



# 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 01/04/2019 a 30/06/2019**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional de Planaltina: 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 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

# INTRODUÇÃO

---

## **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.

## **CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA**

---

### **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

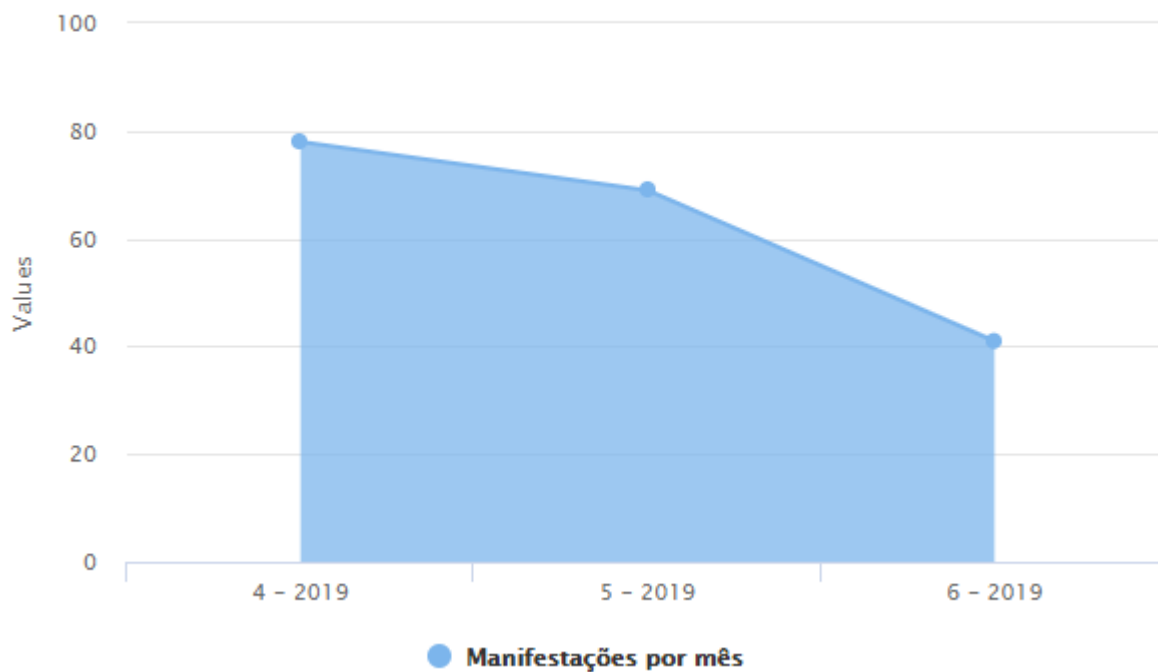
