



OUVIDORIA

www.ouvidoria.df.gov.br

**Queremos
ouvir você!**

RECLAMAÇÕES?

Relatar insatisfação com ações e serviços prestados.

DENÚNCIAS?

Aportar falhas na gestão ou atendimento recebido.

SUGESTÕES?

Propor ações úteis para melhoria da gestão.

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE PLANALTINA

Período de 01/10/2019 a 31/12/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional de Planaltina: Gilson Amorim Sobrinho

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina

Sidele de Jesus Silveira

Equipe

Cley Gonçalves dos Santos

Luciana da Silva Almeida

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

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.

A Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina – RA VI, em obediência ao Art. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências das Ouvidorias Seccionais, bem como o disposto no artigo 9º da Lei 4.896/2012: VII – publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria, apresenta o Relatório referente ao 2º trimestre de 2019, no qual constam informações resumida sobre as manifestações registradas no Sistema de Gestão – SIGO/DF.

Inicialmente é apresentada total de manifestações recebidas pela Unidade Administrativa no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF. Em seguida total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema e presencialmente), bem como o total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão). Aborda-se também o índice de cumprimento de prazo de resposta da ouvidoria da Administração Regional de Planaltina, bem como os assuntos mais recorrentes e demandados da RA VI. Por fim, os índices de resolutividade e satisfação com a ouvidoria.

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, selecionar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-Geral.

Cabe as Ouvidorias também garantir o acesso a informações previsto na LAI (Lei de Acesso a Informação) através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), o sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades. O sistema funciona como porta de entrada única para os pedidos de informação, a fim de organizar e facilitar o processo, tanto para o cidadão quanto para a Administração Pública

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

Plano de ação para atendimento das Demandas

A Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina por meio da equipe de ouvidoria tem a tarefa de fazer contato diário com o Parque de Serviço, responsável pelo atendimento de solicitações de serviços, mantendo sempre uma relação de respeito e trabalho responsável para que possamos estar sempre, em conjunto, atendendo a população da melhor maneira possível, além de entrar em contato com cada cidadão(ã) para saber da satisfação do serviço prestado.

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.

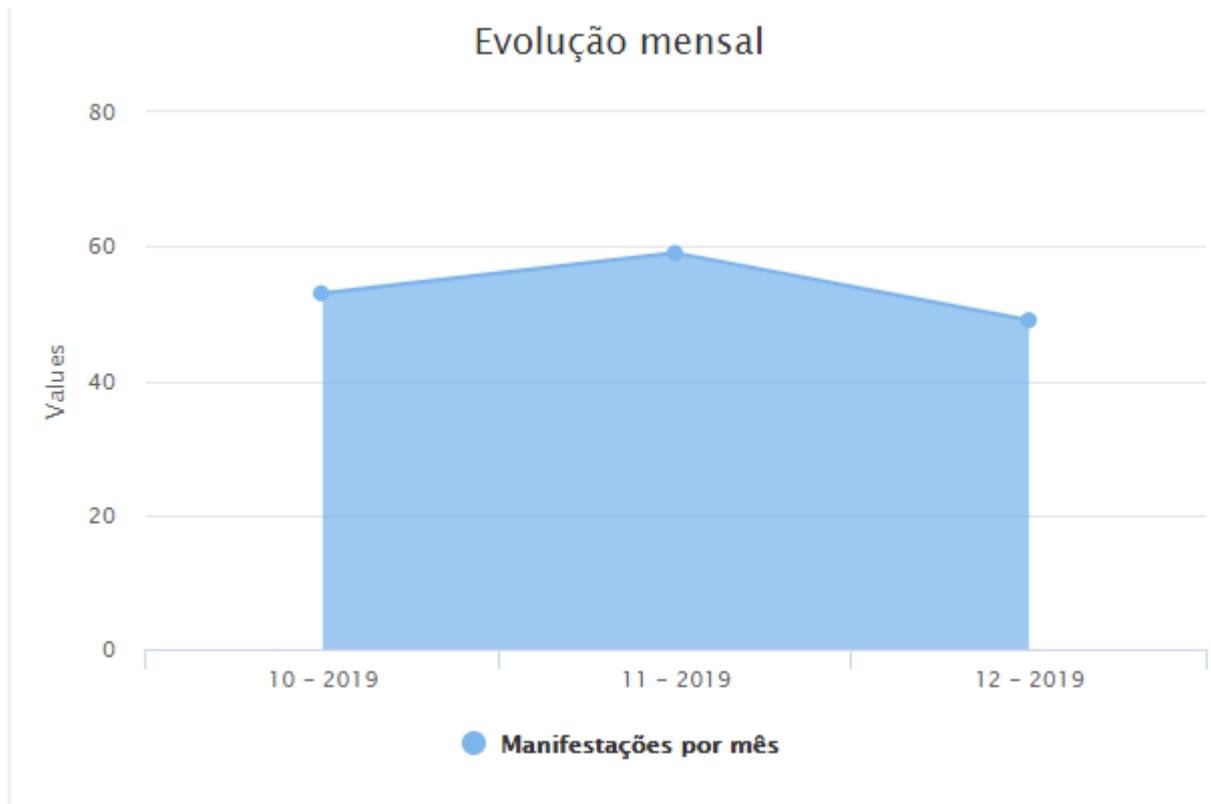
- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva (sala 02) na Administração Regional de Planaltina para atendê-lo.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h 00 min às 12h / 13h às 17h.

