



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 01/07/2020 a 30/09/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

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

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

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.

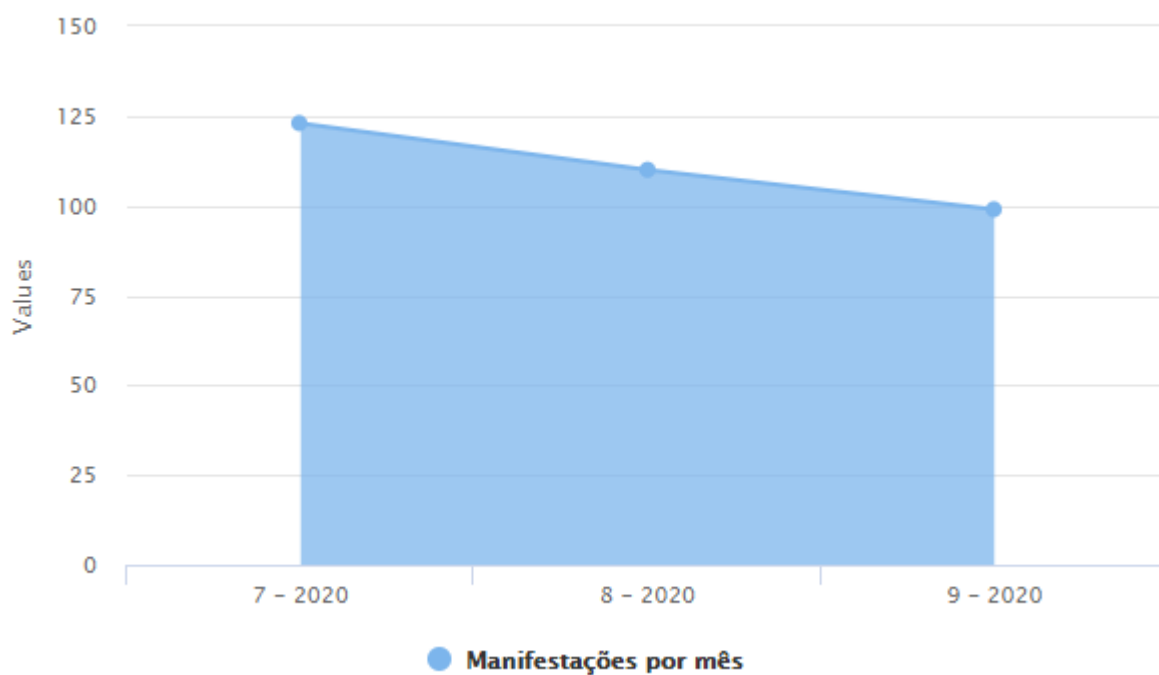
- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

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.