### **Atendimento presencial**

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

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

## DADOS ESTATÍSTICOS

### Evolução mensal



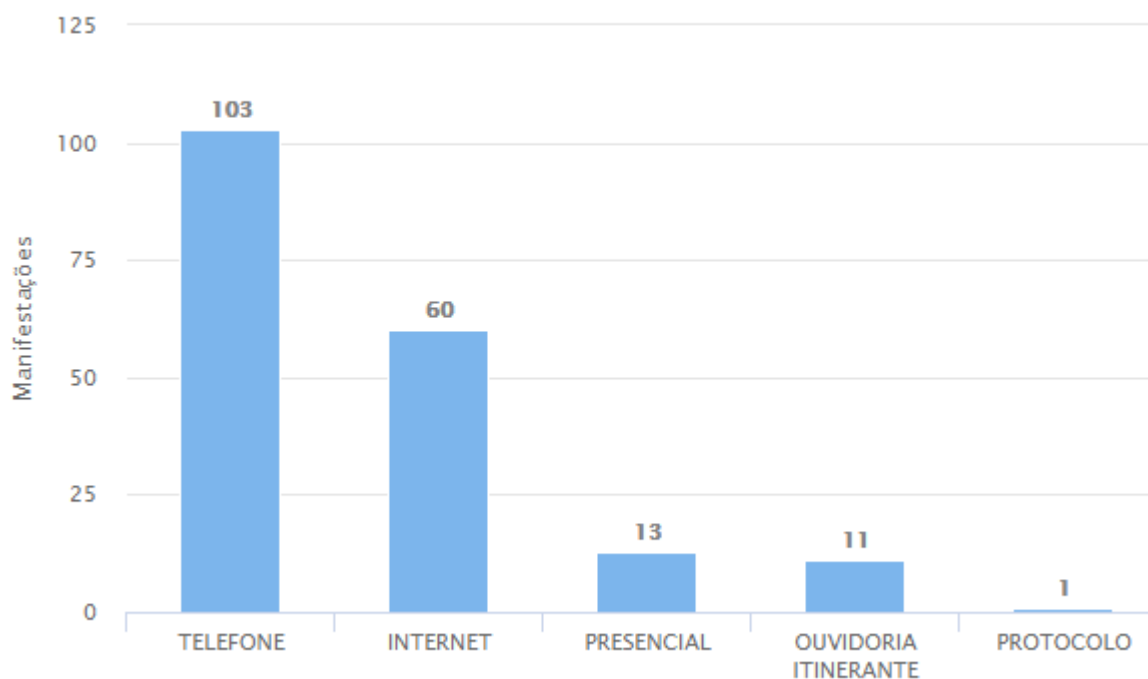
Total de Manifestações: 188

abril - 78

maio - 69

junho - 41

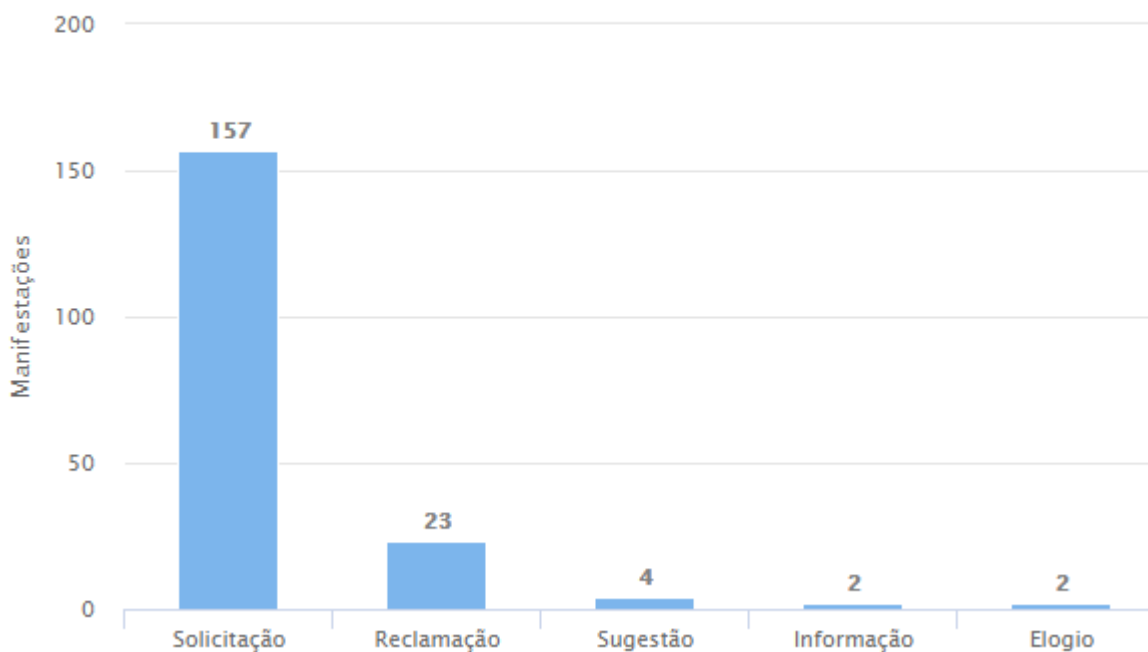
### Formas de Entrada



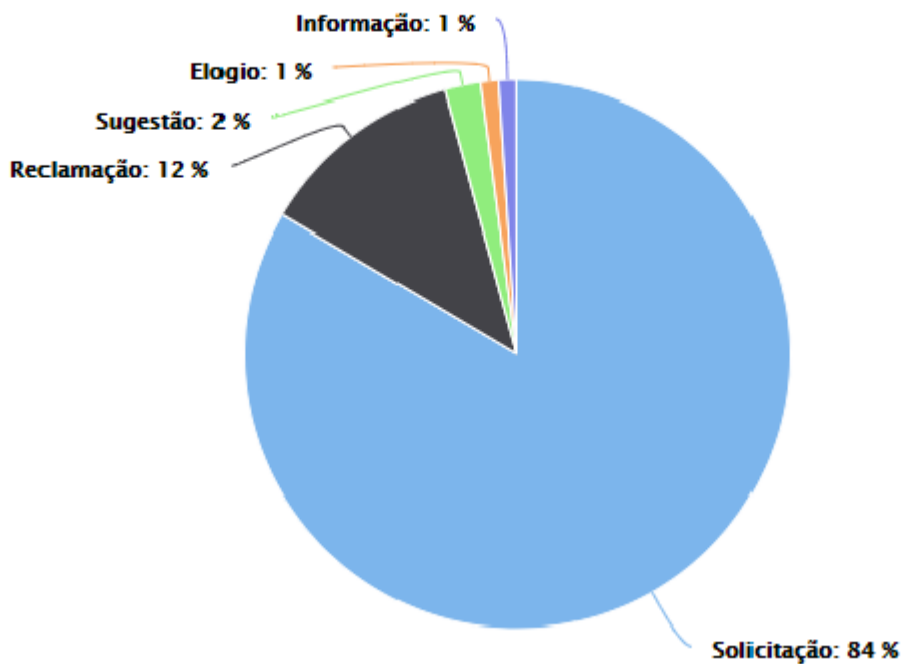
# DADOS ESTATÍSTICOS

## Por Classificação

188 manifestações



## Classificação





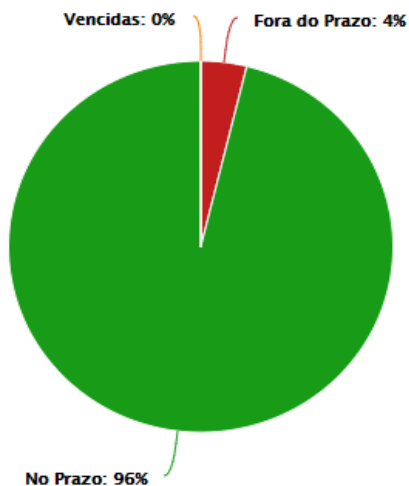
# DADOS ESTATÍSTICOS



13

