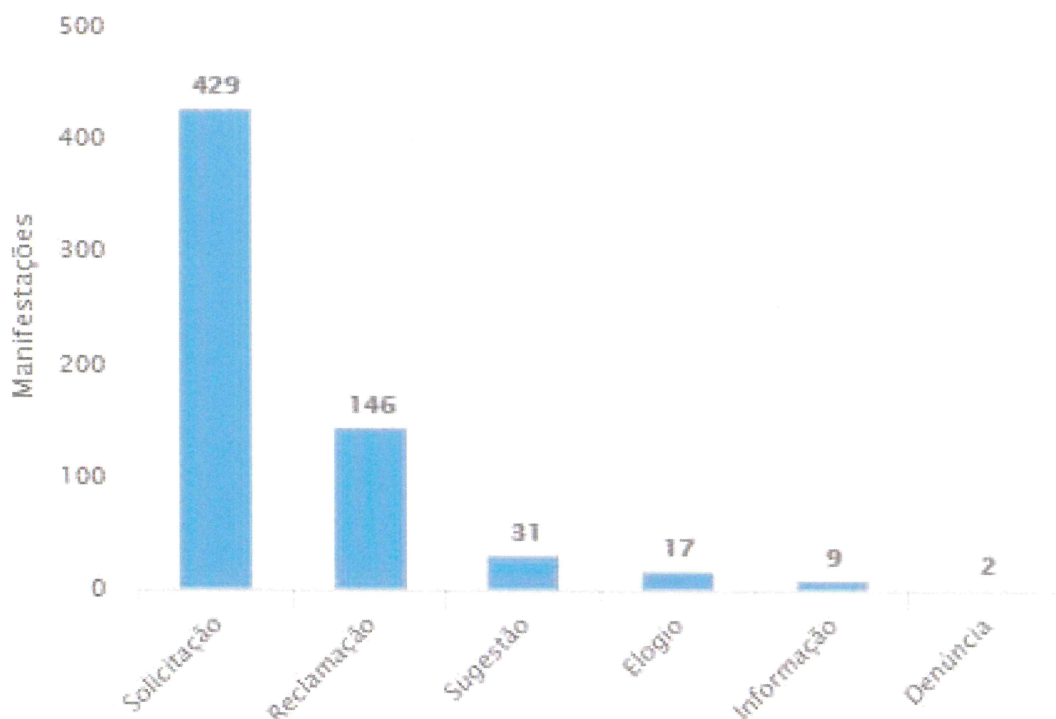


[Handwritten signature]

DADOS ESTATÍSTICOS

Por Classificação

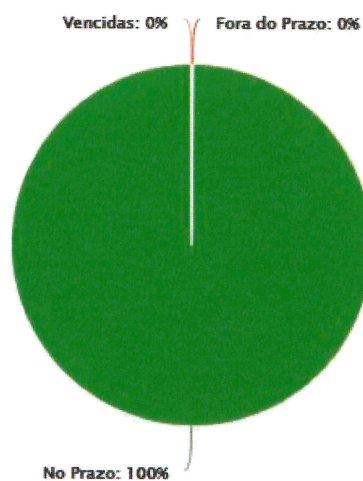
634 manifestações



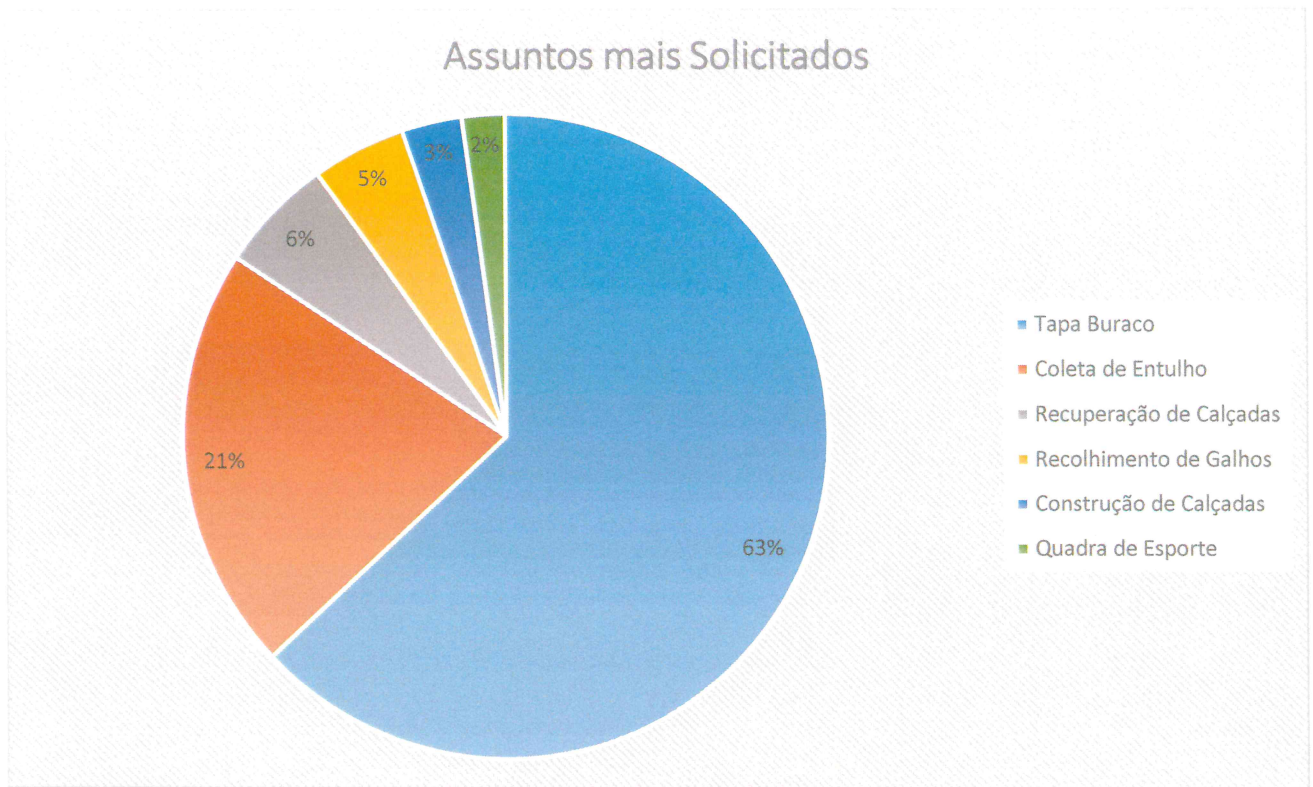
10

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



DADOS ESTATÍSTICOS



Índice de Resolutividade



Índice de Recomendação



R. I. Q.

DADOS ESTATÍSTICOS



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de janeiro a março de 2020 foram solicitados 07 (sete) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Dados Comparativos

	1º TRIMESTRE 2019	1º TRIMESTRE 2020
TOTAL DE DEMANDAS	498	634
ATENDIMENTO PRESENCIAL	57	215
RESOLUTIVIDADE	94%	81%

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'A' followed by a flourish and a period.