



# OUVIDORIA

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

**Queremos  
ouvir você!**

#### RECLAMAÇÕES?

Relatar insatisfação com ações e serviços prestados.

#### DENÚNCIAS?

Apontar falhas na gestão ou atendimento recebido.

#### SUGESTÕES?

Propor ações úteis para melhoria da gestão.

#### ELOGIOS?

Demonstrar satisfação ou agradecer por um serviço.

#### SOLICITAÇÕES?

Requerer informações ou esclarecimento de dúvidas.

Administração Regional  
de Planaltina



# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE PLANALTINA

---

**Período de 01/01/2019 a 31/03/2019**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemário Araújo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional: Gilson Amorim Sobrinho

---

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

Sidele de Jesus Silveira

### **Equipe**

Clei Gonçalves dos Santos

Luciana da Silva Almeida

# INTRODUÇÃO

---

## Apresentação

A Ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre a população e o Governo. É um serviço aberto ao cidadão para escutar as reivindicações, as denúncias, as sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população, para tanto a Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2019. Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às solicitações, reclamações, elogios, sugestões, denúncia, e pedidos de informações da comunidade, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades administrativas. As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

## Papel das Ouvidorias

São atribuições da Ouvidoria: receber solicitações, reclamações, elogios, e sugestões da população em geral, interpretá-las e encaminha-las através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Distrito Federal (e-Ouv), visando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público; contribuindo assim para o aprimoramento e a qualidade dos serviços prestados, buscando sempre a satisfação do cidadão.

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

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.

## **CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA**

---

### **Atendimento presencial**

Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de Planaltina.

