



# 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 01/10/2020 a 31/12/2020**

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

## 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. 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

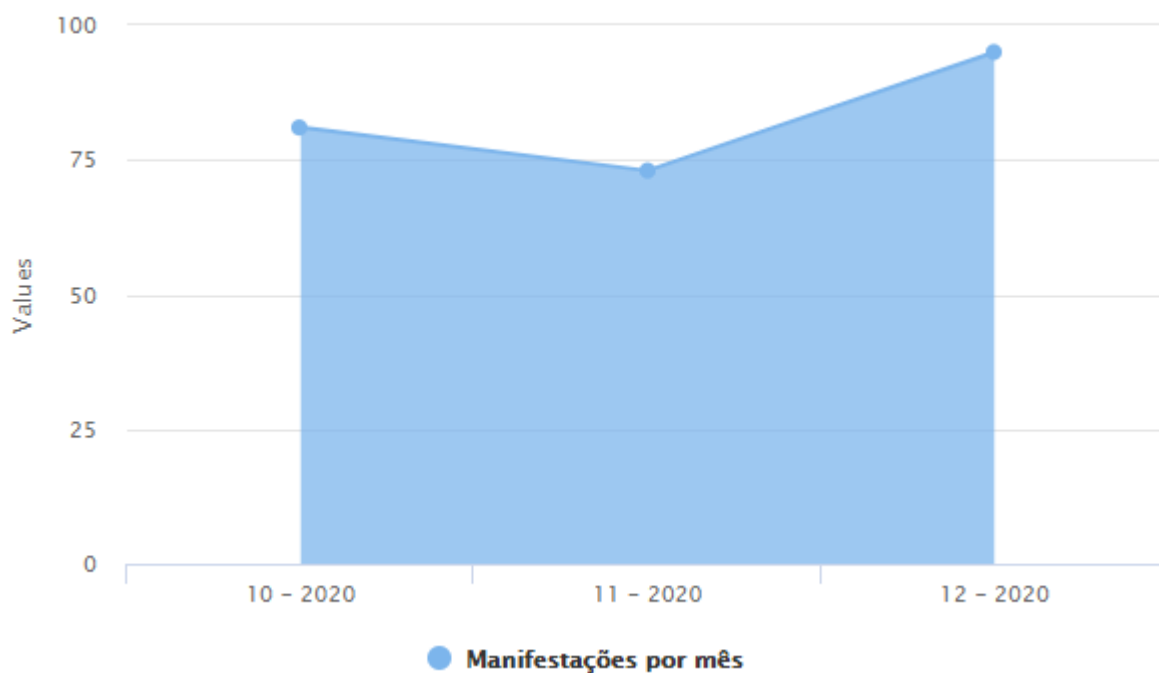
### Atendimento presencial

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

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

