



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**2º TRIMESTRE 2021**

SIA, 2021

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE TAGUATINGA

---

**Período de 01/04/2021 a 30/06/2021**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administradora Regional: Luana de Lima Machado

---

---

## **Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do SIA**

Stephan Domenico Bragatto Natividade Cruz

## **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 do SIA 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**

---

### **1. Registre sua manifestação pela internet**

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet. Para acompanhamento, basta ter a senha de acesso ao sistema recebida no ato do registro da manifestação e número do protocolo em mãos.

## **2. 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

## **3. Atendimento presencial**

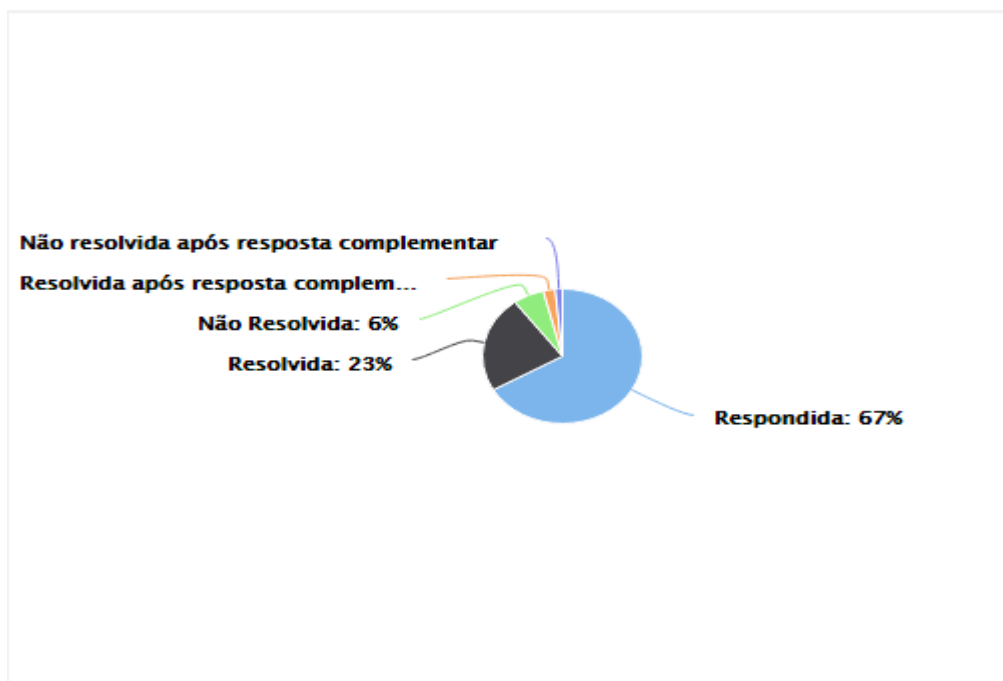
Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional do SIA para atendê-lo.

