



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**1º TRIMESTRE 2019**

Taguatinga, 2019

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE TAGUATINGA

---

**Período de 01/01/2019 a 31/03/2019**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administradora Regional: Karolyne Guimarães dos Santos

---

## **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**

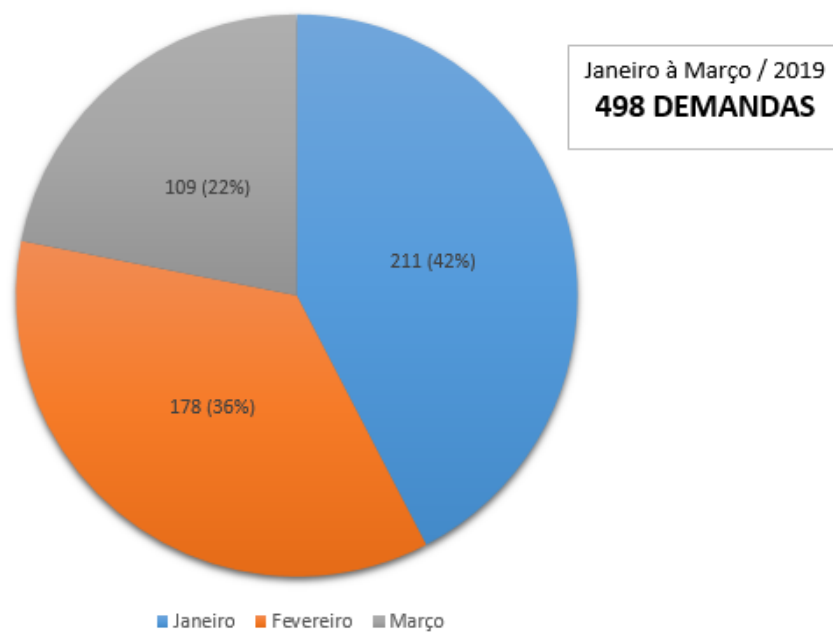
Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de Taguatinga para atendê-lo.

