



# OUVIDORIA

[www.ouvidoria.df.gov.br](http://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

---

## 4º RELATÓRIO DE OUVIDORIA TRIMESTRAL 2021

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

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional de Planaltina: Antônio Célio Rodrigues Pimentel

---

## **Chefe da Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina**

Sidele de Jesus Silveira

### **Equipe**

Belmira Flores Machado

Jovem Aprendiz

Pedro Eduardo Neris Leão

---

## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### 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.

---

## **DADOS ESTATÍSTICOS**

---

### **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.

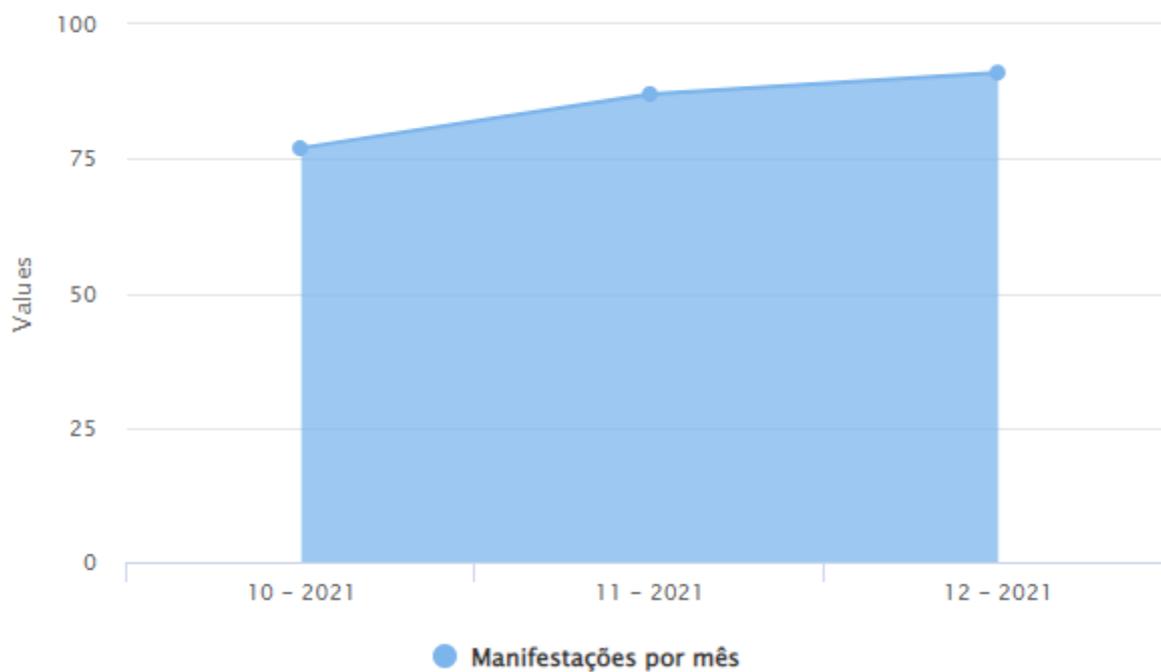
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 13h às 17h.

