



# 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

---

**Período de 01/04/2021 a 30/06/2021**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

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

Luciana da Silva Almeida

## 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

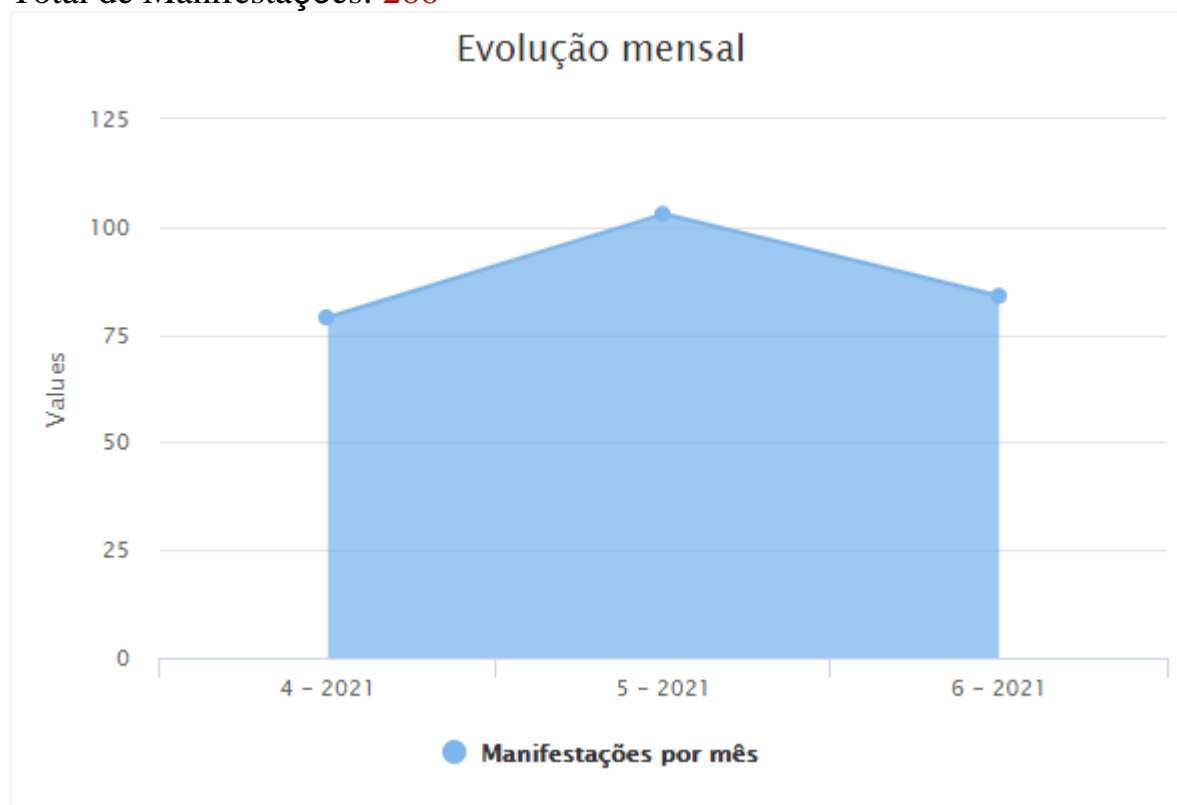
Contamos com uma sala exclusiva (sala 02) na Administração Regional de Planaltina para atendê-lo.

