



RELATÓRIO DE GESTÃO  
CONSOLIDADO DE 2020

Guará, 2021

## **ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ**

---

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

Administradora Regional: Luciane Gomes Quintana

## **EQUIPE**

---

**Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Guará**

Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro

**Equipe**

Mahiana Carine Ferreira da Silva

## **INTRODUÇÃO**

---

### **Apresentação**

A Ouvidoria é um espaço para que 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 equipe da ouvidoria da Administração Regional do Guará zela pela boa prestação de serviço, tendo a tarefa de entrar em contanto com cada cidadão antes de finalizar uma demanda.

## **CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA**

### **Registre sua manifestação pela internet**

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico [www.ouv.df.gov.br](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, dentre outras.

Horário de atendimento: Segundas à Sextas-feiras de 07h às 21h.

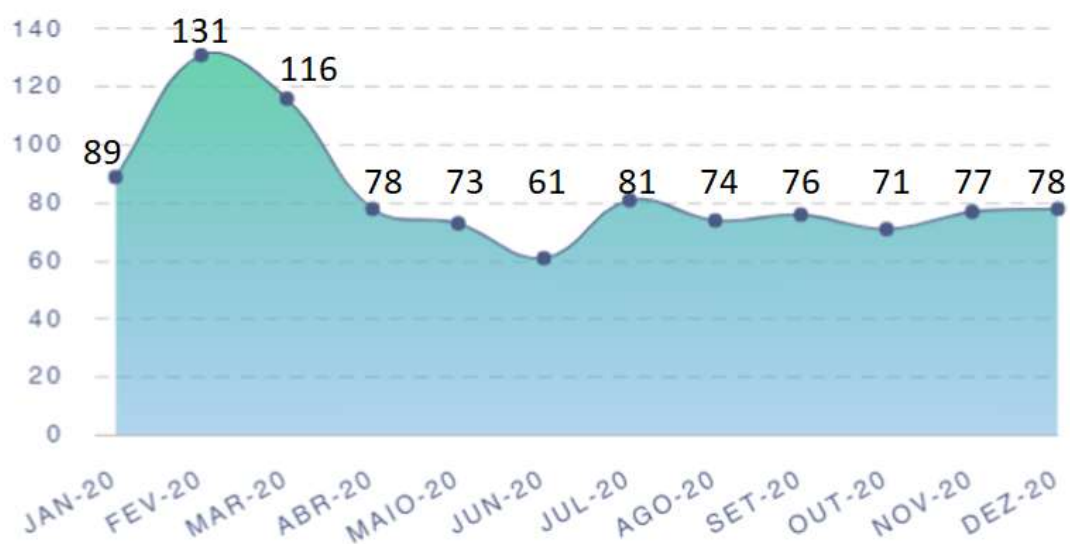
### **Atendimento presencial**

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

Horário de atendimento: Segundas à Sextas-feiras de 08h às 12h e 14h as 18h.

## DADOS ESTATÍSTICOS – OUV-DF

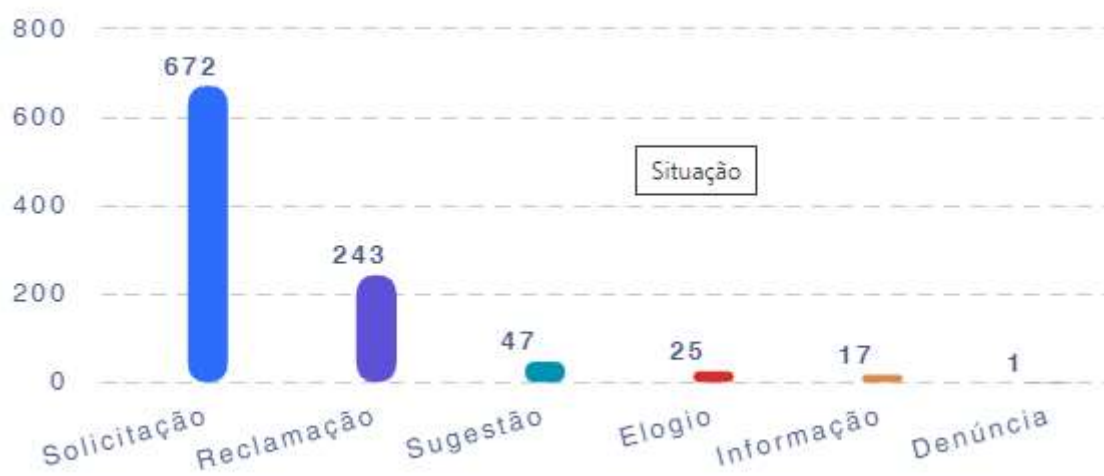
### TOTAL DE DEMANDAS



### FORMAS DE ENTRADA



## POR CLASSIFICAÇÃO



## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



14.7

## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



## RESOLUTIVIDADE





## DADOS ESTATÍSTICOS – e-SIC

### **Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão**

No período de janeiro a dezembro de 2020, foram recebidas 26 (vinte e seis) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

## DADOS ESTATÍSTICOS – OUV-DF

Dados comparativos

	2019	2020
<b>Manifestações Registradas</b>	<b>698</b>	<b>168</b>
<b>Respostas Definitivas</b>	<b>787</b>	<b>986</b>
<b>Respostas Complementares</b>	<b>68</b>	<b>112</b>
<b>Respostas Preliminares</b>	<b>512</b>	<b>654</b>
<b>Trâmites</b>	<b>201</b>	<b>174</b>
<b>Reclassificações</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Invalidações</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Detalhamento do Índice de Resolutividade

	2019	2020
Manifestações Resolvidas	171	243
Manifestações Não Resolvidas	130	153
Manifestações Avaliadas	301	396

### Resolutividade

2019



2020