Prazo médio de resposta (em dias)

## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

### Assuntos mais solicitados

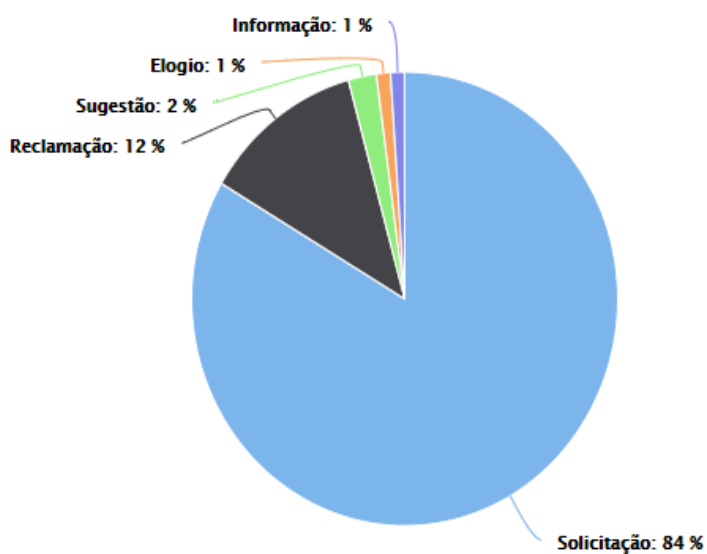
Clique em um assunto para detalhar

Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Coleta de entulho disposto irregularmente					Recolhimento de galhos e troncos de árvores	
	Terraplenagem	Aterro	Instalação de poste de iluminação	Construção de calçadas e/ou meio fio	Quebra-molas	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Funcionamento de poste de iluminação

