



RELATÓRIO DE GESTÃO  
CONSOLIDADO DE 2020

Taguatinga, 2021

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE TAGUATINGA

---

Período de 01/01/2020 a 31/12/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

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

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'M' above a cursive 'R'.

# 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.

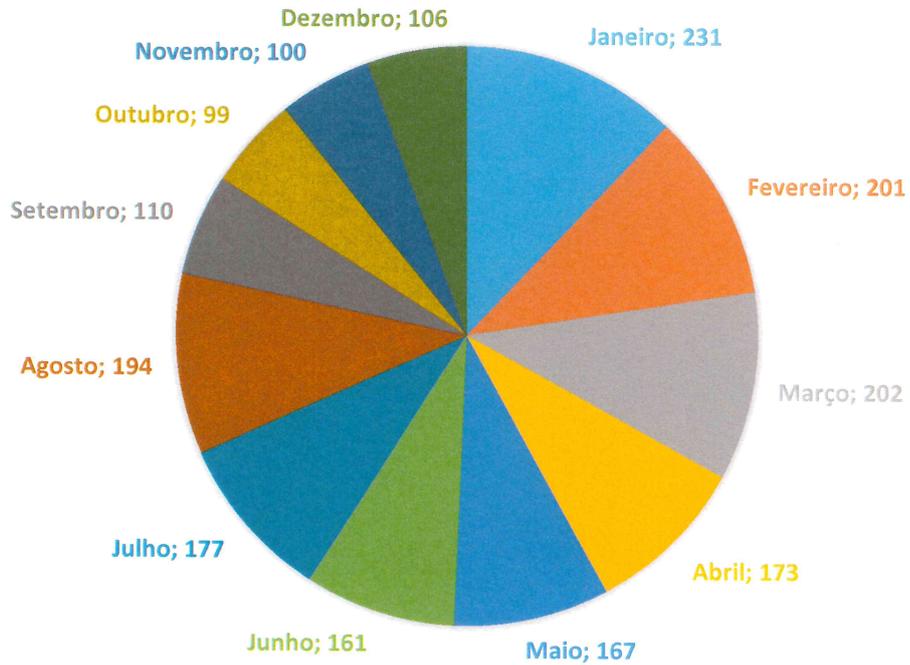
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

