



RELATÓRIO DE GESTÃO
1º TRIMESTRE 2021

Taguatinga, 26 de Abril de 2021

4

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE TAGUATINGA

Período de 01/01/2021 a 31/03/2021

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

7
Q2

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.

4
Q-

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.

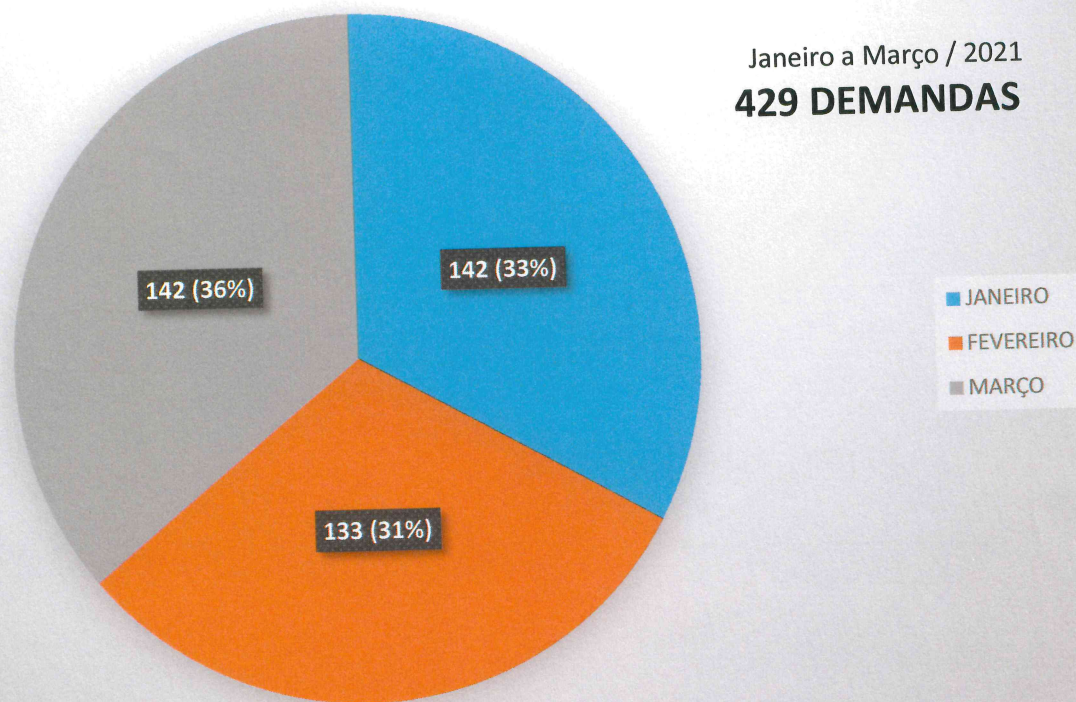
4

Q~

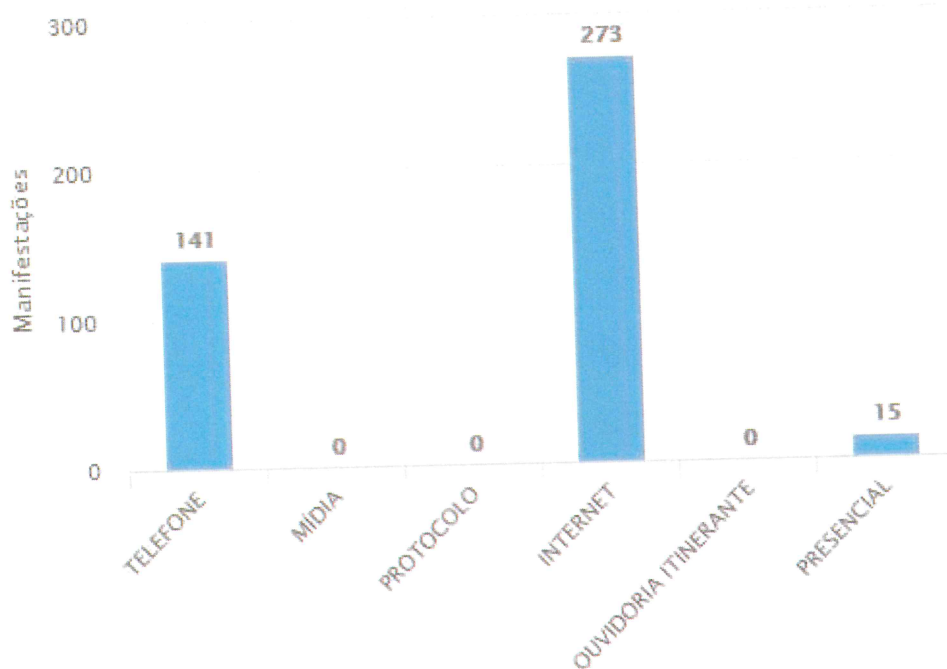
DADOS ESTATÍSTICOS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO

Janeiro a Março / 2021
429 DEMANDAS



Formas de Entrada



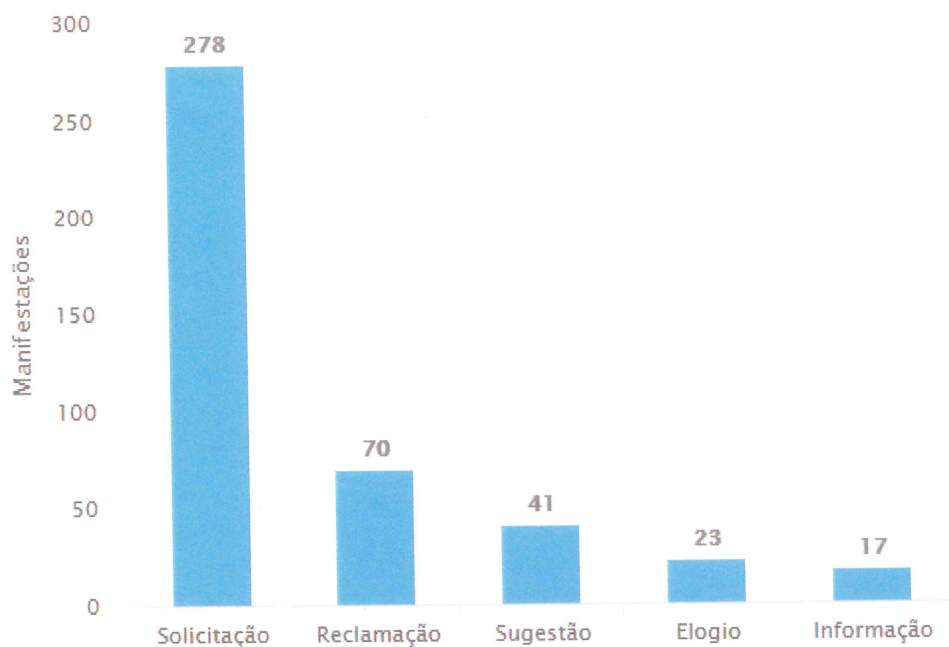
4

Q2

DADOS ESTATÍSTICOS

Por Classificação

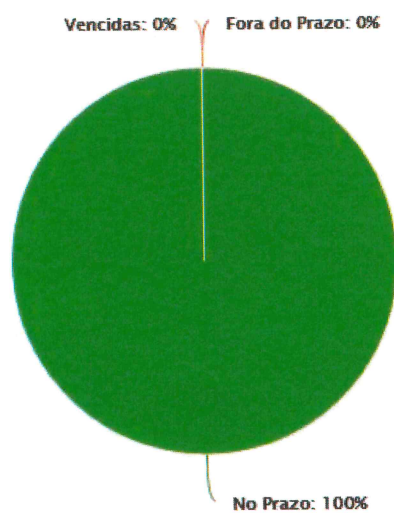
429 manifestações



14

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

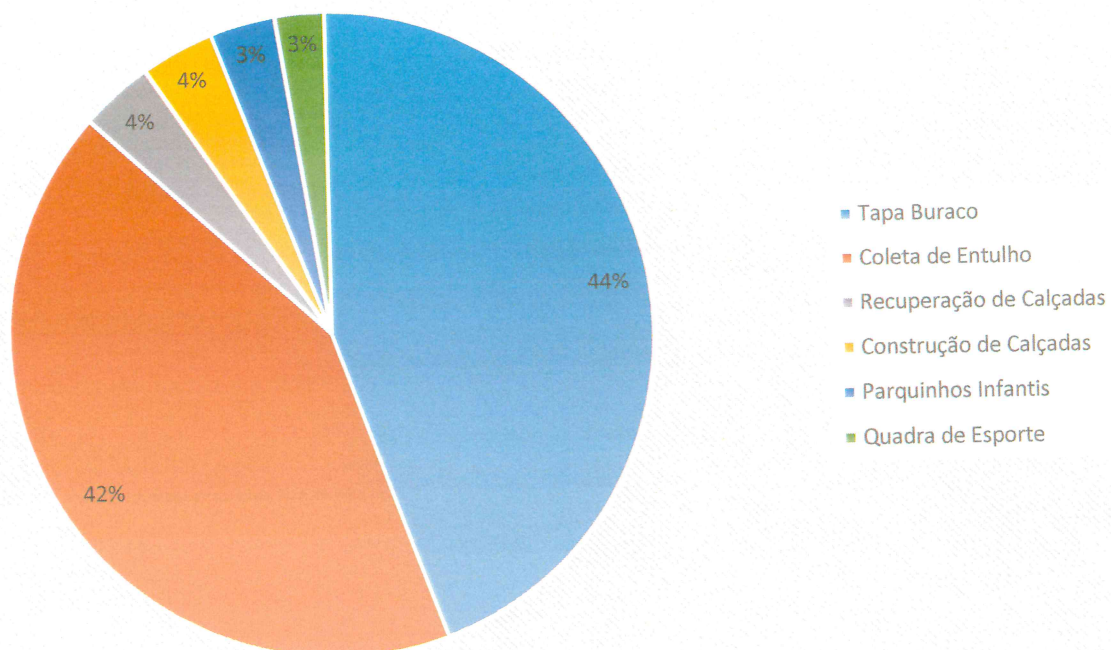


4

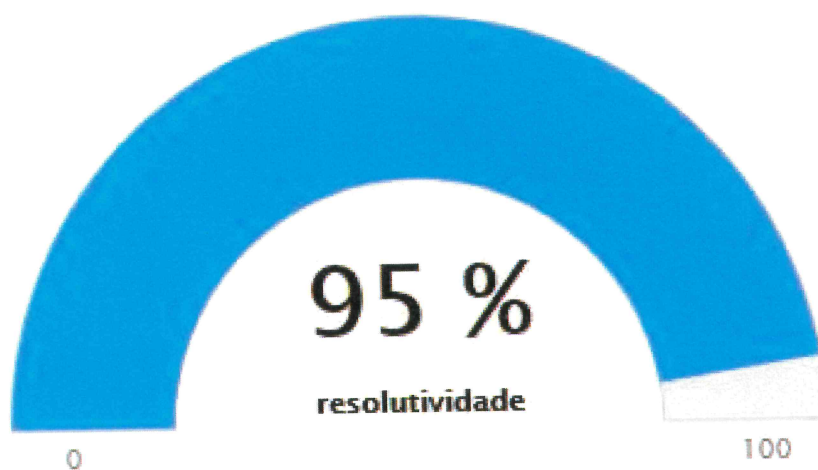
Q.7

DADOS ESTATÍSTICOS

Assuntos mais Solicitados



Índice de Resolutividade



4

Q

DADOS ESTATÍSTICOS – OUV DF

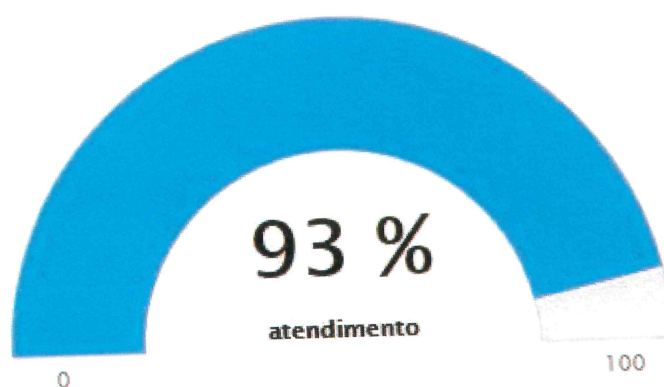
Índice de Recomendação



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Atendimento



4

Q

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 janeiro a março de 2021 foi solicitado 01 (um) pedido de informação e foi devidamente RESPONDIDO dentro do prazo.

DADOS COMPARATIVOS - OUV DF

	1º TRIMESTRE 2020	1º TRIMESTRE 2021
TOTAL DE DEMANDAS	634	429
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	97%	97%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	95%	92%
RESOLUTIVIDADE	98%	95%

Téo Carlo Nonato Ribeiro
Chefe da Ouvidoria

Renato Andrade dos Santos
Administrador Regional