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

Sala: 02

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

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>

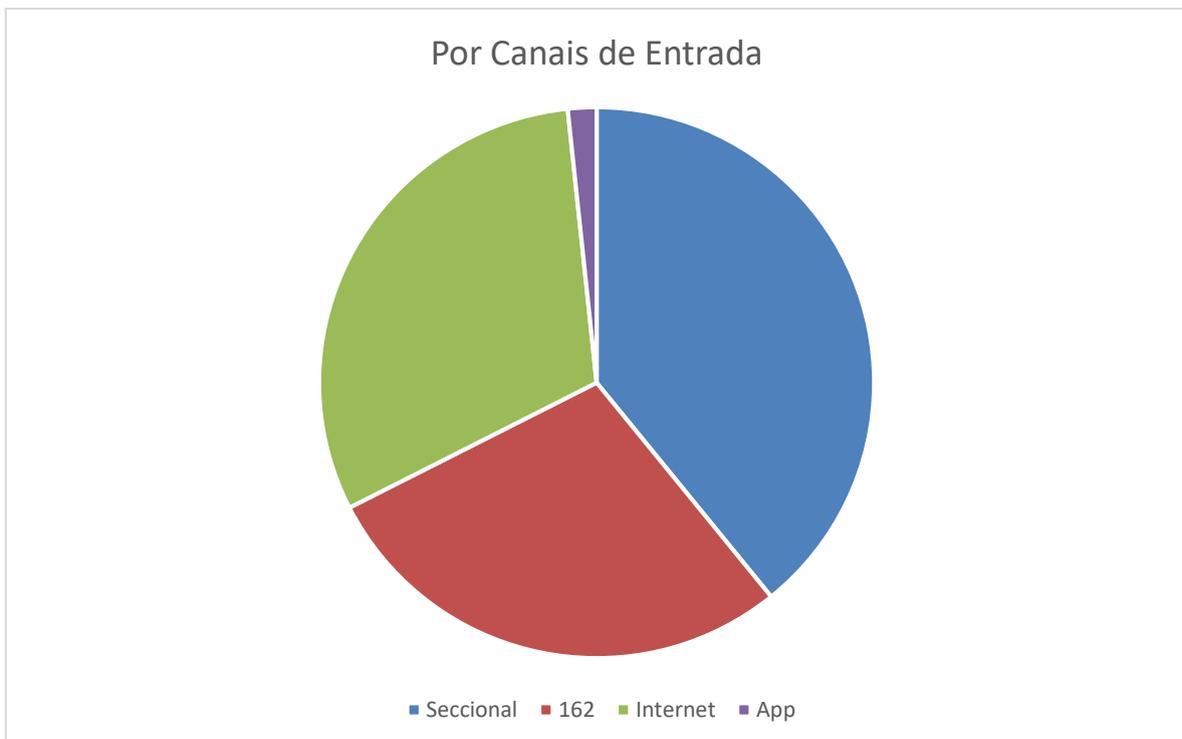
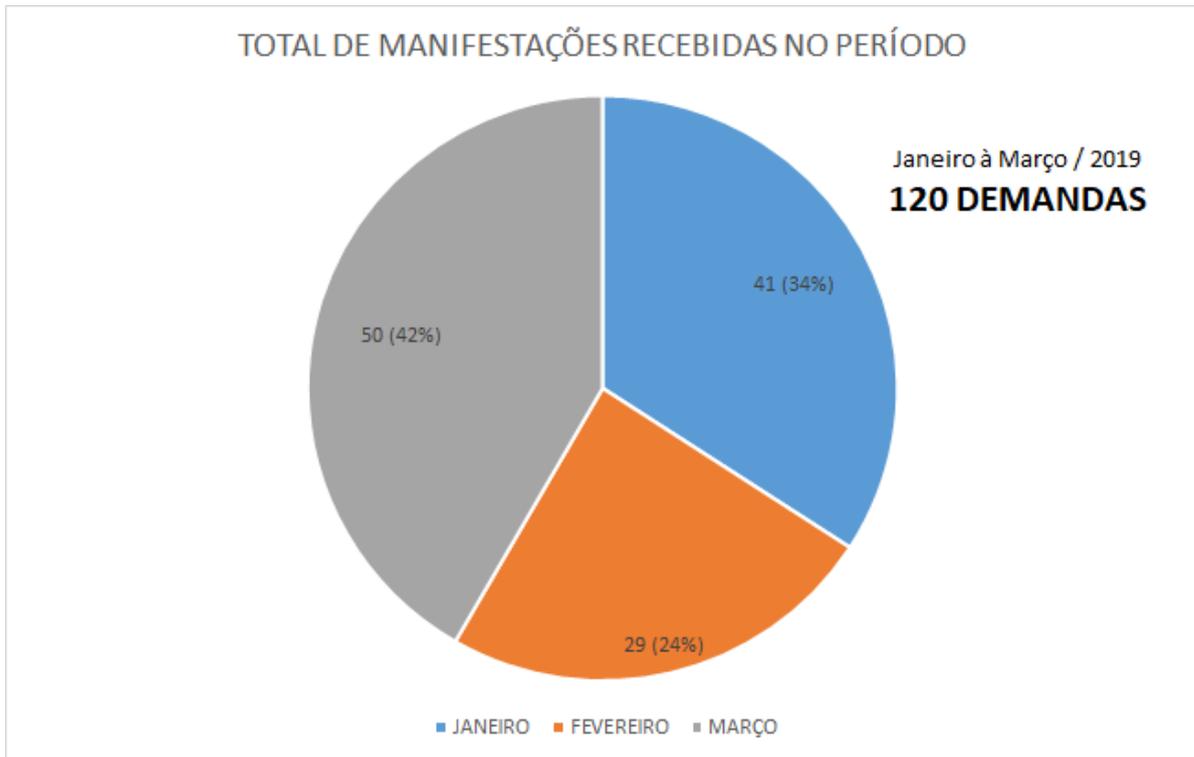
### **Ligue 162**

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.

