

# RELATÓRIO OUVIDORIA

3º TRIMESTRE 2023



**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL  
DE TAGUATINGA - RA-TAG**



**PERÍODO: 01/07/2023 A 30/09/2023**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional: Renato Andrade dos Santos

## **EQUIPE DE OUVIDORIA**

Téo Carlo N. Ribeiro

Maria das Graça Rocha dos Santos

Estefany Ruany de Oliveira Garcia

# 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.

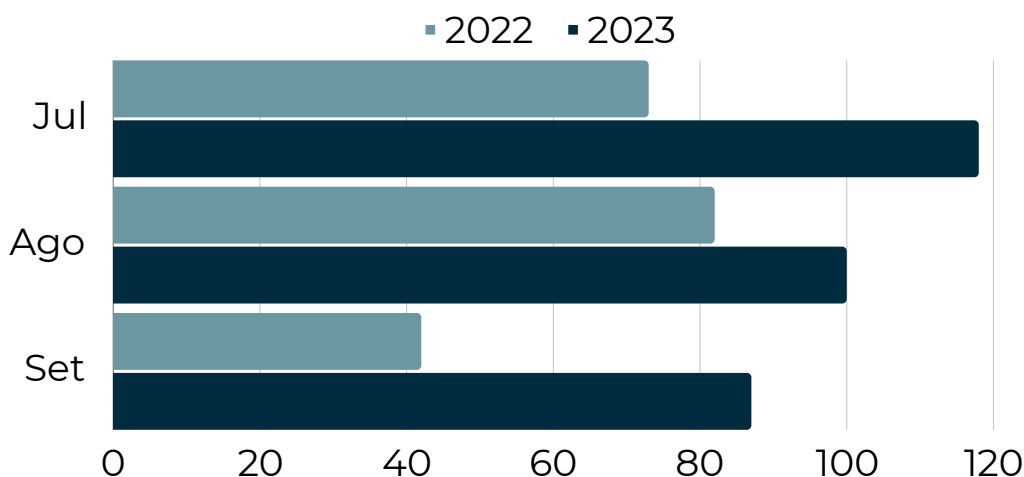
Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento 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.

A ouvidoria da Administração Regional de Taguatinga desenvolveu um sistema interno para organizar todas as solicitações constantes no sistema OUVDF, 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.

# NÚMEROS DA OUVIDORIA

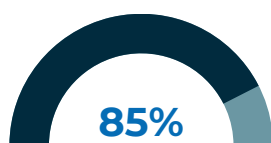
## Total de Manifestações



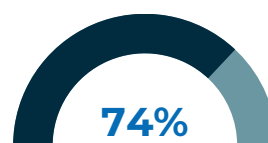
No 3º trimestre de 2022, foram recebidas o total de **197** manifestações. Já em 2023 tivemos um leve aumento neste número, totalizando **305** pedidos.

## Indicadores

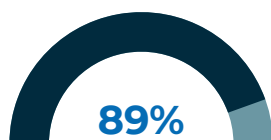
### Qualidade da Resposta



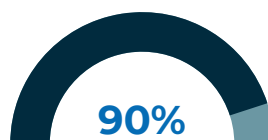
### Resolutividade



### Satisfação com o Serviço

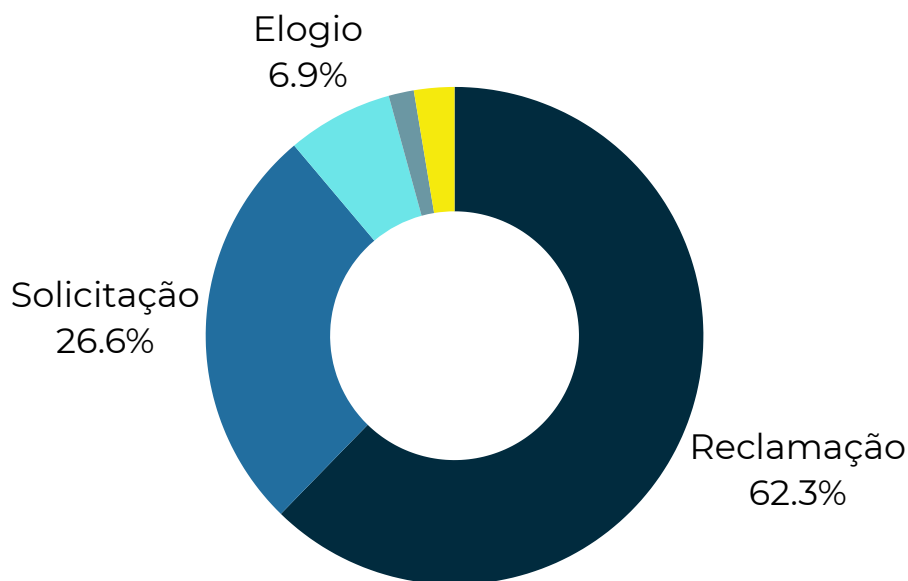


### Recomendação



A meta estabelecida para esta Administração Regional é sempre manter os índices acima dos estabelecidos pela Rede SIGO e, ano a ano, estamos superando essa marca com muita eficiência.

# NÚMEROS DA OUVIDORIA



A tipologia mais recorrente no 2º trimestre de 2023 foi RECLAMAÇÃO que compreendeu **62,3%** das manifestações, seguida por **26,6%** de SOLICITAÇÕES, **6,9%** de ELOGIOS, **2,6%** INFORMAÇÕES e **1,6%** de SUGESTÕES. Cabe ressaltar que as tipologias SOLICITAÇÃO E RECLAMAÇÃO se confundem, uma vez que não há tratamento por nível nas Ouvidorias Seccionais.