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

---

## DADOS ESTATÍSTICOS

Total de Manifestações: 266

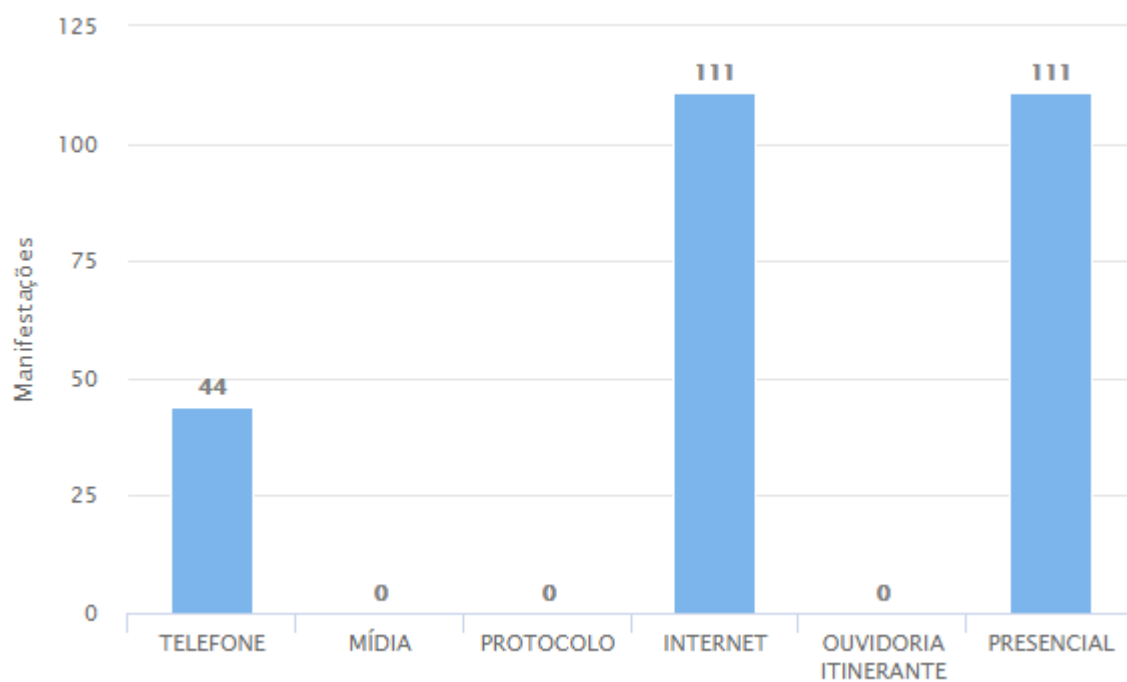


Abril– 79

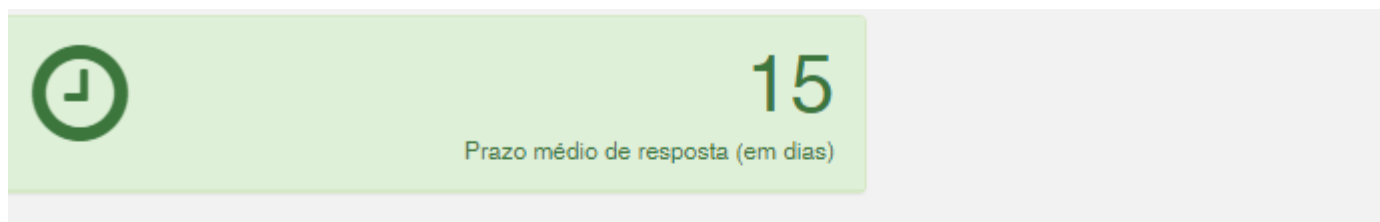
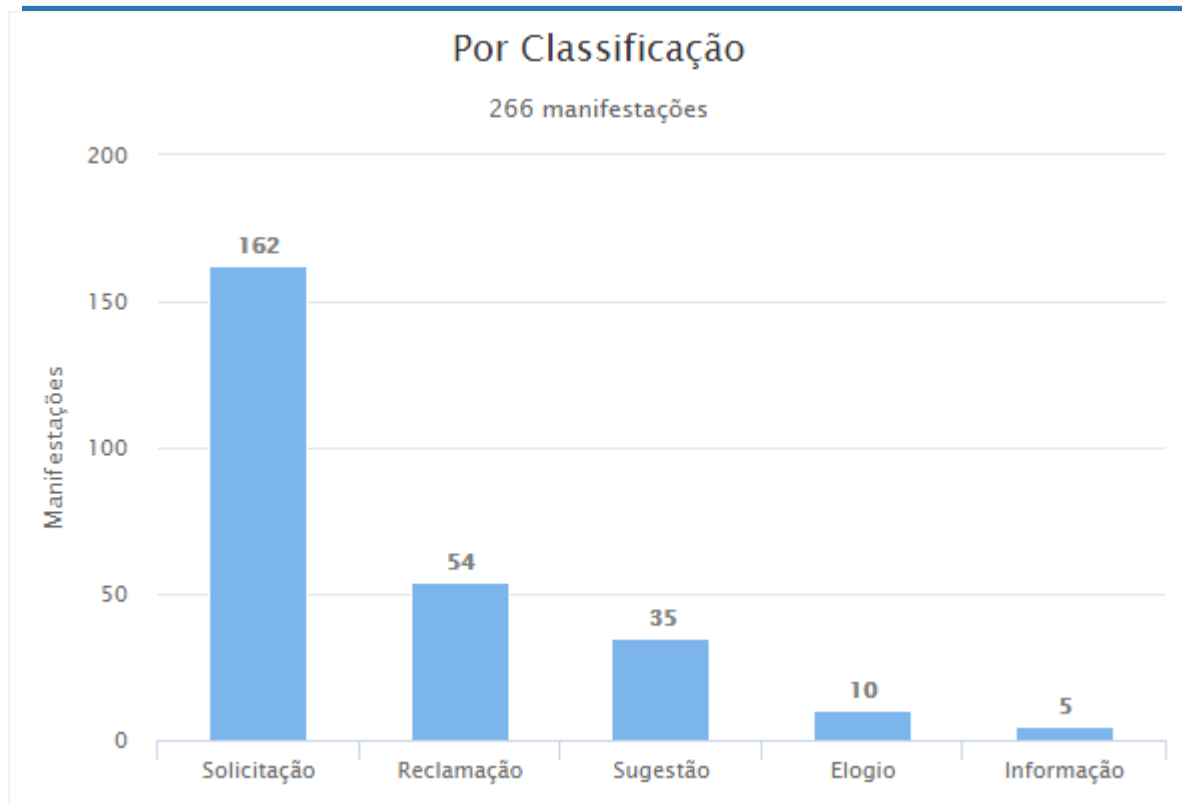
Maio - 103