d

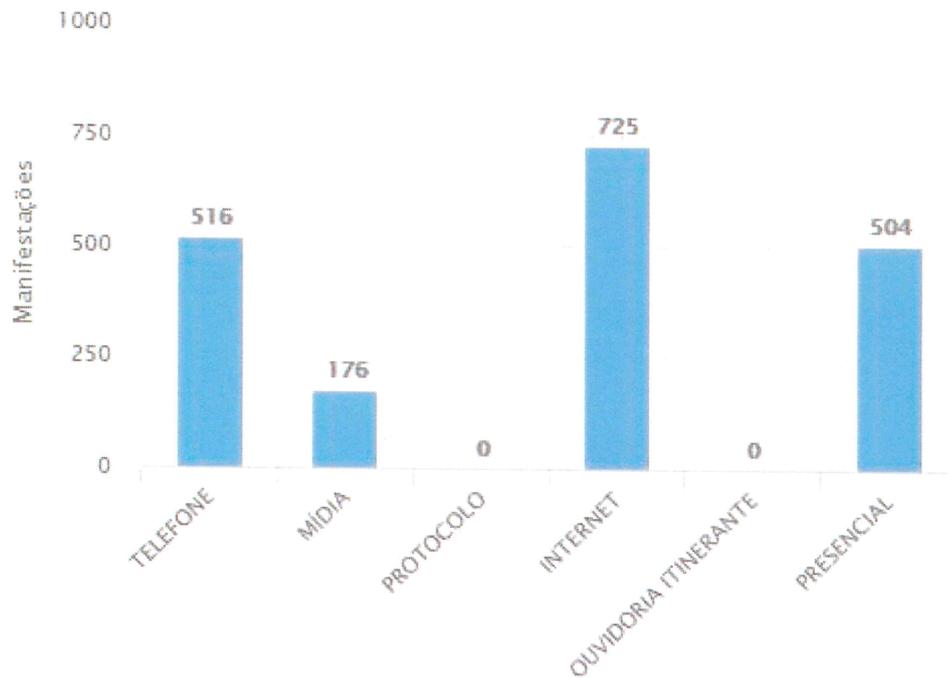
Qz

# DADOS ESTATÍSTICOS – OUV DF

## TOTAL DE DEMANDAS MENSAIS



## Formas de Entrada



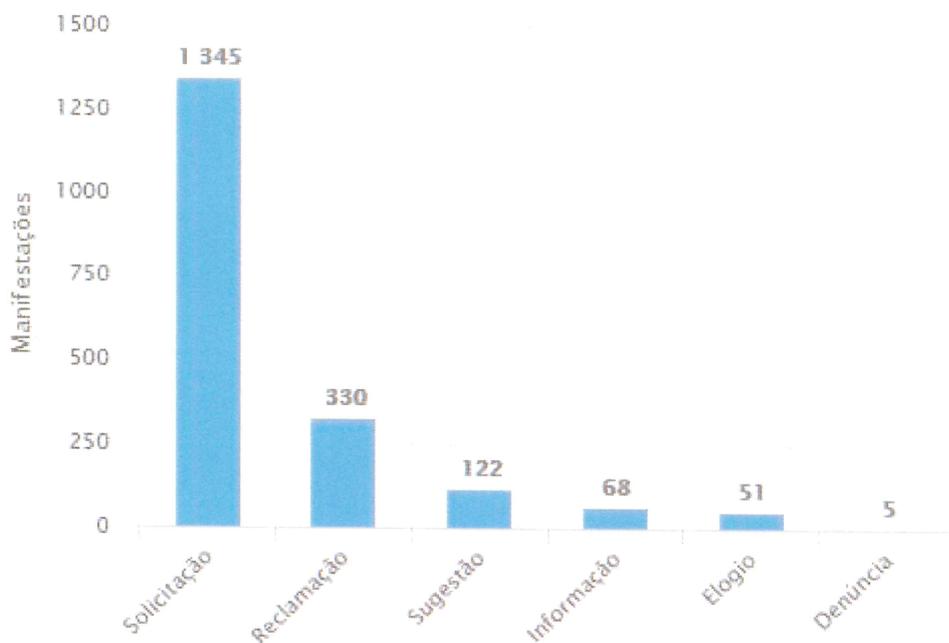
*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

# DADOS ESTATÍSTICOS – OUV DF

## Por Classificação

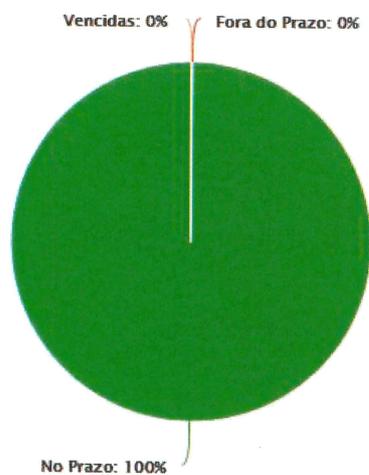
1921 manifestações



9

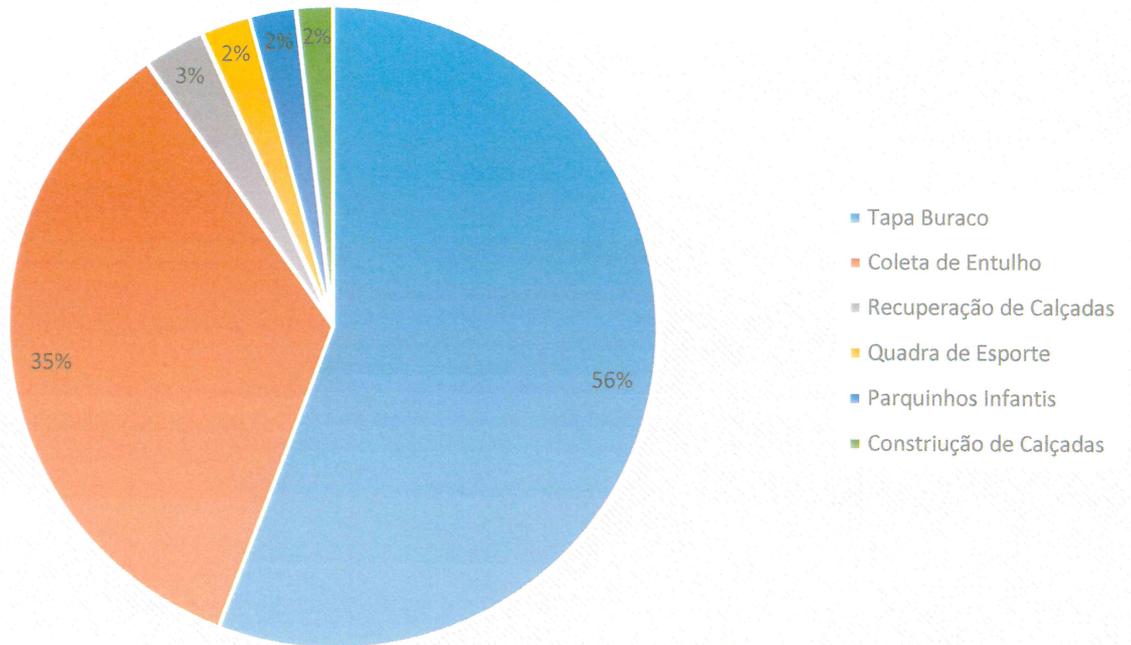
Prazo médio de resposta (em dias)

## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## DADOS ESTATÍSTICOS – OUV DF

Assuntos mais Solicitados



## Índice de Resolutividade



*Handwritten signature*

## DADOS ESTATÍSTICOS – E-SIC

---



**e-SIC**

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

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

No período de janeiro a dezembro de 2020 foram solicitados 24 (vinte e quatro) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

## DADOS ESTATÍSTICOS – OUV DF

---

### Dados Comparativos

	ANO 2019	ANO 2020
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>1624</b>	<b>1921</b>
<b>ATENDIMENTO PRESENCIAL</b>	<b>571</b>	<b>504</b>
<b>RESOLUTIVIDADE</b>	<b>91%</b>	<b>94%</b>

**Téo Carlo Nonato Ribeiro**  
Chefe da Ouvidoria

**Renato Andrade dos Santos**  
Administrador Regional