## DADOS ESTATÍSTICOS

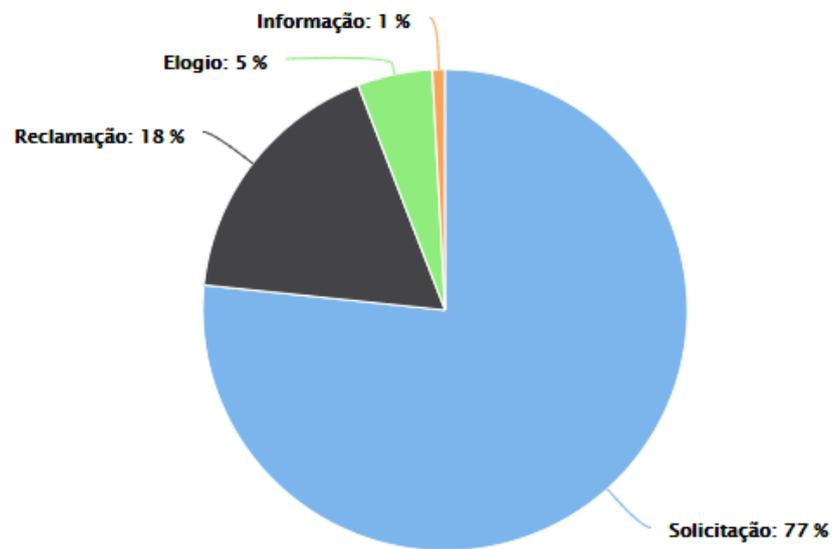
---



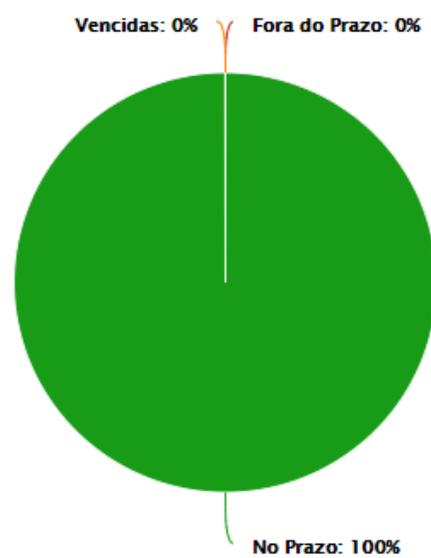
## DADOS ESTATÍSTICOS

---

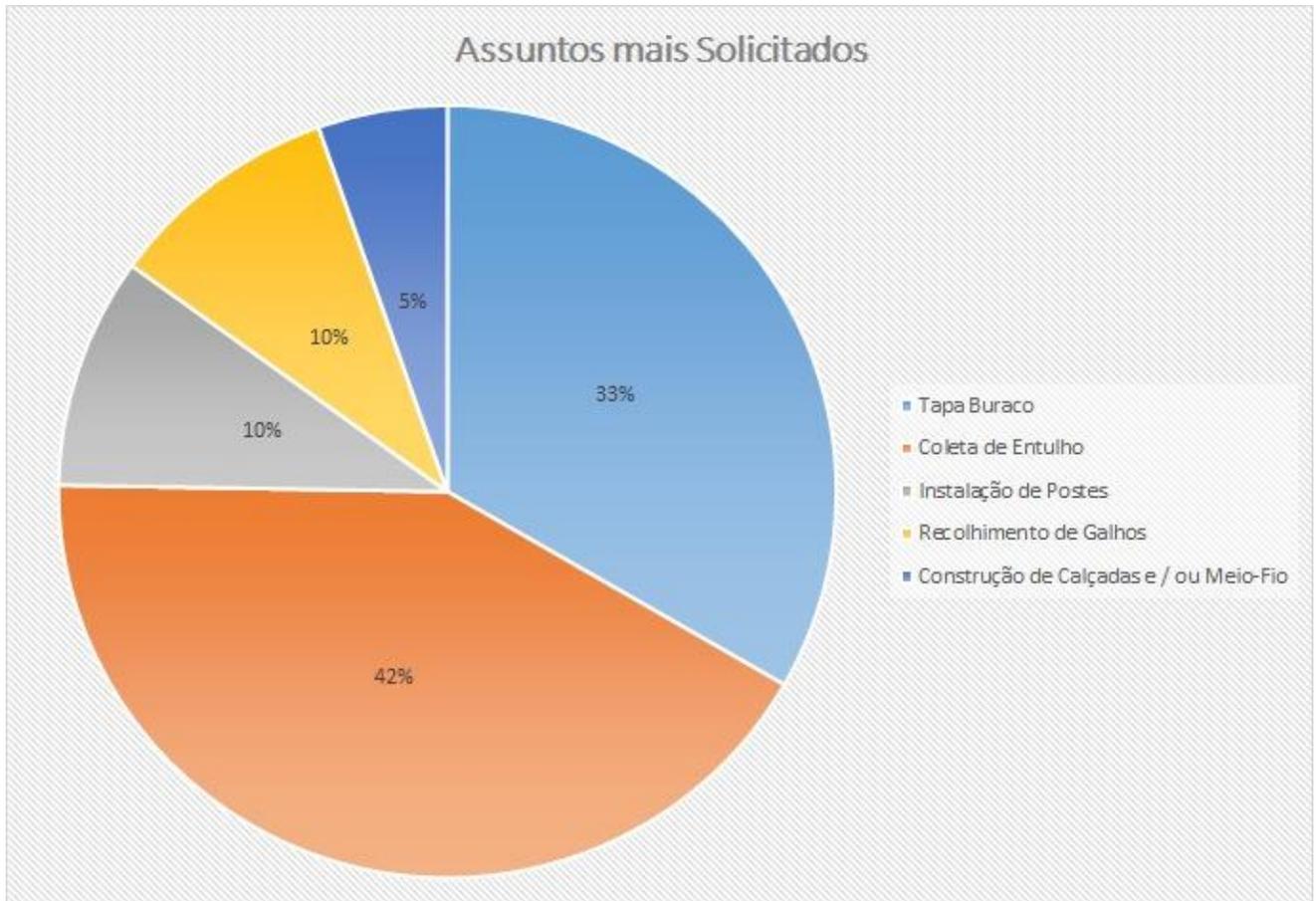
Classificação



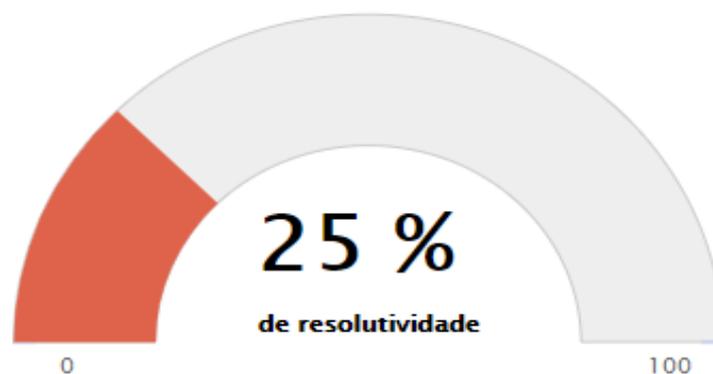
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## DADOS ESTATÍSTICOS



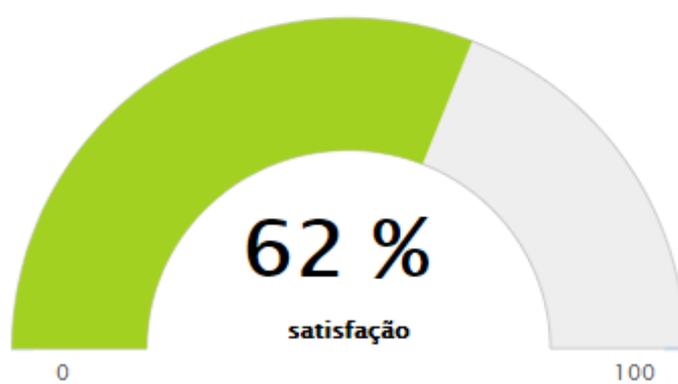
## Resolutividade



## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



## OUVIDORIA INTINERANTE

---

No mês de março a Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina participou do evento Giro na Cidade de acordo com o relatório abaixo:

### APRESENTAÇÃO

1. Diagnóstico Inicial: O evento Giro na Cidade partiu do pressuposto que Planaltina é uma cidade muito grande e que, a maioria dos bairros mais carentes, ficam distante do centro onde se localiza os principais Órgãos Públicos, assim, após reuniões estudos e análises, se diagnosticou a necessidade de levar atendimento à população de setores geograficamente mais distantes da Administração Regional da cidade.

Foi elaborado o projeto Giro na Cidade com intuito de levar o Poder Público necessário onde essa carência se faz mais forte na cidade de Planaltina.

Fez-se a mobilização da comunidade para a participação do evento através das redes sociais, e carro de som, sendo esse segundo, apenas no dia e horário do evento.