## Prazos

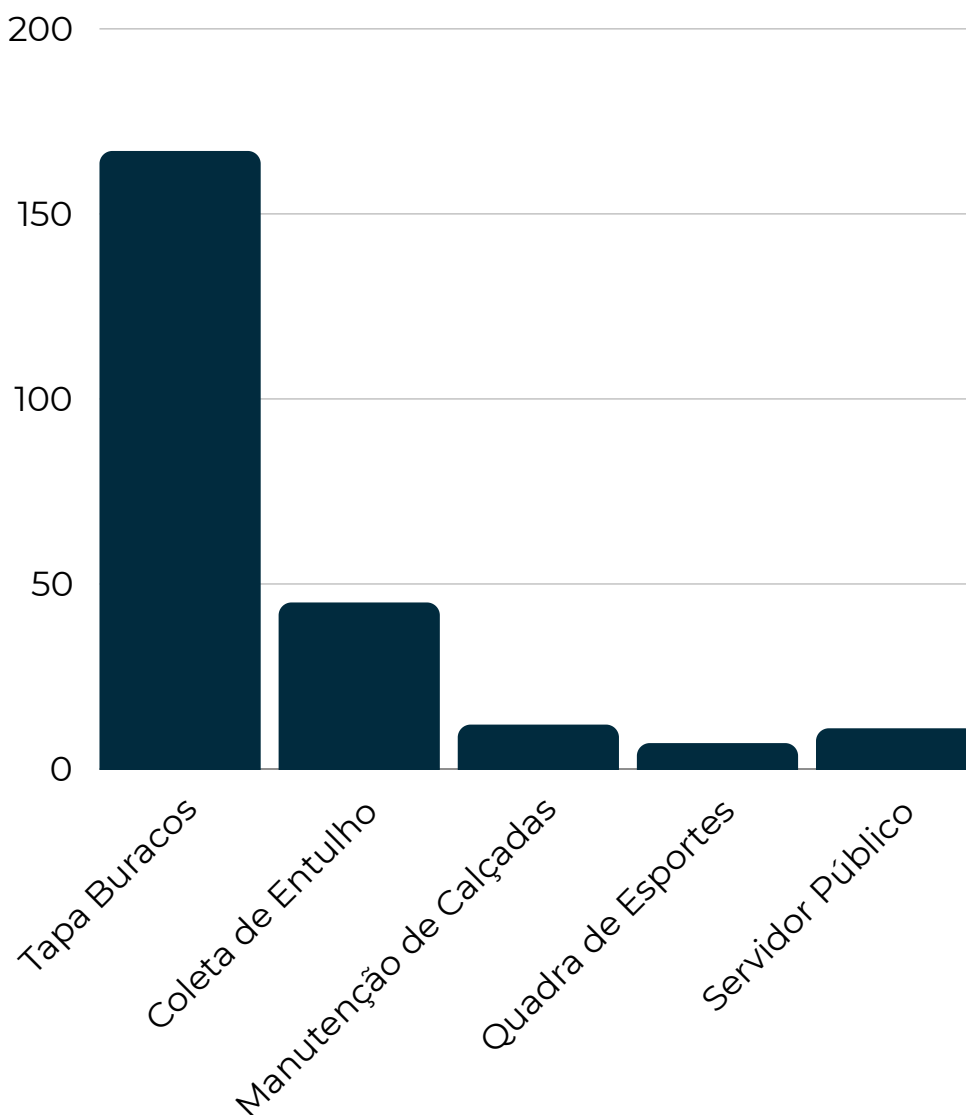
Atendidas Fora do Prazo  
0%



Atendidas no Prazo  
100%

Todas as manifestações direcionadas à Administração Regional de Taguatinga foram respondidas rigorosamente dentro do prazo de 20 dias.

# ASSUNTOS RECORRENTES



O Serviço mais solicitado na Administração de Taguatinga foi Tapa Buracos, compreendendo 62,5% (**167** demandas) do total de manifestações solicitadas no 2º trimestre de 2023. A malha asfáltica de Taguatinga é muito antiga o que facilita a abertura de novos buracos quase que diariamente. Os esforços da Administração Regional de Taguatinga em conjunto com a NOVACAP e DER, visam minimizar os danos à população, mas o problema persiste, sendo necessário o recapeamento das vias públicas. Foram computados ainda **45** pedidos de Recolhimento de Entulhos / Podas / Inservíveis, **12** pedidos de Manutenção de Calçadas, **09** manifestações referente à Elogio/Reclamação/Denúncia de Servidor Público e **07** pedidos referente a Manutenção/Instalação de Quadra de Esportes.

# PROJETOS

É com grande satisfação que viemos informar sobre o progresso alcançado no projeto anual de mapeamento de buracos da nossa querida cidade. Temos o prazer de anunciar que todas as etapas do primeiro semestre foram devidamente cumpridas, marcando um passo significativo para melhorar a qualidade das vias em nossa região.

Desde o início deste projeto, esta ouvidoria seccional, se empenhou em inserir, em uma base de dados confiável, a localização, mais aproximada possível.

vale ressaltar que o projeto conta com o apoio e a colaboração da população, que tem sido fundamental para o sucesso dessa empreitada. Por meio de suas contribuições valiosas e de suas solicitações no Participa DF, através do 162 e presencialmente nos órgãos do GDF.

Portanto, agradecemos a todos os cidadãos de Taguatinga por seu envolvimento e participação ativa nesse processo.