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

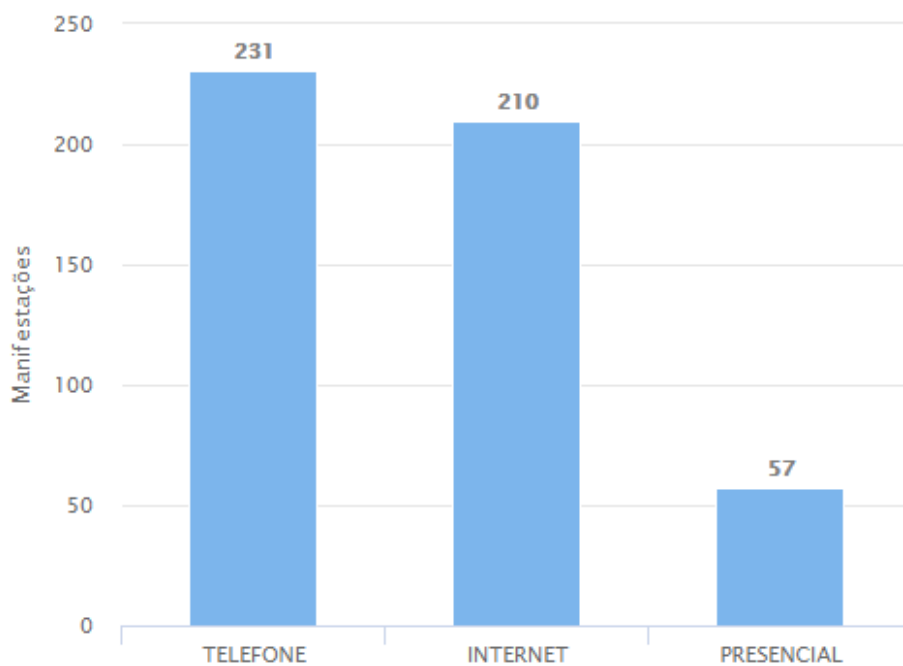
# DADOS ESTATÍSTICOS

---

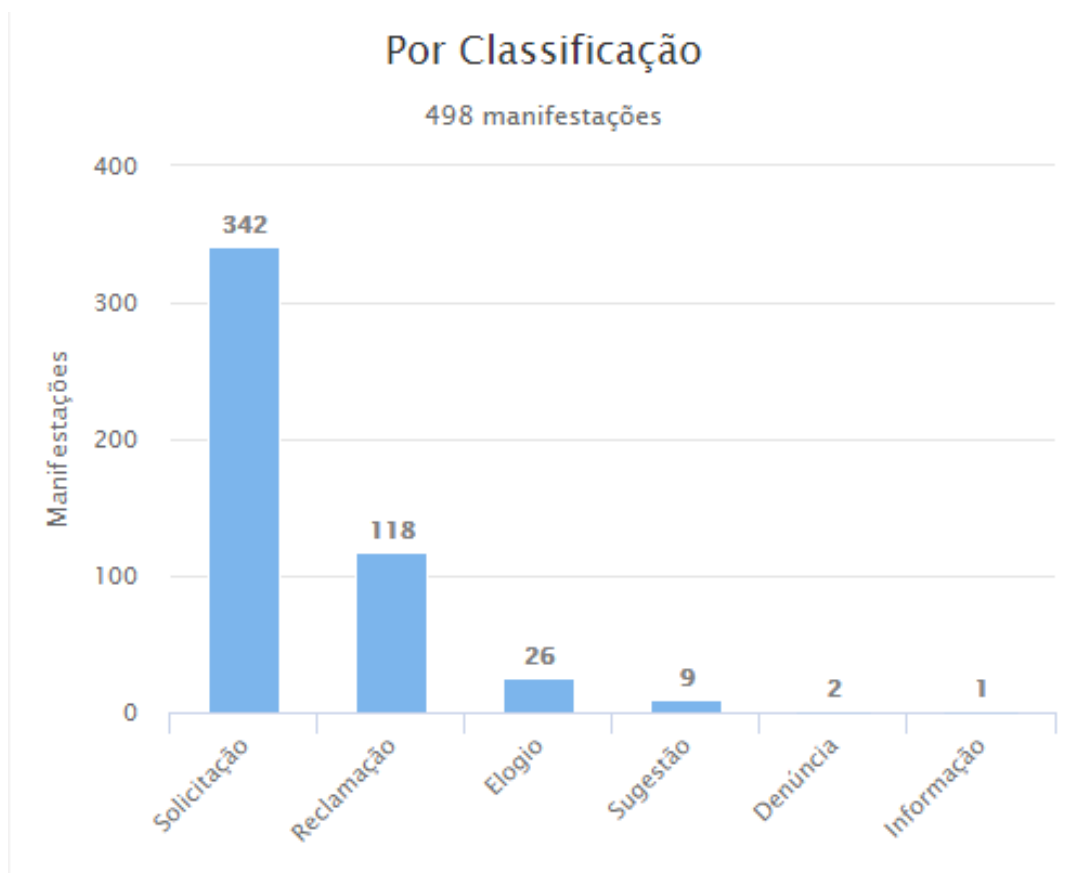
## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO



## Formas de Entrada



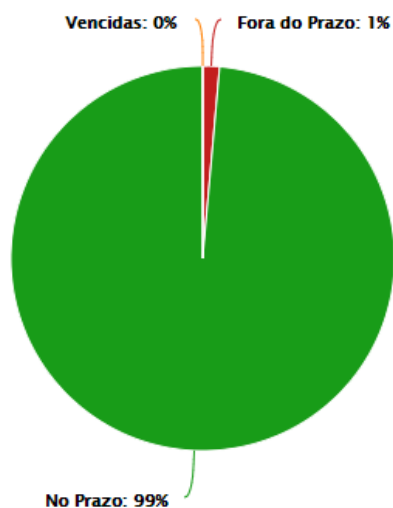
## DADOS ESTATÍSTICOS



14

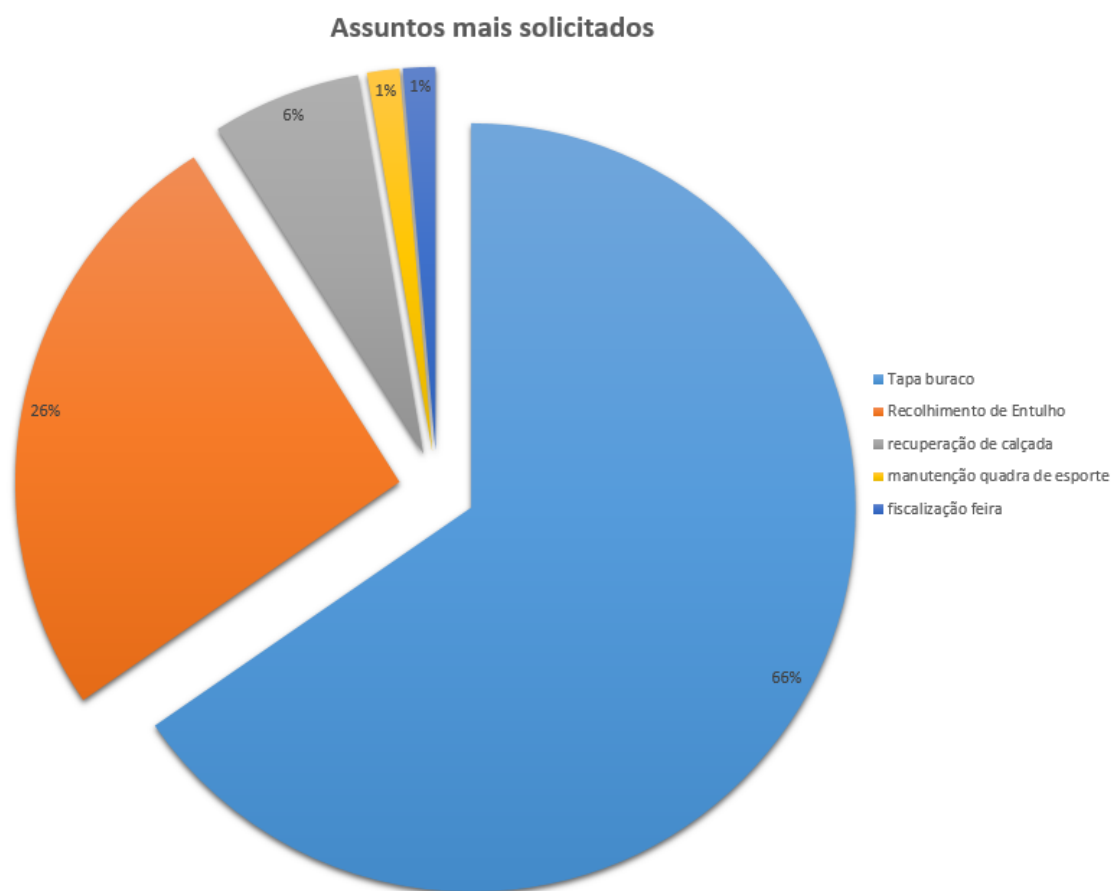
Prazo médio de resposta (em dias)