## DADOS ESTATÍSTICOS

### Evolução mensal



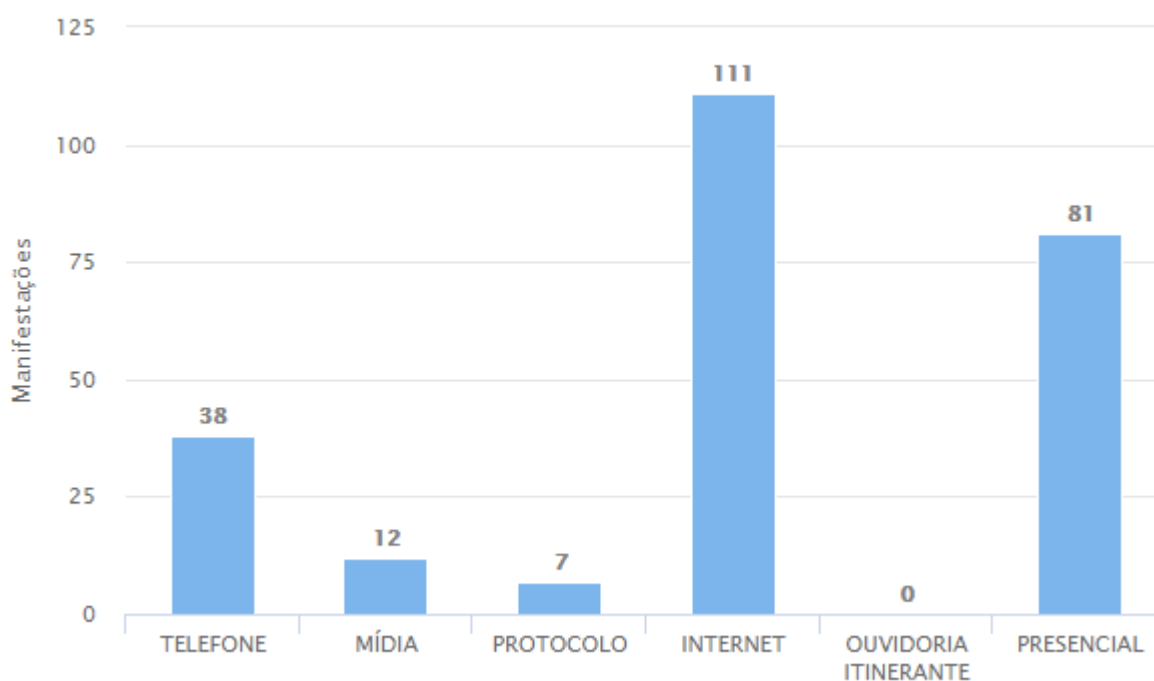
Total de Manifestações: **249**

Outubro – **81**

Novembro - **73**

Dezembro – **95**

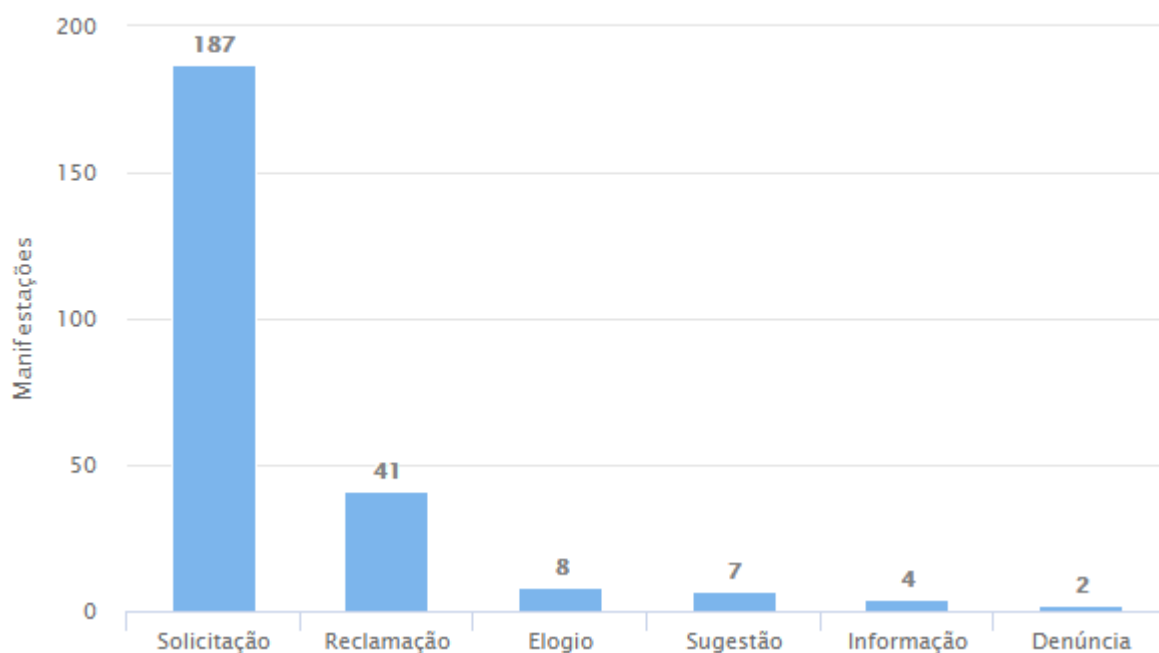
### Formas de Entrada



## DADOS ESTATÍSTICOS

### Por Classificação

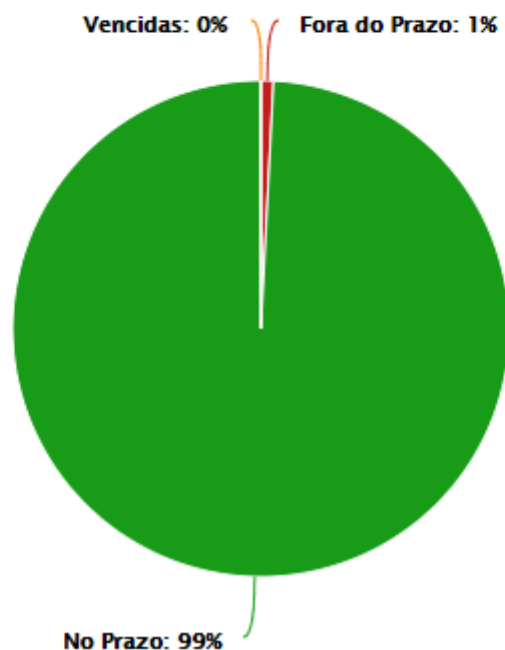
249 manifestações



14

Prazo médio de resposta (em dias)