Junho – 84

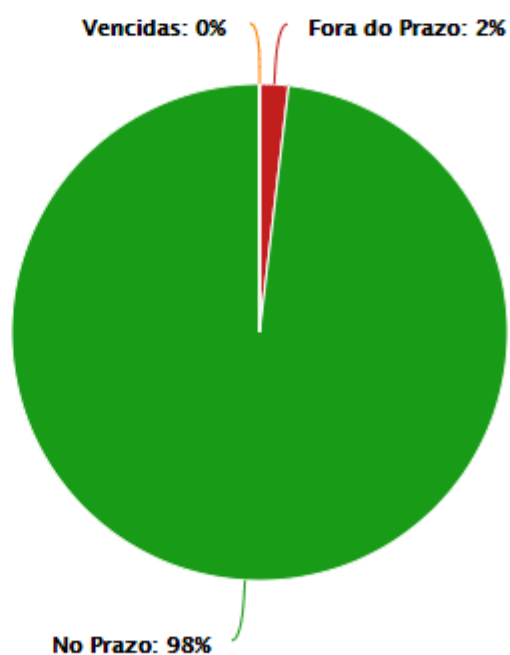
## Formas de Entrada



## DADOS ESTATÍSTICOS



### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

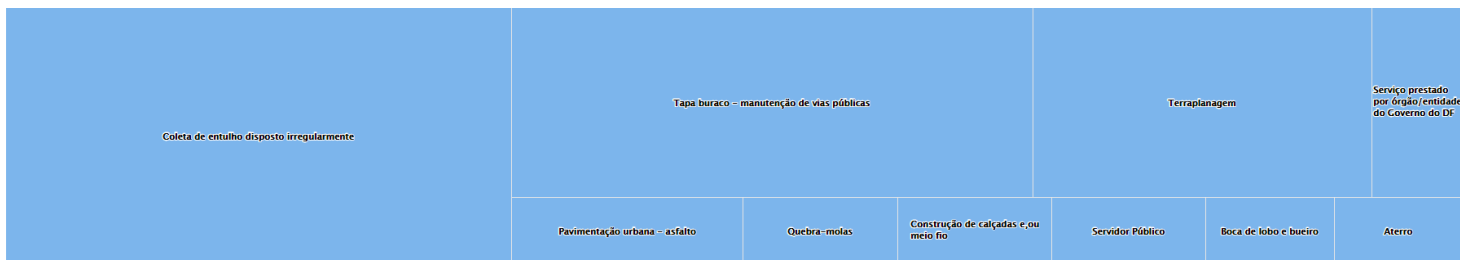


# DADOS ESTATÍSTICOS

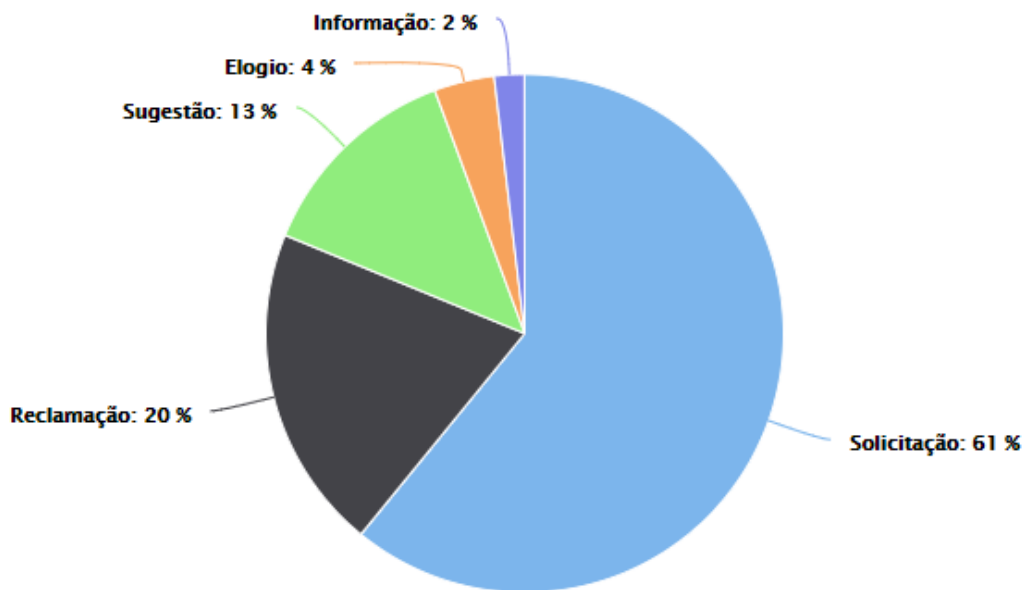
---

## Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



## Classificação

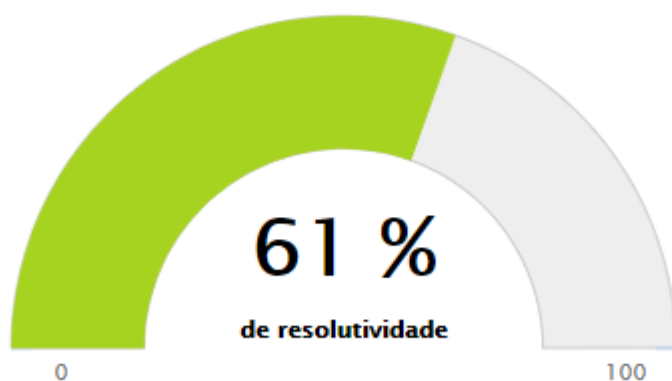




## DADOS ESTATÍSTICOS

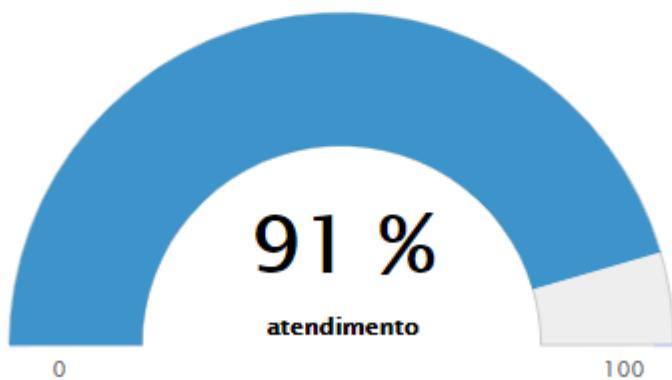
---

### Resolutividade



---

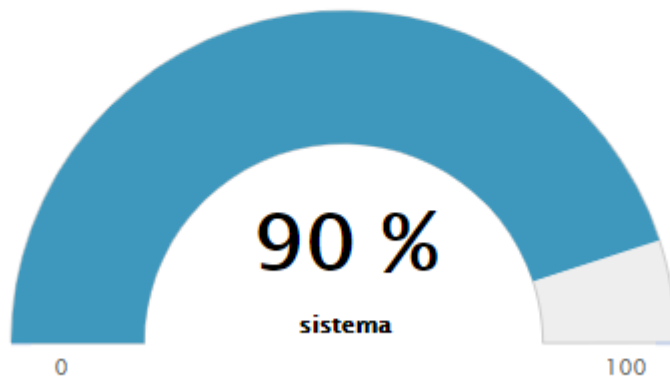
### Satisfação com o Atendimento



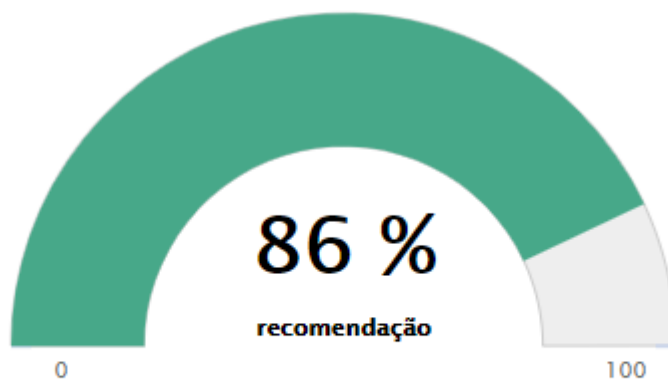
## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### 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 Sیدهle de Jesus Silveira - quarta-feira 05/05/2021

SAIR X



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

| Ações                    | Protocolo         | Órgão Superior                       | Órgão Vinculado | Data de Abertura | Prazo de Atendimento | Situação   | Nome do Solicitante |
|--------------------------|-------------------|--------------------------------------|-----------------|------------------|----------------------|------------|---------------------|
| <a href="#">Detalhar</a> | 00112000087202191 | Administração Regional de Planaltina | -               | 15/06/2021       | 07/07/2021           | Respondido |                     |
