



RELATÓRIO DE GESTÃO
3º TRIMESTRE 2021

Taguatinga, 11 de Novembro de 2021

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE TAGUATINGA

Período de 01/07/2021 a 30/09/2021

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

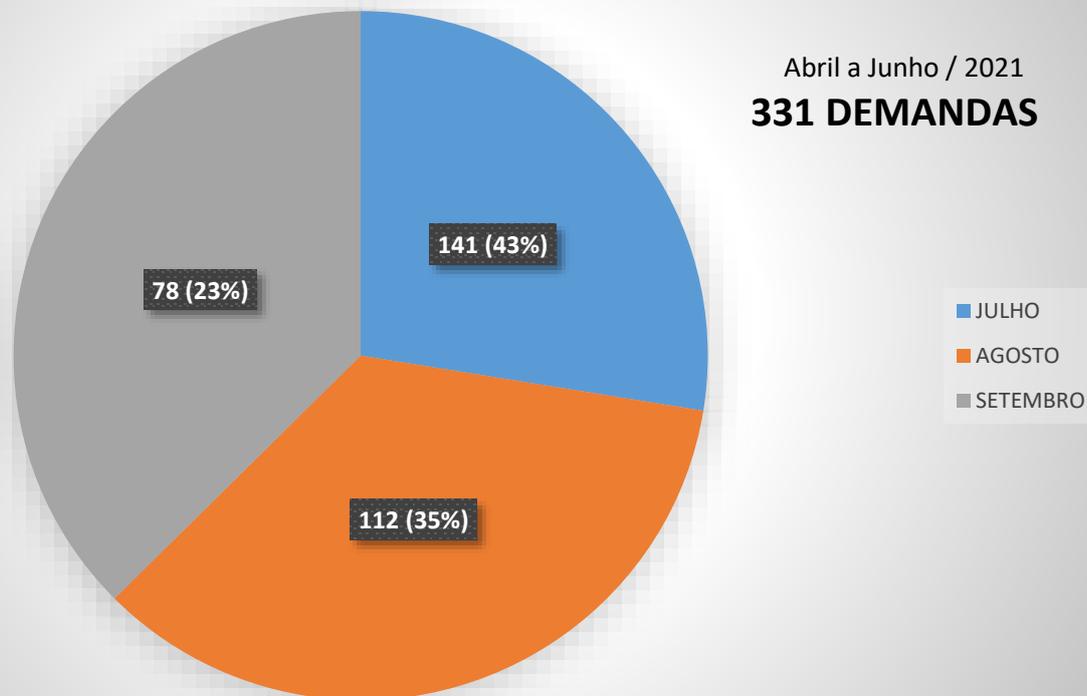
Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de Taguatinga para atendê-lo.

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

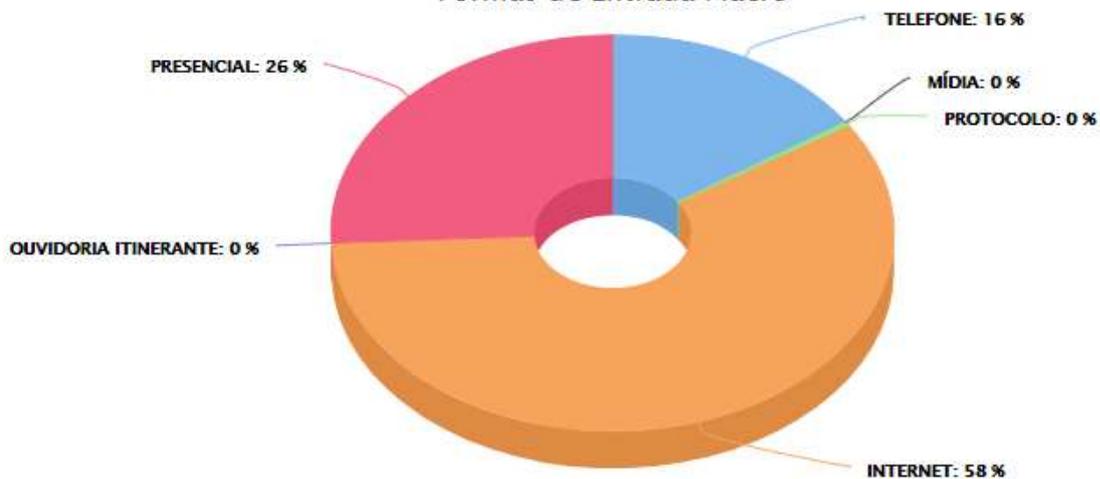
DADOS ESTATÍSTICOS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO

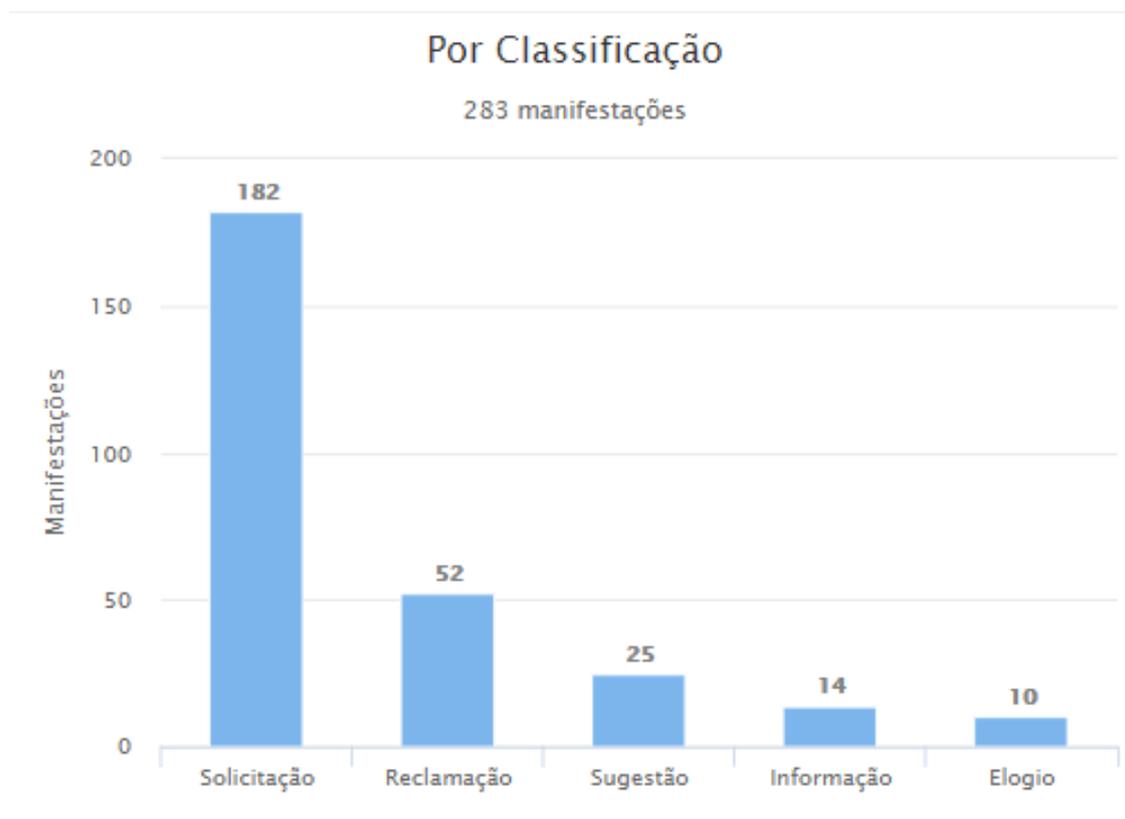
Abril a Junho / 2021
331 DEMANDAS



Formas de Entrada Macro



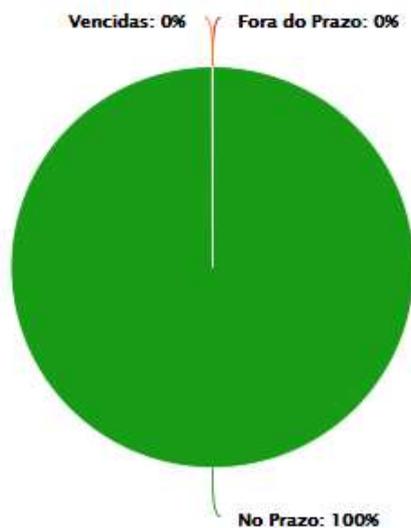
DADOS ESTATÍSTICOS



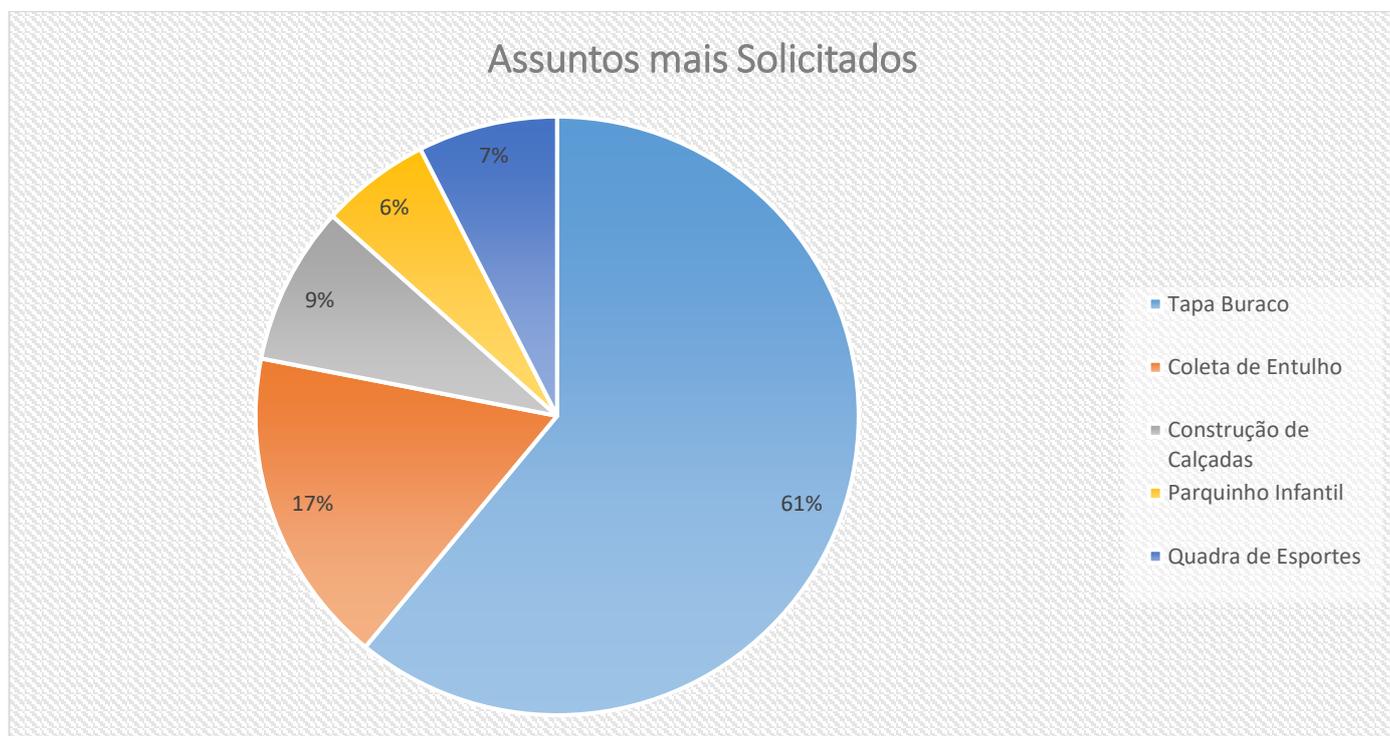
12

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



DADOS ESTATÍSTICOS



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 abril a junho de 2021 foi solicitado 09 (nove) pedidos de informação e foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

DADOS COMPARATIVOS - OUV DF

	3º TRIMESTRE 2020	3º TRIMESTRE 2021
TOTAL DE DEMANDAS	481	283
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	99%	89%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	98%	88%
RESOLUTIVIDADE	95%	75%

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Téo Carlo N. Ribeiro', is written above a horizontal line.

Téo Carlo N. Ribeiro
Chefe da Ouvidoria

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Renato Andrade dos Santos', is written above a horizontal line.

Renato Andrade dos Santos
Administrador Regional de Taguatinga