---

## DADOS ESTATÍSTICOS

Total de Manifestações: **255**

### Evolução mensal

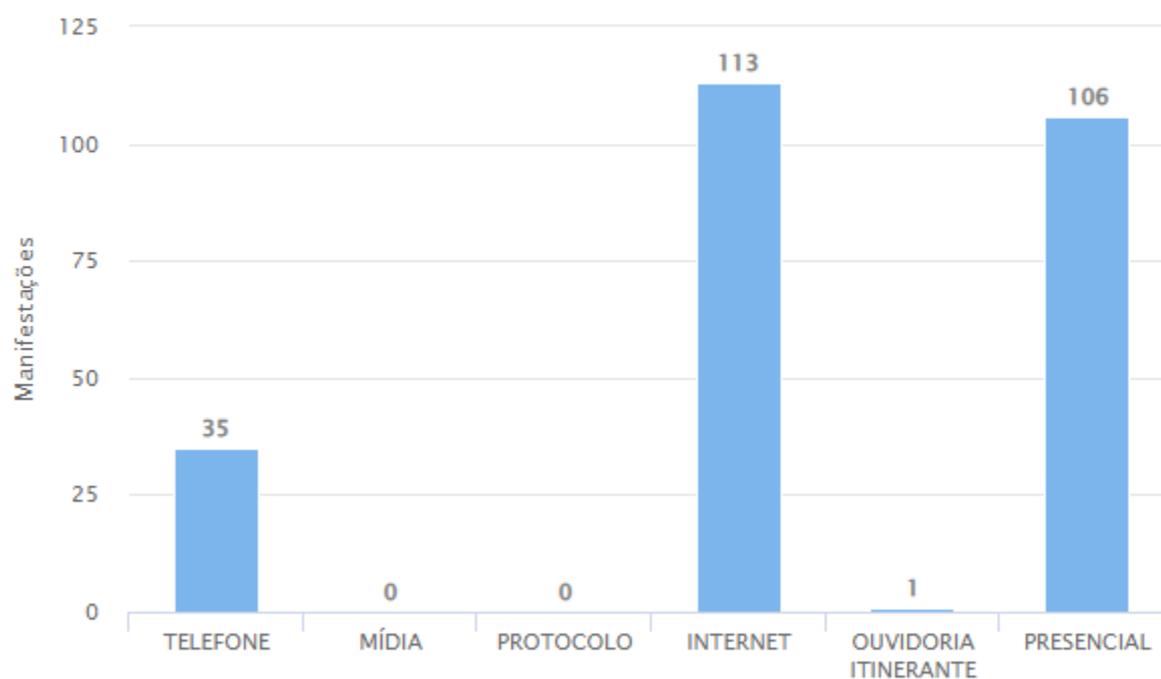


Outubro – 77

Novembro - 87

Dezembro – 91

### Formas de Entrada



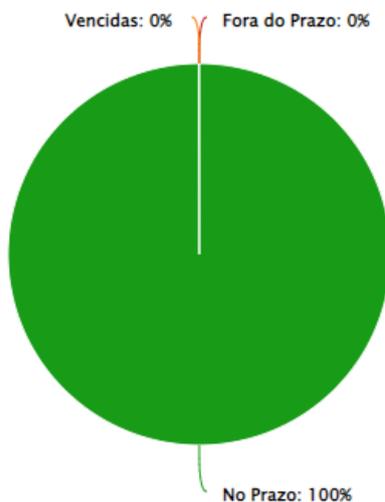
# DADOS ESTATÍSTICOS



15

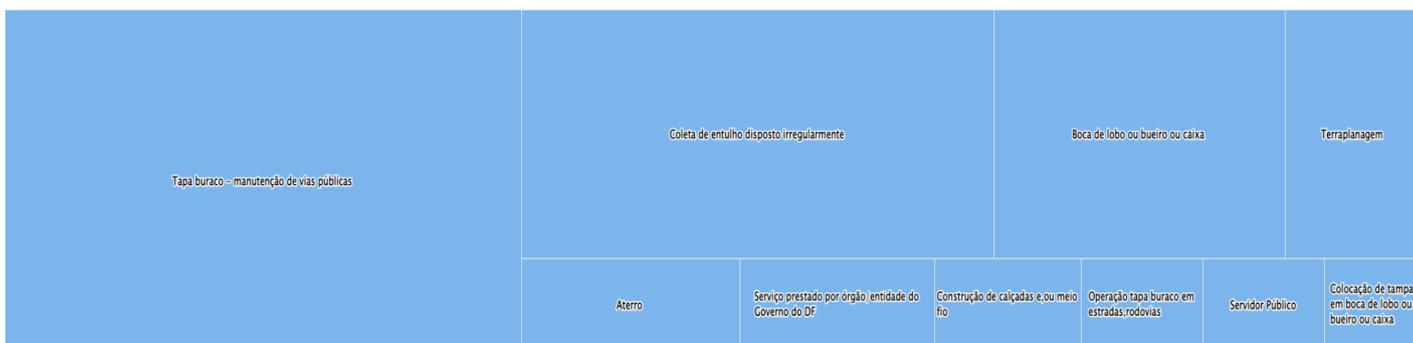
Prazo médio de resposta (em dias)

## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

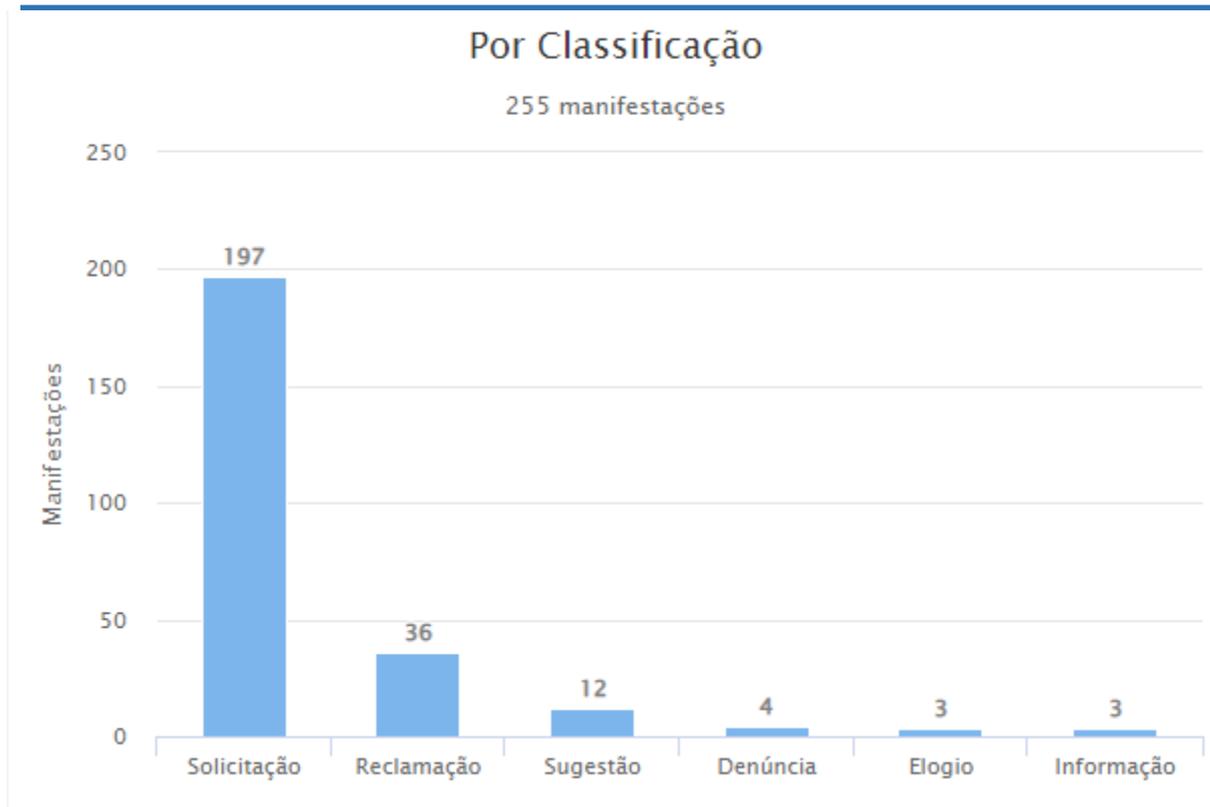


## Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



## DADOS ESTATÍSTICOS



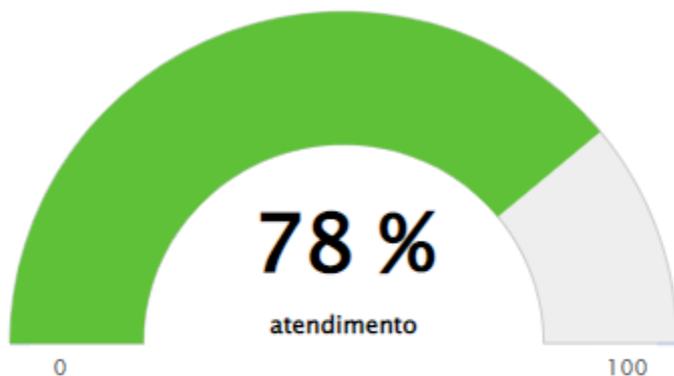
## RESOLUTIVIDADE



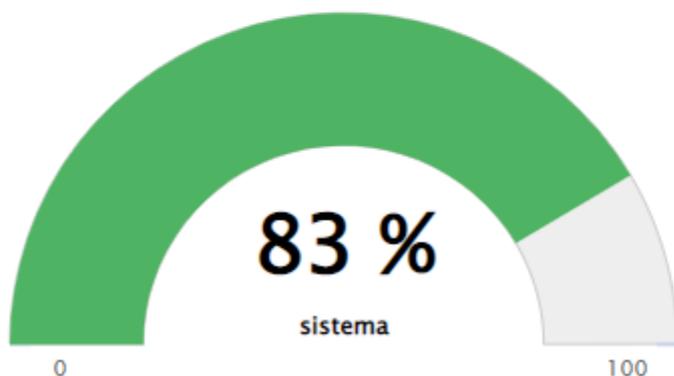
## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### Satisfação com o Atendimento



### Satisfação com o Sistema



## DADOS ESTATÍSTICOS

### Índice de Recomendação



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



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Olá Sيدة de Jesus Silveira - quinta-feira 13/01/2022

SAIR X



[Registrar Pedido](#) | [Consultar Pedido](#) | [Consultar Recurso](#) | [SIC](#) | [Servidores](#) | [Dados Cadastrais](#) | [Relatórios](#) | [Home](#)

#### Consultar Pedido

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
<a href="#">Detalhar</a>	00135000020202198	Administração Regional de Planaltina	-	08/10/2021	01/11/2021	Respondido	[REDACTED]
<a href="#">Detalhar</a>	00135000022202187	Administração Regional de Planaltina	-	22/11/2021	13/12/2021	Respondido	[REDACTED]
<a href="#">Detalhar</a>	00135000023202121	Administração Regional de Planaltina	-	29/11/2021	21/12/2021	Respondido	FELIPE DA SILVA SOARES [REDACTED]

No período de 01 de outubro de 2021 a 31 de dezembro de 2021 foram solicitados 3 pedidos de informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão– e-Sic, sendo todos respondidos dentro do prazo legal.