DADOS ESTATÍSTICOS

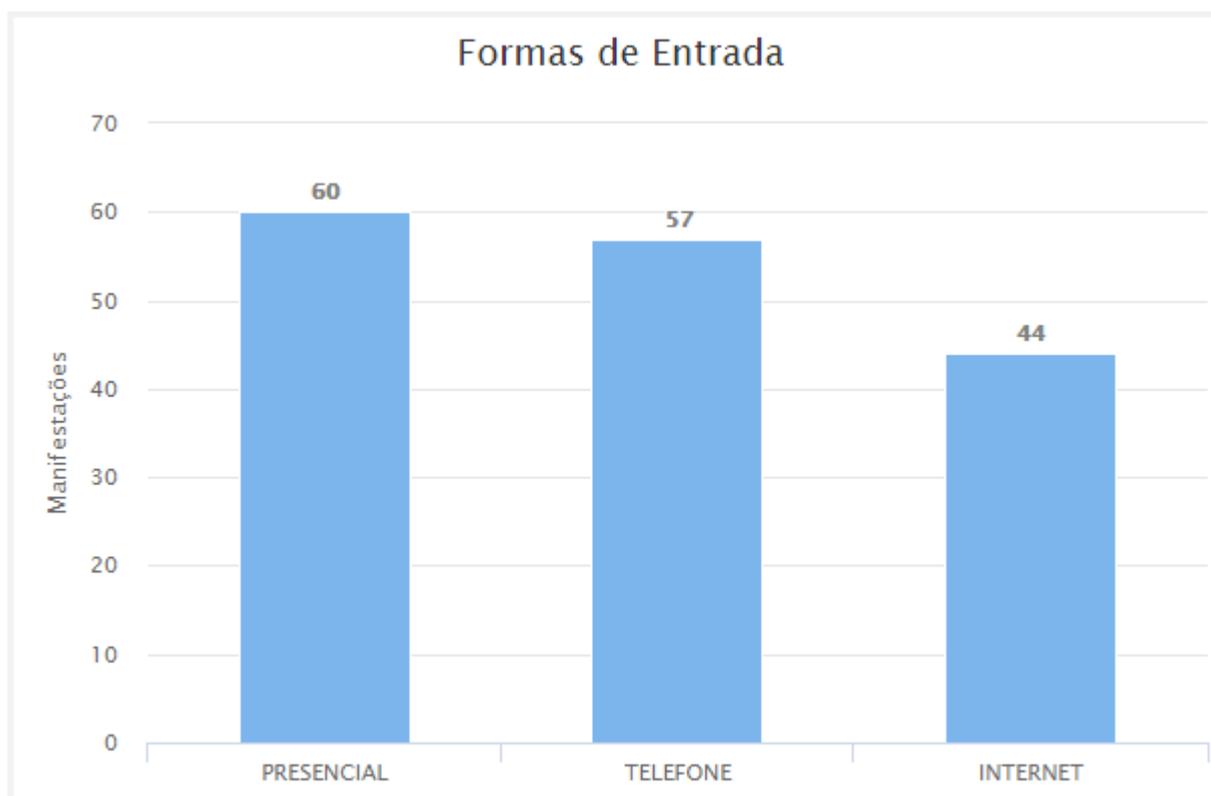


Total de Manifestações:

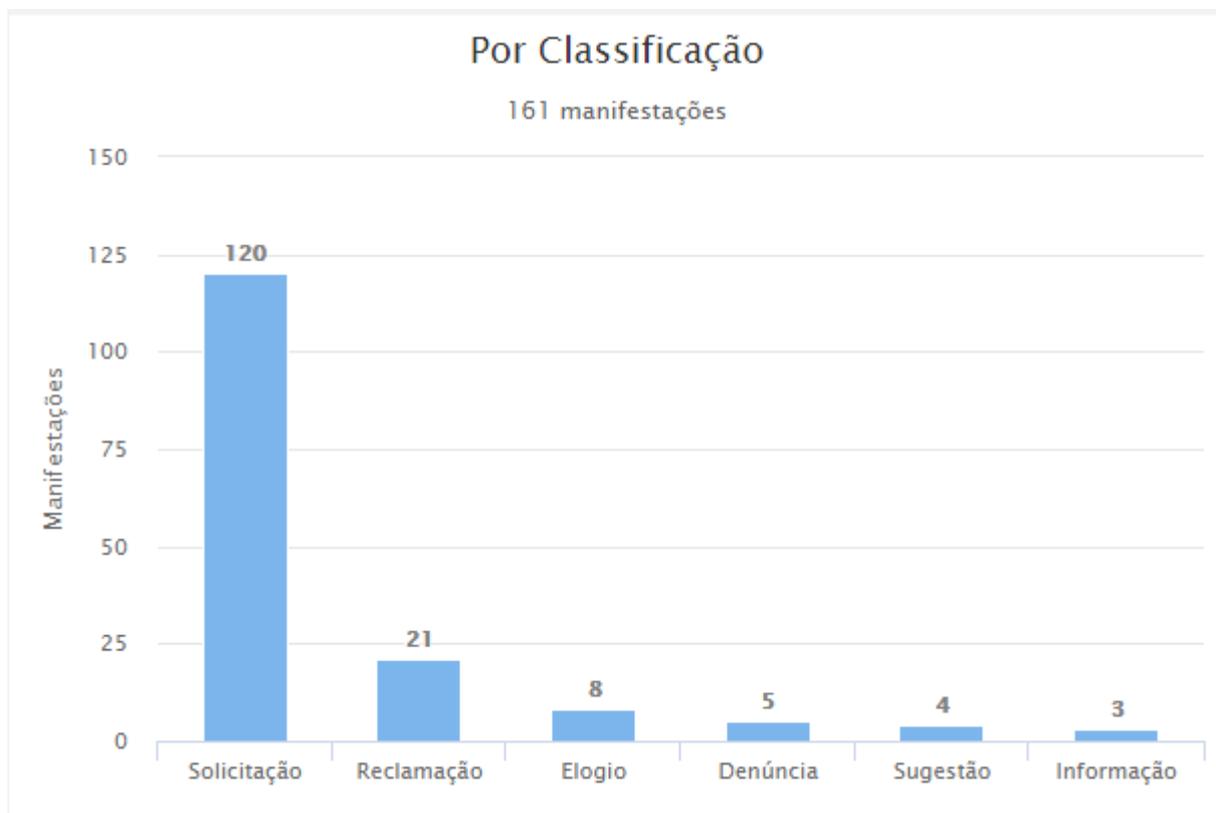
abril –

maio -

junho –



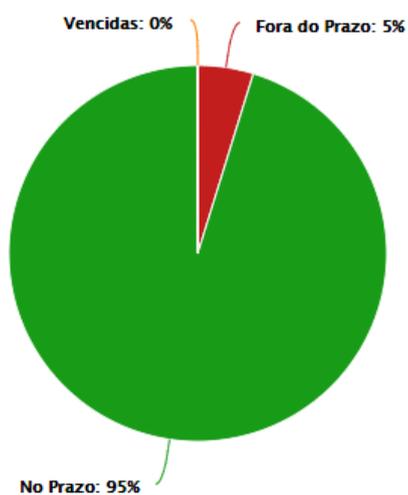
DADOS ESTATÍSTICOS



11

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



DADOS ESTATÍSTICOS

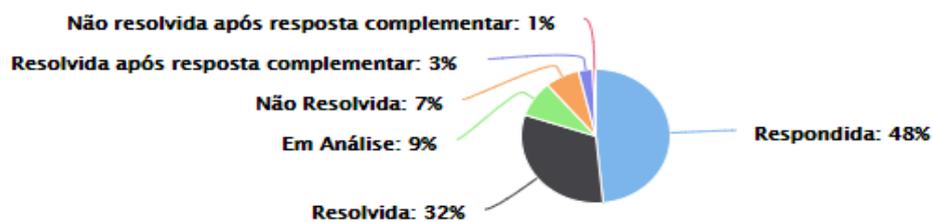
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Assuntos

Período: 01/10/2019 a 31/12/2019

Data Inicial: 01/10/2019 Data Final: 31/12/2019 Classificação: Seleccione... Unidade: Seleccione... Qtd.Registros: 10

Aplicar para unidades inferiores Redefini. filtro Filtrar



DADOS ESTATÍSTICOS

Resolutividade



Satisfação com o Atendimento



DADOS ESTATÍSTICOS

Satisfação com o Sistema



Índice de Recomendação



DADOS ESTATÍSTICOS



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

e-SIC
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Olá Sidelê de Jesus Silveira - sexta-feira 03/01/2020 SAIR X

Registrar Pedido Consultar Pedido Consultar Recursos SIC Servidores Dados Cadastrais Relatórios Home

Consultar Pedido

Órgão Superior: Administração Regional de Planaltina

Protocolo:

Órgão Superior/Vinculado:

Data de Abertura: 01/10/2019 a 31/12/2019

Prazo de Atendimento: a Prazo Expirado

Nome do Solicitante:

Todos Pessoa Física Pessoa Jurídica

Origem da Solicitação: Todos

Situação: Todos

Status da Situação:

Texto no Pedido:

Texto na Resposta:

Caso queira outra classificação, clique no título da coluna correspondente.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
 Detalhar	00135000017201950	Administração Regional de Planaltina	-	10/10/2019	30/10/2019	Respondido	Sérgio Tullio Magalhães Sousa
 Detalhar	00135000018201902	Administração Regional de Planaltina	-	08/11/2019	02/12/2019	Respondido	Cleberson Carlos Xavier de Albuquerque

No período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2019 foram solicitados 02 pedidos de informações pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic.

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

1º, 2º, 3º E 4º TRIMESTRES DE 2019

	1º TRIMESTRE 2019	2º TRIMESTRE 2019	3º TRIMESTRE 2019	4º TRIMESTRE 2019
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	120	188	121	161
RESOLUTIVIDADE	29%	41%	67%	81%

4º TRIMESTRE 2018 / 2019

	4º TRIMESTRE 2018	4º TRIMESTRE 2019
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	93	161
RESOLUTIVIDADE	31%	81%

Fonte: Sistema de Ouvidoria – OUV-DF