Evolução mensal



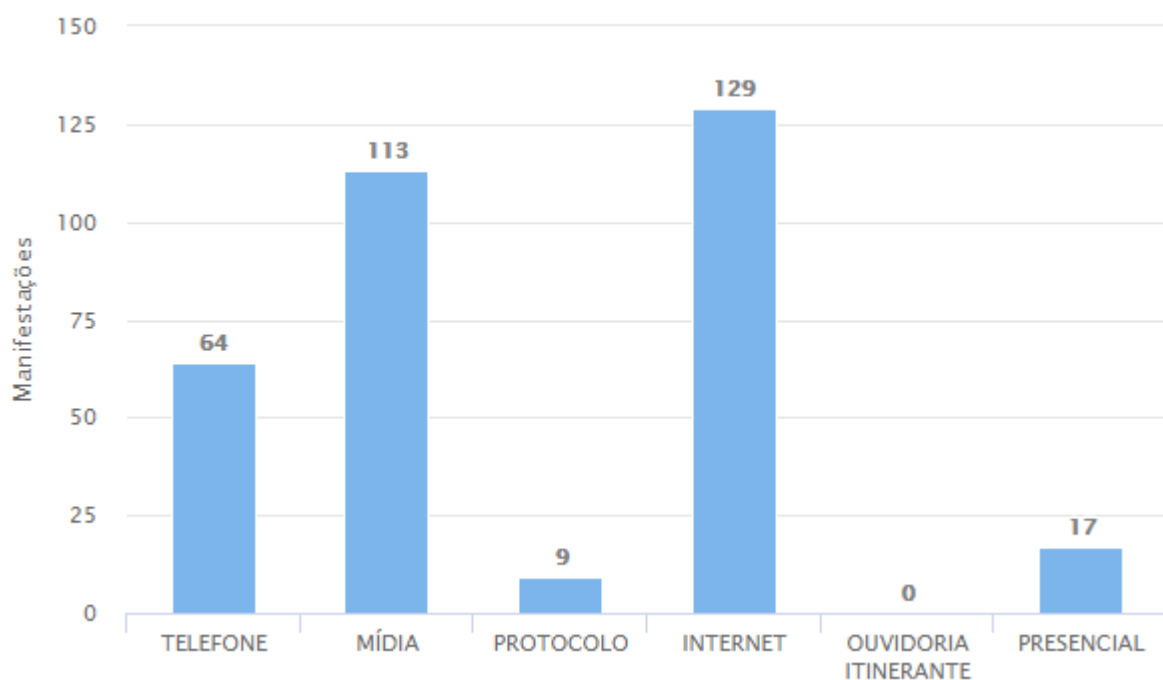
Total de Manifestações: 332

JULHO – 123

AGOSTO - 110

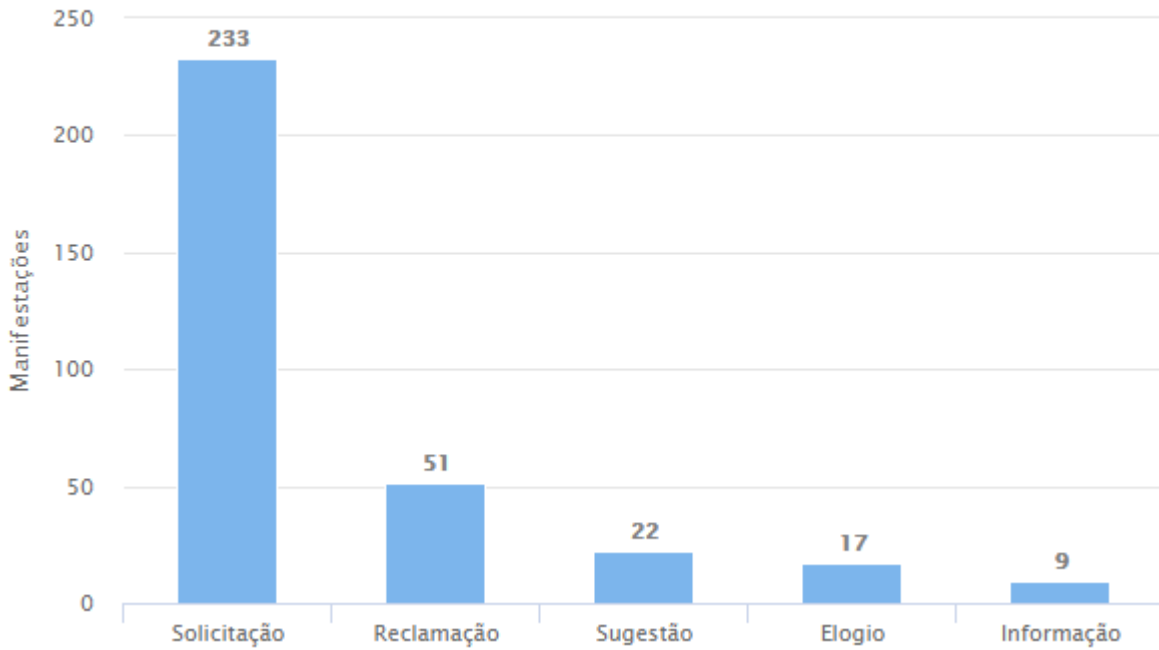
SETEMBRO – 99

Formas de Entrada



Por Classificação

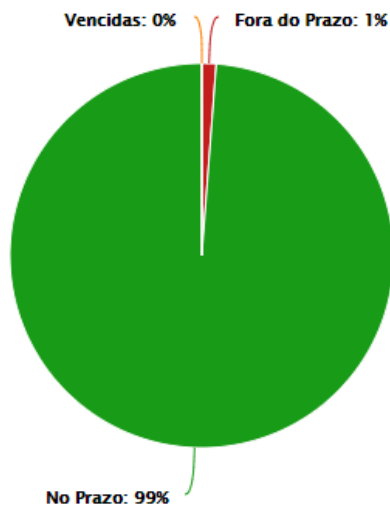
332 manifestações



13

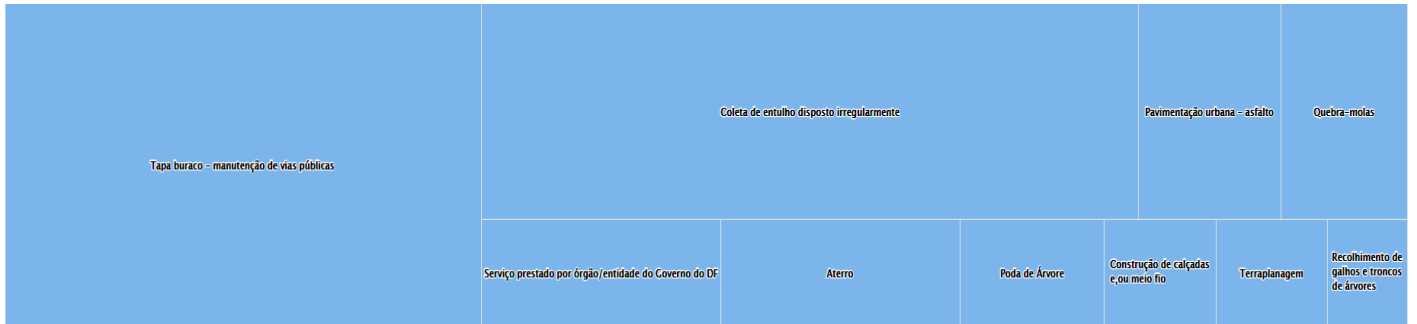
Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