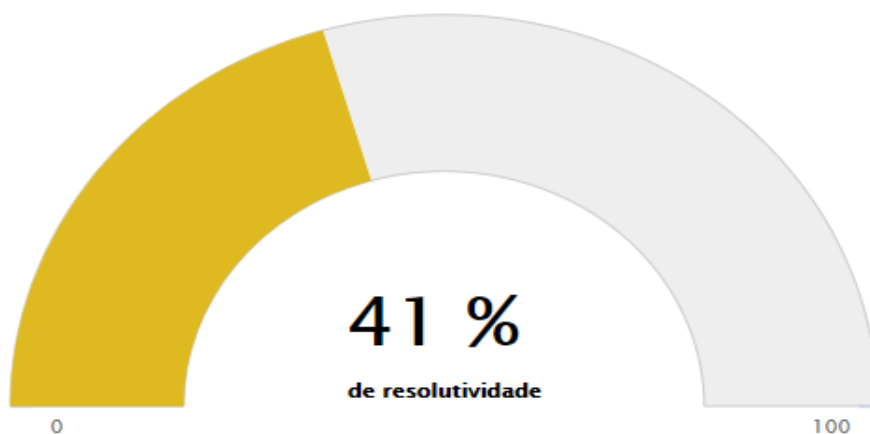
# DADOS ESTATÍSTICOS

---

## Classificação



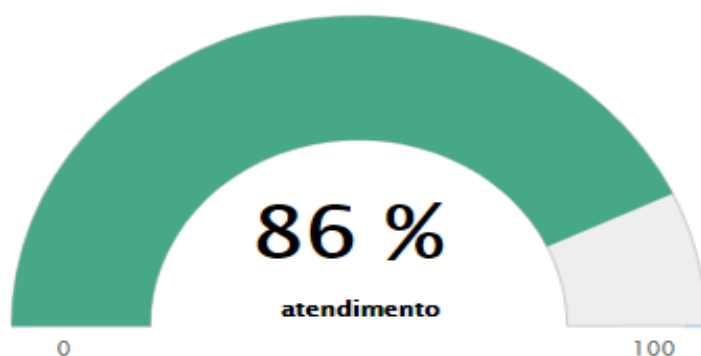
## GERAL



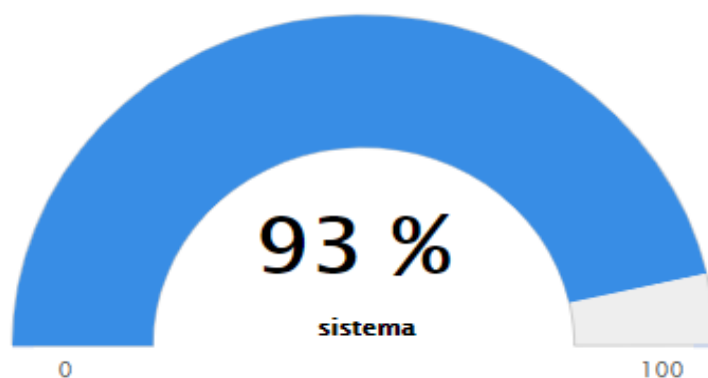
## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### Satisfação com o Atendimento



### Satisfação com o Sistema



# DADOS ESTATÍSTICOS



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



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	00135000008201969	Administração Regional de Planaltina	-	03/03/2019	27/03/2019	Respondido	Alinne de Souza Marques
Detalhar	00135000009201911	Administração Regional de Planaltina	-	11/03/2019	01/04/2019	Respondido	João Vitor Araujo Moura

No período de 01 de abril a 30 de junho de 2019 foram solicitados 02 pedidos de informações pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic.

## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### Dados Comparativos

	1º TRIMESTRE 2019	2º TRIMESTRE 2019
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>120</b>	<b>188↑</b>
<b>RESOLUTIVIDADE</b>	<b>29%</b>	<b>41%↑</b>

Fonte: Sistema de Ouvidoria – OUV-DF