### **Horário de atendimento:**

Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

## DADOS ESTATÍSTICOS

---



## DADOS ESTATÍSTICOS

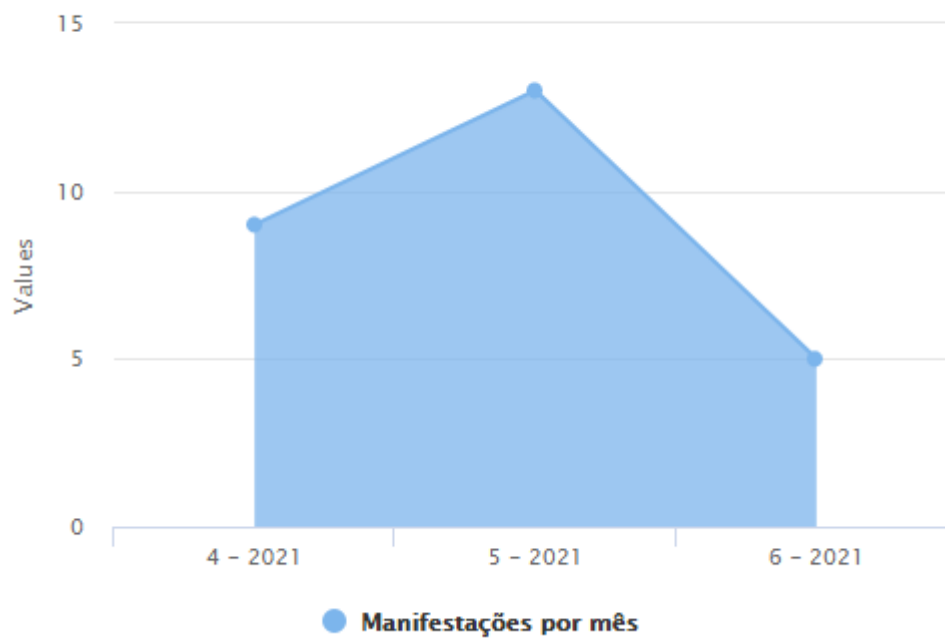
---

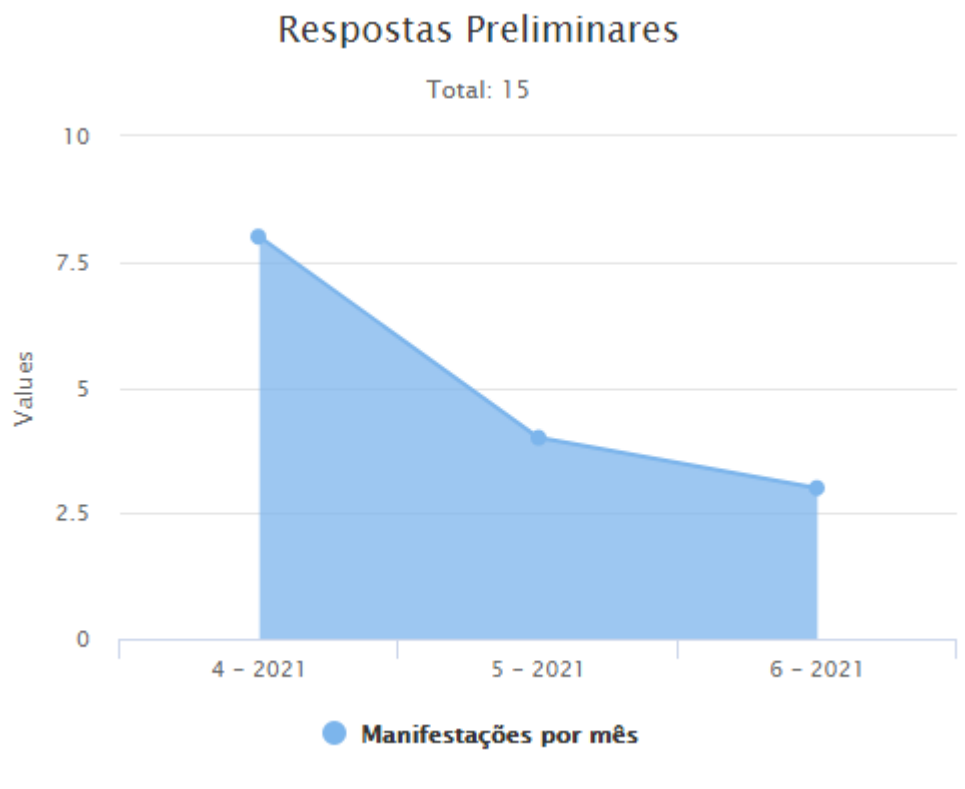
## Resolutividade



## Respostas Definitivas

Total: 27





## DADOS ESTATÍSTICOS

---



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

No período de abril a junho de 2021 foram solicitados 04 (quatro) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.