| <a href="#">Detalhar</a> | 00112000088202135 | Administração Regional de Planaltina | -               | 15/06/2021       | 07/07/2021           | Respondido |                     |
| <a href="#">Detalhar</a> | 00135000005202140 | Administração Regional de Planaltina | -               | 20/04/2021       | 11/05/2021           | Respondido |                     |
| <a href="#">Detalhar</a> | 00135000006202194 | Administração Regional de Planaltina | -               | 22/04/2021       | 24/05/2021           | Respondido |                     |
| <a href="#">Detalhar</a> | 00135000007202139 | Administração Regional de Planaltina | -               | 06/05/2021       | 26/05/2021           | Respondido |                     |
| <a href="#">Detalhar</a> | 00135000008202183 | Administração Regional de Planaltina | -               | 18/05/2021       | 17/06/2021           | Respondido |                     |
| <a href="#">Detalhar</a> | 00135000009202128 | Administração Regional de Planaltina | -               | 25/05/2021       | 14/06/2021           | Respondido |                     |
| <a href="#">Detalhar</a> | 00135000010202152 | Administração Regional de Planaltina | -               | 25/05/2021       | 14/06/2021           | Respondido |                     |

No período de 01 de abril a 30 de junho de 2021 foram solicitados 08 pedido de informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão– e-Sic, sendo todos respondidos dentro do prazo legal.