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

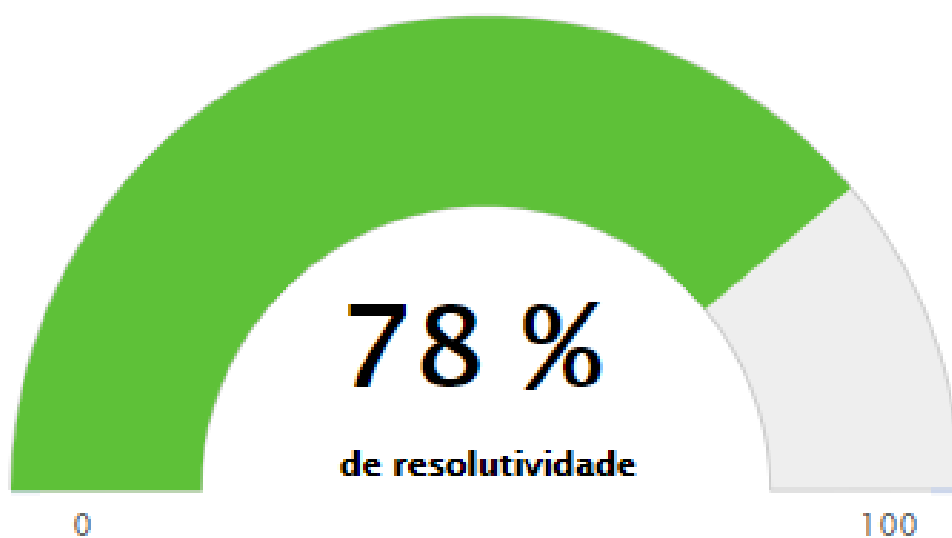


## DADOS ESTATÍSTICOS

---

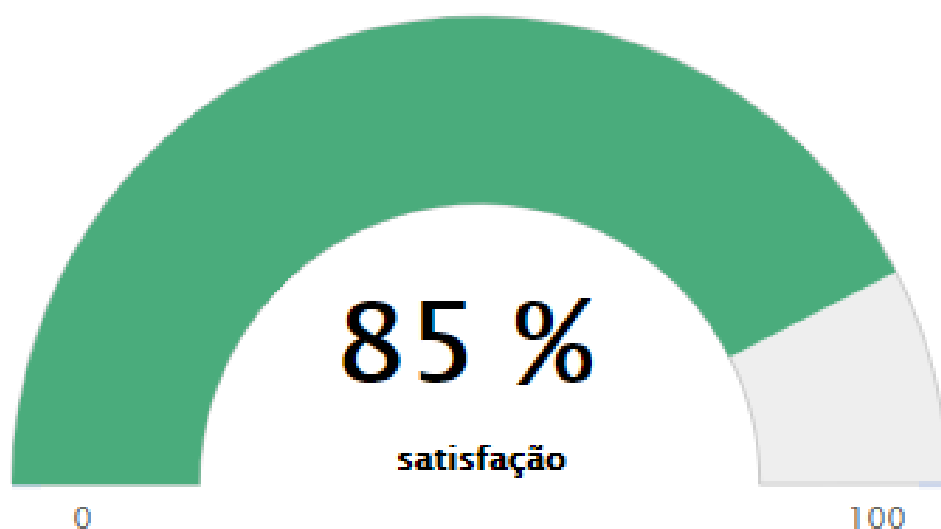


## Resolutividade





### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



### Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de Janeiro à Março de 2019 foram solicitados 07 (sete) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### Dados Comparativos

	1º TRIMESTRE 2018	1º TRIMESTRE 2019
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>328</b>	<b>498</b> ↑51,82%
<b>ATENDIMENTO PRESENCIAL</b>	<b>32</b>	<b>57</b> ↑78,12%
<b>RESOLUTIVIDADE</b>	<b>34%</b>	<b>78%</b> ↑129,41%