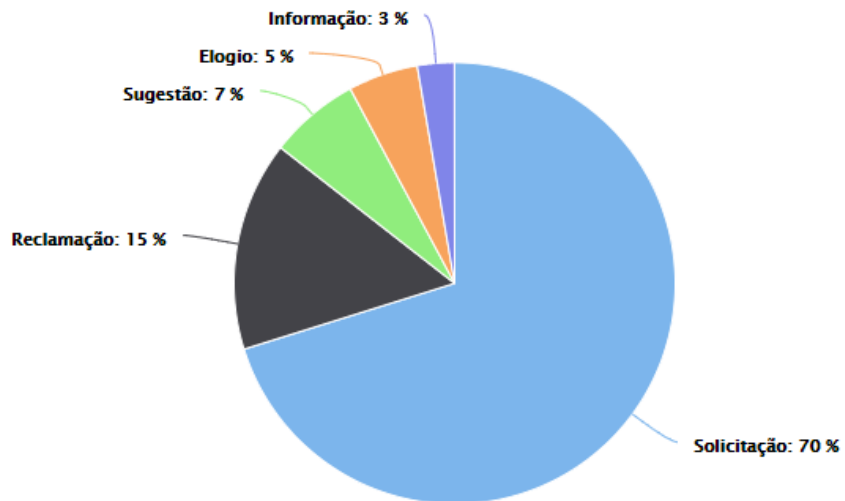


Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



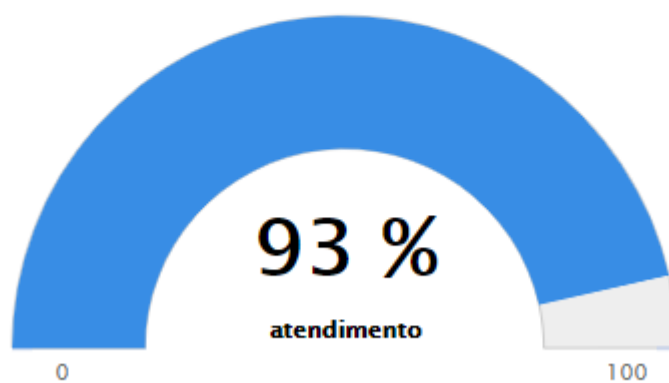
Classificação



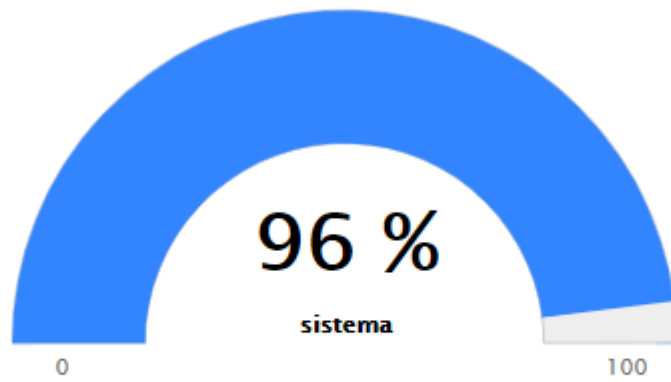
Resolutividade



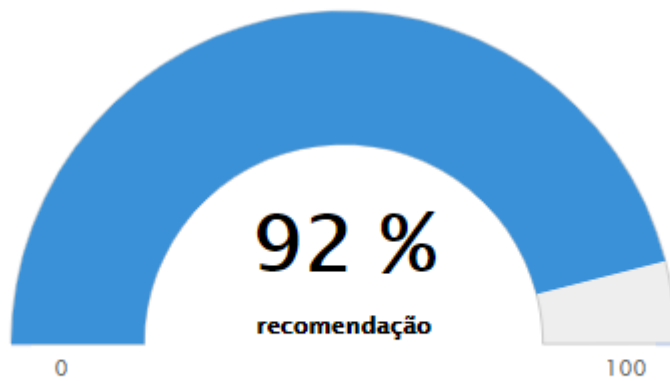
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



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 - segunda-feira 09/11/2020

SAIR **X**



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

Consultar Pedido

Órgão Superior

Protocolo

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
Detalhar	00135000011202016	Administração Regional de Planaltina	-	01/09/2020	21/09/2020	Respondido	I
Detalhar	00135000012202061	Administração Regional de Planaltina	-	14/09/2020	05/10/2020	Respondido	
Detalhar	00135000014202050	Administração Regional de Planaltina	-	22/09/2020	13/10/2020	Respondido	

No período de 01 de JULHOL a 30 de SETEMBRO de 2020 foram solicitados 03 pedidos de informações pelo Serviço de Informação ao Cidadão– e-Sic, sendo os três rrespondidos dentro do prazo legal.

Dados Comparativos

3º TRIMESTRE 2019 / 2020

	3º TRIMESTRE 2019	3º TRIMESTRE 2020
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	121	332
RESOLUTIVIDADE	67%	65%

Fonte: Sistema de Ouvidoria – OUV-DF