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

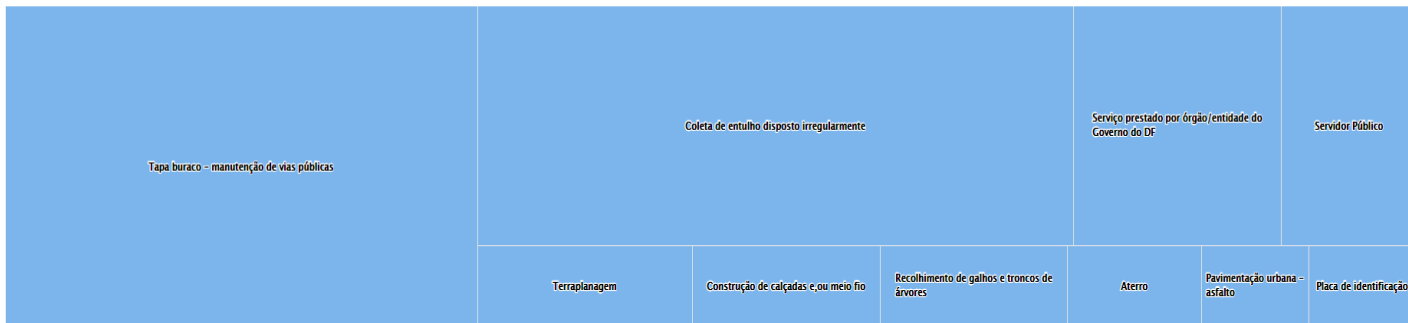


# DADOS ESTATÍSTICOS

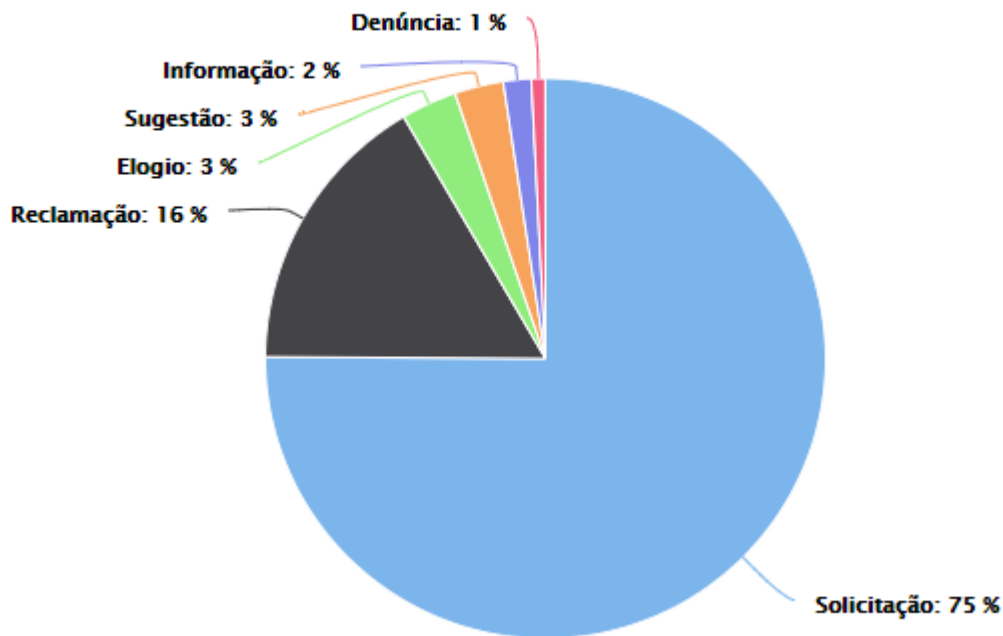
---

## Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



## Classificação

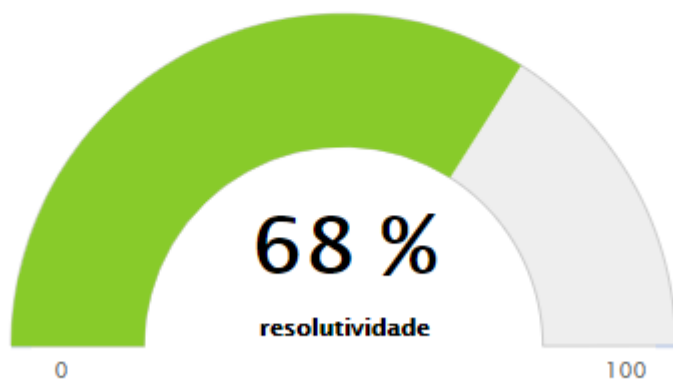




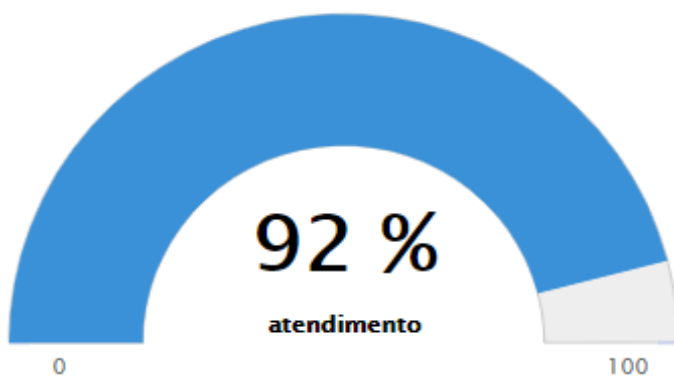
## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### Índice de Resolutividade



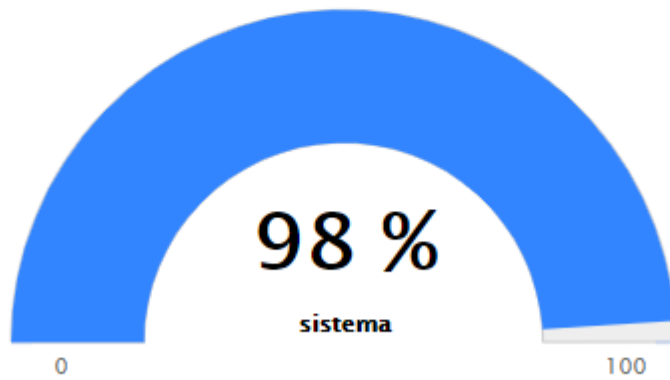
### Satisfação com o Atendimento



## 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 10/02/2021

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

[Limpar](#)

[Consultar](#)

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="#">Detalhar</a>	00135000015202002	Administração Regional de Planaltina	-	08/10/2020	29/10/2020	Respondido	[REDACTED]
<a href="#">Detalhar</a>	00135000016202049	Administração Regional de Planaltina	-	26/10/2020	16/11/2020	Respondido	[REDACTED]

No período de 01 de Outubro a 31 de Dezembro de 2020 foram solicitados 02 pedidos de informações pelo Serviço de Informação ao Cidadão– e-Sic, sendo os dois respondidos dentro do prazo legal.