



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO
3º TRIMESTRE 2019

Taguatinga, 2019

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE TAGUATINGA

Período de 01/07/2019 a 30/09/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administradora Regional: Geraldo Cesar de Araújo

02

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional de Taguatinga

Téo Carlo N. Ribeiro

Equipe

Brunna Tomaz Garcia

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

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

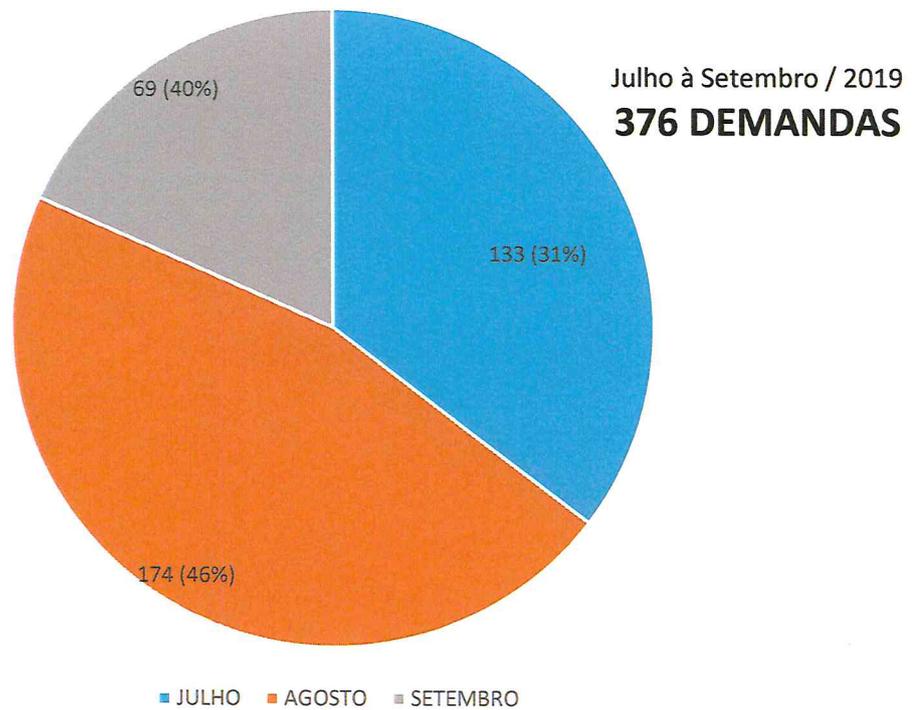
Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de Taguatinga para atendê-lo.

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

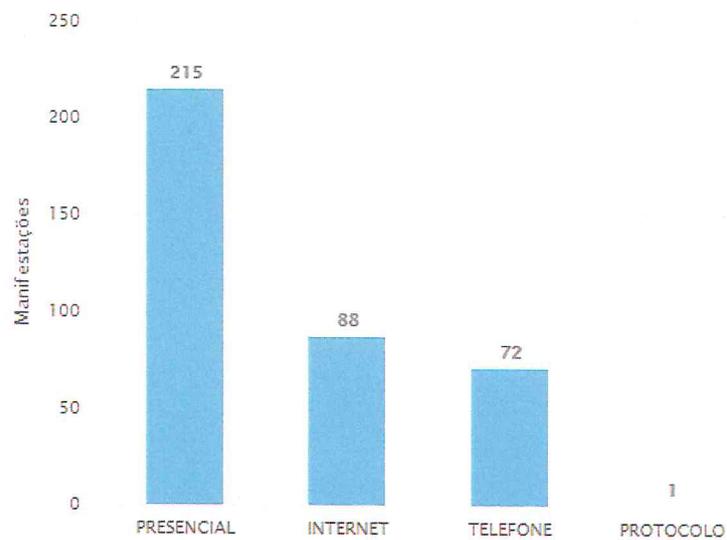
Q. J.

DADOS ESTATÍSTICOS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO



Formas de Entrada

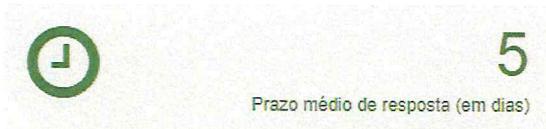
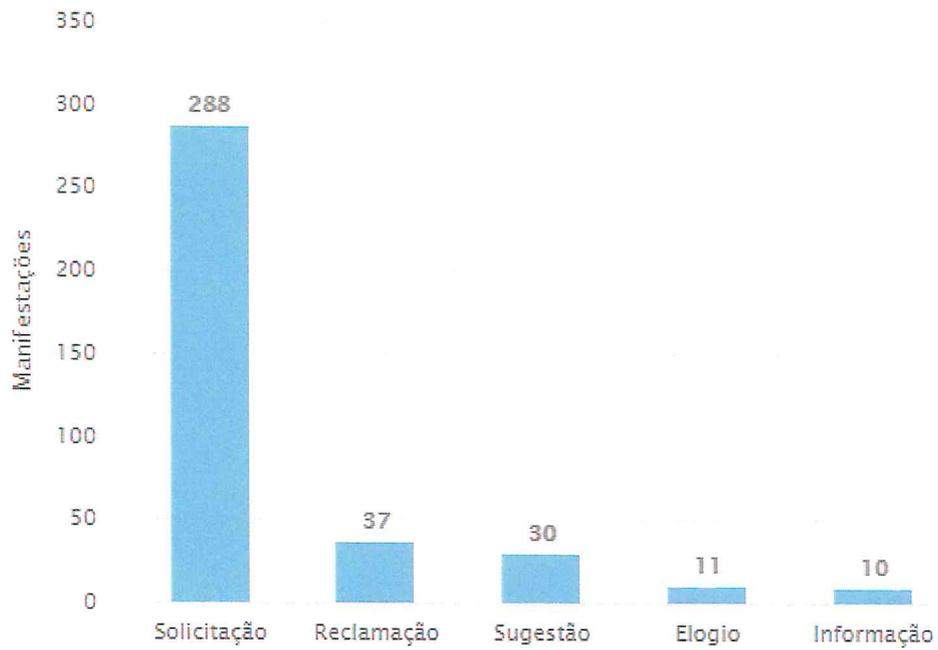