2. Órgãos envolvidos:

- Administração Regional de Planaltina (Gabinete, Ouvidoria, Diretoria de Obras, Assessoria de Comunicação)
- OAB de Planaltina
- CRAS

3. Datas do evento:

6 de abril de 2019

horário: 9 às 12hs

4. Atividades desenvolvidas:

Registros de solicitações, reclamações, orientações jurídicas e sociais.

## Atendimento em Números

---

1. Número de demandas registradas (Ouvidoria): 06
2. Assuntos mais demandados/tipologia; Coleta de Entulho
3. Carta de serviços distribuídas (folders), se aplicável: Não foram distribuídas Cartas de Serviços.
4. Número de participantes: 18, sendo 3 da Ouvidoria

## Vale a pena ressaltar:

---

Por se tratar de um local mais distante do grande centro, onde se encontra a Administração da cidade, o Arapoanga, é um bairro de aproximadamente 45 mil habitantes, principalmente pessoas de baixíssima renda, onde se falta recurso para uma passagem de ônibus, o que seria necessário para se ter acesso ao atendimento presencial do poder público de Planaltina. Percebeu-se que existe enumeras demandas, das mais simples as mais complexas e que essa população, na sua grande maioria, não conhece o trabalho da Ouvidoria, acreditando que nossa função de existir é apenas de ouvir, não conhece o trabalho do órgão, que é fazer essa ponte entre o Cidadão e o Estado.

