



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**4º TRIMESTRE 2021**

SIA, 2021

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SIA

---

**Período de 01/10/2021 a 31/12/2021**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral: Cecília Souza de Fonseca

Administradora Regional: Marcela Mara de Oliveira Barbosa

---

---

## **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 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**

---

### **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 de Taguatinga para atendê-lo.

**Horário de atendimento:**

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

## DADOS ESTATÍSTICOS

---



## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### Resolutividade de Administração S.I.A – RA XXIX



## DADOS ESTATÍSTICOS

---



## DADOS ESTATÍSTICOS

---



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

No período de abril a junho de 2021 foram solicitados 01 (um) pedido de informação e este foi devidamente RESPONDIDO dentro do prazo.