[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

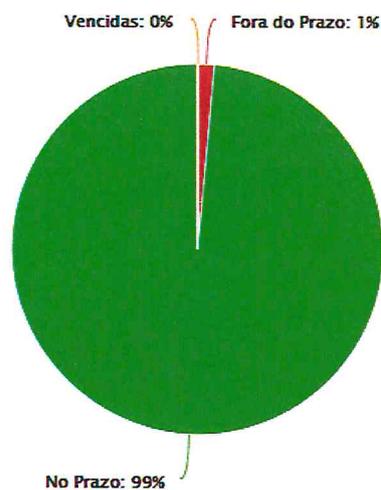
DADOS ESTATÍSTICOS

Por Classificação

376 manifestações

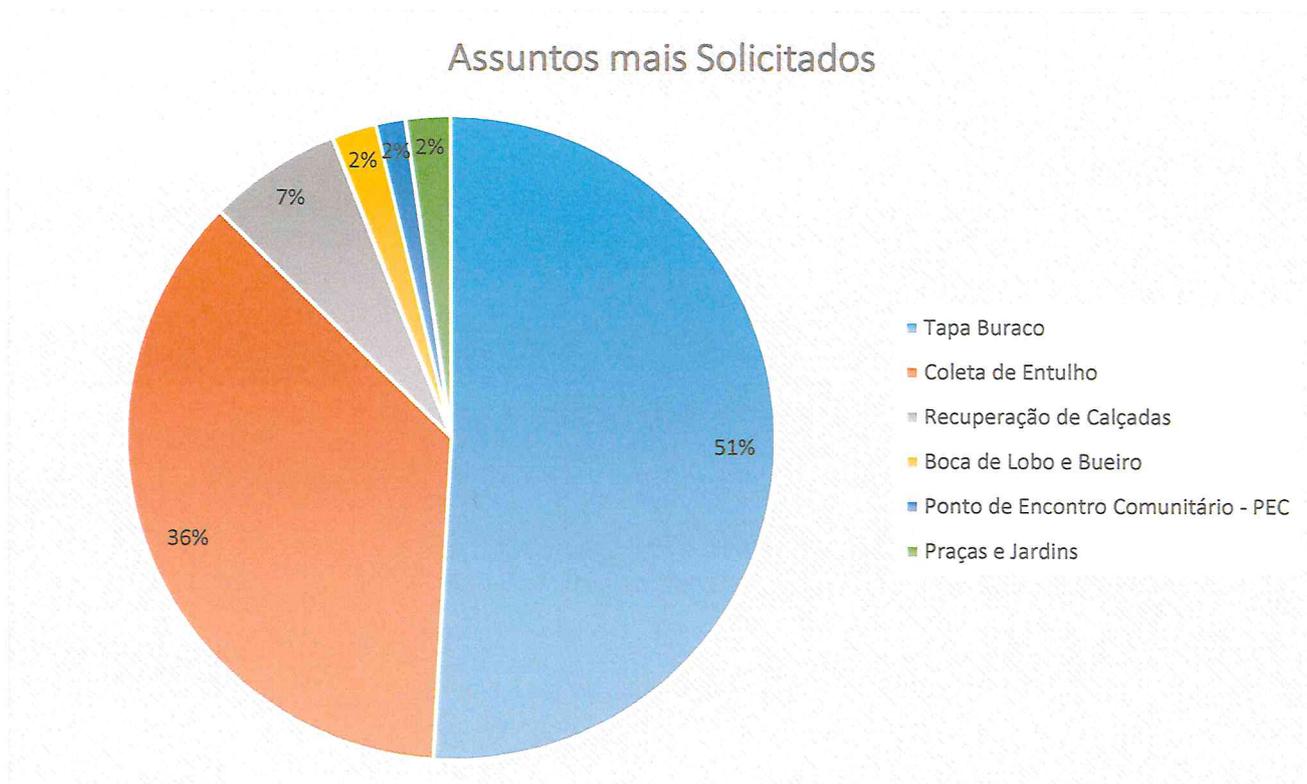


Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Handwritten signature and initials in blue ink.

DADOS ESTATÍSTICOS



Resolutividade



[Handwritten signature]
R. P.

DADOS ESTATÍSTICOS

Satisfação com o Atendimento



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de Julho à Setembro de 2019 foram solicitados 06 (seis) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

27

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

	3º TRIMESTRE 2018	3º TRIMESTRE 2019
TOTAL DE DEMANDAS	201	376
ATENDIMENTO PRESENCIAL	38	215
RESOLUTIVIDADE	55%	86%

Cercado César de Araújo
Administrador Regional - Inscrição: 20.441
Matrícula: 1.512.706/1

Q.7.