Percebemos que a divulgação não foi suficiente e não atingiu todos os cantos do bairro atendido, pois muitas das pessoas que por ali passaram comentaram que não sabiam do programa.

O Programa Giro na Cidade se dará em todos os bairros mais distante da Administração Regional, e sentimos a necessidade de retornar ao Bairro Arapoanga, e dessa vez, fazer uma divulgação melhor para que possamos atingir um número maior de cidadãos.

A Ouvidoria da Administração de Planaltina foi muito bem equipada, dispomos dos dois atendentes que hoje estão lotados nesse setor mais a chefe da Ouvidoria, todos com camisetas identificando a Ouvidoria do GDF, Banner da Ouvidoria, mesas forradas, cadeiras, formulário padrão para atendimento, pranchetas, canetas, água, café e etc.

## Repercussão - Fotos e Notícias

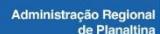
**Giro na Cidade**

Próximo sábado, dia 06/04, a Administração de Planaltina estará na região do Arapoanga, para ouvir os moradores e comerciantes.

**Temos um encontro marcado!**



Dia: 06/04/2019  
Local: Feira do Arapoanga  
Horário: 9h às 12h





## AÇÕES

---

Providencias adotadas:

- Recomendação aos setores competentes e parceiros que observem o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos no Decreto 36.462/2015;
- Reiteração aos Senhores chefes e Gestores a importância do uso do sistema eletrônico OUV, em razão da necessidade de fornecimento de número de protocolo, acompanhamento da manifestação pela web por parte do usuário, agilização e facilidade de emissão de relatórios, entre outras funcionalidades recentemente desenvolvidas, para cruzamentos e extração de dados mais detalhados;
- Reiteração e recomendação aos chefes de setores competentes e parceiros a importância para se priorizar o atendimento das demandas entradas pelo sistema OUV.
- Realização de encontros com os parceiros, com vistas a alinhar junto a Ouvidoria para aprimorar a qualidade dos serviços prestados, atendendo as solicitações dentro dos prazos e com qualidades.
- Promoção de ações Sociais Itinerantes par levar a Ouvidoria Itinerante em locais mais longínquos da cidade.
- Aumento da frota de veículos que atende as demandas da cidade.
- Aumento do número de efetivo de mão de obra no contrato com a FUNAP.

Órgão Superior/Vinculado   
 Data de Abertura  a   
 Prazo de Atendimento  a   Prazo Expirado  
 Nome do Solicitante   
 Todos  Pessoa Física  Pessoa Jurídica  
 Origem da Solicitação:   
 Situação   
 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
<a href="#">Q</a> <a href="#">Detalhar</a>	0013500001201947	Administração Regional de Planaltina	-	24/01/2019	18/02/2019	Respondido	marcos aurelio souza domingos
<a href="#">Q</a> <a href="#">Detalhar</a>	0013500002201991	Administração Regional de Planaltina	-	29/01/2019	18/02/2019	Respondido	leandro lima silva
<a href="#">Q</a> <a href="#">Detalhar</a>	0013500003201936	Administração Regional de Planaltina	-	07/02/2019	04/03/2019	Respondido	marlon vieira salgado
<a href="#">Q</a> <a href="#">Detalhar</a>	0013500004201981	Administração Regional de Planaltina	-	07/02/2019	04/03/2019	Respondido	marlon vieira salgado
<a href="#">Q</a> <a href="#">Detalhar</a>	0013500005201925	Administração Regional de Planaltina	-	11/02/2019	04/03/2019	Respondido	leandro lima silva
<a href="#">Q</a> <a href="#">Detalhar</a>	0013500006201970	Administração Regional de Planaltina	-	11/02/2019	04/03/2019	Respondido	carleano francisco alves do nascimento
<a href="#">Q</a> <a href="#">Detalhar</a>	0013500007201914	Administração Regional de Planaltina	-	28/02/2019	20/03/2019	Respondido	Raul Bruno Dutra
<a href="#">Q</a> <a href="#">Detalhar</a>	0013500008201969	Administração Regional de Planaltina	-	03/03/2019	27/03/2019	Respondido	Aline de Souza Marques
<a href="#">Q</a> <a href="#">Detalhar</a>	0013500009201911	Administração Regional de Planaltina	-	11/03/2019	01/04/2019	Respondido	João Vitor Araujo Moura